

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-2019

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.



Par ses interventions et ses programmes, le Ministère s'acquitte de sa responsabilité à l'égard de la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires. Ses actions dans ce domaine sont signalées par le logo occupation et vitalité des territoires (OVT) dans le présent rapport.

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

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-2019

Dépôt légal – 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-84933-9 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-84934-6 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec, 2019

Imprimé sur du papier Rolland Enviro

Crédit de la photo en page couverture : Martin Laporte

2 0 1 8 . 2 0 1 9

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 2018-2019 du ministère du Tourisme pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2019.

Préparé conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, il présente les résultats obtenus par le Ministère relativement à ses engagements.

Je tiens à souligner le travail de l'équipe passionnée, compétente, professionnelle et dévouée du Ministère, qui contribue à l'accomplissement des réalisations présentées dans ce rapport.

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



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

La ministre du Tourisme,
CAROLINE PROULX
Québec, septembre 2019

Message de la 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 2018-2019 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, son Plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019 et sa Déclaration de services aux citoyens.

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.



La sous-ministre du Tourisme,
MANON BOUCHER
Québec, septembre 2019

Déclaration sur la fiabilité des données

Nous sommes responsables des résultats contenus dans le Rapport annuel de gestion 2018-2019. La présente déclaration porte sur l'exactitude et la fiabilité des données de ce dernier.

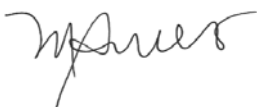
Le présent rapport :

- 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 2018-2019 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 2019.

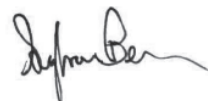
Les membres de la direction,



MANON BOUCHER
Sous-ministre



CHRISTIAN DESBIENS
Sous-ministre adjoint aux partenariats
d'affaires et aux services aux clientèles,
par intérim



SYLVAIN BERNIER
Directeur général
des services à la gestion

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives

Madame Manon Boucher

Sous-ministre

Ministère du Tourisme

Madame la Sous-Ministre,


Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2018-2019 du ministère du Tourisme au regard des résultats du Plan stratégique 2017-2020, des actions envisagées dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019, des engagements énoncés 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 2018-2019 du ministère du Tourisme au regard des résultats du Plan stratégique 2017-2020, des actions envisagées dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019, des engagements énoncés 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, septembre 2019

Table des matières

10 Liste des sigles et acronymes

11 Information sur le Ministère

12 Présentation générale du Ministère

14 Contexte de réalisation des activités du Ministère

16 L'organisation en bref

18 Faits saillants 2018-2019

19 Présentation des résultats obtenus

20 Résultats relatifs au Plan stratégique

43 Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

49 Utilisation des ressources

50 Utilisation des ressources humaines

53 Utilisation des ressources financières et budgétaires

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

58 Utilisation des ressources informationnelles

59 Autres exigences

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

72 Recommandations du commissaire au développement durable

73 Accès à l'égalité

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

78 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

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

80 Allègement réglementaire et administratif

80 Occupation et vitalité des territoires

85 Annexes

86 Annexe 1 - Organigramme au 31 mars 2019

87 Annexe 2 - Modifications apportées en mars 2019 lors de la révision du Plan stratégique 2017-2020

89 Annexe 3 - Suivi des engagements du Ministère – réponses relatives aux priorités régionales

Liste des sigles et acronymes

Alliance	› Alliance de l'industrie touristique du Québec
ATR	› Associations touristiques régionales
ATS	› Associations touristiques sectorielles
CMDD	› Comité ministériel sur le développement durable
CTMA	› Coopérative de Transport Maritime et Aérien
CQRHT	› Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
DD	› Développement durable
EDNET	› Entente de développement numérique des entreprises touristiques
EPRT	› Entente de partenariat régional en tourisme
EQON	› Équipe QuébecOriginal numérique
ETC	› Équivalent temps complet
GES	› Gaz à effet de serre
JAT	› Journées de l'accueil touristique
MELCC	› Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
MTO	› Ministère du Tourisme
MVE	› Minorités visibles et ethniques
OVT	› Occupation et vitalité des territoires
PADAT	› Programme d'appui au développement des attraits touristiques
PADD	› Plan d'action de développement durable
PAET	› Programme d'accessibilité des établissements touristiques
PAGD	› Plan annuel de gestion des dépenses
PDEIPH	› Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
PDIT	› Plan de développement de l'industrie touristique
PME	› Petites et moyennes entreprises
PrDIT	› Programme de développement de l'industrie touristique
PSSDT	› Programme de soutien aux stratégies de développement touristique
SQGD	› Système québécois de gestion de la destination
TSH	› Taxe sur l'hébergement
VGQ	› Vérificateur général du Québec

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.

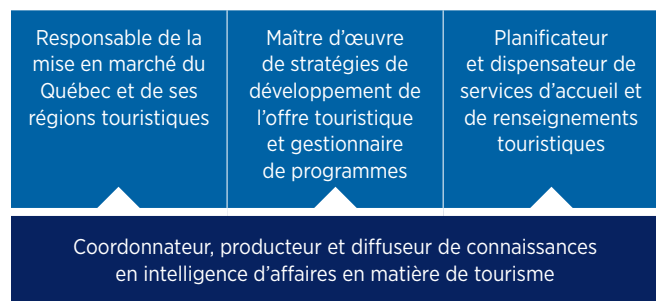
Valeurs

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. Le Ministère exerce les quatre fonctions stratégiques suivantes :



Clientèle et partenaires

Dans l'ensemble, les fonctions du Ministère s'exercent auprès des visiteurs (touristes¹ et excursionnistes²) 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 2018-2019 à cet égard se trouvent dans la section Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens du présent rapport.

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.

Structure organisationnelle

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

- Le Sous-ministériat 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.

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 sont effectués par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Par ailleurs, 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.

L'organigramme du Ministère au 31 mars 2019 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 mission 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.

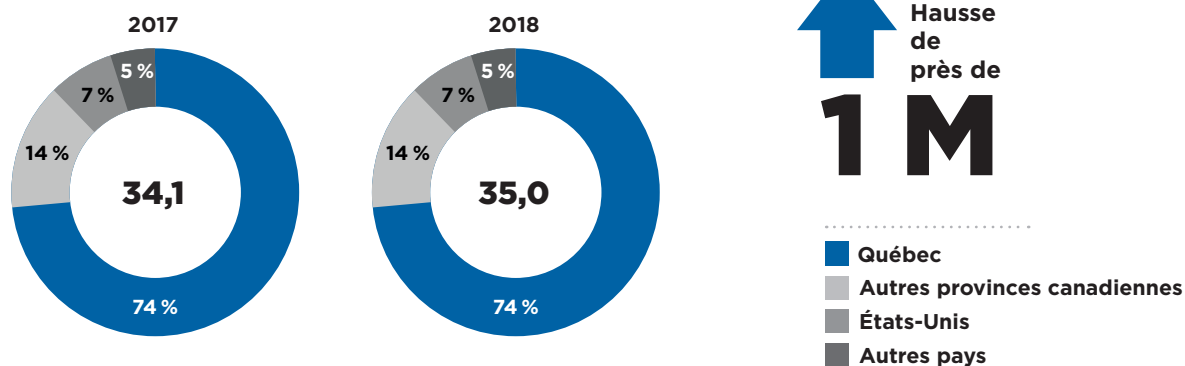
Le Plan d'action 2016-2020 – Appuyer les entreprises, enrichir les régions, résultat de ce vaste chantier, maintient la cible de performance du PDIT, visant un taux de croissance annuel moyen des recettes touristiques de 5 %, pour un total de 18,9 milliards en 2020. En 2017, la croissance des recettes touristiques a été de 6,8 %, soit une augmentation de près de 950 millions de dollars, portant le total des recettes à 15,0 milliards de dollars. Quant aux recettes de l'année 2018, elles sont estimées à près de 15,7 milliards de dollars, ce qui représente une croissance de 4,9 %.

