



2 0 1 7 . 2 0 1 8

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

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.  
Les données présentées dans certains tableaux ont été arrondies.  
Ainsi, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Il est possible de consulter ce rapport sur le site Web du Ministère  
à l'adresse suivante : [tourisme.gouv.qc.ca](http://tourisme.gouv.qc.ca).

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2017-2018

Dépôt légal – 2018

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-82419-0 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-82420-6 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec, 2018

Imprimé sur du papier Rolland Enviro

2 0 1 7 . 2 0 1 8

# **RAPPORT ANNUEL DE GESTION**

MINISTÈRE DU TOURISME





# Message de la ministre

Monsieur François Paradis

Président de l'Assemblée nationale

Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Président,

Je vous sou mets le Rapport annuel de gestion 2017-2018 du ministère du Tourisme pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2018.

Je tiens à souligner la rigueur et le dévouement des équipes du Ministère qui ont contribué à la concrétisation des actions entreprises au cours de la phase visée par ce rapport.

Préparé conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, il présente les résultats obtenus par le Ministère relativement à ses engagements, ainsi que ses principales réalisations sous l'Administration précédente.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.



A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke.

La ministre du Tourisme,  
**CAROLINE PROULX**  
Québec, novembre 2018

# Message du sous-ministre

Madame Caroline Proulx

Ministre du Tourisme

Hôtel du Parlement, Québec

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2017-2018 du ministère du Tourisme.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par le Ministère à l'égard des engagements pris dans son Plan stratégique 2017-2020, sa Déclaration de services aux citoyens et son Plan d'action de développement durable 2017-2020.

Il contient également l'information relative à l'utilisation de ses ressources et au respect de diverses exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Toutes les réalisations présentées dans ce rapport sont le reflet des efforts consentis par le Ministère et son personnel pour contribuer au dynamisme du secteur touristique et, ce faisant, à la prospérité économique du Québec et de toutes ses régions.

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



Le sous-ministre du Tourisme,  
**PATRICK DUBÉ**  
Québec, novembre 2018

# Déclaration sur la fiabilité des données

Nous sommes responsables des résultats contenus dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018. La présente déclaration porte sur l'exactitude et la fiabilité des données de ce dernier.

**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 2017-2018 du ministère du Tourisme présente fidèlement les résultats obtenus relativement à 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 2018.

Les membres de la direction,



**PATRICK DUBÉ**  
Sous-ministre



**FRANCIS PARADIS**  
Sous-ministre adjoint 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 2017-2018 du ministère du Tourisme au regard des résultats du Plan stratégique 2017-2020, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018, des mesures énoncées dans la Déclaration de services 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 2017-2018 du ministère du Tourisme au regard des résultats du Plan stratégique 2017-2020, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018, des mesures énoncées dans la Déclaration de services 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, novembre 2018



# Table des matières

10	Liste des sigles et acronymes
11	<b>Information sur le Ministère</b>
12	Présentation générale du Ministère
17	Faits saillants 2017-2018
19	<b>Présentation des résultats obtenus</b>
20	Plan stratégique, Déclaration de services aux citoyens et Plan d'action de développement durable
21	Résultats relatifs au Plan stratégique
39	Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens
44	Résultats relatifs au Plan d'action de développement durable 2017-2020
55	<b>Utilisation des ressources</b>
56	Utilisation des ressources humaines
59	Utilisation des ressources financières et budgétaires
61	Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de service
63	Utilisation des ressources informationnelles
63	Suivi de la mise en œuvre des standards d'accessibilité du Web
65	<b>Autres exigences</b>
66	Accès à l'égalité
70	Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration
70	Accès aux documents et protection des renseignements personnels
72	Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
72	Allègement réglementaire et administratif
73	Occupation et vitalité des territoires
74	ANNEXE - Organigramme au 31 mars 2018

# Liste des sigles et acronymes

<b>ADN49</b>	› Programme d'aide au développement touristique au nord du 49 <sup>e</sup> parallèle
<b>Alliance</b>	› Alliance de l'industrie touristique du Québec
<b>ATR</b>	› Associations touristiques régionales
<b>ATS</b>	› Associations touristiques sectorielles
<b>CSPQ</b>	› Centre de services partagés du Québec
<b>CTEQ</b>	› Centre de transfert d'entreprise du Québec
<b>EPRT</b>	› Entente de partenariat régional en tourisme
<b>ETC</b>	› Équivalent temps complet
<b>FE</b>	› Aide financière aux festivals et aux événements touristiques
<b>MDDELCC</b>	› Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
<b>MTO</b>	› Ministère du Tourisme
<b>PADAT</b>	› Programme d'appui au développement des attraits touristiques
<b>PDEIPH</b>	› Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
<b>PDIT</b>	› Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020
<b>PME</b>	› Petites et moyennes entreprises
<b>PSSDT</b>	› Programme de soutien aux stratégies de développement touristique
<b>TCAM</b>	› Taux de croissance annuel moyen
<b>TSH</b>	› Taxe sur l'hébergement



# Information sur le Ministère





## Présentation générale du Ministère

### Mission

La Loi sur le ministère du Tourisme (chapitre M-31.2) définit la mission ministérielle qui consiste à soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants qui y sont associés, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable.

### Vision

Le Ministère vise à être une organisation reconnue pour sa compétence, sa performance et sa mobilisation à la réussite d'une industrie touristique innovante, concurrentielle et créatrice de richesse dans une perspective de développement durable.

### Valeurs

Les valeurs qui guident et encadrent les actions organisationnelles, sont :

- **le respect** — le Ministère traite avec égard le personnel de l'organisation, les clientèles touristiques et les intervenants de l'industrie touristique avec lesquels il est en relation;
- **la créativité** — le Ministère trouve des idées nouvelles ou des solutions originales qui conduiront à la mise en œuvre de choix utiles, fiables et novateurs;
- **l'excellence** — le Ministère recherche l'amélioration de sa performance sur une base permanente;
- **la collaboration** — le Ministère coopère avec l'industrie touristique et les populations locales et régionales dans la réalisation de projets par la mise en commun de moyens et de ressources.

### Fonctions stratégiques

Visant à favoriser la prospérité du secteur touristique, le rôle du Ministère se traduit par la mise en place d'un environnement d'affaires propice au développement du potentiel touristique du Québec, y compris la mise en valeur du territoire. En vertu de sa loi constitutive, le Ministère exerce dix fonctions spécifiques, se regroupant dans les quatre fonctions stratégiques suivantes :



### Clientèle et partenaires

Dans l'ensemble, les fonctions du Ministère s'exercent auprès des visiteurs (touristes<sup>1</sup> et excursionnistes<sup>2</sup>) et des intervenants de l'industrie touristique (associations, entreprises touristiques, regroupements sectoriels et territoriaux).

Les visiteurs se voient offrir des services d'accueil et de renseignements touristiques alors que les intervenants sont accompagnés par le Ministère dans la réalisation de leurs projets de développement de l'offre touristique.

Par ailleurs, le Ministère peut compter sur différents partenaires afin de le soutenir dans la réalisation de sa mission, soit les municipalités locales et régionales de comté, les établissements d'enseignement, les institutions de recherche ainsi que les ministères et organismes publics.

Les engagements du Ministère relatifs à ses clientèles se trouvent dans sa Déclaration de services aux citoyens. Aux fins de reddition de comptes, les résultats atteints en 2017-2018

1. Personnes qui ont fait un voyage d'une nuit ou plus, mais d'une durée de moins d'un an, à l'extérieur de leur ville et qui ont utilisé de l'hébergement commercial ou privé.  
2. Personnes qui ont fait un voyage aller-retour dans la même journée à l'extérieur de leur ville, en parcourant une distance à l'aller d'au moins 40 kilomètres.



à cet égard se trouvent dans la section Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens du présent rapport.

### Structure organisationnelle

Pour remplir les différents volets de sa mission, le Ministère, sous l'autorité du sous-ministre, s'appuie sur les unités administratives suivantes :

- Le Sous-ministère aux partenariats d'affaires et aux services aux clientèles.
- La Direction générale des services à la gestion.
- La Direction des politiques et de l'intelligence d'affaires.
- La Direction des dossiers majeurs.
- Le Secrétariat général.

Le Ministère compte cinq centres Infotouriste qui offrent différents services en matière d'accueil touristique. Ces centres sont situés à Québec, Montréal, Dégelis, Rivière-Beaudette et Rigaud.

Deux autres unités offrent des services au Ministère, soit la Direction des affaires juridiques, qui relève du ministère de la Justice, et la Direction des communications, dont les responsables et le personnel relèvent du ministère du Conseil exécutif. De plus, certains travaux de vérification interne et d'évaluation de programme sont effectués par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

L'organigramme du Ministère au 31 mars 2018 est présenté en annexe du présent rapport.

### Sociétés d'État

La ministre du Tourisme a la responsabilité légale de la Régie des installations olympiques, de la Société du Centre des congrès de Québec et de la Société du Palais des congrès de Montréal. Ces organisations présentent un rapport annuel de gestion distinct.

### Lois et 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 (chapitre M-31.2).
- Loi sur l'aide au développement touristique (chapitre A-13.1).
  - › Règlement sur l'aide au développement touristique (chapitre A-13.1, r. 1).

- Loi sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-14.2).
  - › Règlement sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-14.2, r. 1).

#### Lois qui relèvent de la responsabilité de la ministre du Tourisme :

- Loi sur la Régie des installations olympiques (chapitre R-7)
- Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec (chapitre S-14.001)
- Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal (chapitre S-14.1)

### Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 et Plan d'action 2016-2020 — Appuyer les entreprises, enrichir les régions

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 vision était de faire du tourisme une industrie performante, innovante et durable. À mi-parcours, un vaste chantier a été entrepris avec l'ensemble des acteurs de l'industrie. Il a confirmé la nécessité d'élaborer un plan d'action 2016-2020 précisant les priorités pour cette période et de mettre en place un nouveau modèle d'affaires et de gouvernance.

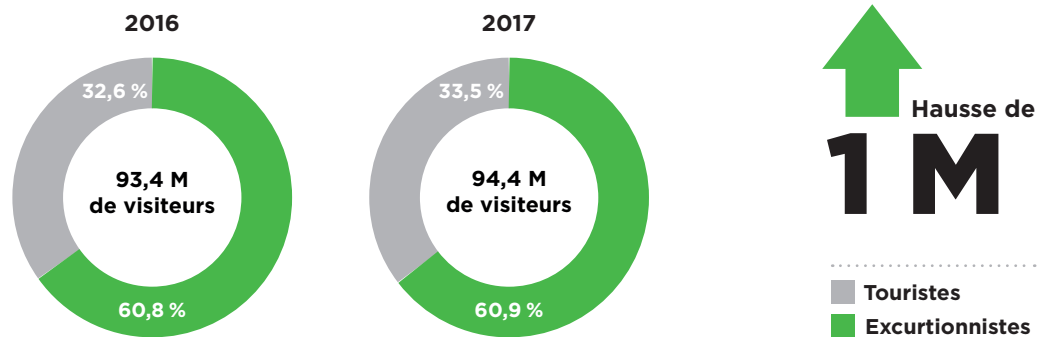
Le Plan d'action 2016-2020 – Appuyer les entreprises, enrichir les régions, résultat de ce vaste chantier, maintient la cible de performance du PDIT, visant un taux de croissance annuel moyen (TCAM) des recettes touristiques de 5 %, pour un total de 18,9 milliards en 2020. En 2016, la croissance des recettes touristiques a été de 3,4 %, soit une augmentation de près de 460 millions de dollars, portant le total des recettes à 14 milliards de dollars. Quant aux recettes de l'année 2017, elles sont estimées à 15,1 milliards de dollars, ce qui représente une croissance de 7,7 %. Au cours de la période 2015-2017, le TCAM a été de 5,5 %.

Le Plan d'action 2016-2020 vise également une augmentation annuelle moyenne des emplois reliés à l'industrie touristique de 1,6 %, pour atteindre un total de 419 300 emplois en 2020. En 2016, le taux de croissance a été de 2,9 %, ce qui équivaut à la création nette de 10 900 emplois. Enfin, pour l'année 2017, le Ministère estime que le nombre d'emplois touristiques s'élevait à 396 400, ce qui représente une augmentation de 2,4 %.

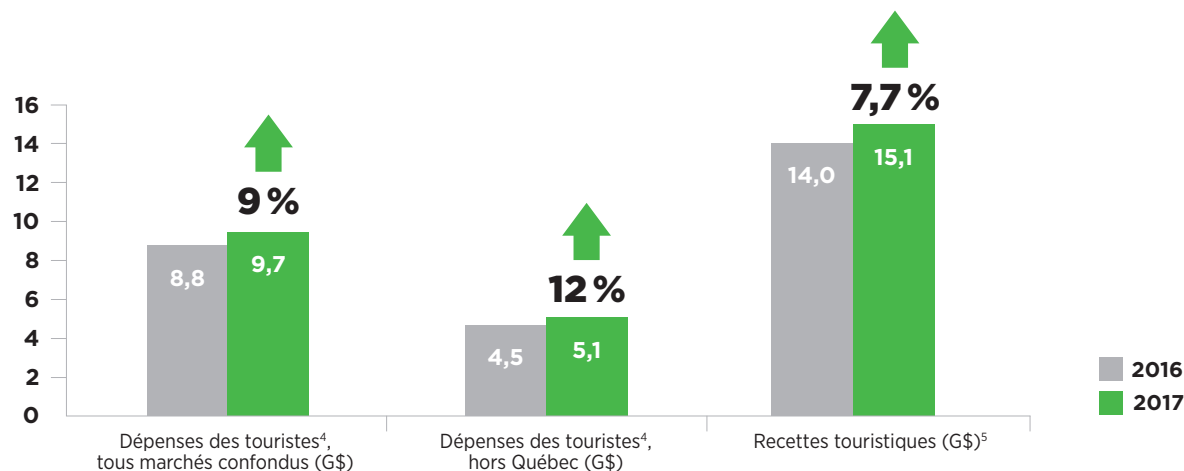
## Contexte de réalisation des activités du Ministère



### Hausse d'un million de visiteurs (touristes et excursionnistes)<sup>3</sup>



### Augmentation des dépenses des touristes et des recettes touristiques<sup>3</sup>



### Stratégie québécoise de l'exportation 2016-2020



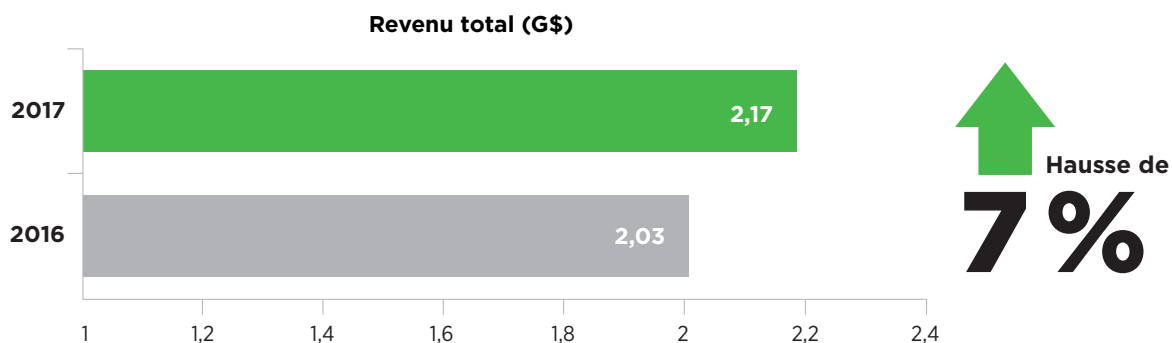
3. Les données de 2017 sont des estimations. Les données définitives seront disponibles à l'automne 2018.

4. Les dépenses touristiques correspondent aux dépenses effectuées par tous les visiteurs.

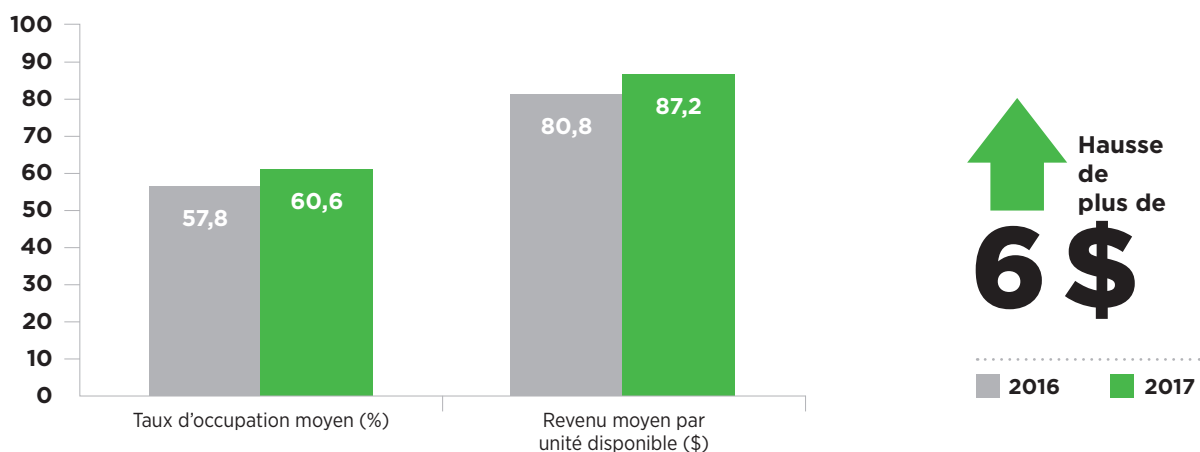
5. Les recettes correspondent aux dépenses touristiques auxquelles s'ajoutent les dépenses effectuées au Québec, par les Québécois, pour des voyages faits à l'extérieur du Québec et la part des frais payés aux transporteurs canadiens, par les Canadiens des autres provinces qui est attribuée au Québec.



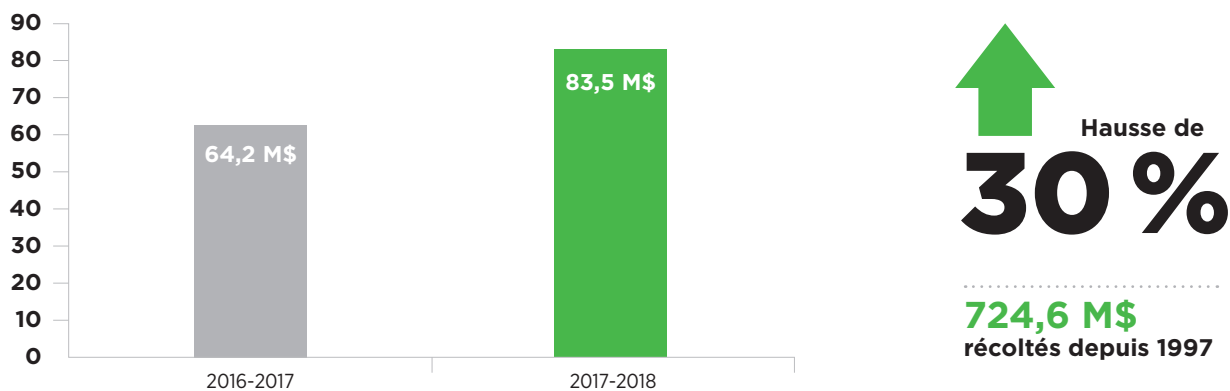
### Augmentation des revenus dans le secteur de l'hébergement<sup>6</sup>



### Achalandage en hausse dans le secteur de l'hébergement<sup>4</sup>















### Hausse de 30 % des revenus de la taxe sur l'hébergement (TSH)



6. Établissements hôteliers et résidences de tourisme de quatre unités de location et plus.