Le Plan d'action 2016-2020 vise également un accroissement du nombre d'emplois équivalant à 50 000 emplois touristiques additionnels d'ici 2020, soit une augmentation annuelle moyenne de 1,6 %, pour un total de 419 300 emplois à terme. Le Ministère estime que le nombre d'emplois touristiques s'élevait à près de 402 000 en 2018, ce qui représente une augmentation de 1,8 % par rapport à l'année précédente.

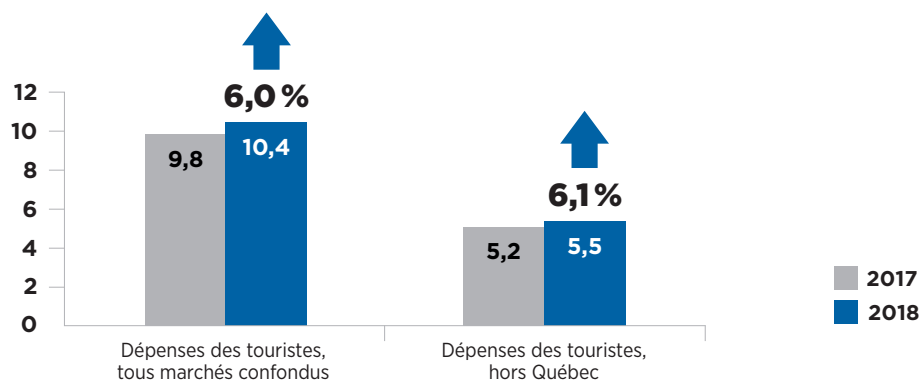
Contexte de réalisation des activités du Ministère



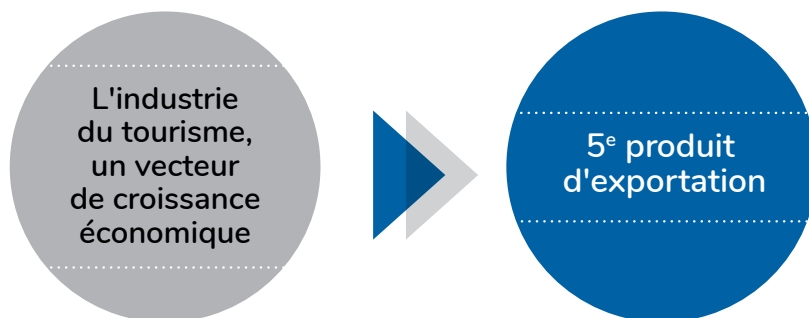
Nombre de touristes (en M)³



Dépenses des touristes (G\$)³



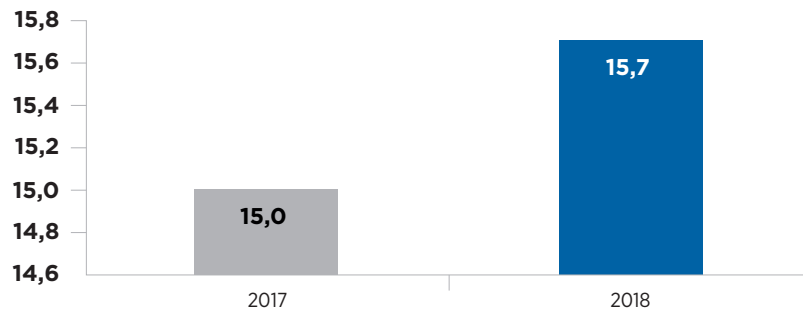
Stratégie québécoise de l'exportation 2016-2020



3. Les données de 2018 sont des estimations. Les données définitives seront disponibles à l'automne 2019.



Recettes touristiques* (G\$)³

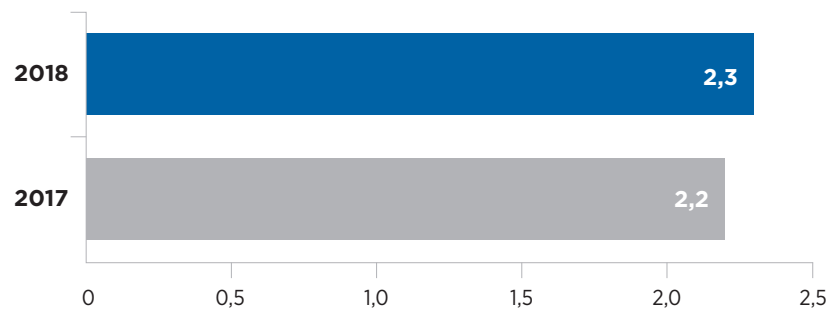


Hausse de
4,9 %

* Les recettes touristiques 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.

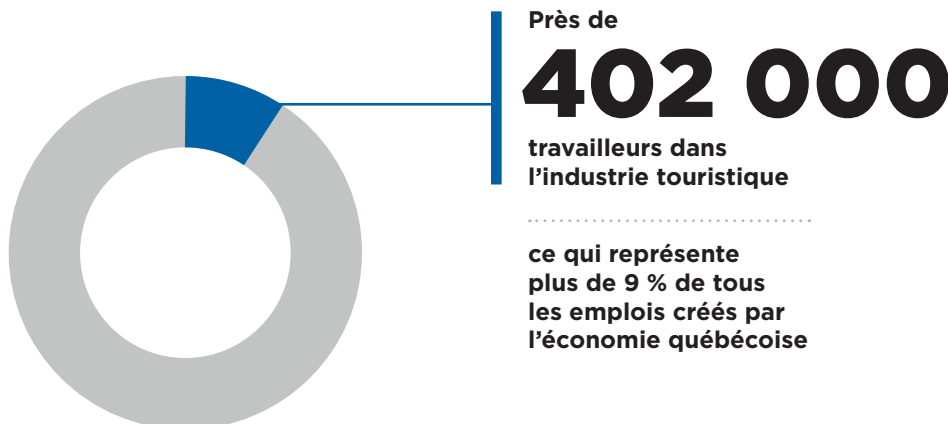


Revenu total (G\$) dans le secteur de l'hébergement touristique*



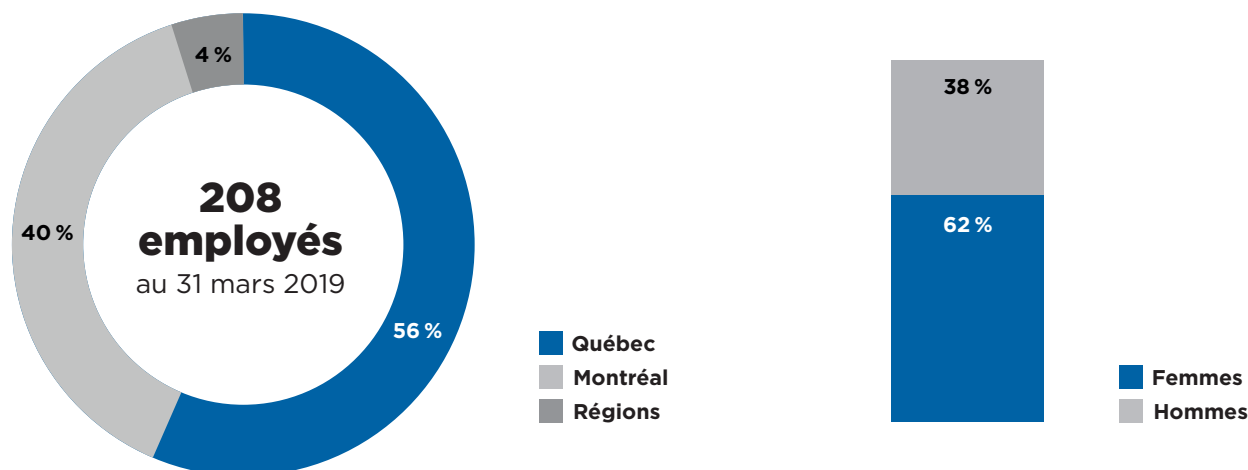
Hausse de
4,2 %

* Établissements d'hébergement de 4 unités de location et plus des catégories suivantes : établissements hôteliers et résidences de tourisme.

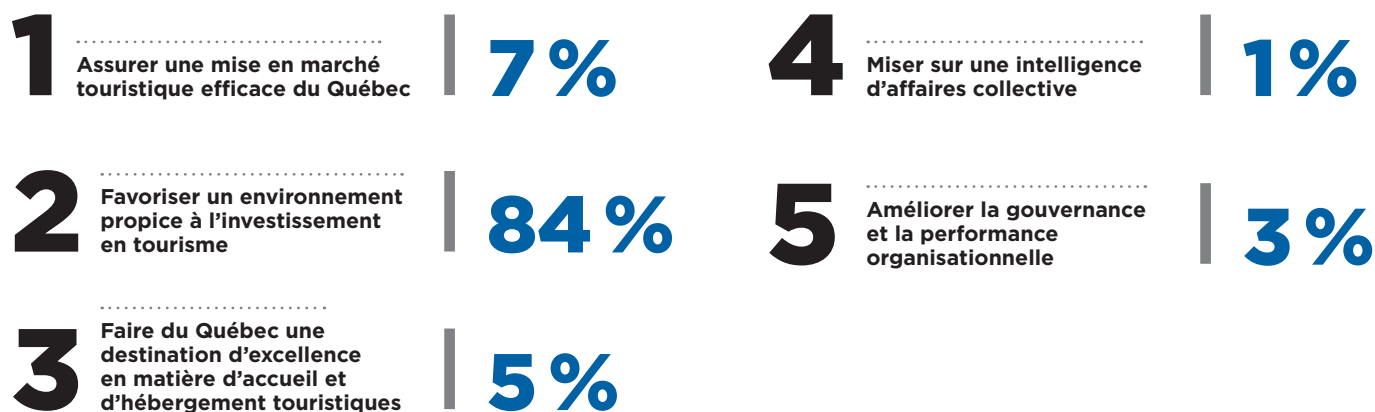


3. Les données de 2018 sont des estimations. Les données définitives seront disponibles à l'automne 2019.

L'organisation en bref

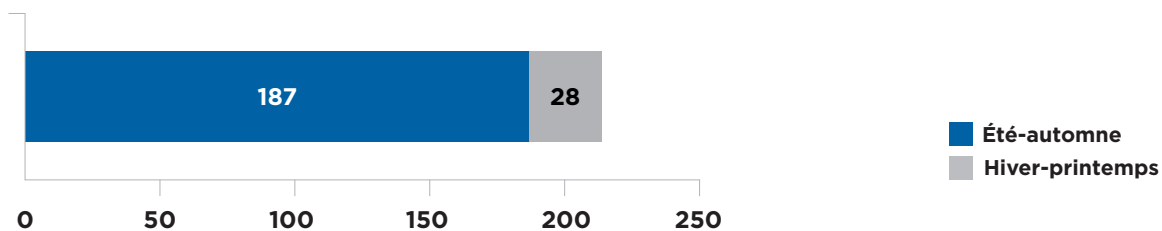
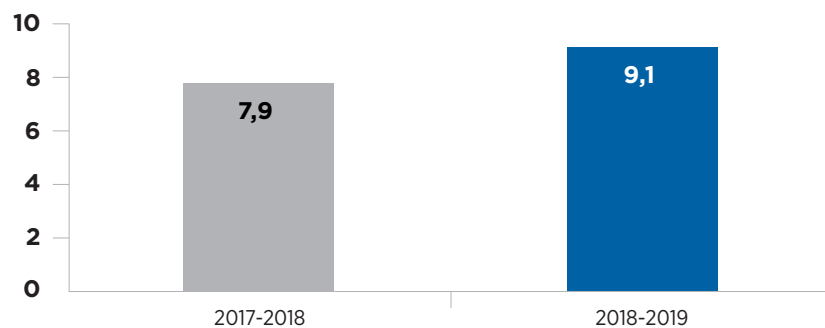


209 M\$ en dépenses probables réparties en cinq orientations stratégiques



352
projets soutenus

grâce à près de 97 M\$ d'aide financière
accordée par les différents leviers
financiers du Ministère

215 festivals et événements soutenus grâce à une aide financière de plus de 22 M\$**Sessions sur le site QuébecOriginal (M)**

Hausse de
15 %



Plus de 509 000 personnes ont utilisé les services de renseignements du Ministère (centres Infotouriste et centre d'appels)

92 % de satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus

Faits saillants 2018-2019

Appui au développement de l'offre touristique et à la tenue de festivals et d'événements touristiques

Le Ministère a appuyé 352 projets en 2018-2019 en leur accordant une aide financière de près de 97 millions de dollars par l'entremise de ses divers leviers financiers. Cette aide financière s'ajoute aux contributions des promoteurs et des partenaires portant les investissements totaux à près de 579 millions de dollars.

Le Ministère a également soutenu la tenue et l'organisation de 215 festivals et événements en leur accordant une aide financière de plus de 22 millions de dollars. La valeur des dépenses associées à ces projets est de plus de 360 millions de dollars.

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

En 2018-2019, 336 entreprises ont été accompagnées par le Ministère et ses partenaires dans la mise en place de meilleures pratiques d'affaires, ce qui représente une augmentation de près de 190 % par rapport à 2017-2018 (116 entreprises accompagnées). De ce nombre, 133 entreprises touristiques cédantes et 124 repreneurs ont reçu un accompagnement structuré axé sur le transfert et la relève entrepreneuriale par le Centre de transfert d'entreprise du Québec.

Appui à deux projets touristiques majeurs – Ski Bromont.com, société en commandite et Destination Owl's Head inc.