## L'année 2017-2018 en un coup d'œil

<b>434</b> projets soutenus		grâce à 105,5 M\$ d'aide financière accordée, représentant 923,3 M\$ d'investissements totaux prévus, dans le cadre de 4 programmes : <ul style="list-style-type: none"> <li>Programme de soutien aux stratégies de développement touristique (PSSDT) : 46,2 M\$</li> <li>Aide financière aux festivals et aux événements touristiques (FE) : 20,9 M\$</li> <li>Programme d'appui au développement des attraits touristiques (PADAT) : 35,2 M\$</li> <li>Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT) : 3,1 M\$</li> </ul>
<b>12 M\$</b> pour les initiatives régionales		dans le cadre de 21 ententes de partenariat régional en tourisme 2016-2020, auxquels s'ajoute une contribution équivalente de la part des associations touristiques régionales (ATR)
<b>10 M\$</b> pour le développement numérique		dans le cadre de 22 ententes de développement numérique des entreprises touristiques 2018-2020 signées avec les ATR, visant à soutenir un minimum de 300 entreprises
<b>84 %</b> de satisfaction		de la clientèle à l'égard des services offerts par le Ministère dans ses centres Infotouriste et dans son centre d'appels
Plus de <b>500 000</b> personnes		ont utilisé les différents services de renseignements touristiques du Ministère
Plus de <b>7 800 000</b> visiteurs		sur le site QuébecOriginal, ce qui représente une augmentation de 68 % par rapport à l'année 2016-2017
<b>22</b> initiatives en intelligence d'affaires		prévues au Plan-cadre 2017-2018 en développement de l'intelligence d'affaires en tourisme, ce qui représente des investissements de près de 2 M\$
<b>116</b> entreprises accompagnées		par le Ministère et ses partenaires dans la mise en œuvre de meilleures pratiques d'affaires
<b>3 M\$</b> pour la main-d'œuvre touristique		dans le cadre des engagements en matière de main-d'œuvre touristique 2017-2020 annoncés le 25 avril 2017 <ul style="list-style-type: none"> <li>3 axes d'intervention contenant 8 mesures</li> </ul>
<b>9 M\$</b> pour l'accueil touristique		visant la réalisation des engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020 dévoilés en novembre 2017 <ul style="list-style-type: none"> <li>20 mesures couvrant le cycle du voyageur (avant, pendant et après le séjour)</li> </ul>
<b>18 M\$</b> à la Société zoologique de Granby		pour financer son plan de développement, ce qui représente des investissements de 41 M\$
<b>12 M\$</b> à la Fondation des amis du Parc Safari		pour financer son plan de développement, ce qui représente des investissements de 24 M\$



## Faits saillants 2017-2018

### Appui au développement de l'offre touristique

Le Ministère a appuyé 434 projets en 2017-2018 en accordant plus de 105,5 millions de dollars en aide financière par l'entremise de ses programmes PSSDT, FE, PADAT et EPRT. Cette aide financière s'ajoute aux contributions des promoteurs et des partenaires pour atteindre des investissements totaux de plus de 923,3 millions de dollars. Les retombées sur les emplois durant les travaux relatifs aux projets soutenus sont estimées à 10 000 effectifs à temps complet.

### Signature d'ententes de partenariat régional en tourisme 2016-2020

Les ententes de partenariat régional en tourisme ont pour but de conjuguer l'action du Ministère, des ATR et d'autres partenaires régionaux pour la réalisation de projets de développement de l'offre touristique régionale. En 2017-2018, le Ministère a conclu une Entente de partenariat régional en tourisme 2016-2020 avec 21 ATR. Ces ententes sont financées à hauteur de 12 millions de dollars par le Ministère et font l'objet d'une contribution équivalente par les ATR. En 2017-2018, 139 projets ont été soutenus, pour des investissements prévus totalisant 130,3 millions de dollars. L'aide accordée par le Ministère pour ces projets est de 3,1 millions de dollars.

### Signature d'ententes de développement numérique des entreprises touristiques 2018-2020

En 2017-2018, le Ministère a conclu une entente de développement numérique des entreprises touristiques 2018-2020 avec chacune des 22 ATR. Ces ententes sont dotées d'une enveloppe globale de 10 millions de dollars et visent à soutenir les entreprises touristiques dans leur transformation numérique et le développement de leurs compétences. Au moins 300 entreprises seront soutenues dans le cadre de ces ententes.

### Renseignements touristiques de qualité

Les cinq centres Infotouriste ont reçu près de 472 000 visiteurs en 2017-2018, tandis que plus de 30 000 personnes ont communiqué avec la Direction de l'information touristique. Ainsi, plus de 500 000 personnes ont utilisé les services de renseignements touristiques du Ministère. Plus de 84 % des répondants au sondage sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des services reçus.

### Hausse de l'achalandage sur le site Web promotionnel

Le site QuébecOriginal a connu une progression de 68 % de son achalandage, passant de 4,6 millions de visiteurs en 2016-2017 à 7,9 millions en 2017-2018. Ces résultats sont notamment attribuables aux travaux de référencement qui ont été faits sur le site QuébecOriginal depuis sa mise en ligne en juin 2015 afin de favoriser son positionnement dans les moteurs de recherche.

### Approche concertée en intelligence d'affaires

Premier jalon d'une approche concertée de l'industrie touristique en matière de développement de la connaissance stratégique, le Plan-cadre 2017-2018 en développement de l'intelligence d'affaires en tourisme prévoit la réalisation de 22 initiatives. Le Ministère, l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (Alliance), les ATR ainsi que les associations touristiques sectorielles (ATS) ont joint leurs efforts et ont participé financièrement, pour près de 2 millions de dollars, à la réalisation de livrables communs au bénéfice de l'ensemble de l'industrie touristique.

### Publication d'engagements en matière de main-d'œuvre touristique 2017-2020 et accompagnement d'entreprises dans la mise en place de meilleures pratiques d'affaires

Des engagements en matière de main-d'œuvre touristique<sup>7</sup> ont été annoncés en avril 2017 ; ceux-ci représentent des investissements d'environ 3 millions de dollars jusqu'en 2020. Ces engagements contiennent huit mesures qui seront mises en œuvre par différents partenaires de l'industrie touristique afin de faire du Québec une destination touristique reconnue mondialement pour la qualité de sa main-d'œuvre.

Dans ce cadre, le Ministère et ses partenaires ont accompagné 116 entreprises touristiques dans la mise en place de meilleures pratiques d'affaires en 2017-2018, dont 83 entreprises qui ont reçu un accompagnement structuré axé sur le transfert et la relève entrepreneuriale par le Centre de transfert d'entreprise du Québec.

### Publication d'engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020

En novembre 2017, des engagements en matière d'accueil<sup>8</sup> ont été dévoilés pour les années 2017-2020. Ces engagements, se déclinant en 20 mesures, sont le résultat d'un vaste chantier auquel ont pris part des acteurs et des partenaires de l'industrie touristique dans toutes les régions du Québec. Les mesures prévues représentent des investissements totalisant plus de 9 millions de dollars sur trois ans.

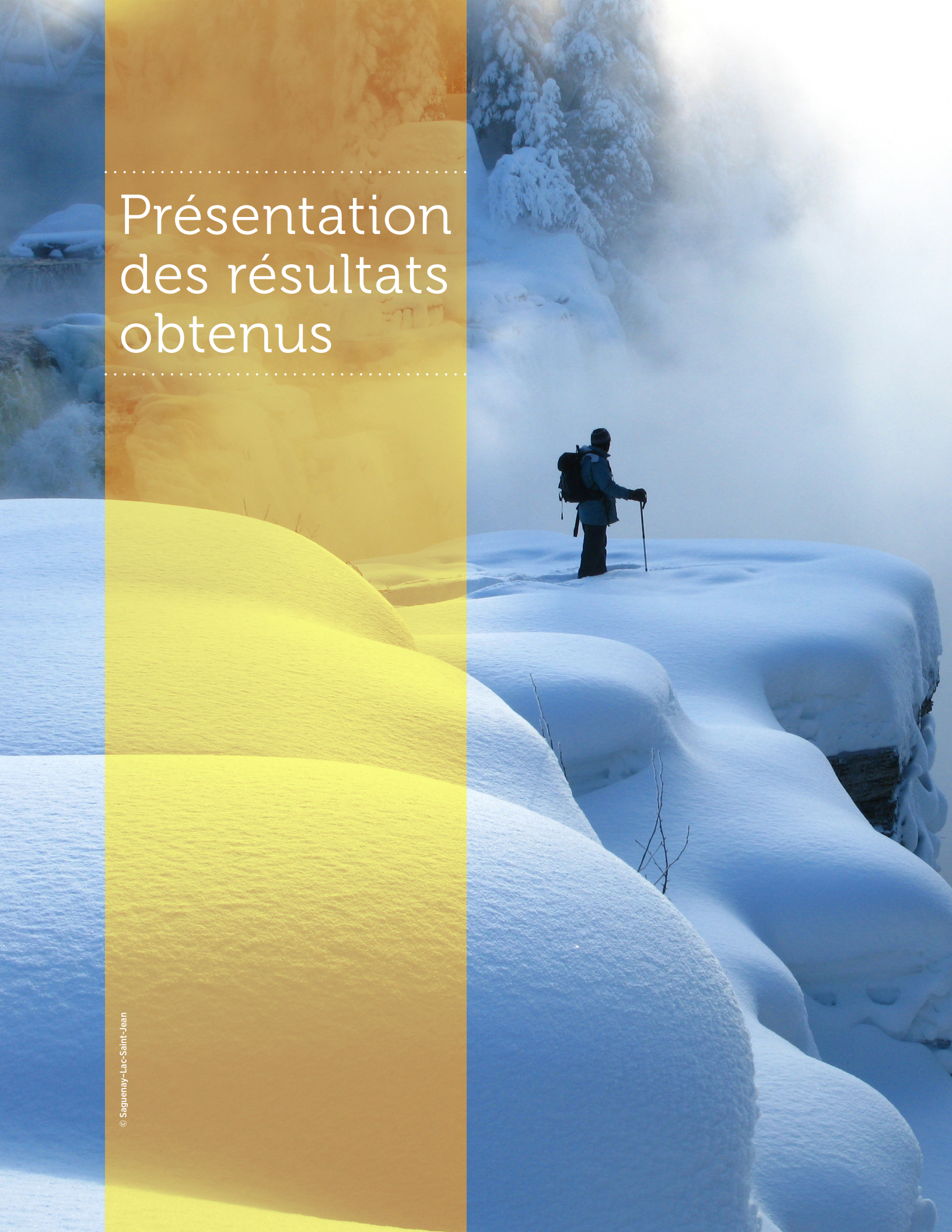
### Appui à deux projets touristiques majeurs – Fondation des amis du Parc Safari et Société zoologique de Granby

En 2017-2018, une aide financière totalisant 30 millions de dollars a été octroyée à la Fondation des amis du Parc Safari et à la Société zoologique de Granby. La Fondation des amis du Parc Safari a reçu une aide de 12 millions de dollars pour son projet de 24 millions de dollars visant notamment la modernisation de l'expérience offerte et une extension de la période d'exploitation pour y inclure la saison hivernale. Pour sa part, la Société zoologique de Granby a reçu une aide de 18 millions de dollars pour son projet de 41 millions de dollars visant notamment la poursuite de la croissance et du rayonnement de cette institution, de même que son exploitation douze mois par année.

7. Les engagements en matière de main-d'œuvre touristique peuvent être consultés à l'adresse : <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/organisation/strategies/engagements-main-doeuvr/index.html>

8. Les engagements en matière d'accueil touristique peuvent être consultés à l'adresse : <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/organisation/strategies/engagements-accueil/index.html>



A photograph of a person standing on a vast, snow-covered mountain peak. The person is wearing a dark jacket, light pants, and a backpack, and is holding a ski pole. The background shows a dense forest of snow-laden evergreen trees under a bright, hazy sky. A large, semi-transparent yellow rectangular overlay covers the left side of the image, containing the title text.

# Présentation des résultats obtenus



## Plan stratégique, Déclaration de services aux citoyens et Plan d'action de développement durable

Conformément à la Loi sur l'administration publique (chapitre A-6.01), le Ministère a rendu publics en 2017-2018 son Plan stratégique 2017-2020 ainsi qu'une nouvelle Déclaration de services aux citoyens. Il a également rendu public le 8 février 2018 son Plan d'action de développement durable 2017-2020 en vertu de la Loi sur le développement durable (chapitre D-8.1.1).

### Plan stratégique

Le Plan stratégique 2017-2020 du Ministère, déposé à l'Assemblée nationale le 6 décembre 2017, présente l'engagement du Ministère envers la population québécoise concernant la réalisation de sa mission. Ce plan cible les deux enjeux et les cinq orientations auxquels les efforts du Ministère seront consacrés en priorité au cours des prochaines années. Conformément aux exigences de la loi, ce plan est doté d'indicateurs de performance et de cibles de résultats.

### Déclaration de services aux citoyens

Dans un souci d'amélioration continue, le Ministère a mis à jour de façon substantielle sa Déclaration de services aux citoyens en 2017-2018 afin de préciser son engagement et ses actions à l'égard des services qu'il offre et rend aux clientèles touristiques et aux intervenants de l'industrie touristique. Dans cette nouvelle version, rendue publique sur son site Web institutionnel à l'automne 2017, l'engagement du Ministère passe désormais par des indicateurs de résultat et des cibles à atteindre.

### Plan d'action de développement durable

Le Plan d'action de développement durable 2017-2020 du Ministère présente la contribution ministérielle aux objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Ce plan est constitué de 10 actions, liées aux activités administratives de l'organisation, mais également à sa mission et à ses partenaires.

Ce faisant, le Ministère entend donner l'exemple en ce qui a trait aux enjeux de développement durable et préparer son organisation, ses partenaires de l'industrie touristique et ses clientèles à prospérer à long terme, en tenant compte des retombées économiques, sociales et environnementales, actuelles et futures.

La présente section fait état des actions réalisées en 2017-2018 par le Ministère pour respecter ses engagements.



## Résultats relatifs au Plan stratégique

### ENJEU 1 UN SECTEUR TOURISTIQUE DYNAMIQUE

#### ORIENTATION 1

#### ASSURER UNE MISE EN MARCHÉ TOURISTIQUE EFFICACE DU QUÉBEC

##### OBJECTIF 1.1

##### Veiller à une planification d'ensemble de la mise en marché hors Québec

###### Indicateur

Approbation par la ministre de la planification annuelle d'ensemble de l'Alliance

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cible <sup>1</sup>	Planification approuvée au plus tard le 31 mars 2017	Planification approuvée au plus tard le 31 mars 2018	Planification approuvée au plus tard le 31 mars 2019
Résultat	Approbation du Plan d'action annuel 2017-2018 le 18 mai 2017 ❌ Cible non atteinte	● Cibles en voie d'être atteintes	

1. Le Ministère a apporté des précisions au libellé des cibles liées à cet indicateur.

###### Indicateur

Proportion des associations touristiques régionales qui sont inscrites à la planification d'ensemble de l'Alliance

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cible	80 %	90 %	100 %
Résultat	95 % ✅ Cible atteinte	● Cibles en voie d'être atteintes	

##### OBJECTIF 1.2

##### Accroître la notoriété de la destination sur les marchés hors Québec

###### Indicateur

Taux de notoriété assistée de la destination sur les marchés prioritaires

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cible	Augmentation de 2 % par rapport aux résultats de 2016-2017	Augmentation de 4 % par rapport aux résultats de 2016-2017	Augmentation de 5 % par rapport aux résultats de 2016-2017
Résultat	Augmentation de plus de 2 % dans deux des trois marchés prioritaires ✅ Cible atteinte pour deux marchés ❌ Cible non atteinte pour un marché	➤ Les résultats élevés recueillis au regard de cet indicateur lors de la reddition de comptes 2017-2018 limiteront la progression prévue pour les exercices suivants. Par conséquent, cet indicateur fera l'objet d'une révision.	

**ORIENTATION 2****FAVORISER UN ENVIRONNEMENT PROPICE À L'INVESTISSEMENT EN TOURISME****OBJECTIF 2.1****Favoriser le développement de l'offre touristique globale****Indicateur**

Valeur des investissements projetés par le recours aux programmes d'aide financière du Ministère

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cible	275 M\$	340 M\$	385 M\$ Cumulatif triennal: 1 G\$
Résultat	923,3 M\$ ✓ Cible atteinte	● Cibles en voie d'être atteintes	

**OBJECTIF 2.2****Favoriser le développement de meilleures pratiques d'affaires au sein des entreprises touristiques****Indicateur**

Nombre d'entreprises accompagnées dans la mise en place de meilleures pratiques d'affaires

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cible	75	225	300 Cumulatif triennal: 600
Résultat	116 ✓ Cible atteinte	● Cibles en voie d'être atteintes	

## ORIENTATION 3

### FAIRE DU QUÉBEC UNE DESTINATION D'EXCELLENCE EN MATIÈRE D'ACCUEIL ET D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUES

#### OBJECTIF 3.1

##### Contribuer à l'amélioration de l'accueil des visiteurs

###### Indicateur

Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services d'accueil offerts par le Ministère

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cible	80 %	85 %	90 %
Résultat	84 % ✓ Cible atteinte	● Cibles en voie d'être atteintes	

#### OBJECTIF 3.2

##### Optimiser l'encadrement des établissements d'hébergement touristique

###### Indicateur

Dépôt des modifications législatives et réglementaires relatives à l'encadrement des établissements d'hébergement touristique

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cible	Dépôt des modifications législatives	Dépôt des modifications réglementaires	Sans objet
Résultat	Projet de loi déposé en octobre 2017 ✓ Cible atteinte	● Cible en voie d'être atteinte	

###### Indicateur

Diffusion des modifications législatives et réglementaires auprès des intervenants de l'industrie

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cible	Diffusion à partir de l'entrée en vigueur des modifications		
Résultat	Travaux parlementaires en cours ● Cible en voie d'être atteinte		

## ORIENTATION 4

### MISER SUR UNE INTELLIGENCE D'AFFAIRES COLLECTIVE

#### OBJECTIF 4.1

**Réaliser des initiatives collectives en intelligence d'affaires qui répondent aux besoins des partenaires de l'industrie touristique**

##### Indicateur

Proportion des partenaires associatifs qui adhèrent à des initiatives collectives en intelligence d'affaires

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cible	75 %	85 %	90 %
Résultat	97 % ✓ Cible atteinte	● Cibles en voie d'être atteintes	



## ENJEU 2

### UNE ORGANISATION PERFORMANTE

#### ORIENTATION 5

#### AMÉLIORER LA GOUVERNANCE ET LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

##### OBJECTIF 5.1

##### Assurer une gestion responsable des programmes

##### Indicateur

Nombre de rapports d'évaluation de programme produits

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cible	Aucune cible pour 2017-2018	2	6 Cumulatif triennal : 8
Résultat	Sans objet	● Cibles en voie d'être atteintes	

##### OBJECTIF 5.2

##### Offrir un milieu de travail attrayant et stimulant

##### Indicateur

Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cible	80 %	Sans objet	85 %
Résultat	89 % ✓ Cible atteinte	● Cible en voie d'être atteinte	

## ENJEU 1 : UN SECTEUR TOURISTIQUE DYNAMIQUE

De par ses interventions, le Ministère se révèle un partenaire de premier plan pour contribuer au développement économique du secteur du tourisme et soutenir un développement touristique dynamique et responsable.