En 2018-2019, une aide financière totalisant 30,0 millions de dollars a été octroyée à Ski Bromont.com, société en commandite et à Destination Owl's Head inc. Le projet de Ski Bromont.com, société en commandite, qui a reçu une aide de 9,6 millions de dollars, comporte notamment l'ajout et la modernisation d'infrastructures et d'équipements récréotouristiques ainsi que le développement d'une offre d'hébergement.

Pour sa part, le projet de Destination Owl's Head inc., qui a reçu une aide de 20,4 millions de dollars, correspond notamment à l'ajout et à la modernisation d'infrastructures récréotouristiques pour le développement d'une offre d'hébergement intégrée et adaptée aux produits et installations récréotouristiques.

Mise en place d'une équipe dédiée à l'évolution de l'écosystème numérique

L'équipe QuébecOriginal numérique (EQON), composée de membres du Ministère et de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (Alliance), a été mise en place au cours de l'année 2018-2019. Cette équipe a pour mandat d'animer et de faire évoluer l'écosystème numérique QuébecOriginal, et ce, au profit des opérations de promotion, de mise en marché et d'accueil touristique de l'industrie. Les travaux de l'EQON portant sur la refonte de l'écosystème numérique ont débuté en octobre 2018.

Lancement d'une démarche de consultation en vue de l'élaboration d'une stratégie de croissance économique de l'industrie touristique

Le ministère du Tourisme a entamé en 2018-2019 une importante démarche de consultation auprès des acteurs de l'industrie touristique en vue de l'élaboration d'une stratégie de croissance économique de l'industrie touristique pour la période 2020-2025. La première étape est une tournée régionale qui a débuté le 22 février 2019 et à laquelle sont conviés les entreprises, les partenaires associatifs de l'industrie et les élus.

Révision du système de compilation des données du voyageur

Le Ministère a entièrement revu en 2018-2019 le système permettant de compiler les données du voyageur dans le réseau québécois des lieux d'accueil touristique. Le nouveau système, « l'interface du conseiller », est maintenant utilisé par plus de 200 lieux d'accueil touristique répartis partout au Québec, soit les cinq centres Infotouriste exploités par le Ministère, ainsi que plus de 200 bureaux d'information et d'accueil touristique sur tout le territoire québécois.

Présentation des résultats obtenus

Résultats relatifs au Plan stratégique

Conformément à la Loi sur l'administration publique (chapitre A-6.01), le Ministère a rendu public en 2017-2018 son Plan stratégique 2017-2020.

En mars 2019, celui-ci a fait l'objet d'une révision afin d'assurer une meilleure exactitude des données, de rehausser l'engagement du Ministère et d'améliorer la précision de certains libellés. Les éléments modifiés sont désignés par un astérisque (*) dans la présente section. Un tableau reprenant les éléments modifiés se trouve en annexe du présent rapport.

Sommaire des résultats⁴

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 1

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

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cumulatif triennal
Cible*	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	Sans objet
Résultat	✗ Approbation du Plan d'action annuel 2017-2018 le 18 mai 2017	✓ Approbation du Plan d'action annuel 2018-2019 le 19 février 2018	Résultat à venir en 2019-2020	Sans objet

Indicateur 2

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

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cumulatif triennal
Cible	80 %	90 %	100 %	Sans objet
Résultat	✓ 95 %	✓ 95 %	Résultat à venir en 2019-2020	Sans objet

4. ✗ Cible non atteinte — ✓ Cible atteinte — ● Cible en voie d'être atteinte

OBJECTIF 1.2*

Accroître la notoriété des campagnes promotionnelles sur les marchés hors Québec

Indicateur 3*

Taux de notoriété assistée globale de la campagne promotionnelle sur les marchés prioritaires

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cumulatif triennal
Cible*	Indicateur modifié en 2018-2019	Augmentation de 5 points de pourcentage aux États-Unis par rapport aux résultats de 2017-2018	Augmentation de 5 points de pourcentage aux États-Unis par rapport aux résultats de 2018-2019	Sans objet
Résultat		✗ Diminution de 29 points de pourcentage	Résultat à venir en 2019-2020	
Cible*		Augmentation de 5 points de pourcentage en Ontario par rapport aux résultats de 2017-2018	Augmentation de 5 points de pourcentage en Ontario par rapport aux résultats de 2018-2019	
Résultat		✗ Diminution de 7 points de pourcentage	Résultat à venir en 2019-2020	
Cible*		Augmentation de 3 points de pourcentage en France par rapport aux résultats de 2017-2018	Augmentation de 3 points de pourcentage en France par rapport aux résultats de 2018-2019	
Résultat		✗ Diminution de 2 points de pourcentage	Résultat à venir en 2019-2020	

ORIENTATION 2

Favoriser un environnement propice à l'investissement en tourisme

OBJECTIF 2.1

Favoriser le développement de l'offre touristique globale

Indicateur 4

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

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cumulatif triennal
Cible	275 M\$	340 M\$	385 M\$	1 G\$
Résultat	✓ 490 M\$ ⁵	✗ 328,7 M\$	Résultat à venir en 2019-2020	● 818,7 M\$

Indicateur 5*

Valeur des dépenses associées à la tenue et l'organisation des festivals et des événements touristiques soutenus par le Ministère

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cumulatif triennal
Cible*	Indicateur ajouté en 2018-2019	340 M\$	340 M\$	Cumulatif sur deux ans : 680 M\$
Résultat		✓ 362,7 M\$	Résultat à venir en 2019-2020	● 362,7 M\$

OBJECTIF 2.2

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

Indicateur 6

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

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cumulatif triennal
Cible*	75	184	300	600
Résultat	✓ 116	✓ 336	Résultat à venir en 2019-2020	● 452

5. Le résultat 2017-2018 de cet indicateur a été révisé à la suite d'une modification apportée à la méthode de calcul : les résultats du programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques ont été exclus.

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 7

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

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cumulatif triennal
Cible	80 %	85 %	90 %	Sans objet
Résultat	✓ 84 %	✓ 92 %	Résultat à venir en 2019-2020	Sans objet

OBJECTIF 3.2

Optimiser l'encadrement des établissements d'hébergement touristique

Indicateur 8

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

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cumulatif triennal
Cible*	Dépôt des modifications législatives	Aucune cible pour 2018-2019	Dépôt des modifications réglementaires	Sans objet
Résultat	✓ Projet de loi déposé en octobre 2017	Sans objet	Résultat à venir en 2019-2020	Sans objet

Indicateur 9

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

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cumulatif triennal
Cible*	Cible précisée en 2018-2019	Diffusion à partir de l'entrée en vigueur des modifications législatives	Diffusion à partir de l'entrée en vigueur des modifications réglementaires	Sans objet
Résultat	Sans objet ⁶	✓ Diverses actions de diffusion réalisées	Résultat à venir en 2019-2020	Sans objet

6. Considérant que la cible est modifiée en 2018-2019, le résultat de 2017-2018 est sans objet.

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 10

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

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cumulatif triennal
Cible*	75 %	90 %	95 %	Sans objet
Résultat	✓ 97 %	✓ 92 %	Résultat à venir en 2019-2020	Sans objet

ENJEU 2

Une organisation performante

ORIENTATION 5

Améliorer la gouvernance et la performance organisationnelle

OBJECTIF 5.1

Assurer une gestion responsable des programmes

Indicateur 11

Nombre de rapports d'évaluation de programme produits

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cumulatif triennal
Cible*	Aucune cible pour 2017-2018	1	2	3
Résultat	Sans objet	✓ 1	Résultat à venir en 2019-2020	● 1

OBJECTIF 5.2

Offrir un milieu de travail attrayant et stimulant

Indicateur 12

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

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cumulatif triennal
Cible	80 %	Aucune cible pour 2018-2019	85 %	Sans objet
Résultat	✓ 89 %	Sans objet	Résultat à venir en 2019-2020	Sans objet

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 touristique et soutenir ce développement de manière dynamique et responsable.