En 2017-2018, le Ministère a soutenu l'organisation de deux événements témoignant de ce dynamisme : les Assises du Tourisme ainsi que les Journées de l'accueil touristique et la Soirée Azimut. De plus, il a participé à une réflexion sur l'écosystème numérique de la destination touristique, en vue de favoriser la mise en application de son plan stratégique de même que la stratégie marketing 2017-2020 de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

### Assises du Tourisme 2017

Les Assises du Tourisme visent à réunir les partenaires institutionnels et les influenceurs impliqués au sein de l'industrie touristique. L'édition 2017, organisée par l'Alliance en collaboration avec le Ministère, s'est déroulée les 24 et 25 avril 2017 à Montréal sous la thématique « Cohérence 360° », afin de démontrer que, pour réussir, le tourisme québécois doit favoriser une synergie entre la connaissance stratégique, l'image de marque, la promotion, l'accueil et le développement de l'offre et du capital humain.

Le Ministère a participé activement au déroulement de cet événement, qui a accueilli 361 participants, en faisant des présentations sur les intentions de voyage des Québécois, des Ontariens et des Américains pour l'été 2017, les clientèles cibles des marchés prioritaires et l'enjeu de la main-d'œuvre en tourisme.

### Journées de l'accueil touristique et Soirée Azimut 2017

Les Journées de l'accueil touristique, qui se tiennent aux deux ans, sont une occasion unique pour les gestionnaires, les coordonnateurs et les autres acteurs du réseau des 181 lieux d'accueil et d'information touristique qui comptent du personnel sur place de se réunir et de recevoir de l'information adaptée à leurs besoins. En effet, les conférences, les séances plénières et les ateliers qui y sont présentés permettent aux

participants de partager et d'en connaître davantage sur les meilleures pratiques dans ce domaine. Elles permettent aussi, lors de la Soirée Azimut, de souligner l'initiative, la créativité et l'innovation du service offert en ce qui concerne l'accueil de la clientèle touristique.

La 13<sup>e</sup> édition des Journées de l'accueil touristique et la Soirée Azimut 2017 se sont tenues à Saint-Michel-des-Saints, dans la région de Lanaudière, les 8, 9 et 10 novembre 2017 et ont réuni 111 participants.

Les Journées de l'accueil touristique et les prix Azimut figurent parmi les 20 mesures qui découlent des engagements en matière d'accueil touristique du Ministère. Il s'agit d'un moment propice pour faire la promotion des bonnes pratiques menées localement et régionalement concernant notamment l'accompagnement de la population dans son rôle d'accueil et d'information auprès des voyageurs.

### Réflexion sur l'écosystème numérique de la destination touristique

Au cours de l'année 2017-2018, le Ministère a participé, avec l'Alliance, à la réflexion entourant l'évolution de l'écosystème numérique de la destination touristique. Cette réflexion a mené à l'élaboration d'une planification de haut niveau afin de soutenir l'évolution du site QuébecOriginal et la gestion des médias sociaux. Cette planification fait également état de travaux relatifs à la réalisation d'une solution de mise en commun de l'offre touristique dans une base de données partagée par les partenaires touristiques régionaux et sectoriels ainsi qu'à la mise en place de mécanismes favorisant la collaboration et le partage d'information touristique entre ces intervenants.

Les travaux se poursuivront en 2018-2019 avec la mise en place de l'équipe QuébecOriginal numérique, chargée de l'animation et de l'évolution de la présence numérique de la destination touristique.

## ORIENTATION 1

### ASSURER UNE MISE EN MARCHÉ TOURISTIQUE EFFICACE DU QUÉBEC

#### OBJECTIF 1.1

##### **Veiller à une planification d'ensemble de la mise en marché hors Québec**

- › **Indicateur:** Approbation par la ministre de la planification annuelle d'ensemble de l'Alliance
  - › **Cible 2017-2018:** Planification approuvée au plus tard le 31 mars 2017
  - › **Résultat:** Approbation du plan d'action annuel 2017-2018 le 18 mai 2017
- 
- › **Indicateur:** Proportion des associations touristiques régionales qui sont inscrites à la planification d'ensemble de l'Alliance
  - › **Cible 2017-2018:** 80 %
  - › **Résultat:** 95 %
- 

Par une entente triennale couvrant la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2020 et totalisant 39 millions de dollars, la ministre du Tourisme a confié à l'Alliance de l'industrie touristique du Québec 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.

En mars 2017, la ministre approuvait la Stratégie marketing 2017-2020 relative au tourisme d'agrément élaborée par l'Alliance dans le cadre des mandats qui lui sont confiés. Pour assurer la mise en œuvre de cette stratégie, l'Alliance doit élaborer un plan d'action annuel présentant les enjeux et objectifs à poursuivre sur les différents marchés extérieurs ainsi que les principales activités à mener pour le volet promotion et le volet commercialisation.

##### Planification annuelle 2017-2018 et contribution des associations touristiques régionales

L'Alliance a ainsi proposé à la ministre, le 20 avril 2017, la version finale de son plan d'action annuel 2017-2018 de mise en marché de la destination touristique hors Québec. Cette version, qui intègre les bonifications issues des échanges et travaux communs entre le Ministère et l'Alliance, a été approuvée par la ministre le 18 mai 2017.

Par suite de cette approbation, 21 des 22 ATR (95 %) ont déposé leur plan d'action 2017-2018 à l'Alliance aux fins de compilation des données et de répertoriage des actions et des

investissements promotionnels privilégiés par les ATR sur les différents marchés. Cet exercice permet à l'Alliance d'assurer une coordination des efforts consentis par les intervenants régionaux. Des discussions sont en cours dans le but d'inclure la région manquante, le Nunavik, dans le plan d'action annuel 2018-2019.

Suivant l'approbation du Plan d'action annuel 2017-2018 de l'Alliance par la ministre, un versement de 10 millions de dollars a été effectué à l'Alliance par le Ministère conformément à l'entente triennale. Un deuxième versement de 1,5 million de dollars a été effectué à l'automne 2017 à la suite du dépôt à la ministre du bilan du 1<sup>er</sup> semestre de l'Alliance. Un troisième versement, de 1,5 million de dollars également, pourra être fait conditionnellement au dépôt par l'Alliance de son rapport annuel de gestion. Ce dépôt est prévu dans les 90 jours suivant la clôture de l'exercice financier 2017-2018.

Aux sommes versées annuellement par le Ministère à l'Alliance afin d'assurer la mise en marché hors Québec de la destination s'ajoutent des revenus en provenance du milieu et des membres de l'industrie ainsi qu'une contribution des ATR à même une part des revenus de la taxe sur l'hébergement (TSH). En 2017-2018, les revenus privés étaient de 8,9 millions de dollars et la contribution des ATR s'élevait à 13,6 millions de dollars.

##### Soutien du Ministère aux associations touristiques régionales

Les ATR sont des organismes 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. La ministre du Tourisme 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.

Dans le cadre d'ententes relatives aux mandats confiés aux ATR pour la période 2016-2020, un financement annuel de 10 millions de dollars leur est accordé pour qu'elles puissent accomplir ces mandats, somme à laquelle s'ajoutent les revenus issus de la TSH, leur permettant entre autres de financer leur contribution à l'Alliance.

### Taxe sur l'hébergement

L'harmonisation de la TSH à 3,5 % et l'élargissement de son champ d'application aux prêts-à-camper et aux établissements d'enseignement qui offrent des unités en location touristique est en vigueur depuis novembre 2016 dans les 20 régions touristiques où la taxe s'appliquait déjà et, depuis janvier 2017, dans la région d'Eeyou Istchee.

Depuis octobre 2017, à la suite d'une entente entre le gouvernement du Québec et l'entreprise Airbnb, la première du genre au Canada, la TSH est appliquée sur chacune des nuitées réservées sur la plateforme Airbnb.

Les revenus de TSH versés aux ATR pour l'année 2017-2018 sont de plus de 83,5 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 19,3 millions comparativement à 2016-2017. Cette augmentation de 30,1 % est le résultat d'une combinaison de facteurs, notamment l'harmonisation de la TSH, l'entente avec Airbnb et une hausse de la fréquentation des établissements d'hébergement touristique entre 2016 et 2017.

Depuis l'implantation de la TSH en 1997, plus de 724,6 millions de dollars ont été récoltés en revenus nets dans les 21 régions où elle s'applique.

### OBJECTIF 1.2

#### Accroître la notoriété de la destination sur les marchés hors Québec

- › **Indicateur** : Taux de notoriété assistée de la destination sur les marchés prioritaires
- › **Cible 2017-2018** : Augmentation de 2 % par rapport aux résultats de 2016-2017
- › **Résultat** : Augmentation de plus de 2 points de pourcentage dans deux des trois marchés prioritaires

Une série d'activités de mise en marché sont réalisées chaque année dans le but d'augmenter la notoriété du Québec et d'accroître le nombre de touristes. Les marchés prioritaires de la ministre, soit l'Ontario, les États-Unis et la France, font l'objet d'une importante partie des investissements en promotion consentis dans la destination touristique depuis plusieurs années.

#### Campagne promotionnelle 2017-2018

En 2017-2018, une vaste campagne publicitaire a été déployée par l'Alliance pour inciter les consommateurs de ces trois marchés à choisir le Québec comme destination de vacances. Cette campagne avait pour objectif de créer et de diffuser un contenu fort en émotions afin de maximiser le rayonnement du Québec et le partage de ce contenu sur les médias sociaux. Le concept « Chambre avec vues » créait, dans cet esprit, une expérience interactive se déclinant en 7 thématiques et plus de 22 vidéos 360°.

#### Taux de notoriété assistée

Le taux de notoriété assistée de la destination représente la proportion de répondants qui affirment connaître le Québec, ne serait-ce que de nom. La notoriété assistée du Québec est très élevée dans les marchés prioritaires et demeure stable au fil des ans. Elle a néanmoins augmenté dans deux des marchés prioritaires en 2017-2018.

### Taux de notoriété assistée selon les marchés

MARCHÉS PRIORITAIRES	TAUX DE NOTORIÉTÉ ASSISTÉE DE LA DESTINATION			TAUX DE NOTORIÉTÉ ASSISTÉE DE LA CAMPAGNE		
	2016-2017	2017-2018	Écart*	2016-2017	2017-2018	Écart*
Ontario	93 %	97,5 %	4,5	28 %	40,1 %	12,1
États-Unis	96 %	90,4 %	(5,6)	16 %	35,8 %	19,8
France	94 %	96,2 %	2,2	23 %	26,1 %	3,1

\* L'écart se calcule en points de pourcentage.



La notoriété assistée de la destination n'est cependant pas uniquement le résultat des actions promotionnelles de la destination touristique. Ainsi, il devient plus significatif de tenir compte des résultats relatifs à la notoriété assistée de la campagne promotionnelle, soit la proportion de répondants qui affirment avoir été exposés aux messages publicitaires du Ministère et de ses partenaires. Des gains ont été observés à cet égard dans les trois marchés prioritaires au terme de la campagne de 2017-2018, particulièrement aux États-Unis, avec une hausse de 19,8 points de pourcentage.

Par ailleurs, les mesures prises ont permis d'accroître la notoriété du site QuébecOriginal, site touristique officiel de la destination québécoise. Sa notoriété, soit la proportion de répondants qui affirment connaître le site QuébecOriginal, ne serait-ce que de nom, s'établissait à 25,2 % à l'été 2017 dans les trois marchés prioritaires (comparativement à 17,7 % en 2016). La hausse a été particulièrement marquée parmi les États-Uniens, auprès de qui la notoriété du site était de 16 % en 2016 puis a grimpé à 30,9 % en 2017.

## ORIENTATION 2 FAVORISER UN ENVIRONNEMENT PROPICE À L'INVESTISSEMENT EN TOURISME

### OBJECTIF 2.1

#### Favoriser le développement de l'offre touristique globale

- › **Indicateur** : Valeur des investissements projetés par le recours aux programmes d'aide financière du Ministère
- › **Cible 2017-2018** : 275 M\$
- › **Résultat** : 923,3 M\$

Le développement de l'offre touristique est au cœur de la mission du Ministère. Ainsi, par l'intermédiaire de ses divers leviers financiers, ce dernier appuie annuellement de nombreux projets. L'aide financière accordée par le Ministère s'ajoute aux contributions des promoteurs et des partenaires, entraînant des retombées économiques dans l'ensemble des régions.

En 2017-2018, le Ministère a soutenu 434 projets par l'entremise de ses quatre principaux programmes, soit :

- le Programme de soutien aux stratégies de développement touristique (PSSDT), constitué de cinq volets;
- l'Aide financière aux festivals et aux événements touristiques (FE);
- le Programme d'appui au développement des attraits touristiques (PADAT);
- les Ententes de partenariat régional en tourisme (EPRT) 2016-2020.

Les investissements totaux prévus pour ces projets s'élevaient à 923,3 millions de dollars, dont 105,5 millions accordés par le Ministère en aide financière. Cette performance, qui excède la cible fixée à 275 millions de dollars en 2017-2018 pour les investissements projetés, s'explique notamment par des années de croissance soutenue dans l'industrie touristique, ce qui a eu pour effet d'encourager les entrepreneurs touristiques à profiter de nouvelles occasions d'affaires.

Les retombées en termes d'emplois, liées aux dépenses des projets, sont pour leur part estimées à 10 000 effectifs à temps complet (ETC).

### Portrait de l'aide financière accordée par le Ministère en 2017-2018 dans le cadre de ses principaux programmes

PROGRAMMES	PROJETS SOUTENUS	RÉGIONS TOURISTIQUES <sup>1</sup>	AIDE FINANCIÈRE ACCORDÉE (000 \$)	INVESTISSEMENTS TOTAUX PROJETÉS (000 \$)
PSSDT Volet 1: tourisme hivernal	14	8	18 740,3	96 196,8
PSSDT Volet 2: tourisme événementiel	12	8	5 731,7	22 240,7
PSSDT Volet 3: nature et aventure	21	13	15 545,4	74 625,3
PSSDT Volet 4: Saint-Laurent touristique	8	6	4 959,8	14 743,6
PSSDT Volet 5: nord du 49 <sup>e</sup> parallèle	8	6	1 225,8	5 018,3
<b>Sous-total PSSDT</b>	<b>63</b>	<b>21</b>	<b>46 203,0</b>	<b>212 824,7</b>
Aide financière aux festivals et aux événements touristiques	221	20	20 943,4	344 244,7
PADAT	11	7	35 195,0	235 925,0
EPRT 2016-2020	139	16	3 124,0	130 267,8
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>22</b>	<b>105 465,4</b>	<b>923 262,2</b>

1. Nombre de régions touristiques ayant au moins un projet soutenu sur son territoire, parmi l'ensemble des 22 régions touristiques du Québec.

#### Programme de soutien aux stratégies de développement touristique

Le PSSDT permet de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles<sup>9</sup> et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. L'enveloppe disponible jusqu'en 2020 pour les trois premiers volets du PSSDT, établie initialement à 40 millions de dollars, a été majorée de 20 millions lors de la mise à jour économique du 21 novembre 2017. L'enveloppe de 60 millions de dollars ainsi obtenue pour ces volets a été en grande partie engagée durant la première année de mise en œuvre du programme : l'aide financière accordée totalisant 40,0 millions de dollars en 2017-2018. À ces trois volets s'ajoutent les aides accordées en vertu du volet 4 — Appui à la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique (5,0 millions de dollars) et du volet 5 — Appui à la Stratégie touristique québécoise au nord du 49<sup>e</sup> parallèle (1,2 million de dollars).

#### Stratégie de mise en valeur du tourisme hivernal — Volet 1

La Stratégie de mise en valeur du tourisme hivernal, lancée en mars 2014, vise à faire du Québec une des principales

destinations touristiques hivernales en misant sur le développement d'une offre d'activités variée qui permet aux visiteurs de vivre une expérience totale de l'hiver. Les produits prioritaires associés à cette stratégie sont notamment le ski, la motoneige ainsi que les festivals et événements se déroulant dans les saisons d'hiver et de printemps. En 2017-2018, 14 projets se sont vu accorder une aide financière de 18,7 millions de dollars par le Ministère, pour des investissements totaux prévus de près de 96,2 millions de dollars.

#### Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel — Volet 2

Publiée en avril 2017, la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel vise plus particulièrement à développer et à renforcer les produits du Québec qui permettront de se mesurer à une concurrence sans cesse croissante. La stratégie vise également à favoriser le développement de produits distinctifs et compétitifs, en priorisant les festivals et événements, l'agrotourisme et le tourisme gourmand ainsi que l'expérience autochtone. En 2017-2018, 12 projets ont été soutenus dans le cadre de ce volet. L'aide accordée par le Ministère a été de 5,7 millions de dollars, pour des investissements totaux prévus de plus de 22,2 millions de dollars.

9. L'information relative aux stratégies sectorielles du Ministère se trouve sur son site Web, à l'adresse : <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/index.php>.

### Stratégie de mise en valeur du tourisme de nature et d'aventure — Volet 3

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 multiactivité. Les produits prioritaires rattachés à cette stratégie sont les activités et services offerts dans les parcs nationaux ainsi que la villégiature en milieu naturel. En 2017-2018, le Ministère a accordé une aide financière de 15,5 millions de dollars à 21 projets. Les investissements prévus totalisent plus de 74,6 millions de dollars.

### Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique — Volet 4

Constituant le volet touristique de la Stratégie maritime du gouvernement du Québec, la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique a pour objectif de faire du Saint-Laurent une icône touristique de calibre international. Elle vise, notamment, à hausser l'attractivité de dix pôles du Saint-Laurent et de leurs produits prioritaires, dont les croisières internationales et l'observation des mammifères marins. En 2017-2018, 8 projets se sont vu accorder une aide financière de près de 5,0 millions de dollars par le Ministère, pour des investissements prévus totalisant 14,7 millions de dollars.

### Stratégie touristique québécoise au nord du 49° parallèle — Volet 5

La Stratégie touristique québécoise au nord du 49° parallèle vise à diversifier l'économie des six régions nordiques, soit le Nunavik, la Baie-James, Eeyou Istchee, Duplessis, de même qu'une partie des régions de Manicouagan et du Saguenay-Lac-Saint-Jean qui se situe au nord du 49° parallèle. La stratégie vise le développement du tourisme autochtone et culturel, l'écotourisme et le tourisme d'aventure. En 2017-2018, 8 projets ont été soutenus par le Ministère dans le cadre de ce volet, dont 2 consistaient en des contrats de services professionnels visant l'acquisition de connaissances. L'aide financière accordée a été de 1,2 million de dollars, et les investissements totaux prévus s'élèvent à plus de 5,0 millions de dollars.

### **Aide financière aux festivals et aux événements touristiques**

Les festivals et événements touristiques font partie de l'image de marque du Québec à titre de composante importante de son offre touristique. Le programme d'aide financière aux

festivals et aux événements touristiques vise à pallier les enjeux liés au financement, notamment quant à la stabilité et à la prévisibilité de l'aide accordée à cette industrie en plus de soutenir son émergence, sa croissance et son innovation.

En 2017-2018, 221 projets ont été soutenus par une aide financière atteignant 20,9 millions de dollars et représentant des investissements prévus de plus de 344,2 millions de dollars. Parmi les projets soutenus, 188 festivals et événements se sont déroulés durant la période été-automne, alors que 33 ont eu lieu au cours de la période hiver-printemps.

### **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, dont la gestion a été confiée à Investissement Québec, division Tourisme, permet d'octroyer des prêts et garanties de prêt, ainsi qu'en complément de ceux-ci des subventions pour les projets d'au moins 10 millions de dollars.

En 2017-2018, 35,2 millions de dollars ont été octroyés dans le cadre de ce programme, ce qui comprend 25,2 millions de dollars en prêts et garanties de prêt ainsi que 10 millions de dollars en subventions. Cette aide financière a permis de soutenir 11 projets, pour des investissements totaux prévus atteignant 235,9 millions de dollars.

### **Ententes de partenariat régional en tourisme 2016-2020**

Les ententes de partenariat régional en tourisme ont pour but de conjuguer l'action du ministère du Tourisme, des ATR et d'autres partenaires régionaux pour la réalisation de projets de développement de l'offre touristique régionale. Ces ententes visent la concertation des investissements dans l'industrie touristique en fonction des priorités régionales et le renforcement de la synergie entre tous les partenaires régionaux.

En 2017-2018, le Ministère a conclu une entente de partenariat régional en tourisme 2016-2020 avec 21 ATR<sup>10</sup>. Dans le cadre de ces ententes, 139 projets ont été soutenus, pour des investissements prévus totalisant 130,3 millions de dollars. L'aide accordée par le Ministère pour ces projets est de 3,1 millions de dollars.

10. L'Association touristique du Nunavik n'a pas signé d'entente de partenariat régional en tourisme avec le Ministère.

## Autres mesures en appui au développement de l'offre touristique

### Ententes de développement numérique des entreprises touristiques 2018-2020

Les ententes de développement numérique des entreprises touristiques 2018-2020 visent à accorder un soutien financier aux PME touristiques afin d'accélérer leur transformation numérique et de développer leurs compétences. En 2017-2018, le Ministère a conclu une entente avec chacune des 22 ATR, qui sont responsables de la gestion des fonds disponibles. Les ententes sont dotées d'une enveloppe globale de 10 millions de dollars et visent à soutenir un minimum de 300 entreprises.

Les projets admissibles concernent l'accompagnement préalable (diagnostic, planification, etc.) et la mise en œuvre (réalisation et implantation d'outils, intégration de solutions de commerce électronique, etc.).

### Appui à deux projets touristiques majeurs — Fondation des amis du Parc Safari et Société zoologique de Granby

En 2017-2018, une aide financière totalisant 30 millions de dollars a été octroyée à la Fondation des amis du Parc Safari (12 millions) et à la Société zoologique de Granby (18 millions) afin de financer la première phase de leur plan de développement respectif.

Le projet de la Fondation des amis du Parc Safari comporte notamment le réaménagement et la construction d'installations zoologiques, de même que l'aménagement de nouvelles infrastructures récréatives. Ce projet vise la modernisation de l'expérience offerte et une extension de la période d'exploitation pour y inclure la saison hivernale. Des retombées significatives sont associées à la réalisation de ce projet d'investissement totalisant 24 millions de dollars. Le Parc Safari prévoit atteindre 400 000 visiteurs à l'horizon 2022, un accroissement de 67 %. De plus, quelque 270 emplois sont associés aux travaux de construction, et 76 emplois additionnels seront créés à terme au Parc Safari.

Pour sa part, le projet de la Société zoologique de Granby comporte le réaménagement d'infrastructures zoologiques, notamment la construction d'un Pavillon de la biodiversité, de même que la modernisation des infrastructures récréotouristiques, dont celles du Parc des manèges. Le projet d'investissement, initialement de 36 millions de dollars,

est passé en avril 2018 à 41 millions de dollars. Ce projet vise la poursuite de la croissance et du rayonnement de cette institution. Il permettra d'atteindre 965 000 visiteurs en 2022, soit une augmentation de 28 % de l'achalandage, tout en ciblant une croissance de 120 % de la clientèle hivernale. Quelque 400 emplois sont associés aux travaux de construction, et 40 emplois additionnels seront créés à terme au Zoo de Granby.

## OBJECTIF 2.2

### Favoriser le développement de meilleures pratiques d'affaires au sein des entreprises touristiques

- › **Indicateur** : Nombre d'entreprises accompagnées dans la mise en place de meilleures pratiques d'affaires
- › **Cible 2017-2018** : 75
- › **Résultat** : 116

Conscient que l'entrepreneuriat est au cœur de la croissance de l'industrie touristique, le Ministère collabore avec différents partenaires dans le but de hausser la performance des entreprises par la mise en place de meilleures pratiques d'affaires.

### Engagements en matière de main-d'œuvre touristique

Cette collaboration a été mise à profit au moyen d'un comité de travail ayant pour mandat de réaliser un plan d'action en matière de main-d'œuvre en tourisme. Ce comité, copiloté par le Ministère, le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, a regroupé plusieurs autres intervenants interpellés par les enjeux liés aux ressources humaines.

Déoulant de ces travaux, les Engagements en matière de main-d'œuvre touristique<sup>11</sup> ont été annoncés le 25 avril 2017 lors des Assises du Tourisme. Ces engagements visent à faire du Québec une destination touristique reconnue mondialement pour la qualité de sa main-d'œuvre, et ce, dans l'ensemble des régions et pour ses divers produits touristiques.

11. Les engagements en matière de main-d'œuvre touristique peuvent être consultés à l'adresse : <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/organisation/strategies/engagements-main-doeuvre/index.html>



Cette vision se décline en trois axes d'intervention :

1. Appuyer le développement et la diffusion de la veille stratégique en matière de main-d'œuvre touristique.
2. Valoriser l'industrie ainsi que les carrières en tourisme dans une optique d'attraction et de rétention des travailleurs.
3. Accompagner les entrepreneurs touristiques dans le perfectionnement de leurs compétences de gestion.

Huit mesures relatives à ces engagements, représentant des investissements d'environ 3 millions de dollars jusqu'en 2020, seront mises en œuvre par différents partenaires de l'industrie touristique.

### Accompagnement des entreprises — Axe 3

Issus de ces mesures, trois partenariats ont permis au Ministère et à ses partenaires d'accompagner 116 entreprises en 2017-2018 dans la mise en place de meilleures pratiques d'affaires. Celles-ci représentent un savoir-faire en gestion éprouvé ou en émergence, considéré comme particulièrement performant et dont les organisations peuvent s'inspirer pour s'y initier ou l'appliquer en vue d'en dégager des avantages et des gains concurrentiels. Les partenaires du Ministère à cet égard sont les suivants :

1. Le Mouvement québécois de la qualité.
2. Le Centre de transfert d'entreprise du Québec.
3. Le MT Lab.

Le Mouvement québécois de la qualité vise à aider les organisations à explorer, à partager et à implanter les meilleures pratiques de gestion afin qu'elles deviennent plus performantes. Dans le cadre d'un partenariat avec le Ministère, quatre organisations touristiques ont bénéficié d'une vitrine particulière au Salon sur les meilleures pratiques d'affaires, qui a eu lieu le 16 novembre 2017, afin de promouvoir leurs pratiques de gestion exemplaires. Elles y ont présenté des pratiques de gestion en lien avec l'expérience client, le développement durable, la révision du modèle d'affaires et le développement de produits.

Également dans le cadre de ce partenariat, deux réseaux performances en tourisme – le Réseau performance Associations touristiques sectorielles et le Réseau performance Tourisme – ont permis à 21 organisations d'échanger et de partager leurs connaissances afin d'améliorer leur performance organisationnelle en abordant des sujets comme la rétention et le recrutement de la main-d'œuvre et la modernisation organisationnelle.

Pour sa part, le Centre de transfert d'entreprise du Québec a pour mission de traiter les enjeux de la relève des dirigeants, de la valorisation et du transfert d'entreprise. Dans le cadre d'un partenariat avec le Ministère, le Centre a été mandaté afin d'offrir un accompagnement structuré aux entreprises touristiques qui sont confrontées à un défi de transfert d'entreprise et de relève entrepreneuriale. Au cours de l'année 2017-2018, il a accompagné 83 entreprises touristiques.

Le MT Lab a quant à lui pour mission de favoriser l'entrepreneuriat et l'innovation dans les industries du tourisme, de la culture et du divertissement. Il agit en tant qu'intermédiaire entre ces industries et l'écosystème de l'innovation au Québec en offrant des services d'incubation d'entreprise. Au cours de l'année 2017-2018, le MT Lab a accompagné 8 entreprises.

### Contribution des associations touristiques sectorielles

Les ATS sont des organismes à but non lucratif qui agissent à titre de porte-parole reconnu d'un produit ou d'un secteur touristiques. Elles jouent un rôle d'accompagnement actif auprès des entreprises touristiques de leur secteur en encourageant l'adoption de meilleures pratiques d'affaires et l'innovation dans le but d'accroître leur rentabilité et leur compétitivité.

Dans le cadre du Programme de développement de l'industrie touristique — Aide financière aux associations touristiques sectorielles, le Ministère a accordé 1,9 million de dollars en 2017-2018 en soutien aux 16 ATS afin qu'elles réalisent des actions en développement de l'offre, en accompagnement des entreprises touristiques ainsi qu'en acquisition et en diffusion de connaissances stratégiques et d'expertise sectorielle.

## ORIENTATION 3

### FAIRE DU QUÉBEC UNE DESTINATION D'EXCELLENCE EN MATIÈRE D'ACCUEIL ET D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUES

#### OBJECTIF 3.1

##### Contribuer à l'amélioration de l'accueil des visiteurs

- › **Indicateur:** Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services d'accueil offerts par le Ministère
- › **Cible 2017-2018:** 80 %
- › **Résultat:** 84 %

L'accueil est un geste de bienvenue qui introduit une personne dans un territoire, une communauté ou une entreprise et qui, à ce titre, lui facilite l'accès à divers bénéfices tout en lui permettant de bonifier son expérience le temps d'un séjour.

Le Ministère offre différents services en matière d'accueil et de renseignements touristiques, principalement par l'entremise d'un centre d'appels et de ses cinq centres Infotouriste situés à Québec, Montréal, Dégelis, Rivière-Beaudette et Rigaud. Ces centres offrent des services d'accueil, d'information touristique, de distribution de brochures touristiques, de conseils personnalisés soit en personne, soit par téléphone, clavardage ou courriel, ainsi que des services d'animation dans les réseaux sociaux.

En 2017-2018, plus de 500 000 personnes ont utilisé les services de renseignements touristiques du Ministère.

##### Satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services rendus par le Ministère

Un sondage informatisé sur la qualité des services de renseignements touristiques offerts par le Ministère a été réalisé auprès des visiteurs ayant utilisé ses services entre le 1<sup>er</sup> août 2017 et le 3 avril 2018 et ayant accepté de laisser leur courriel dans le but de répondre à des sondages.

En 2017-2018, la cible de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de service du Ministère a été dépassée. En effet, plus de 84 % des répondants au sondage sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des services reçus.

#### Taux de satisfaction des répondants

DANS LE CADRE DE VOTRE VISITE AU CENTRE INFOTOURISTE OU DE VOTRE APPEL TÉLÉPHONIQUE À TOURISME QUÉBEC, QUEL A ÉTÉ VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION CONCERNANT :	SATISFAIT-E — TRÈS SATISFAIT-E
le temps d'attente pour parler à un conseiller en séjour ?	84 %
la rapidité avec laquelle on a répondu à votre demande ?	85 %
la courtoisie du conseiller en séjour ?	84 %
la pertinence de l'information reçue ?	85 %
la qualité globale du service que vous avez reçu ?	84 %
l'accueil que vous avez reçu à votre arrivée ?	88 %
POUR VOTRE VISITE AU QUÉBEC :	OUI
avez-vous obtenu tous les renseignements dont vous aviez besoin ?	96 %

Enfin, 94 % des répondants recommanderaient les services de renseignements touristiques offerts par le Ministère.

### Engagements en matière d'accueil touristique

En phase avec ses responsabilités, le Ministère a rendu publics le 7 novembre 2017 des engagements en matière d'accueil touristique<sup>12</sup> dont l'échéance de réalisation est le 31 mars 2020. Les 20 mesures relatives à ces engagements apportent une contribution complémentaire aux initiatives d'accueil mises en place par les milieux locaux et régionaux et visent à faire du Québec une destination d'excellence en matière d'accueil touristique.

Plaçant les visiteurs au cœur des interventions à réaliser, ces mesures visent à accroître la qualité de leur expérience et leur niveau de satisfaction en ce qui a trait à l'accueil reçu avant, pendant et après leur séjour au Québec.

Ces mesures sont le résultat d'un vaste chantier auquel ont pris part des acteurs et des partenaires de l'industrie touristique dans toutes les régions du Québec. Ainsi, plusieurs directions du Ministère et différents organismes, tels l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, l'organisme Kéroul et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, sont engagés dans la mise en œuvre de ces mesures, soit comme responsable, partenaire ou collaborateur.

La réalisation de plusieurs de ces mesures a été amorcée en 2017-2018, dont :

- la tenue de formations pour les conseillers en séjour du Ministère sur les divers canaux numériques (mesure 1);
- la signature d'un contrat avec Tourisme Outaouais afin de réaliser un projet pilote de trois ans donnant à Tourisme Outaouais un mandat d'information touristique élargi à l'ensemble du Québec pour sa Maison du tourisme de Gatineau (mesure 11);
- le lancement du Programme d'accessibilité des établissements touristiques, dont la gestion a été confiée à Kéroul (mesure 14).

La mise en œuvre des engagements se poursuivra en 2018-2019.

### Accès aérien régional

Au terme du Sommet sur le transport aérien régional, qui s'est tenu le 2 février 2018 et auquel a participé le Ministère, le gouvernement du Québec a annoncé dans son budget du 27 mars 2018 huit mesures visant à améliorer le transport aérien régional du Québec.

Parmi celles-ci, une mesure interpellait directement l'industrie touristique, soit la mise en place d'un groupe de travail qui sera formé du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, du ministère du Tourisme, de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec et des compagnies aériennes présentes sur le territoire du Québec, afin de permettre aux Québécois de visiter les régions à plus faible coût.

Le groupe de travail aura comme mandat de proposer une mesure temporaire visant à augmenter la demande de vols intérieurs, ce qui accroîtra l'offre de services et, ultimement, réduira les tarifs aériens. De plus, son mandat consiste à évaluer la mesure offerte au terme d'une période de cinq ans relativement, notamment, à son effet sur les tarifs aériens pour les régions visées. Une somme de 10 millions de dollars sur cinq ans est prévue pour la nouvelle mesure qui sera recommandée par le groupe de travail.

Le groupe de travail se réunira dans les prochains mois afin de mettre en place cette mesure.

## OBJECTIF 3.2

### Optimiser l'encadrement des établissements d'hébergement touristique

- › **Indicateur** : Dépôt des modifications législatives et réglementaires relatives à l'encadrement des établissements d'hébergement touristique
  - › **Cible 2017-2018** : Dépôt des modifications législatives
  - › **Résultat** : Projet de loi déposé en octobre 2017
- 
- › **Indicateur** : Diffusion des modifications législatives et réglementaires auprès des intervenants de l'industrie
  - › **Cible 2017-2018** : Diffusion à partir de l'entrée en vigueur des modifications
  - › **Résultat** : Travaux parlementaires en cours
- 

### Encadrement des établissements d'hébergement touristique

Le Ministère est responsable de l'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-14.2) et de son Règlement (chapitre E-14.2, r. 1). Ces dispositions législatives prévoient que toute personne qui exploite un établissement d'hébergement touristique doit détenir une attestation de classification. Le Ministère a confié à trois

12. Les engagements en matière d'accueil touristique peuvent être consultés à l'adresse : <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/organisation/strategies/engagements-accueil/index.html>

organismes le mandat de classer les établissements d'hébergement touristique en vertu d'ententes en vigueur jusqu'en 2020.

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 et collégiales accueillant des touristes), établissements hôteliers (hôtels et motels), gîtes, résidences de tourisme (chalets, condos et appartements), villages d'accueil et autres établissements d'hébergement (qui ne font partie d'aucune autre catégorie).

Camping Québec est responsable de classer les établissements de camping tandis que la Fédération des pourvoiries du Québec fait de même avec les établissements de pourvoirie.

Le Ministère est responsable des activités d'inspection prévues à la Loi et son Règlement, parmi lesquelles figurent la vérification de la conformité de l'affichage du panonceau et la vérification de la conformité de l'exploitation des établissements d'hébergement touristique.

Une équipe constituée d'inspecteurs du Ministère et des trois mandataires procède à des dépistages pour repérer les offres d'hébergement potentiellement illégales, puis assure le suivi des dénonciations. En 2017-2018, 1 107 dossiers ont été ouverts par ces inspecteurs.

### **Optimisation de l'encadrement des établissements d'hébergement touristique**

Le discours sur le budget de mars 2017 annonçait le transfert de certains pouvoirs du ministère du Tourisme à Revenu Québec afin que cette organisation soit désormais responsable des activités de sensibilisation, d'inspection et d'enquête dans le secteur de l'hébergement touristique, de manière à lutter contre l'hébergement illégal et à assurer le respect des obligations fiscales des exploitants.

Les modifications législatives requises pour procéder à ce transfert sont incluses dans le projet de loi n° 150 – Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017. Le projet de loi a été déposé en octobre 2017 par le ministre des Finances, M. Carlos J. Leitão.

Il comporte une modification pouvant permettre à la ministre du Tourisme de préciser, par voie réglementaire, quels types de résidences et d'hébergement seront assujettis à l'obligation de détenir une attestation de classification.

À cet égard, des consultations ont été entamées par le Ministère à l'automne 2017 auprès de ses partenaires au sujet d'éventuelles modifications qui permettraient de distinguer l'économie collaborative de l'activité commerciale et, par conséquent, de déterminer quels types de résidences et d'hébergement doivent être assujettis à l'obligation de détenir une attestation de classification.

L'adoption du projet de loi est prévue au printemps 2018.

### **Participation aux réflexions pour la mise en place d'un encadrement adéquat sur l'hébergement collaboratif**

Plusieurs plateformes collaboratives d'hébergement sont actives au Québec, particulièrement dans les villes de Montréal et de Québec, facilitant la capacité d'un particulier d'offrir en location à court terme une unité d'hébergement. Cette pratique est l'un des volets les plus connus de l'économie collaborative.

Le Ministère a participé au cours de l'année 2017-2018 à deux comités sur cette question, soit le Comité de travail sur l'hébergement touristique mandaté par la Ville de Québec et le Groupe de travail sur l'économie collaborative.

#### Comité de travail sur l'hébergement touristique mandaté par la Ville de Québec

En septembre 2017, la Ville de Québec et l'Office du tourisme de Québec annonçaient la création d'un comité de travail dont l'objectif principal serait d'établir un diagnostic de l'hébergement touristique dans la région de Québec, de son écosystème actuel ainsi que des tendances mondiales en cette matière, notamment en raison de la popularité grandissante des sites de location et de réservation de logements de type Airbnb.

Le Ministère a participé à plusieurs rencontres du comité de travail comme membre collaborateur en soutien professionnel. Le rapport et les recommandations du comité sont attendus pour le début de l'été 2018.

### Groupe de travail sur l'économie collaborative

En février 2018, le gouvernement du Québec a mis en place le Groupe de travail sur l'économie collaborative afin de déterminer les meilleures pratiques à adopter pour que le Québec puisse figurer parmi les chefs de file de l'économie collaborative sur la scène internationale.

Le groupe de travail a tenu des consultations en continu auprès d'experts et d'acteurs issus de différents milieux, dont le Ministère, en raison de ses connaissances en matière d'hébergement et en tant que responsable de l'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et de son règlement.

Le dépôt du rapport final est prévu pour le printemps 2018.

## ORIENTATION 4 MISER SUR UNE INTELLIGENCE D'AFFAIRES COLLECTIVE

### OBJECTIF 4.1

**Réaliser des initiatives collectives en intelligence d'affaires qui répondent aux besoins des partenaires de l'industrie touristique**

- › **Indicateur:** Proportion des partenaires associatifs qui adhèrent à des initiatives collectives en intelligence d'affaires
- › **Cible 2017-2018:** 75 %
- › **Résultat:** 97 %

Le Comité d'orientation en développement des connaissances stratégiques en tourisme, mis en place dans le cadre du Plan d'action 2016-2020 — Appuyer les entreprises, enrichir les régions, a pour mandat d'appuyer le développement de l'intelligence d'affaires en tourisme. Ce comité, sous la coordination du Ministère, regroupe plusieurs partenaires activement engagés dans la collecte des besoins, la priorisation des actions et la planification annuelle du développement de l'intelligence d'affaires.