En 2018-2019, le Ministère a soutenu l'organisation des Assises du tourisme en plus de poursuivre sa participation à la 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. Par ailleurs, le Ministère a entamé en 2018-2019 un vaste exercice de consultation auprès des acteurs de l'industrie touristique en vue de l'élaboration d'une stratégie de croissance économique de l'industrie touristique pour la période 2020-2025.

Assises du tourisme 2018

Les Assises du tourisme visent à réunir les partenaires institutionnels et les influenceurs impliqués dans l'industrie touristique. À la demande du Ministère, l'Alliance de l'industrie touristique du Québec a assuré la planification, l'organisation et la tenue de l'édition 2018 des Assises du tourisme qui s'est déroulée les 1^{er} et 2 mai 2018 à Québec sous la thématique « 100 % QuébecOriginal », choix étroitement lié aux Engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020⁷.

Le Ministère a participé activement au déroulement de cet événement, qui a accueilli 475 participants, par la présentation des intentions de voyage pour la saison estivale 2018, la diffusion de l'intelligence d'affaires et de profils de marché comme celui sur la Chine ainsi que le dépôt d'un bilan des initiatives en matière de tourisme et des leviers financiers mis à la disposition de l'industrie depuis 2016.

Réflexion sur l'écosystème numérique de la destination touristique

Au cours de l'année 2018-2019, le Ministère a participé, avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, à la mise en place de l'équipe QuébecOriginal numérique (EQON). Cette équipe, composée de membres du Ministère et de l'Alliance, a pour

mandat d'animer et de faire évoluer l'écosystème numérique de la destination, et ce, au profit des opérations de promotion, de mise en marché et d'accueil touristique de l'industrie.

En octobre 2018, les travaux de l'EQON portant sur la refonte de l'écosystème numérique ont débuté. Ainsi, en 2018-2019, les analyses d'affaires des principales fonctionnalités ont été amorcées.

Enfin, le site QuébecOriginal a connu une augmentation de sa fréquentation de 15 % par rapport à 2017-2018. Le nombre de sessions est passé de 7,9 millions en 2017-2018 à 9,1 millions en 2018-2019. Cette augmentation est due principalement aux travaux de référencement organique effectués par les équipes du Ministère sur le site Web.

Vers une stratégie de croissance économique de l'industrie touristique

Le ministère du Tourisme a entamé en 2018-2019 une importante démarche de consultation auprès des acteurs de l'industrie touristique en vue de l'élaboration d'une stratégie de croissance économique de l'industrie touristique pour la période 2020-2025. Cette démarche, qui se poursuivra en 2019-2020, comprend plusieurs étapes et mécanismes de consultation.

La première étape est une tournée régionale qui a débuté le 22 février 2019 et à laquelle sont conviés les entreprises, les partenaires associatifs de l'industrie et les élus. La tournée fera escale dans 18 villes et permettra d'aller à la rencontre des régions touristiques. Au 31 mars 2019, 9 villes avaient été visitées et plus de 600 personnes, consultées.

Ces rencontres prennent la forme d'ateliers de réflexion en petits groupes dans lesquels divers sujets sont abordés, dont le capital humain, l'entrepreneuriat, l'innovation, l'investissement, l'accès aux marchés ainsi que les connaissances stratégiques. Les propos recueillis à cette occasion visent à mettre en lumière les principales préoccupations des entrepreneurs. Les constats qui en émanent guideront le Ministère dans la poursuite de ses travaux d'élaboration de la stratégie.

En marge des consultations régionales, des rencontres ciblées avec les mandataires associatifs du Ministère et des représentants des communautés autochtones seront également tenues.

7. Les Engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020 peuvent être consultés à l'adresse suivante : <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/tourisme/publications/engagements-accueil-touristique/>

La tournée régionale prendra fin au printemps 2019 et les principaux constats qui s'en dégagent feront l'objet d'une présentation aux Assises du tourisme 2019. Les dirigeants d'associations touristiques recevront à l'issue de cet événement un portrait des premiers constats qui émergent pour leur région (le cas échéant), de même qu'un résumé des propos associés à chacun des sept thèmes de consultation. De plus, un appel de mémoires et de commentaires ainsi que des travaux ministériels seront menés en collaboration avec les différents partenaires de l'industrie.

La position ministérielle et les leviers préconisés pour soutenir la croissance économique de l'industrie touristique du Québec seront dévoilés lors des prochaines Assises du tourisme, en mai 2020.

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

Action du Plan annuel de gestion des dépenses (PAGD) 2018-2019 liée à cet objectif

- › Assurer le suivi de la planification triennale de l'Alliance et éclairer la prise de décision de cette dernière en rendant disponible l'intelligence d'affaires nécessaire ainsi qu'en partageant la connaissance fine des enjeux de positionnement de la destination touristique à l'international détenue au sein du Ministère.
 - › **Indicateur** : Approbation par la ministre de la planification annuelle d'ensemble de l'Alliance
 - › **Cible 2018-2019** : Planification approuvée au plus tard le 31 mars 2018
 - › **Résultat** :  Approbation du Plan d'action annuel 2018-2019 le 19 février 2018
-
- › **Indicateur** : Proportion des associations touristiques régionales qui sont inscrites à la planification d'ensemble de l'Alliance
 - › **Cible 2018-2019** : 90 %
 - › **Résultat** :  95 %

Par une entente triennale couvrant la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2020 et totalisant 39,0 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 ont été 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 2018-2019 et contribution des associations touristiques régionales

L'Alliance a ainsi proposé à la ministre, le 30 décembre 2017, la version finale de son Plan d'action annuel 2018-2019 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 19 février 2018.

Par suite de cette approbation, 21 des 22 associations touristiques régionales (ATR) (95 %) ont déposé leur plan d'action 2018-2019 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 2019-2020.

Suivant l'approbation du Rapport annuel de gestion 2017-2018, un montant de 1,5 million de dollars a été versé à l'Alliance tel que prévu à l'entente triennale. De même, à la suite de l'approbation du Plan d'action annuel 2018-2019 de l'Alliance par la ministre, un versement de 10,0 millions de dollars a été effectué à l'Alliance par le Ministère conformément à l'Entente. Un autre versement de 1,5 million de dollars a été effectué à l'automne 2018 à la suite du dépôt à la ministre du bilan du 1^{er} semestre de l'Alliance, totalisant un montant de 13,0 millions de dollars versés durant l'année 2018-2019.