En 2017-2018, un exercice de concertation et de planification sans précédent a permis le dévoilement d'un tout premier plan-cadre en développement de l'intelligence d'affaires en

tourisme<sup>13</sup>. Cette démarche aura permis de structurer les intentions de recherche des organisations touristiques en contribuant au développement d'une connaissance stratégique collective et en assurant une rigueur méthodologique au sein de l'industrie.

Le montant destiné à appuyer la réalisation des initiatives inscrites au Plan-cadre 2017-2018 s'est chiffré à près de 2 millions de dollars. Ces sommes provenaient du budget d'intervention du Ministère en matière de développement des connaissances ainsi que de la contribution des principaux acteurs de l'industrie.

La démarche, à laquelle 97 % des partenaires associatifs<sup>14</sup> du Ministère ont adhéré, comprenait 22 initiatives dont 18 étaient réalisées ou en cours de réalisation au 31 mars 2018. Parmi celles-ci :

- une enquête sur la fréquentation des établissements d'hébergement du Québec;
- une enquête sur les intentions de voyage pour l'été 2018;
- un portrait des entreprises touristiques du Québec;
- une étude de faisabilité en vue de l'implantation d'une plateforme de diffusion de la connaissance en tourisme;
- une étude sur la clientèle du tourisme d'affaires au Québec.

Concernant le tourisme d'affaires, plutôt que la stratégie sectorielle prévue en 2017-2018, les travaux du Ministère au cours de la dernière année ont porté sur la mise en place d'une démarche d'accompagnement qui comprendra des services aux ATR désirant développer ce secteur. Ces travaux se poursuivront en 2018-2019.

### Autres activités en intelligence d'affaires

Depuis juin 2016, le Ministère a présidé ou participé à une trentaine de présentations et d'ateliers de réflexion avec les partenaires de l'industrie touristique, dont plus d'une quinzaine ont eu lieu uniquement en 2017-2018, permettant ainsi de promouvoir l'expertise de son personnel et d'en faire bénéficier ses partenaires. À titre d'exemple, les représentants du Ministère ont été invités les 14 et 15 novembre 2017 en tant que conférenciers lors du Colloque de l'industrie touristique de la Gaspésie et de l'événement L'Outaouais en quatre temps. Le

13. La page Web <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/publication/plan-cadre-developpement-intelligence-affaires-tourisme-2017-2018-411.html?categorie=93> est consacrée à cette planification et présente chacun des livrables qui sont inclus dans cette planification.

14. Les partenaires associatifs du Ministère sont les associations touristiques régionales, les associations touristiques sectorielles et l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.



Ministère s'est également vu accorder une vitrine importante en matière d'intelligence d'affaires aux Assises du Tourisme 2017, qui ont eu lieu 24 et 25 avril 2017 à Montréal.

De plus, le Ministère a diffusé en mars 2018 les deux premiers volets de ses nouvelles fiches marché. Élaborées à l'intention des gestionnaires et professionnels du marketing, du développement de l'offre et de l'accueil touristique, ces fiches proposent de l'information utile pour la réalisation des stratégies de promotion de l'industrie touristique québécoise.

Présentées de façon claire, accessible et attrayante, les fiches contiennent notamment :

- une description des possibilités d'un marché et de ses clientèles cibles;
- des éléments d'information sur les clientèles actuelles;
- des précisions sur les attentes et habitudes de voyage de cette clientèle;
- un aperçu des occasions d'affaires en lien avec les stratégies sectorielles actuelles ou en cours d'élaboration.

En mars 2018, les fiches des marchés de l'Ontario et de la région Atlantique-Centre des États-Unis ont été publiées sur le site Web du Ministère<sup>15</sup>. Une quinzaine de fiches supplémentaires seront publiées en 2018-2019, en commençant par les fiches présentant les marchés de la Nouvelle-Angleterre, de la Chine, du Mexique et du Royaume-Uni.

## ENJEU 2 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE

Afin d'être une organisation plus performante dans ses activités, le Ministère vise à améliorer ses façons de faire et à optimiser l'utilisation de ses ressources. En 2017-2018, le Ministère a réalisé de nombreuses activités visant à renforcer sa gouvernance. Parmi les actions réalisées, on trouve un rehaussement de la conformité organisationnelle aux obligations gouvernementales. De plus, des entrevues ont été menées et des documents ont été colligés pour évaluer

les processus organisationnels. Une collecte d'indicateurs de gestion a aussi été réalisée pour évaluer les résultats de l'organisation. En mars 2018, une série de chantiers d'amélioration organisationnelle ont été soumis aux autorités. Des actions ont ensuite été priorisées pour l'année 2018-2019.

## ORIENTATION 5 AMÉLIORER LA GOUVERNANCE ET LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

### OBJECTIF 5.1

#### Assurer une gestion responsable des programmes

- › **Indicateur** : Nombre de rapports d'évaluation de programme produits
- › **Cible 2017-2018** : Aucune cible pour 2017-2018
- › **Résultat** : Sans objet

En vue d'assurer une gestion responsable de ses programmes d'aide financière, le Ministère a élaboré un plan triennal d'évaluation couvrant la période 2017-2020. Ce plan prévoit l'évaluation des programmes suivants :

- Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT).
- Programme de développement de l'industrie touristique (PrDIT) — Aide financière aux associations touristiques sectorielles.
- PrDIT — Aide stratégique.
- Programme d'appui au développement des attraits touristiques (PADAT).
- Programme de soutien aux stratégies de développement touristique (PSSDT) — 4 volets.
- Programme d'aide au développement touristique au nord du 49<sup>e</sup> parallèle (ADN49)<sup>16</sup>.

Tel qu'il est prévu au plan triennal, le Ministère a amorcé en 2017-2018 le suivi et l'évaluation préliminaires des différents volets du PSSDT ainsi que du programme ADN49. Les cadres de suivi et d'évaluation réalisés à cette fin ont été transmis au Secrétariat du Conseil du trésor en février 2018. Les rapports d'évaluation de ces programmes doivent être produits en 2019-2020. Toujours selon le plan triennal, le cadre

15. Les fiches relatives aux différents marchés sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/intelligence-affaires/marches.php>

16. Le Programme d'aide au développement touristique au nord du 49<sup>e</sup> parallèle a été intégré en décembre 2017 au Programme de soutien aux stratégies de développement touristique en tant que 5<sup>e</sup> volet, associé à la Stratégie touristique québécoise au nord du 49<sup>e</sup> parallèle. Le plan triennal d'évaluation 2017-2020 a été approuvé avant ce changement.

de suivi et d'évaluation préliminaire du PrDIT — Aide financière aux associations touristiques sectorielles — a été transmis au Secrétariat du Conseil du trésor le 31 mars 2018.

Quant à eux, les rapports d'évaluation du PrDIT — Aide financière aux associations touristiques sectorielles et du PrDIT — Aide stratégique doivent être produits en 2018-2019.

Le plan triennal prévoit l'envoi, en 2018-2019, des cadres de suivi et d'évaluation préliminaire du PADAT et du programme EPRT. Le rapport d'évaluation du programme EPRT devrait être produit en 2019-2020.

## OBJECTIF 5.2

### Offrir un milieu de travail attrayant et stimulant

- › **Indicateur:** Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail
- › **Cible 2017-2018:** 80 %
- › **Résultat:** 89 %

Le taux de satisfaction global des employés du Ministère à l'égard du climat de travail s'est établi à 89 % en 2017-2018. L'analyse des résultats du sondage permet de constater que les équipes de travail semblent empreintes de comportements associés à la civilité. Le Ministère s'assure de miser sur la prévention des comportements incivils afin de préserver ce bon climat de travail.

Conséquemment, des capsules d'information sur la civilité et l'incivilité ont été publiées sur l'intranet ministériel et sont accessibles à tous les employés. De plus, un exemplaire du « Guide de compilation et d'interprétation des résultats » a été remis à chaque gestionnaire afin de leur fournir des indications sur la perception des employés quant au climat de travail.

La Direction des ressources humaines a également offert son accompagnement, au besoin, pour échanger sur les résultats ou élaborer une charte d'équipe, visant à maintenir un climat de travail sain à l'intérieur d'une équipe de travail. Elle s'est elle-même dotée d'une telle charte en 2017-2018.

### Santé et sécurité au travail

Le volet de la santé et de la sécurité est une composante importante du milieu de travail, et le Ministère y accorde une attention particulière. Parmi les gestes réalisés en ce sens en 2017-2018, la Direction des ressources humaines a effectué en novembre 2017 une tournée massive d'ajustement des postes de travail dans les bureaux de Québec et de Montréal. Cette

tournée a permis de rencontrer et de conseiller plus d'une dizaine d'employés afin d'assurer une utilisation optimale des outils de travail (surface de travail, chaise, repose-pieds, porte-documents, etc.). Au total, 36 ajustements ont été effectués au cours de l'année.

Par ailleurs, le Ministère a procédé à l'installation de boutons d'urgence au centre Infotouriste de Montréal. Des processus d'intervention ont également été remis aux employés concernés afin de les outiller pour interagir avec la clientèle difficile.

Enfin, le Ministère a revu l'aménagement du poste d'accueil dans deux centres Infotouriste, soit à Rigaud et à Rivière-Beaudette, afin d'améliorer le confort des employés dans leurs fonctions. Cette opération sera déployée aux autres centres Infotouriste en 2018-2019.

## Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

### Suivi de l'engagement du Ministère pour offrir des services de qualité

#### Assurer l'accessibilité de nos services

- Mettre à votre disposition des moyens variés de communication pour obtenir des renseignements touristiques ainsi que de l'information sur nos politiques, nos stratégies et nos programmes d'aide financière et nos autres programmes.
- Prendre les dispositions nécessaires afin d'accroître l'accessibilité de nos services pour les personnes handicapées.

#### Offrir un service courtois

- Vous accueillir et vous servir avec courtoisie, diligence, respect et équité.
- Vous écouter attentivement afin de bien comprendre vos besoins et vos demandes.
- Vous offrir un soutien personnalisé et professionnel.
- Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites.

### Fournir de l'information de qualité

- Diffuser des renseignements clairs et détaillés sur :
  - les produits et les services touristiques du Québec et de ses régions sur notre site QuébecOriginal;
  - nos services et nos programmes sur notre site institutionnel (tourisme.gouv.qc.ca).
- Diffuser les statistiques officielles sur la performance touristique du Québec ainsi que les résultats de recherches et d'études, les bulletins, les périodiques, les outils et les guides pratiques sur notre site institutionnel (tourisme.gouv.qc.ca).
- Mettre à jour de façon continue nos sites Web QuébecOriginal et tourisme.gouv.qc.ca.

### Traiter les demandes avec diligence — Clientèles touristiques

Les clientèles touristiques sont les visiteurs qui communiquent avec le Ministère ou ses différents centres Infotouriste afin d'obtenir des renseignements touristiques.

Exception faite des demandes reçues par courrier postal, les cibles du Ministère ont été atteintes en ce qui concerne le traitement diligent des demandes des clientèles touristiques. Par ailleurs, bien que l'information ne soit pas disponible pour deux d'entre elles, le Ministère n'a reçu aucune plainte à leur égard.

TYPE DE DEMANDE	CIBLES	RÉSULTATS 2017-2018
Par téléphone pour joindre nos conseillers en séjour	Vous donner la possibilité de parler rapidement à un conseiller en séjour dans un délai maximal de deux minutes, dans 90 % des cas.	90,3 %
Par courrier postal	Vous répondre dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.	88,5 %
Par courrier électronique	Vous répondre dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.	98,5 %
Centres Infotouriste	Vous permettre de parler à un conseiller en séjour dans un délai maximal de quatre minutes, dans 90 % des cas.	Montréal et Québec : 95,6 % <sup>1</sup> Rivière-Beaudette : 98,1 % <sup>1</sup> Dégelis et Rigaud : non disponible <sup>2</sup>
Discussion en ligne (clavardage)	Vous permettre de joindre un conseiller en séjour dans un délai maximal de cinq minutes, dans 90 % des cas.	90,0 % <sup>3</sup>
Médias sociaux	Répondre à vos questions relatives à l'information touristique dans un délai maximal d'un jour ouvrable suivant l'envoi du message sur la plateforme sociale, dans 90 % des cas.	99,8 % <sup>4</sup>
Site Web QuébecOriginal	Vous permettre d'obtenir des renseignements fiables sur les produits et les services touristiques du Québec et de ses régions, dans 90 % des cas.	non disponible <sup>5</sup>

1. Les centres Infotouriste de Montréal, de Québec et de Rivière-Beaudette disposent d'un système informatisé pour collecter les données sur le délai de réponse. Celui du CIT de Rivière-Beaudette est disponible depuis le 30 mai 2017 et, par conséquent, le résultat présenté pour ce centre couvre la période du 30 mai 2017 au 31 mars 2018.

2. Les centres Infotouriste de Dégelis et de Rigaud ne disposent pas de ce système.

3. Les rapports ne fournissent pas de données concernant l'intervalle de 5 minutes ou moins, mais ils présentent celles obtenues concernant l'intervalle de 2 minutes ou moins. Afin d'obtenir l'information souhaitée, soit les données concernant l'intervalle de 5 minutes ou moins, les données ont été estimées pour l'intervalle entre 2 minutes et 1 seconde, et 5 minutes.

4. Les données sont disponibles depuis le 18 février 2018.

5. L'indicateur sera modifié afin de mesurer l'utilité des renseignements obtenus sur les produits et les services touristiques du Québec et de ses régions.

### Traiter les demandes avec diligence — Intervenants de l'industrie touristique et autres clientèles

Les intervenants de l'industrie touristique sont des associations, des entreprises touristiques ou des regroupements sectoriels et territoriaux. Pour s'assurer de respecter les cibles relatives aux intervenants qui soumettent des demandes par téléphone ainsi que par courrier postal et électronique, le Ministère a développé une application de

collecte de données et mis en place un projet pilote. Celui-ci a débuté en février 2018 et se poursuivra en 2018-2019.

Les cibles du Ministère ont été atteintes en ce qui concerne le traitement diligent des demandes des intervenants de l'industrie touristique et des autres clientèles. Bien que l'information ne soit pas disponible pour l'une d'elles, le Ministère n'a reçu aucune plainte à cet égard.

TYPE DE DEMANDE	CIBLES	RÉSULTATS 2017-2018
Par téléphone	Vous donner la possibilité de parler à un conseiller immédiatement ou de lui laisser un message sur sa boîte vocale auquel il répondra au plus tard dans les deux jours ouvrables suivants <sup>1</sup> , dans 90 % des cas.	100 % <sup>2</sup>
Par courrier postal	Vous répondre dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.	Aucune demande reçue dans le cadre du projet pilote
Par courrier électronique	Demande de renseignements généraux : vous recevrez un accusé de réception dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.	95,7 % <sup>2</sup>
	Demande de renseignements concernant nos politiques et nos stratégies, les statistiques officielles sur la performance touristique du Québec, les résultats d'études et de recherches, de bulletins, de périodiques, d'outils et de guides pratiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous recevrez un accusé de réception dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas,</li> <li>et une réponse dans les cinq jours ouvrables, dans 90 % des cas.</li> </ul>	Aucune demande reçue dans le cadre du projet pilote
	Demande d'aide financière concernant les festivals et événements touristiques : vous recevrez un accusé de réception lorsque vous aurez rempli votre formulaire de demande dans notre système informatisé prévu à cet effet, dans 90 % des cas.	100 %
	Demande d'aide financière concernant nos autres programmes : <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous recevrez un accusé de réception à partir de la boîte courriel prévue à cet effet, dans 100 % des cas,</li> <li>et, une lettre confirmant l'ouverture de votre dossier dans les cinq jours ouvrables suivants, dans 90 % des cas.</li> </ul>	100 %  Aucune lettre d'ouverture de dossier n'a été transmise, car l'accusé de réception en fait foi
Site Web institutionnel (tourisme.gouv.qc.ca)	Vous permettre d'obtenir des renseignements fiables, notamment sur nos activités, nos services et nos programmes, nos clientèles touristiques et les orientations gouvernementales en matière de développement touristique, dans 90 % des cas.	non disponible <sup>3</sup>

1. L'accusé de réception est considéré comme une première réponse rendue à la personne.

2. Ces résultats ont été obtenus dans le cadre du projet pilote mis en place durant les mois de février et mars 2018.

3. En tout, 75 % des utilisateurs du site Web institutionnel se sont déclarés satisfaits de la clarté et du détail des renseignements fournis ainsi que de la facilité à trouver l'information recherchée. Pour l'exercice 2018-2019, la Déclaration de services aux citoyens sera modifiée afin de mesurer l'utilité des renseignements obtenus.

### Assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels

- Protéger les renseignements personnels que vous nous confiez, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

### Traitement des plaintes

#### Plaintes relatives aux activités du Ministère

Le Ministère a la responsabilité de traiter les plaintes liées à sa mission et à son engagement pris dans sa Déclaration de services aux citoyens à l'égard de la qualité des services offerts et rendus par les membres de son personnel aux clientèles

touristiques et aux intervenants de l'industrie touristique.

Il peut s'agir de plaintes sur la qualité des renseignements fournis, le comportement d'un employé, la qualité de la langue des publications, la signalisation touristique ou la classification d'un établissement d'hébergement touristique.

Dans sa Déclaration de services aux citoyens, le Ministère s'est doté de trois cibles relatives au traitement des plaintes, mais qui n'ont pas été atteintes en 2017-2018.

### Plaintes concernant la qualité des services

TYPE DE DEMANDE	CIBLES	RÉSULTATS 2017-2018
Plainte relative aux services offerts et rendus du Ministère	Traiter avec attention, de façon confidentielle et impartiale votre plainte concernant la prestation des services rendus par les membres de son personnel dans un délai maximal de quinze jours ouvrables, dans 90 % des cas.	62,5 %
Plainte relative aux activités de l'industrie touristique et d'autres organisations	Vous indiquer les coordonnées des intervenants touristiques auxquels votre plainte doit être acheminée dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, dans 90 % des cas.	72,2 %
	Vous indiquer les coordonnées d'autres organisations auxquelles votre plainte doit être acheminée dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, dans 90 % des cas.	72,7 %

En 2017-2018, 134 plaintes ont été reçues par le Ministère. De ce nombre, 8 ont été traitées par le Ministère puisqu'elles avaient trait à ses services offerts et rendus. Ces plaintes portaient sur les renseignements fournis par son personnel dans des centres Infotouriste (remboursement de frais), la signalisation touristique (coût des panneaux et critères d'admissibilité), la visite d'un inspecteur, le suivi d'une dénonciation et la classification d'un établissement d'hébergement.

Les résultats obtenus en 2017-2018 au regard de la Déclaration de services aux citoyens ont mis en lumière le non-respect des délais de réponse pour le traitement des plaintes liées à la mission du Ministère. Un processus sera mis en place afin de s'assurer que le temps de réponse est dorénavant respecté.



### Répartition des plaintes relatives aux activités du ministère du Tourisme — ventilation par catégorie

CATÉGORIES	2017-2018	2016-2017
Renseignements reçus dans les centres Infotouriste	2	4
Signalisation touristique	2	0
Hébergement touristique	4	1
Sites Web QuébecOriginal et site institutionnel	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>12</b>

Le Ministère a également reçu 11 plaintes dont il ne pouvait assurer le traitement puisqu'elles concernaient la prestation de services d'un autre ministère ou organisme. Dans ces cas, les plaintes ont été transférées à l'organisation concernée avec le consentement du plaignant.

Enfin, le Ministère a reçu 115 plaintes relatives aux activités de l'industrie touristique. Ces plaintes ont été transférées à l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, qui en assure le traitement.