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 investissements en provenance du milieu et des membres de l'industrie ainsi qu'une contribution des ATR. En 2018-2019, les sommes provenant du privé étaient de l'ordre de 11,4 millions de dollars, et la contribution des ATR s'élevait à 14,0 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 10,0 millions de dollars leur est accordé pour qu'elles puissent accomplir ces mandats, somme à laquelle s'ajoutent les revenus issus de la taxe sur l'hébergement (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 sont 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 2018-2019 sont de près de 95 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 11,4 millions comparativement à 2017-2018. Cette augmentation de 13,6 % est le résultat d'une combinaison de facteurs, notamment une augmentation du nombre d'unités occupées quotidiennement dans les établissements d'hébergement touristique, une augmentation du prix moyen quotidien d'une location d'unité d'hébergement touristique ainsi qu'une augmentation du nombre d'établissements d'hébergement touristique ayant effectué la remise de la TSH à Revenu Québec. Depuis l'implantation de la TSH en 1997, près de 820 millions de dollars ont été récoltés en revenus nets dans les 21 régions où elle s'applique.

OBJECTIF 1.2

Accroître la notoriété des campagnes promotionnelles sur les marchés hors Québec

Actions du PAGD 2018-2019 liées à cet objectif

- › Intensifier, de concert avec l'Alliance, les efforts promotionnels de la destination québécoise sur les marchés internationaux, grâce à l'utilisation de la marque « QuébecOriginal » afin d'accroître la notoriété du Québec et de positionner l'unicité et l'attractivité de la destination;
- › Affirmer la présence du Ministère dans les médias sociaux et dans l'environnement Web 2.0.

› **Indicateur :** Taux de notoriété assistée globale de la campagne promotionnelle sur les marchés prioritaires

› Cible 2018-2019 :

- › **États-Unis :** Augmentation de 5 points de pourcentage par rapport aux résultats de l'année précédente
- › **Ontario :** Augmentation de 5 points de pourcentage par rapport aux résultats de l'année précédente
- › **France :** Augmentation de 3 points de pourcentage par rapport aux résultats de l'année précédente

› Résultat :

- › **États-Unis :** ✖ Diminution de 29 %
- › **Ontario :** ✖ Diminution de 7 %
- › **France :** ✖ Diminution de 2 %

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 les États-Unis, l'Ontario et la France, font l'objet d'une importante partie des investissements en promotion de la destination touristique consentis depuis plusieurs années.

Outre les marchés prioritaires, les activités de promotion en 2018-2019 ont également ciblé des marchés secondaires – Royaume-Uni et Allemagne – ainsi que des marchés émergents – Mexique, Chine et Japon.

Campagne promotionnelle 2018-2019

En 2018-2019, une vaste campagne promotionnelle, entièrement numérique, a été déployée pour inciter les consommateurs de ces trois marchés à choisir le Québec comme destination de vacances. Avec la nouvelle plateforme de base de campagne nommée « Lâcher prise » (*Let go*), la campagne avait pour objectif de créer, de diffuser et de partager du contenu sur les médias sociaux, démontrant que le Québec est un territoire fort, à culture unique, permettant aux voyageurs de se « reconnecter » avec des sensations pures et brutes créant d'hypersouvenirs.

Cinq influenceurs, en provenance des marchés ciblés, ont été invités à lâcher prise au Québec, à se laisser envahir par les paysages et la richesse des expériences québécoises. Le concept de la campagne « Lâcher prise » incluait onze vidéos « expériences », une vidéo principale « héro » ainsi que quatre vidéos mettant en vedette un influenceur.

Pour la première fois, la campagne promotionnelle a été diffusée dans le marché mexicain. C'est d'ailleurs dans ce marché que le taux de notoriété globale de la campagne a été le plus important avec un résultat de 57 %.

Taux de notoriété assistée de la campagne promotionnelle

Le taux de notoriété assistée d'une campagne représente la proportion de répondants qui affirment avoir vu au moins une des publicités évaluées tous formats et supports confondus.

Les résultats relatifs à la notoriété assistée de la campagne du Ministère, de son mandataire – l'Alliance de l'industrie touristique du Québec – et de leurs partenaires sont révélateurs de l'efficacité de la campagne promotionnelle « Lâcher prise » sur les marchés ciblés.

Au terme de la campagne 2018-2019, des baisses ont été observées à cet égard dans les trois marchés prioritaires. Les baisses s'expliquent notamment au regard des résultats exceptionnels obtenus aux États-Unis en 2017-2018 et par les modifications apportées dans la façon de faire la mise en marché hors Québec en 2018-2019, dont une stratégie entièrement numérique et tout au long de l'année, ainsi que la multiplication des visuels produits et des cibles géographiques. Ces changements appelleront une méthode d'évaluation mieux adaptée pour le prochain exercice.

Par ailleurs, les mesures prises lors la campagne n'ont pas 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 25,3 % à l'été 2017 dans les trois marchés prioritaires (comparativement à 17,7 % en 2016).

En 2018-2019, 14,7 % de tous les répondants ont affirmé connaître le site. La baisse a été particulièrement marquée aux États-Unis où la notoriété du site est passée de 31 % en 2017 à 9 % en 2018.

Taux de notoriété assistée globale de la campagne promotionnelle

	2017-2018	2018-2019	Écart* par rapport à l'année précédente
États-Unis	58 %	29 %	(29 %)
Ontario	37 %	30 %	(7 %)
France	44 %	42 %	(2 %)

* L'écart se calcule en points de pourcentage.

ORIENTATION 2

Favoriser un environnement propice à l'investissement en tourisme

OBJECTIF 2.1

Favoriser le développement de l'offre touristique globale

Actions du PAGD 2018-2019 liées à cet objectif

- › Poursuivre le déploiement des stratégies sectorielles, notamment par la mise en œuvre et le suivi des programmes d'aide financière;
 - › Poursuivre l'aide financière aux festivals et événements touristiques;
 - › Assurer le développement d'une expertise sectorielle en appui aux entreprises touristiques;
 - › Favoriser l'action intersectorielle avec les ministères à vocation économique qui soutiennent les entreprises afin d'optimiser l'offre gouvernementale en appui aux entreprises touristiques;
 - › Poursuivre la mise en œuvre des ententes de partenariat régional en tourisme avec les Associations touristiques régionales.
- › **Indicateur:** Valeur des investissements projetés par le recours aux programmes d'aide financière du Ministère
- › **Cible 2018-2019:** 340 M\$
- › **Résultat:**  328,7 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.

La cible fixée pour 2018-2019 était de 340,0 millions de dollars d'investissements totaux prévus pour les projets financés par les trois principaux programmes du Ministère, soit :

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

En 2018-2019, le Ministère a soutenu 268 projets différents par l'entremise de ces trois programmes. Les investissements totaux prévus pour ces projets s'élevaient à 328,7 millions de dollars. Bien que la cible de 2018-2019 n'ait pas été atteinte, celle de 2017-2018 a été largement dépassée.

D'autres leviers financiers s'ajoutent à ces programmes, soit :

- les Ententes de développement numérique des entreprises touristiques (EDNET) 2018-2020;
- le Fonds Tourisme PME;
- le Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET);
- l'appui à la réalisation de projets touristiques majeurs.