#### Plaintes relatives aux activités de l'industrie touristique

L'Alliance de l'industrie touristique du Québec, mandataire du Ministère, est responsable du traitement des plaintes concernant les services offerts et rendus aux clientèles touristiques par les intervenants œuvrant, de près ou de loin, dans le secteur d'activité du tourisme. Ces plaintes peuvent

concerner la qualité du service à la clientèle, l'hygiène et la propreté, ou encore la politique tarifaire d'une entreprise ou d'une organisation telle qu'un établissement d'hébergement touristique (hôtel, gîte, auberge, pourvoirie, centre de vacances, résidence de tourisme), d'un attrait touristique, d'un service de location d'automobiles ou d'un service de transport de touristes.

En 2017-2018, l'Alliance a reçu 178 plaintes relatives aux activités de l'industrie touristique dont l'une était toujours en traitement au 31 mars 2018. Ces plaintes proviennent de plaintes reçues directement à l'Alliance et de plaintes transférées par le Ministère, les ATR, les bureaux de tourisme ou la Corporation de l'industrie touristique du Québec. Elles portaient sur des sujets tels que la politique tarifaire, le service à la clientèle et la propreté de certains établissements.

### Répartition des plaintes relatives aux activités de l'industrie touristique — ventilation par catégorie

CATÉGORIES	2017-2018	2016-2017
Classification/désuétude des lieux — équipements	11	15
Classification/établissement jugé surclassé	9	8
Classification/infestation de punaises de lits	5	5
Classification/infestation, autres	1	6
Classification/propreté/hygiène	26	33
Classification/sécurité	6	3
Politique de réservation	8	14
Politique tarifaire	14	12
Publicité trompeuse	4	7
Remboursement	14	27
Service à la clientèle	27	24
Insalubrité	0	2
Hébergement illégal	9	1
Revendeur sur le Web	1	0
Autres	43	35
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>192</b>

Parmi les plaintes reçues en 2017-2018 dans la catégorie « Autres », mentionnons la nouvelle présentation graphique des guides touristiques régionaux, le bruit généré par la clientèle d'un établissement voisin, la réception d'un guide en anglais dans un quartier francophone en Ontario, l'état de la route occasionnant un bris de véhicule, les arbres trop hauts cachant la vue, le manque de haltes routières sur une portion de l'autoroute 40 ainsi que les heures de fermeture des activités touristiques en saison.

## Résultats relatifs au Plan d'action de développement durable 2017-2020

Le Plan d'action de développement durable du Ministère compte 31 indicateurs de résultat, dont 26 ont une cible annuelle pour 2017-2018. Les tableaux suivants présentent les principales réalisations du Ministère dans la dernière année.

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1

### RENFORCER LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

#### OBJECTIF MINISTÉRIEL

##### Diminuer le nombre de processus administratifs requérant l'usage du papier

**Action 1:** Adopter des mesures de réduction de la consommation de papier dans les activités courantes

› **Contribution à la Stratégie gouvernementale:**  
Objectif 1.1 (activité incontournable 1)

Grâce à l'exploitation de son Bureau électronique (plateforme de collaboration permettant la gestion intégrée de l'information et des documents) et à l'informatisation graduelle des processus administratifs, le Ministère vise notamment une meilleure circulation de l'information et l'élimination des documents papier dans ses opérations courantes.

INDICATEURS	CIBLES 2017-2018	RÉSULTATS 2017-2018
A. Taux de réduction des impressions sur les imprimantes du MTO	2 %	5,9 %
B. Nombre de nouveaux processus informatisés	3	4
C. Pourcentage des partenaires (ATR et ATS, Alliance) et des entreprises transmettant leurs documents en format électronique	100 %	Indicateur à revoir en 2018-2019
D. Pourcentage des organismes admissibles aux programmes d'aide financière transmettant leurs documents en format électronique	90 %	Indicateur à revoir en 2018-2019
E. Pourcentage des membres du personnel effectuant une déclaration de dépenses à payer par dépôt direct	30 %	30 %

En 2017-2018, le Ministère a poursuivi ses actions visant l'optimisation de l'utilisation du Bureau électronique afin de favoriser la collaboration et le partage d'information entre ses unités administratives, de même qu'avec les partenaires externes.

Ainsi, en 2017-2018, le Ministère a informatisé trois processus sur le Bureau électronique, dont son processus de dotation. Il y a implanté un Portail ATR, qui supporte un cycle de traitements prédéfinis et qui regroupe en un endroit centralisé tous les documents nécessaires à l'Entente relative aux mandats confiés pour 2016-2020 aux ATR par le Ministère. Enfin, il y a intégré un système permettant la collecte de données pour assurer le suivi des cibles contenues dans sa Déclaration de services aux citoyens.

De plus, en collaboration avec le ministère des Finances, le Ministère offre désormais à ses clients un nouveau mode de paiement, le débit préautorisé, leur permettant d'acquitter leur solde dû, notamment dans le cadre d'activités commerciales dans les centres Infotouriste.

L'informatisation de ces quatre processus vise à accélérer le traitement et l'approbation des demandes, à améliorer la traçabilité des dossiers et, enfin, à diminuer l'usage du papier dans les activités courantes du Ministère. À cet égard, la consommation de papier par les imprimantes du Ministère a été réduite de 5,9 % entre 2016-2017 et 2017-2018, passant de 613 970 impressions à 577 963.

Par ailleurs, à la lumière des résultats recueillis lors du premier exercice de reddition de comptes au regard du Plan d'action de développement durable, les indicateurs C et D de l'action 1 feront l'objet d'une révision en 2018-2019, car il n'existe actuellement aucun outil de recension du moyen de transmission des dossiers par les partenaires et clientèles.

## OBJECTIF MINISTÉRIEL

### Revoir les pratiques ministérielles de gestion en vue de réduire les conséquences environnementales

**Action 2 :** Adopter les principes de développement durable dans les processus de gestion contractuelle

› **Contribution à la Stratégie gouvernementale :**

Objectifs 1.1 et 1.2 (respectivement activités incontournables 1 et 2)

Le Ministère mise sur la numérisation de l'ensemble des documents contractuels et sur l'informatisation du processus pour faciliter la gestion et le suivi des dossiers et encourager les employés à poursuivre dans la voie de l'amélioration continue.

INDICATEURS	CIBLES 2017-2018	RÉSULTATS 2017-2018
A. Adoption d'une directive sur la gestion écoresponsable des ressources matérielles	Aucune cible pour 2017-2018	Sans objet
B. Mise en place d'un mécanisme de numérisation et de classement pour les documents contractuels	75 %	100 %

Depuis le début de l'année 2017-2018, tous les documents contractuels sont systématiquement numérisés, puis classés sur le Bureau électronique. Cette action contribue à l'action 1 du plan d'action, visant la réduction de la consommation de papier dans les activités courantes du Ministère.

## OBJECTIF MINISTÉRIEL

### Contribuer à l'effort gouvernemental de réduction de la consommation énergétique

**Action 3 :** Réduire la consommation électrique des salles de serveurs informatiques

› **Contribution à la Stratégie gouvernementale :**

Objectifs 1.1 (activité incontournable 1) et 8.1

Le Ministère contribue à l'effort gouvernemental de réduction de la consommation énergétique en optimisant son parc informatique et en se dotant d'une solution d'hébergement infonuagique qui permet la location, facturée à l'usage, de l'équipement informatique (serveurs, équipement de télécommunication, etc.).

INDICATEURS	CIBLES 2017-2018	RÉSULTATS 2017-2018
A. Pourcentage de serveurs dont on a effectué la virtualisation dans l'infrastructure infonuagique	25 %	51 %
B. Pourcentage de réduction de consommation électrique des serveurs informatiques	40 %	51 %
C. Pourcentage des postes physiques remplacés par des postes virtuels	5 %	0 %
D. Durée de vie d'un poste de travail physique	6 ans	45 % des postes ont au moins 6 ans

Le Ministère a largement dépassé la cible annuelle prévue en réalisant la virtualisation de plus de la moitié (51 %) des serveurs des bureaux de Québec et Montréal. Cette suppression de 21 serveurs a donc occasionné une baisse de la consommation électrique selon un même taux entre 2016-2017 et 2017-2018.

La mise en service de postes virtuels, en remplacement des postes physiques, nécessitait l'installation d'un environnement de serveurs virtuels. Ces travaux sont normalement effectués en dehors des heures habituelles d'ouverture des bureaux administratifs afin de réduire l'impact sur l'environnement de travail. Faute d'avoir pu faire effectuer des heures supplémentaires par le personnel professionnel au cours de la dernière année, il a été impossible de mettre en place les

environnements serveurs nécessaires. Malgré cette situation, 20 postes virtuels étaient disponibles en 2017-2018 dans un environnement de laboratoire afin de réaliser des essais. L'opération n'a toutefois pas entraîné l'élimination de postes physiques.

Par ailleurs, le Ministère s'est fixé la cible de prolonger d'une année la vie utile des postes informatiques âgés de cinq ans en 2017-2018, pour atteindre une augmentation de trois ans d'ici 2019-2020. Ainsi, au cours de la dernière année, le Ministère a évité de remplacer près de 45 % des postes de travail qui sont âgés de six ans. Ce choix a eu un effet positif sur l'empreinte écologique que laisse la mise au surplus des postes informatiques et l'achat de nouveaux postes.



**OBJECTIF MINISTÉRIEL****Offrir aux clientèles touristiques des produits et services favorisant l'utilisation du numérique**

**Action 4 :** Réviser l'offre de services du MTO en matière d'information numérique en fonction de l'évolution des technologies et des habitudes des clientèles touristiques

› **Contribution à la Stratégie gouvernementale :**  
Objectifs 1.3 et 2.5

En assurant l'actualisation annuelle des données brutes extraites de ses systèmes d'information, le Ministère accroît sa contribution au portail Données Québec, la plateforme de partage de données ouvertes québécoises. Ainsi, il donne accès à la plus récente information disponible sur les entreprises touristiques du Québec et il encourage les citoyens, les entreprises et les partenaires à participer à l'élaboration de solutions pertinentes, innovantes et accessibles à la population et aux touristes par divers canaux, notamment les appareils mobiles. De plus, avec de nouvelles fonctionnalités cartographiques (disponibles d'ici 2020), l'internaute, comme l'utilisateur mobile, pourra choisir le format numérique plutôt que papier.

INDICATEURS	CIBLES 2017-2018	RÉSULTATS 2017-2018
A. Actualisation des données ouvertes disponibles sur le portail Données Québec	Actualisation annuelle	Actualisation non réalisée
B. Mise en place d'une nouvelle fonctionnalité de cartographie dynamique dans QuébecOriginal afin de mieux exploiter sa base de données et de la partager	Réalisation	Phase de définition des besoins en cours de réalisation

L'actualisation des données ouvertes sur le site de Données Québec n'a pu être réalisée en 2017-2018. La prochaine actualisation est prévue en 2018-2019. Quant au projet de mise en place d'une nouvelle fonctionnalité de cartographie dynamique dans le site promotionnel QuébecOriginal, la phase de définition des besoins est amorcée et les travaux se poursuivront en 2018-2019.

## OBJECTIF MINISTÉRIEL

**Amener le personnel et les membres de la haute direction à appliquer les principes du développement durable dans leurs activités, notamment dans l'élaboration des stratégies et des programmes d'aide financière appuyant le développement de l'offre touristique**

**Action 5 :** Améliorer l'intégration du développement durable dans les activités, notamment par la sensibilisation, l'information et la formation du personnel

› **Contribution à la Stratégie gouvernementale :**  
Objectifs 1.2 (activité incontournable 2) et 1.4

Afin d'amener le personnel et les membres de la haute direction du Ministère à appliquer les principes du développement durable dans leurs activités, il importe de les sensibiliser aux avantages du développement durable et de les former pour l'utilisation adéquate des outils pertinents.

INDICATEURS	CIBLES 2017-2018	RÉSULTATS 2017-2018
A. Établissement d'un processus ministériel de prise en compte des principes de développement durable visant l'amélioration continue des services offerts	Portrait de la situation	État de situation réalisé
B. Formation des membres du personnel ciblés portant sur la prise en compte des principes de développement durable	1	1
C. Évaluation de la prise en compte des principes de développement durable dans les programmes d'aide financière	Aucune cible pour 2017-2018	Sans objet
D. Nombre d'interventions de sensibilisation, d'information et de formation offertes à l'ensemble du personnel	1	2

Un état de la situation quant aux pratiques de prise en compte des principes de développement durable au Ministère a été réalisé par le Vérificateur général du Québec dans le cadre d'un audit de performance concernant l'application de la Loi sur le développement durable. Le rapport officiel doit être publié en 2018-2019. Partant de ces constats, le Ministère élaborera un processus ministériel et les outils afférents.

Par ailleurs, une formation dispensée par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC) a été offerte aux membres du Comité ministériel sur le développement durable et aux employés ciblés dans chacune des unités administratives, surtout ceux susceptibles de participer à l'élaboration de documents structurants. De plus, deux manchettes ont été diffusées dans l'intranet pour sensibiliser l'ensemble des employés du Ministère et les inviter à participer à l'élaboration et à la mise en œuvre du Plan d'action de développement durable 2017-2020.

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 5

### AMÉLIORER PAR LA PRÉVENTION LA SANTÉ DE LA POPULATION

#### OBJECTIF MINISTÉRIEL

**Concevoir une approche de gestion durable appliquée aux pratiques en santé et mieux-être au travail**

**Action 6 :** Réviser le Programme de santé et de mieux-être au travail selon une démarche participative

› **Contribution à la Stratégie gouvernementale :**  
Objectifs 5.1 et 5.2

Par la création du Comité de santé et de mieux-être au travail, le Ministère s'assure de l'adhésion du plus grand nombre pour favoriser la mise en place et le maintien d'une culture axée sur la santé et le mieux-être du personnel.

INDICATEURS	CIBLES 2017-2018	RÉSULTATS 2017-2018
A. Création d'un comité ministériel en santé et en mieux-être	Mise en place	Comité mis en place
B. Adoption du plan d'action en santé et mieux-être	Aucune cible pour 2017-2018	Sans objet
C. Programme sur la gestion des dossiers d'invalidité et la réintégration au travail à jour	Mise à jour	Révision reportée en 2018-2019
D. Implantation du programme de prévention pour le MTO	Aucune cible pour 2017-2018	Sans objet
E. Inclusion d'une attente en lien avec le volet santé et mieux-être dans l'évaluation des gestionnaires	Attente signifiée inscrite	Attente signifiée inscrite
F. Nombre d'ajustements ergonomiques de postes de travail réalisés	25	36

En 2017-2018, le Ministère a adopté une approche de gestion durable appliquée aux pratiques en santé et mieux-être au travail. Cette approche a donné lieu à la mise en place du Comité de santé et de mieux-être au travail en octobre 2017. Le comité a dévoilé sa programmation en santé et mieux-être 2018, laquelle tient compte des résultats d'un sondage Santé et mieux-être réalisé auprès de l'ensemble du personnel du 18 septembre 2017 au 6 octobre 2017.

Par ailleurs, pour assurer la promotion des bonnes pratiques de gestion en santé et mieux-être par les gestionnaires, une attente signifiée en lien avec ce volet a été inscrite dans les

attentes de l'ensemble des gestionnaires du Ministère et sera prise en compte dans leur évaluation.

Enfin, la Direction des ressources humaines a procédé à 36 ajustements ergonomiques de postes de travail, dépassant la cible de 2017-2018. Elle prévoit mettre à jour en 2018-2019 le programme sur la gestion des dossiers d'invalidité et la réintégration au travail, de même qu'elle prévoit élaborer et appliquer un programme de prévention.

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 2

### DÉVELOPPER UNE ÉCONOMIE PROSPÈRE D'UNE FAÇON DURABLE – VERTE ET RESPONSABLE

#### OBJECTIF MINISTÉRIEL

**Développer la perspective du développement durable dans l'accompagnement des entreprises et des partenaires de l'industrie touristique**

**Action 7 :** Contribuer à la mise en œuvre du Plan d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable 2015-2020 en vue d'aider les entreprises touristiques à amorcer une démarche de développement durable

› **Contribution à la Stratégie gouvernementale :**

Objectifs 2.1 (activité incontournable 4), 2.2, 2.3, 2.4 et 2.5

En collaboration avec divers partenaires, dont les ATS et les ATR, le Ministère contribue aux travaux de la Table d'accompagnement-conseil des entreprises en vue de faire ce qui suit :

- Favoriser l'intégration de la préoccupation « DD en entreprise » et renforcer la capacité de l'industrie touristique dans ce domaine.
- Promouvoir les concepts, pratiques et avantages du développement durable auprès des entreprises touristiques en les informant sur les outils d'accompagnement disponibles et les formations sur le sujet.

- Accroître la diffusion d'information et la sensibilisation de l'industrie touristique à la consommation responsable.

De plus, il vise l'élaboration d'un programme de formation spécial pour les employés accompagnant les entreprises touristiques.

INDICATEURS	CIBLES 2017-2018	RÉSULTATS 2017-2018
A. Nombre d'interventions du MTO visant l'information et la sensibilisation des entreprises touristiques aux concepts, pratiques et avantages du développement durable	4	4
B. Proportion des conseillers et des gestionnaires ciblés en soutien aux entreprises formés aux enjeux du développement durable	Aucune cible pour 2017-2018	Sans objet

Le Ministère a réalisé quatre interventions visant la sensibilisation et l'information des entreprises touristiques quant aux concepts, pratiques et avantages du développement durable. Ces interventions ont eu lieu dans le cadre du Salon sur les meilleures pratiques d'affaires 2017, à l'occasion des Journées de l'accueil touristique 2017, lors du lancement du Plan d'action de développement durable 2017-2020 ainsi qu'en publiant dans l'Infolettre une nouvelle rappelant le lancement du plan d'action.

Pour 2018-2019, le Ministère prévoit mettre en place un programme de formation afin que la plupart des conseillers et gestionnaires œuvrant auprès des entreprises touristiques puissent influencer positivement et soutenir leur clientèle.

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 6

### ASSURER L'AMÉNAGEMENT DURABLE DU TERRITOIRE ET SOUTENIR LE DYNAMISME DES COLLECTIVITÉS

#### OBJECTIF MINISTÉRIEL

##### **Soutenir le développement ainsi que la vitalité économique et culturelle des régions touristiques**

**Action 8 :** Soutenir les partenaires de l'industrie touristique afin de renforcer la vitalité économique et l'attractivité touristique du Québec, tout en facilitant l'accès et la participation à la vie culturelle

› **Contribution à la Stratégie gouvernementale :**

Objectifs 6.2 et 1.5 (respectivement activités incontournables 5 et 3)

› **Autre contribution gouvernementale :**

Agenda 21 de la culture

Le Ministère soutient le développement ainsi que la vitalité économique et culturelle des régions touristiques en assurant le maintien d'une offre d'outils financiers diversifiée répondant aux besoins de l'industrie. Travaillant de concert avec les ATS et les ATR, il encourage la mise en œuvre de pratiques d'affaires durables et responsables en privilégiant les projets élaborés en partenariat et en concertation avec les collectivités locales.

INDICATEURS	CIBLES 2017-2018	RÉSULTATS 2017-2018
A. Pourcentage d'ententes signées avec les partenaires retenus pour la mise en œuvre et le suivi des engagements en matière de main-d'œuvre touristique	75 %	83 %
B. Lancement de la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel	Publication de la stratégie	Stratégie publiée

Sur six offres de service reçues de la part de partenaires pour la réalisation de projets contribuant à la mise en œuvre et au suivi des engagements en matière de main-d'œuvre touristique, cinq ont mené à la signature d'ententes pour la mise en œuvre d'autant de mesures.

Quant à la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel, elle a été publiée en avril 2017. Ce nouvel outil financier permettra de renforcer l'accès et la participation de plusieurs collectivités locales à la vie culturelle.