Portrait des investissements totaux prévus par le recours aux leviers financiers du Ministère en 2018-2019

Leviers financiers	Investissements totaux projetés* (M\$)
PSSDT, volet 1 : Tourisme hivernal	29,9
PSSDT, volet 2 : Tourisme événementiel	22,8
PSSDT, volet 3 : Nature et aventure	52,4
PSSDT, volet 4 : Saint-Laurent touristique	0,9
PSSDT, volet 5 : Nord du 49° parallèle	3,2
Autre	1,1
Sous-total – PSSDT	110,3
EPRT 2016-2020	137,5
PADAT	80,9
Sous-total – trois principaux programmes	328,7
EDNET 2018-2020	0,9
Fonds Tourisme PME	11,2
PAET	0,5
Projets touristiques majeurs	237,6
TOTAL	578,9

* Les investissements totaux des projets soutenus par plus d'un programme sont comptabilisés une seule fois.

Portrait de l'aide financière accordée par le Ministère en 2018-2019

Leviers financiers	Projets soutenus*	Régions touristiques**	Aide financière accordée (M\$)
PSSDT, volet 1 : Tourisme hivernal	9	8	9,3
PSSDT, volet 2 : Tourisme événementiel	14	8	6,9
PSSDT, volet 3 : Nature et aventure	28	10	14,3
PSSDT, volet 4 : Saint-Laurent touristique	1	1	0,3
PSSDT, volet 5 : Nord du 49 ^e parallèle	8	5	1,9
Autre	1	1	0,3
Sous-total – PSSDT	61	Sans objet	33,0
EPRT 2016-2020	223	20	3,4
PADAT	17	10	29,0
Sous-total – trois principaux programmes	301	Sans objet	65,4
EDNET 2018-2020	24	5	0,3
Fonds Tourisme PME	7	5	1,0
PAET	18	10	0,3
Projets touristiques majeurs	2	1	30,0
TOTAL	352	Sans objet	97,0

* En vertu des critères en vigueur, un même projet peut être admissible à plus d'un programme d'aide financière du Ministère.

** 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 sectorielles⁸ et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. L'enveloppe disponible jusqu'en 2020 pour les trois premiers volets du PSSDT, établie initialement à 40,0 millions de dollars, a été majorée à trois reprises portant celle-ci à 115,0 millions de dollars.

À ces sommes s'ajoutent le budget résiduel du Programme Stratégie maritime – volet Tourisme de 12,8 millions de dollars (volet 4) et le budget de 9,5 millions de dollars (3,2 millions par année) de l'Aide au développement touristique au nord du 49^e parallèle (volet 5).

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 l'hiver et au printemps. En 2018-2019, neuf projets se sont vu accorder une aide financière de 9,3 millions de dollars par le Ministère, pour des investissements totaux prévus de 29,9 millions de dollars.

8. L'information relative aux stratégies sectorielles du Ministère se trouve sur son site Web, à l'adresse : <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/tourisme/publications/#c10957>

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, le tourisme gourmand ainsi que l'expérience autochtone.

En 2018-2019, 14 projets ont été soutenus dans le cadre de ce volet. L'aide accordée par le Ministère a été de 6,9 millions de dollars pour des investissements totaux prévus de plus de 23,1 millions de dollars. En excluant les investissements associés à un projet soutenu aussi par un autre programme du Ministère, les investissements liés au volet 2 totalisent 22,8 millions de dollars.

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 2018-2019, le Ministère a accordé une aide financière de 14,3 millions de dollars à 28 projets. Les investissements prévus totalisent plus de 54,5 millions de dollars. En excluant les investissements associés à un projet soutenu aussi par un autre programme du Ministère, les investissements liés au volet 3 totalisent 52,4 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 2018-2019, un projet s'est vu accorder une aide

financière de 0,3 million de dollars par le Ministère, pour des investissements prévus totalisant 0,9 million de dollars.

Stratégie touristique québécoise au nord du 49^e parallèle – volet 5

La Stratégie touristique québécoise au nord du 49^e 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^e parallèle. La Stratégie vise le développement du tourisme autochtone et culturel, l'écotourisme et le tourisme d'aventure. En 2018-2019, huit projets ont été soutenus par le Ministère sous ce volet. L'aide financière accordée a été de 1,9 million de dollars, et les investissements totaux prévus s'élèvent à près de 3,2 millions de dollars.

Volet – Autre

Le 19 février 2019, le Conseil du trésor autorisait le Ministère à procéder au versement d'une subvention de 0,3 million de dollars au Village québécois d'antan pour la réalisation de travaux urgents de réfection à effectuer sur une trentaine de bâtiments. Les investissements totaux prévus s'élèvent à plus de 1,1 million de dollars.

Ententes de partenariat régional en tourisme 2016-2020

Les EPRT ont pour but de conjuguer l'action du ministère du Tourisme, des ATR et d'autres partenaires régionaux dans 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 ATR⁹. En 2018-2019, 223 projets ont été soutenus, pour des investissements prévus totalisant 191,7 millions de dollars. L'aide accordée par le Ministère pour ces projets est de 3,4 millions de dollars. En excluant les investissements associés à 25 projets soutenus aussi par un autre programme du Ministère, les investissements liés aux EPRT totalisent 137,5 millions de dollars.

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

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 2018-2019, 29,0 millions de dollars ont été octroyés dans le cadre de ce programme, ce qui comprend 25,0 millions de dollars en prêts et garanties de prêt ainsi que 4,0 millions de dollars en subventions. Cette aide financière a permis de soutenir 17 projets, pour des investissements totaux prévus atteignant 108,8 millions de dollars. En excluant les investissements associés à six projets soutenus aussi par un autre programme du Ministère, les investissements liés au PADAT totalisent 80,9 millions de dollars.

Autres mesures en appui au développement de l'offre touristique

Ententes de développement numérique des entreprises touristiques 2018-2020

Les EDNET 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 l'ensemble des 22 ATR, qui sont responsables de la gestion des fonds disponibles. Les ententes sont dotées d'une enveloppe globale de 10,0 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.).

En 2018-2019, 24 projets ont été soutenus, pour des investissements prévus totalisant 0,9 million de dollars. L'aide accordée par le Ministère pour ces projets est de 0,3 million de dollars.

Fonds Tourisme PME

Le Fonds Tourisme PME prend la forme d'une société en commandite dotée d'une capitalisation de 5,0 millions de dollars alimentée par Filaction et le Ministère. Il s'adresse plus particulièrement aux petites entreprises touristiques qui ont des projets de développement de l'offre touristique. L'aide accordée est sous forme de prêts ou de garanties de prêt.

En 2018-2019, près de 1 million de dollars a été octroyé dans le cadre de ce programme, sous forme de prêt. Cette aide financière a permis de soutenir sept projets, pour des investissements totaux prévus atteignant près de 12,0 millions de dollars. En excluant les investissements associés à deux projets soutenus par un autre programme du Ministère, les investissements liés à ce Fonds totalisent 11,2 millions de dollars.

Programme d'accessibilité des établissements touristiques

Le PAET a pour objectif d'aider financièrement les établissements d'hébergement, les attraits touristiques, les lieux d'accueil et d'information, certains services et les restaurants exploités dans les endroits précédents, à transformer ou à améliorer leurs infrastructures afin de les rendre accessibles ou de bonifier leur offre déjà accessible aux personnes ayant une incapacité.