## OBJECTIF MINISTÉRIEL

### Informers les partenaires de l'industrie touristique des risques liés aux changements climatiques et des mesures de prévention

**Action 9 :** Sensibiliser les intervenants de l'industrie touristique quant à l'impact et à la vulnérabilité face aux changements climatiques et contribuer à leur prise de décision en affaires

› **Contribution à la Stratégie gouvernementale :**  
Objectifs 6.1, 6.2 (activité incontournable 5), 6.3 et 6.4

Le Ministère mène un projet en partenariat avec Ouranos, qui vise, à terme, un transfert de connaissances et d'outils qui soutiennent l'adaptation aux changements climatiques. Ainsi, les divers intervenants pourront adapter leur prise de décision en affaires, comprendre la nécessité de soutenir les bonnes pratiques d'aménagement du territoire et renforcer leur résilience face aux changements climatiques et à leurs conséquences.

INDICATEURS	CIBLES 2017-2018	RÉSULTATS 2017-2018
A. Pourcentage d'ATS et ATR sensibilisées à l'impact des changements climatiques	État de situation	État de situation réalisé
B. Niveau de sensibilisation et de compréhension des entreprises touristiques quant à l'impact des changements climatiques	État de situation	État de situation réalisé

Un sondage a été réalisé du 29 mai au 13 juin 2017 auprès de 791 décideurs et gestionnaires en tourisme et en hébergement. Ce sondage a permis de constater que l'industrie touristique est actuellement à la première étape du processus d'adaptation, soit la prise de conscience du phénomène, et requiert une information de premier niveau, concrète et vulgarisée à l'échelle du Québec.

Ces résultats serviront de référence dans l'établissement des cibles d'amélioration pour les années 2018-2019 et 2019-2020 quant aux deux indicateurs liés à l'action 9.

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 7 SOUTENIR LA MOBILITÉ DURABLE

### OBJECTIF MINISTÉRIEL

**Accroître l'accessibilité aux lieux d'hébergement et attraits touristiques pour les personnes ayant une incapacité, en passant de 250 établissements accessibles à 500 sur une période de cinq ans, en conformité avec les engagements du plan d'action pour les personnes handicapées et en concordance avec la durée prévue du programme**

**Action 10:** En partenariat avec Kéroul, sensibiliser et soutenir les entreprises touristiques en vue d'accroître l'accessibilité pour les personnes ayant une incapacité

› **Contribution à la Stratégie gouvernementale :**

Objectifs 7.1 et 1.5 (activité incontournable 3)

› **Autre contribution gouvernementale :**

Agenda 21 de la culture

En confiant à Kéroul l'administration d'un programme d'aide financière de 5 millions de dollars sur cinq ans visant à favoriser l'aménagement accessible des lieux d'hébergement et des attraits touristiques, le Ministère espère renforcer l'accès des personnes ayant une incapacité à des services, à des lieux d'emploi et à la vie culturelle.

INDICATEURS	CIBLES 2017-2018	RÉSULTATS 2017-2018
A. Mise en place du programme d'aide financière favorisant l'accessibilité des établissements touristiques	Programme inauguré	Programme lancé
B. Nombre d'établissements reconnus accessibles par Kéroul par rapport à l'offre globale	250	250

Le Programme d'accessibilité des établissements touristiques 2017-2022, qui vise à accroître cette accessibilité aux personnes ayant une incapacité, a été lancé le 8 novembre 2017. Géré et administré par l'organisme Kéroul, il permet aux entreprises touristiques ciblées d'obtenir un soutien financier pour la transformation ou l'amélioration de leurs infrastructures afin d'obtenir la cote « accessible » de l'organisme.

Au 31 mars 2018, 26 dossiers avaient été déposés et étaient en analyse en vue d'une aide financière.



# Utilisation des ressources





## Utilisation des ressources humaines

### Répartition de l'effectif

La répartition de l'effectif est présentée dans cette section à l'aide de deux unités de mesure, l'effectif en poste, c'est-à-dire le nombre de personnes en poste à la fin de l'année financière, et les heures rémunérées, qui représentent le total des heures travaillées et des heures supplémentaires effectuées par le personnel. Dans les deux cas, les données portent sur le

personnel régulier et occasionnel, mais excluent les étudiants et les stagiaires.

L'effectif en poste au Ministère totalisait 205 employés au 31 mars 2018, dont 191 employés réguliers et 14 employés occasionnels.

### Répartition de l'effectif en poste par orientation stratégique au 31 mars

ORIENTATION STRATÉGIQUE	2018	2017	ÉCART
1. Assurer une mise en marché touristique efficace du Québec	14	26	(12)
2. Favoriser un environnement propice à l'investissement en tourisme	45	37	8
3. Faire du Québec une destination d'excellence en matière d'accueil et d'hébergement touristiques	73	67	6
4. Miser sur une intelligence d'affaires collective	13	13	0
5. Améliorer la gouvernance et la performance organisationnelle <sup>1</sup>	60	55	5
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>198</b>	<b>7</b>

1. Les effectifs de la haute direction et de soutien à la gestion sont intégrés à cette orientation.

### Heures rémunérées par orientation stratégique

ORIENTATION STRATÉGIQUE	2017-2018	2016-2017	ÉCART
1. Assurer une mise en marché touristique efficace du Québec	27 558	75 643	(48 085)
2. Favoriser un environnement propice à l'investissement en tourisme	72 214	61 783	10 431
3. Faire du Québec une destination d'excellence en matière d'accueil et d'hébergement touristiques	129 175	119 972	9 203
4. Miser sur une intelligence d'affaires collective	24 179	24 200	(21)
5. Améliorer la gouvernance et la performance organisationnelle <sup>1</sup>	104 925	95 905	9 020
<b>TOTAL EN HEURES RÉMUNÉRÉES<sup>2</sup></b>	<b>358 051</b>	<b>377 503<sup>4</sup></b>	<b>(19 452)</b>
<b>TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS<sup>3</sup></b>	<b>196,1</b>	<b>206,7</b>	<b>(10,65)</b>

1. Les heures rémunérées de la haute direction et de soutien à la gestion sont intégrées à cette orientation.

2. Le total des heures rémunérées constitue la somme des heures travaillées et des heures supplémentaires.

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

4. Une erreur s'est glissée au dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017. Le total en heures rémunérées pour l'année 2016-2017 présenté dans ce tableau est celui qui aurait dû être publié.

La variation des heures rémunérées, dont le total est passé de 377 503 en 2016-2017 à 358 051 en 2017-2018, s'explique notamment par le transfert des activités de mise en marché du Québec en tant que destination touristique du Ministère vers l'Alliance de l'industrie touristique du Québec à partir de novembre 2016. La transposition de ces heures rémunérées en ETC représente 196,1 ETC en 2017-2018 et 206,7 en 2016-2017.

### Taux de départ volontaire

Le taux de départ volontaire est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés permanents qui ont volontairement quitté l'organisation (mutations, démissions et retraites) durant l'année financière et le nombre moyen d'employés au cours de cette période.

### Taux de départ volontaire du personnel permanent

	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Ministère du Tourisme	15,14 %	20,27 %	15,36 %

Le taux de départ volontaire du Ministère s'établit à 15,14 % pour l'année 2017-2018.

### Formation et perfectionnement du personnel<sup>17</sup>

Au cours de la période du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2017, le Ministère s'est appliqué notamment à favoriser le développement des compétences du personnel et à soutenir l'acquisition des habiletés de gestion.

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2017 (000 \$)	2016 (000 \$)
Favoriser le développement des compétences	40,9	48,4
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	40,9	19,9
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	28,6	53,4
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	11,0	5,9
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	10,3	22,4
<b>TOTAL</b>	<b>131,7</b>	<b>150,0</b>

17. Une erreur s'est glissée dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017 : nonobstant les instructions pour la production du rapport annuel de gestion du Secrétariat du Conseil du trésor, l'information qui s'y trouve dresse un portrait sur la base d'une année financière (du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017) alors qu'elle aurait dû être présentée sur la base d'une année civile (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016). Les données relatives à l'année 2016 présentées dans cette section sont celles qui auraient dû être publiées.

La répartition des dépenses destinées à la formation et au perfectionnement du personnel peut varier d'une année à l'autre, en partie à cause des besoins de formation individuelle et organisationnelle, mais également en réponse à des changements ou à des mises à niveau nécessaires.

Les formations et le perfectionnement en lien avec le soutien à l'acquisition des habiletés de gestion varient selon le programme ministériel de développement des compétences de gestion en cours, selon les inscriptions du personnel d'encadrement aux formations du Programme gouvernemental d'apprentissage du gestionnaire leader ou selon les inscriptions aux Cercles de gestion interministériels.

Il est également possible de constater un écart relatif aux activités de développement visant l'acquisition de nouvelles connaissances technologiques. Cet écart s'explique

notamment par la présence de nombreuses activités de mise à niveau préalables à l'exercice de nouvelles fonctions par des employés de Montréal en 2016. Cette mise à niveau fait suite au transfert des mandats promotionnels à l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

Par ailleurs, les écarts relatifs aux dépenses visant à favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière s'expliquent par une baisse, en 2017, des demandes des employés quant au Programme de soutien à la poursuite des études collégiales et universitaires.

Finalement, les activités touchant le volet de la communication orale et écrite présentent des variables d'une année à l'autre, selon la nécessité de développer une compétence en lien avec les tâches de l'employé ou la présence d'un besoin de développement ponctuel.

### Évolution des dépenses de formation

	2017	2016
Proportion de la masse salariale	1,0 %	1,1 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,3	1,8
Montant moyen alloué par personne	645 \$	746 \$

### Jours de formation selon la catégorie d'emploi

	2017	2016
Personnel d'encadrement	36,0	37,6
Personnel professionnel	148,8	167,6
Personnel technicien, de bureau et ouvrier	87,2	150,1



## Utilisation des ressources financières et budgétaires

Le tableau suivant présente l'évolution des dépenses du portefeuille Tourisme entre 2016-2017 et 2017-2018. Celui-ci comprend le Ministère, ainsi que les trois sociétés d'État sous la responsabilité de la ministre du Tourisme, soit la Régie des installations olympiques, la Société du Centre des congrès de Québec et la Société du Palais des congrès de Montréal.

### Évolution des dépenses du portefeuille ministériel par secteur d'activité

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2017-2018 (000 \$)	DÉPENSES PROBABLES <sup>1</sup> 2017-2018 (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 (000 \$)	ÉCART ENTRE LES DÉPENSES 2016-2017 ET 2017-2018 (000 \$)	VARIATION
Promotion et développement du tourisme	147 721,1	212 898,7	147 092,9	65 805,8	45 %

1. Les dépenses sont dites probables tant que les travaux de vérification effectués pour les Comptes publics 2017-2018 du gouvernement ne sont pas terminés.

Les dépenses probables du portefeuille ministériel en 2017-2018 présentent une augmentation de 65,2 millions de dollars par rapport au budget de dépenses initial ainsi qu'une augmentation de 65,8 millions de dollars par rapport aux dépenses réelles de 2016-2017. Cette hausse résulte d'une augmentation des dépenses à la suite d'une augmentation des crédits en faveur du Programme de soutien aux stratégies de développement touristique, du virage numérique de l'industrie touristique et de projets touristiques majeurs.

## Fonds de partenariat touristique

Le Fonds de partenariat touristique, créé en vertu de la Loi sur le ministère du Tourisme, est affecté à la promotion et au développement du tourisme. Il se compose notamment de crédits votés annuellement par l'Assemblée nationale et de revenus de la taxe sur l'hébergement et de la taxe de vente du Québec.

Les revenus pour l'exercice 2017-2018 s'élèvent à 211,8 millions de dollars, soit une augmentation de 50,3 millions par rapport aux prévisions. Quant aux dépenses, dont la répartition par orientation stratégique apparaît ci-dessous, elles s'élèvent à 207,8 millions de dollars, soit un excédent de 4 millions pour l'exercice 2017-2018.

Tel qu'il a été présenté dans le Budget des fonds spéciaux, les prévisions de revenus du Fonds pour l'exercice financier 2017-2018 s'élevaient à 161,5 millions de dollars alors que les prévisions de dépenses s'élevaient à 163,5 millions.

## Évolution des dépenses du Fonds de partenariat touristique par orientation stratégique

ORIENTATION STRATÉGIQUE	PRÉVISIONS DE DÉPENSES 2017-2018 (000 \$)	DÉPENSES PROBABLES <sup>1</sup> 2017-2018 (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 (000 \$)	ÉCART ENTRE LES DÉPENSES 2016-2017 ET 2017-2018 (000 \$)	VARIATION
1. Assurer une mise en marché touristique efficace du Québec	15 874,8	14 161,6	17 890,7	(3 729,1)	(21 %)
2. Favoriser un environnement propice à l'investissement en tourisme	128 204,8	176 679,7	105 025,7	71 654	68 %
3. Faire du Québec une destination d'excellence en matière d'accueil et d'hébergement touristiques	8 711,0	7 433,8	13 141,6	(5 707,8)	(43 %)
4. Miser sur une intelligence d'affaires collective	2 993,2	2 635,3	3 171,5	(536,2)	(17 %)
5. Améliorer la gouvernance et la performance organisationnelle	7 724,7	6 871,8	8 179,5	(1 307,7)	(16 %)
<b>TOTAL</b>	<b>163 508,5</b>	<b>207 782,2</b>	<b>147 409,0</b>	<b>60 373,2</b>	<b>41 %</b>

1. Les dépenses sont dites probables tant que les travaux de vérification effectués pour les Comptes publics 2017-2018 du gouvernement ne sont pas terminés.

Les principaux écarts entre les dépenses de 2016-2017 et de 2017-2018 se situent au chapitre des orientations stratégiques 2 et 3. L'écart observable à l'orientation 2 résulte d'une augmentation des dépenses pour l'appui au virage numérique de l'industrie touristique et des projets touristiques majeurs

ainsi que de la subvention liée aux revenus de la taxe sur l'hébergement. La diminution des dépenses à l'orientation 3 s'explique notamment par le financement du programme d'accessibilité des établissements touristiques comptabilisé en 2016-2017.

## Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise à améliorer le financement des services publics afin d'en maintenir la qualité. Elle a aussi pour objet d'assurer la pérennité et l'accessibilité des services de l'État. En vertu de cette politique, les ministères et organismes sont tenus de rendre compte de la tarification des biens et services qu'ils fournissent à la population et aux entreprises.

Le Ministère ne facture aucun service rendu aux citoyens. Il retire cependant des revenus de certaines activités commerciales dans les centres Infotouriste par la location d'espace, l'affichage publicitaire ainsi que la vente de services et d'articles.

## Biens ou services tarifés

	2017-2018 <sup>1</sup> (000 \$)	2016-2017 (000 \$)	2015-2016 (000 \$)
Location d'espace dans les centres Infotouriste	400,7	387,5	401,9
Affichage publicitaire dans les centres Infotouriste	275,7	272,0	282,7
Vente d'articles	332,9	204,7	22,9
Vente de services	148,2	380,5	313,8
<b>TOTAL</b>	<b>1 157,5</b>	<b>1 244,7</b>	<b>1 021,3</b>

1. Les revenus de 2017-2018 sont des revenus probables. Les revenus réels seront confirmés lorsque les travaux de vérification effectués pour les Comptes publics 2017-2018 du gouvernement seront terminés.

Certains revenus ont connu des variations importantes dans le temps. Les ventes d'articles ont augmenté depuis 2015-2016 à la suite d'un changement dans le mode de comptabilisation. Pour ce qui est des ventes de services, la diminution en 2017-2018 provient notamment de la fin de la réservation en ligne et de la fin d'une entente de service.

En 2017-2018, les revenus de biens ou de services tarifés ont été analysés afin de déterminer ceux pour lesquels l'élaboration d'un coût de revient serait pertinente. Le Ministère prévoit amorcer ses travaux de calcul des coûts de revient au cours de l'année 2018-2019.

## Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de service

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (chapitre G-1.011) a été adoptée le 5 décembre 2014. Cette loi prévoit qu'un organisme public doit faire état, dans son rapport annuel de gestion, de l'application des dispositions prévues concernant le dénombrement de son effectif, exprimé en heures rémunérées, de même que des contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, déterminés par le Secrétariat du Conseil du trésor.

## Gestion et contrôle des effectifs

Le Secrétariat du Conseil du trésor a déterminé que les dispositions à l'égard du contrôle de l'effectif s'appliquent à la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018. Le Ministère a respecté la cible fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor en 2017-2018. Les heures rémunérées en 2017-2018 se répartissent de la façon suivante entre les différentes catégories d'emploi.

### Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018

CATÉGORIE <sup>1</sup>	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES <sup>2</sup>	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS <sup>3</sup>	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2018
Personnel d'encadrement	28 196	80	28 276	15,5	15
Personnel professionnel	148 457	391	148 848	81,5	91
Personnel de bureau, technicien et assimilé	171 957	383	172 340	94,4	95
Personnel ouvrier	8 550	37	8 587	4,7	4
<b>TOTAL EN HEURES</b>	<b>357 160</b>	<b>890</b>	<b>358 051</b>	<b>196,1</b>	<b>205</b>
<b>TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS<sup>3</sup></b>	<b>195,6</b>	<b>0,5</b>	<b>196,1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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

2. Le total des heures rémunérées constitue la somme des heures travaillées et des heures supplémentaires.

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

## Contrats de service

La loi établit des mesures particulières applicables aux contrats de service qu'un organisme public entend conclure pendant les périodes soumises à des mesures de contrôle de l'effectif. Entre autres mesures, citons l'obligation d'obtenir l'autorisation du dirigeant de l'organisme pour conclure

un contrat et le pouvoir de surveillance conféré au président du Secrétariat du Conseil du trésor.

Le tableau suivant fait état des contrats de service conclus par le Ministère en 2017-2018.

### Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2017 et le 31 mars 2018

	NOMBRE	VALEUR (000 \$)
Contrats de service avec une personne physique <sup>1</sup>	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique <sup>2</sup>	14	1 147,8
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1 147,8</b>

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

2. Incluant les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

## Utilisation des ressources informationnelles

Le Ministère réalise chaque année une planification de ses ressources informationnelles. La présente section fait état du bilan de ses réalisations pour l'année 2017-2018.

### Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles en 2017-2018

CATÉGORIES DE COÛTS	COÛTS CAPITALISABLES PRÉVUS (000 \$) (INVESTISSEMENTS)	COÛTS CAPITALISABLES RÉELS (000 \$) (INVESTISSEMENTS)	COÛTS NON CAPITALISABLES PRÉVUS (000 \$) (DÉPENSES)	COÛTS NON CAPITALISABLES RÉELS (000 \$) (DÉPENSES)
Activités d'encadrement	0	0	268,8	312,4
Activités de continuité	80,0	46,4	3 644,9	2 645,6
Projets majeurs	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>80,0</b>	<b>46,4</b>	<b>3 913,7</b>	<b>2 958,0</b>

Aucun projet majeur n'a été réalisé par le Ministère cette année; seuls des travaux d'amélioration des systèmes existants ont été faits en continuité.

À ce sujet, les projets d'amélioration engageant le Ministère et l'Alliance ont nécessité des efforts plus importants que prévu en phase d'évaluation et de conception. Ainsi, malgré la planification des efforts de réalisation des travaux en début d'année, ceux-ci ne se concrétiseront qu'en 2018-2019. Cette situation a entraîné un écart entre les coûts non capitalisables prévus et réels.

Le Ministère a également poursuivi en 2017-2018 ses travaux de transfert des infrastructures technologiques dans l'infonuagique en convertissant une vingtaine de serveurs.

## Suivi de la mise en œuvre des standards d'accessibilité du Web

En mai 2011, le Secrétariat du Conseil du trésor a adopté trois standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web afin de permettre aux personnes ayant des limites visuelles, auditives, motrices ou cognitives, d'accéder pleinement aux sites Web gouvernementaux ainsi qu'aux documents téléchargeables et aux objets multimédias qu'ils contiennent.

Les trois standards gouvernementaux sont les suivants :

- Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01).
- Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02).
- Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03).

En 2017-2018, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre des standards sur ses deux sites Web : **tourisme.gouv.qc.ca** et **QuébecOriginal**.

### État de situation de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web en 2017-2018 pour le site **tourisme.gouv.qc.ca**

Le site [tourisme.gouv.qc.ca](http://tourisme.gouv.qc.ca) est le site institutionnel du Ministère. Celui-ci est conforme aux standards dans son ensemble, à l'exception des documents suivants :

- Les documents téléchargeables antérieurs à novembre 2012 et certains documents volumineux qui comptent de nombreux tableaux et graphiques ou qui ont une durée de vie utile limitée.
- Les bulletins touristiques.
- Des banques de données dynamiques.

La technologie utilisée pour la gestion du site freine les travaux pour rendre le site complètement accessible, et une refonte est requise. Toutefois, le moratoire instauré par le Conseil des ministres en août 2015 empêche tout projet de développement ou de refonte de sites Web.

En 2017-2018, le Ministère a assuré la continuité de l'accessibilité du site Web avec la contribution de la Direction des communications et des unités productrices de contenus. L'assistance à l'utilisateur sur demande pour les vidéos publiées a également été offerte durant cette période. Par ailleurs, le Ministère a eu recours à un site Web externe spécialisé dans l'hébergement de vidéos pour l'usage d'un lecteur multimédia conforme.

### État de situation de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web en 2017-2018 pour le site **QuébecOriginal**

Le site **QuébecOriginal** est le site officiel du Ministère pour l'information et la promotion du Québec comme destination touristique, au Québec et à l'étranger.

Le site Web est partiellement conforme aux standards puisque plusieurs de ses fonctionnalités ne sont pas facilement accessibles au clavier, notamment le menu principal et la navigation dans le site Web. De plus, les campagnes promotionnelles estivales, hébergées de façon temporaire sur le site, ne sont pas conformes. En 2017-2018, cette situation prévalait pour la campagne temporaire « Lâcher prise », mise en ligne en prévision de l'été 2018.

Afin de favoriser la mise en œuvre des standards gouvernementaux sur ce site, le Ministère s'est assuré, en 2017-2018, de sensibiliser l'Alliance de l'industrie touristique du Québec et sa firme de création de campagnes promotionnelles au respect des normes d'accessibilité. De plus, le Ministère s'est assuré que les normes et les règles d'accessibilité WCAG 2.0 pour les nouveaux développements et toutes les nouvelles campagnes promotionnelles créées par les partenaires et les fournisseurs ont été communiquées et mises en place. Ainsi, tant les professionnels de la conception et du développement Web du Ministère que les ressources de l'Alliance et leur firme de création de campagnes promotionnelles contribuent à la mise en œuvre des standards.

Certaines difficultés et contraintes techniques et visuelles sont causées par la conception proposée par la firme de développement lors de la refonte complète du site Web en 2015. De plus, la capacité d'action du Ministère est limitée par les contraintes de budget et de temps pour la livraison de certains projets ainsi que par le partage de la responsabilité de la mise à jour du site avec l'Alliance, mandataire du Ministère pour la promotion du tourisme sur les marchés hors Québec. Enfin, le moratoire instauré par le Conseil des ministres en août 2015 empêche tout projet de développement ou de refonte de sites Web.

Le Ministère poursuivra l'intégration et la sensibilisation aux standards en continu auprès de l'Alliance afin de s'assurer que les modifications et optimisations respectent les standards d'accessibilité.



# Autres exigences



## Accès à l'égalité

La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (chapitre A-2.01) vise à accroître la présence de certains groupes dans l'effectif de la fonction publique afin qu'il reflète davantage la diversité de la société québécoise.

Ainsi, des mesures doivent être déployées par les ministères et organismes afin de favoriser l'accès à l'emploi des communautés culturelles, des anglophones, des Autochtones et des personnes handicapées. Les données suivantes rendent compte des résultats obtenus par le Ministère quant aux objectifs gouvernementaux en la matière.

### Données globales

Au 31 mars 2018, le Ministère comptait sur un effectif de 205 employés réguliers et occasionnels, auxquels s'ajoutaient 23 étudiants et un stagiaire. Durant la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018, 87 personnes ont été embauchées par le Ministère.

### Nombre total des personnes embauchées<sup>1</sup>, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2017-2018

	PERMANENT	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	11	27	43	6	87
Nombre d'employés en place au 31 mars 2018	191	14	23	1	229

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

### Membres de communautés culturelles, anglophones, Autochtones et personnes handicapées

#### Embauche

En 2017-2018, le Ministère a atteint un taux d'embauche de membres des groupes cibles de 9,1 % pour le personnel permanent et de 14,8 % pour le personnel occasionnel, ce qui ne permet pas de rencontrer la cible gouvernementale.

En effet, le gouvernement s'est donné comme objectif d'atteindre un taux d'embauche de 25 % de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'Autochtones et de personnes handicapées dans tous les statuts d'emploi, afin de hausser la représentativité des membres des groupes cibles au sein de la fonction publique québécoise.

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

	PERMANENT (%)	OCCASIONNEL (%)	ÉTUDIANT (%)	STAGIAIRE (%)
2017-2018	9,1	14,8	4,7	0
2016-2017	12,5	0	0	0
2015-2016	25,0	0	4,9	0

### Embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi en 2017-2018

STATUT D'EMPLOI	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI <sup>1</sup> (%)
Permanent	1	0	0	0	1	11	9,1
Occasionnel	3	0	0	1	4	27	14,8
Étudiant	2	0	0	0	2	43	4,7
Stagiaire	0	0	0	0	0	6	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 2017-2018 dans le même statut d'emploi.

#### Représentativité au sein de l'effectif permanent

Le gouvernement s'est fixé deux cibles concernant les communautés culturelles et les personnes handicapées quant à leur représentativité au sein de l'effectif permanent. Pour les communautés culturelles, la cible gouvernementale est fixée à 9 % alors qu'elle est de 2 % pour les personnes handicapées.

Le Ministère dépasse la cible gouvernementale pour les communautés culturelles depuis les trois dernières années.

### Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent — résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GRUPE CIBLE	NOMBRE EN 2018	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF PERMANENT EN 2018 (%)	NOMBRE EN 2017	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF PERMANENT EN 2017 (%)	NOMBRE EN 2016	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF PERMANENT EN 2016 (%)
Communautés culturelles	22	11,5	23	12,3	25	12,4
Anglophones	4	2,1	4	2,1	4	2,0
Autochtones	2	1,0	2	1,1	2	1,0
Personnes handicapées	0	0	0	0	1	0,5

### Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent — résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2018

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT NOMBRE (%)	PERSONNEL PROFESSIONNEL NOMBRE (%)	PERSONNEL TECHNICIEN NOMBRE (%)	PERSONNEL DE BUREAU NOMBRE (%)	PERSONNEL OUVRIER NOMBRE (%)	TOTAL NOMBRE (%)
Communautés culturelles	0	11 (12,2)	7 (15,2)	4 (11,1)	0	22 (11,5)
Anglophones	0	0	2 (4,3)	1 (2,8)	1 (25,0)	4 (2,1)
Autochtones	0	0	0	2 (5,6)	0	2 (1,0)
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0

### Femmes

Le taux d'embauche des femmes a atteint 73,6 % en 2017-2018. Ces dernières représentaient près de 60 % de l'effectif régulier du Ministère au 31 mars 2018.

### Taux d'embauche des femmes en 2017-2018 par statut d'emploi

	PERMANENT	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	8	23	30	3	64
Nombre total de personnes embauchées	11	27	43	6	87
Taux d'embauche de femmes (%)	72,7	85,2	69,8	50,0	73,6

### Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2018

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	7	45	34	27	1	114
Nombre total d'employés permanents	15	90	46	36	4	191
Taux de représentativité des femmes (%)	46,7	50,0	73,9	75,0	25,0	59,7

### 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

Un des objectifs du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), administré par le Centre de services partagés du Québec, est d'aider les personnes handicapées à obtenir

un emploi dans la fonction publique québécoise, en leur permettant de développer leurs compétences en situation de travail.

Malgré la diffusion d'information sur le programme auprès de l'ensemble des gestionnaires, aucun projet n'a été soumis au Centre de services partagés du Québec par le Ministère, et, par conséquent, aucun participant n'a été accueilli.

### Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le PDEIPH

AUTOMNE 2017 (COHORTE 2018)	AUTOMNE 2016 (COHORTE 2017)	AUTOMNE 2015 (COHORTE 2016)
0	0	0

### Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars

2017-2018	2016- 2017	2015- 2016
0	0	0

#### Autres mesures ou actions réalisées en 2017-2018

Par ailleurs, le Ministère a accompli les actions suivantes afin de favoriser l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi.

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	36
Élaboration, adoption et diffusion d'un Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées <sup>18</sup>	Tout le personnel	Tout le personnel
Mise en place et suivi des mesures prévues au plan d'action	Tout le personnel	Tout le personnel

18. Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ainsi que son suivi sont accessibles à l'adresse suivante : <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/publication/plan-action-pour-personnes-handicapees-381.html?categorie=93>

## Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Adoptée en janvier 2017, la politique linguistique du Ministère témoigne de l'attention constante accordée par l'organisation à la qualité de la langue française. La politique témoigne également de son souci de réaliser sa mission en respectant la Charte de la langue française et la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

En 2017-2018, le Ministère a poursuivi ses actions de sensibilisation auprès du personnel. À cet égard, quatre manchettes intranet destinées à informer le personnel au sujet de différents aspects de la politique ministérielle ont été publiées. 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.

À titre de mandataire ministériel de l'application de la Charte de la langue française, le directeur des communications est appelé à présider le comité permanent sur l'utilisation du français. Ce comité ne s'est pas réuni en 2017-2018, mais il a fait l'objet d'une présentation dans une manchette intranet.

## Accès aux documents et protection des renseignements personnels

### Accès aux documents

En 2017-2018, le Ministère a reçu et traité 42 demandes d'accès aux documents formulées en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), ce qui représente une diminution de plus du tiers par rapport à 2016-2017.

### Nombre total de demandes reçues

2017-2018	2016- 2017	2015- 2016
42	66	50

### Nombre de demandes traitées en 2017-2018, en fonction de leur nature et des délais

DÉLAIS DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS		RECTIFICATION
	Documents administratifs	Renseignements personnels	
0 à 20 jours	35	0	0
21 à 30 jours	6	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	1	0	0
TOTAL	42	0	0

Parmi les 42 demandes d'accès aux documents traitées par le Ministère, 83 % l'ont été en 20 jours ou moins et 14 % en 21 à 30 jours. La consultation d'un tiers visé par une demande a généré un délai de plus de 31 jours dans un cas.



### Nombre de demandes traitées en 2017-2018, en fonction de leur nature et de la décision rendue

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS		RECTIFICATION	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES
	Documents administratifs	Renseignements personnels		
Acceptée entièrement	23	0	0	Sans objet
Partiellement acceptée	5	0	0	14, 22, 23, 24, 30.1, 33, 37, 47, 51, 53, 54, 56 et 59
Refusée entièrement	3	0	0	
Autres	11	0	0	47, 48 et 51

En 2017-2018, 55 % des demandes d'accès traitées ont donné lieu à une acceptation totale, tandis que 19 % des demandes se sont soldées par une acceptation partielle ou de refus entier. Parmi les autres décisions rendues, deux demandes ont été redirigées vers un autre organisme public tandis que les documents visés n'étaient pas détenus par le Ministère dans le cas des neuf autres demandes.

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable en 2017-2018	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information en 2017-2018	0

En 2017-2018, le Ministère n'a reçu aucune demande d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable ni aucun avis de révision de la Commission d'accès à l'information.

## Diffusion de l'information et protection des renseignements personnels

Le Ministère s'est conformé aux exigences législatives et réglementaires en diffusant de façon continue, dans une section de son site Web<sup>19</sup>, les documents et les renseignements prescrits par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1, r.2).

Ainsi, le Ministère diffuse tous les trimestres des renseignements relatifs aux dépenses, dont les frais de déplacement, les dépenses de formation et de participation à des colloques et congrès, les dépenses de publicité et de promotion, de même que les dépenses de télécommunications mobiles.

Il diffuse également les documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès accompagnés de la décision anonyme du responsable de l'accès aux documents ainsi qu'un inventaire des fichiers contenant des renseignements personnels.

## Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Conformément à la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2017, le Ministère a établi une procédure pour faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés et a désigné un responsable du suivi des divulgations chargé de son application. Ces renseignements sont présentés sur une page de l'intranet prévue à cet effet et accessible à l'ensemble du personnel.

Rappelons que cette loi a pour objets de faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et d'établir un régime général de protection contre les représailles. En 2017-2018, le responsable du suivi des divulgations du Ministère n'a reçu aucune divulgation.

## Allègement réglementaire et administratif

En 2017-2018, le Ministère a maintenu sa plateforme Web acquise au cours de l'exercice financier 2012-2013 pour alléger la gestion du programme d'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 par l'entremise de cette même plateforme, tout comme la reddition de comptes des festivals et des événements. Cette procédure s'inscrit dans la volonté du Ministère d'adopter des mesures de réduction de la consommation de papier dans ses activités courantes, tel qu'il est énoncé à l'action 1 de son Plan d'action de développement durable 2017-2020.

Par ailleurs, en vertu des articles 19 et 20 de la Politique gouvernementale sur l'allègement 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.

En 2017-2018, aucun ajustement n'a été apporté aux deux lois concernant les entreprises sous la responsabilité du Ministère, soit la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et son règlement d'application ainsi que la Loi sur l'aide au développement touristique (chapitre E-14.2) et son règlement d'application.

19. La section Accès à l'information est accessible à l'adresse : <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/organisation/acces-information/index.php>

## Occupation et vitalité des territoires

Le gouvernement rendait publique en décembre 2017 la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. Cette stratégie fait état des priorités établies dans chacune des régions à la suite d'un vaste exercice de réflexion et de concertation des élus régionaux.

Conformément à la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (chapitre O-1.3), le Ministère a rendu public son Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2020 en mars 2018<sup>20</sup>. Ce plan d'action présente la contribution du Ministère à l'atteinte des objectifs de la Stratégie et des priorités régionales. Une première reddition de comptes des engagements du Ministère sera présentée dans son Rapport annuel de gestion 2018-2019.

Par ailleurs, malgré qu'il ne dispose pas d'une planification pluriannuelle relative à la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016, le Ministère contribue à l'atteinte de cet objectif en favorisant le développement de l'industrie touristique dans toutes les régions du Québec. Les interventions du Ministère à cet égard sont multiples.

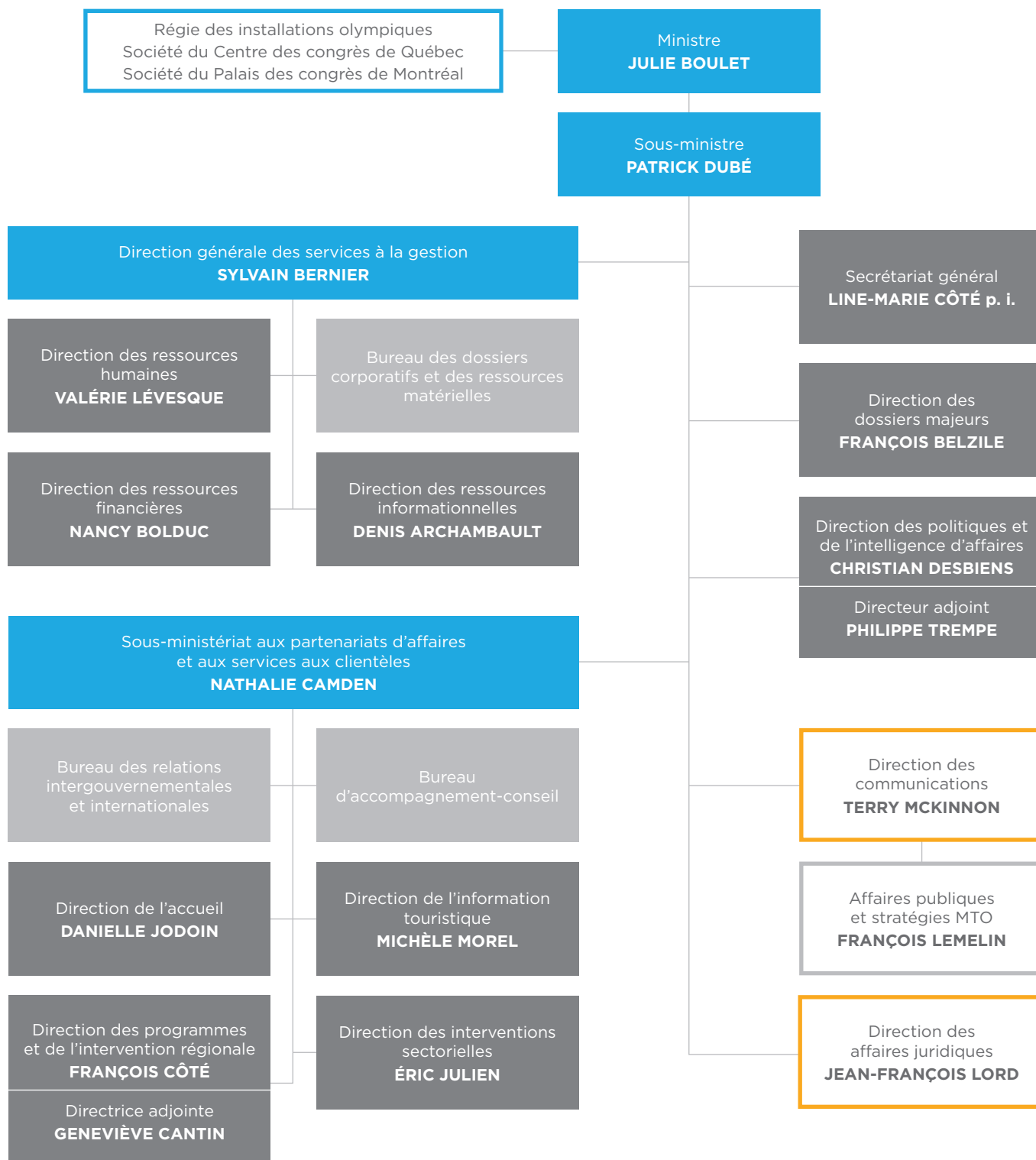
Mentionnons entre autres pour 2017-2018 :

- la mise en œuvre de cinq stratégies sectorielles et les leviers financiers qui les accompagnent, permettant de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux;
- la reconnaissance des ATR comme partenaires privilégiés dans le développement de l'industrie touristique, qui s'est traduite par la mise en œuvre d'ententes de partenariat régional en tourisme 2016-2020 et par la signature d'ententes de développement numérique des entreprises touristiques 2018-2020;
- la production de documents en intelligence d'affaires, fournissant à l'industrie touristique une information stratégique qui l'aide à acquérir des connaissances;
- la publication et la mise en œuvre d'engagements à l'égard de la main-d'œuvre touristique;
- la publication et la mise en œuvre d'engagements en matière d'accueil touristique.

---

20. Le plan d'action du Ministère peut être consulté à l'adresse suivante : <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/organisation/plan-strategique/plan-action-relatif-a-occupation-et-a-la-vitalite-des-territoires-2018-2020.html>

## ANNEXE — Organigramme au 31 mars 2018





[tourisme.gouv.qc.ca](http://tourisme.gouv.qc.ca)

Ministère  
du Tourisme

Québec