En 2018-2019, 18 projets ont été soutenus, pour un total d'aide accordée de 0,3 million de dollars et des investissements totaux de plus de 0,7 million de dollars. En excluant les investissements associés à un projet soutenu aussi par un autre programme du Ministère, les investissements liés au PAET totalisent 0,5 million de dollars.

Appui à deux projets touristiques majeurs – Ski Bromont.com, société en commandite et Destination Owl's Head inc.

En 2018-2019, une aide financière totalisant 30,0 millions de dollars a été octroyée à Ski Bromont.com, société en commandite (9,6 millions) et à Destination Owl's Head inc. (20,4 millions) afin de financer leur plan majeur d'investissements structurants.

Le projet de Ski Bromont.com, société en commandite comporte notamment l'ajout et la modernisation d'infrastructures et d'équipements récréotouristiques ainsi que le développement d'une offre d'hébergement. Les investissements de près de 76 millions de dollars prévus visent à renforcer l'expérience multiactivité et l'offre touristique quatre-saisons de l'entreprise, lesquelles viendront accroître sa clientèle et consolider son positionnement commercial et concurrentiel sur les marchés touristiques intra et hors Québec. Ces investissements s'ajoutent à ceux de la première phase et totalisent plus de 100 millions de dollars.

Pour sa part, le projet de Destination Owl's Head inc. consiste notamment à ajouter et à moderniser des infrastructures récréotouristiques afin de développer une offre d'hébergement intégrée et adaptée aux produits et installations récréotouristiques. Les investissements de près de 162 millions de dollars s'ajoutent à ceux de la première phase.

› **Indicateur :** Valeur des dépenses associées à la tenue et l'organisation des festivals et des événements touristiques soutenus par le Ministère

› **Cible 2018-2019 :** 340 M\$

› **Résultat :** ☒ 362,7 M\$

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 Aide financière aux festivals et aux événements touristiques vise à pallier les enjeux de 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 2018-2019, 215 projets ont été soutenus par une aide financière atteignant 22,2 millions de dollars. La valeur des dépenses associées à la tenue et à l'organisation des festivals et événements concernés représente plus de 362,7 millions de dollars. Parmi les projets soutenus, 187 festivals et événements se sont déroulés durant la période été-automne, tandis que 28 ont eu lieu au cours de la période hiver-printemps.

Portrait de l'aide financière accordée par le Ministère en 2018-2019 dans le cadre du programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques


Période	Projets soutenus	Régions touristiques*	Aide financière accordée (M\$)	Valeur des dépenses associées (M\$)
Période été-automne	187	20	19,2	318,5
Période hiver-printemps	28	10	3,0	44,2
Total	215	20	22,2	362,7

* Nombre de régions touristiques ayant au moins un projet soutenu sur son territoire, sur les 22 régions touristiques du Québec.

OBJECTIF 2.2

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

Action du PAGD 2018-2019 liée à cet objectif

- › Collaborer avec différents partenaires comme les Associations touristiques sectorielles, le Mouvement québécois de la qualité et le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un accompagnement aux entrepreneurs et de soutenir ces derniers dans l'adoption de meilleures pratiques d'affaires.
- › **Indicateur :** Nombre d'entreprises accompagnées dans la mise en place de meilleures pratiques d'affaires
- › **Cible 2018-2019 :** 184
- › **Résultat :**  336

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 (CQRHT) et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, a regroupé plusieurs autres intervenants interpellés par les enjeux liés aux ressources humaines.

Découlant de ces travaux, les Engagements en matière de main-d'œuvre touristique¹⁰ 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 de ses régions et pour ses divers produits touristiques.

Cette vision se décline en trois axes d'intervention, regroupant huit mesures qui seront mises en œuvre par différents partenaires de l'industrie touristique. Ces engagements représentent des investissements d'environ 3 millions de dollars jusqu'en 2020.

Appuyer le développement et la diffusion de la veille stratégique en matière de main-d'œuvre touristique – Axe 1

Le Ministère a mandaté le CQRHT pour déterminer les priorités régionales de main-d'œuvre en tourisme afin d'aider l'industrie à contrer les déséquilibres de main-d'œuvre et à relever ses défis en termes d'attractivité et de rétention. En 2018-2019, quatre plans d'action régionaux ont été produits afin de soutenir les entreprises aux prises avec une rareté de main-d'œuvre. Chaque plan est élaboré à la suite d'une activité de concertation régionale regroupant des entreprises touristiques, les organismes régionaux (publics ou privés) et l'ATR. Cette dernière assurera avec Services Québec la mise en œuvre du plan d'action régional.

Valoriser l'industrie ainsi que les carrières en tourisme dans une optique d'attraction et de rétention des travailleurs – Axe 2

Le 2^e axe des Engagements en matière de main-d'œuvre touristique vise à valoriser l'industrie ainsi que les carrières en tourisme dans une optique d'attraction et de rétention des travailleurs. Deux mesures, financées par le ministère du Tourisme, sous la responsabilité de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec et réalisées en collaboration avec le CQRHT, ont permis de documenter les enjeux liés :

- à la valorisation des carrières touristiques en tant qu'emplois durables et contributifs à l'économie québécoise, qu'ils soient saisonniers ou non;
- au développement d'une offre d'avantages sociaux destinés à l'ensemble de la main-d'œuvre touristique.

Plus précisément, un sondage et des groupes de discussion ont été réalisés auprès de travailleurs de l'industrie entre les mois d'août et de novembre 2018. Ceux-ci visaient à dégager les caractéristiques liées à l'expérience employé qui sont communes à l'ensemble des secteurs touristiques et qui permettent de définir clairement les forces distinctives du tourisme comme secteur d'emploi. Ces travaux ont permis de cerner les principaux déterminants susceptibles d'avoir des retombées positives sur la valorisation des carrières en tourisme et un effet positif sur l'apport de l'industrie touristique à l'économie québécoise. Ils ont, ce faisant, permis d'établir les bases d'une stratégie de valorisation des métiers en tourisme.

10. 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>

Une étude sur les éléments pertinents d'une offre d'avantages sociaux destinés à l'ensemble de la main-d'œuvre touristique a par ailleurs permis de documenter les enjeux et la faisabilité d'une telle offre.

Accompagner les entrepreneurs touristiques dans le perfectionnement de leurs compétences de gestion – Axe 3

Trois partenariats ont permis au Ministère et à ses partenaires d'accompagner 336 entreprises en 2018-2019 dans la mise en place de meilleures pratiques d'affaires. Celles-ci s'appuient sur un savoir-faire en gestion, tant éprouvée qu'en émergence. Les organisations peuvent s'inspirer de ce savoir-faire considéré comme particulièrement performant pour s'y initier ou l'appliquer en vue d'en tirer 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 adopter les meilleures pratiques de gestion afin de devenir 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 15 novembre 2018, afin d'y promouvoir leurs pratiques de gestion exemplaires. Elles y ont présenté des pratiques de gestion liées à la gouvernance, à la révision du modèle d'affaires et au développement de produits.

Également dans le cadre de ce partenariat, le Réseau performance Associations touristiques sectorielles a permis à 11 organisations d'échanger et de partager leurs connaissances afin d'améliorer leur performance organisationnelle en abordant des sujets comme l'amélioration continue, le déploiement du plan stratégique ainsi que le recrutement, la rétention et la mobilisation des membres.

Le Mouvement québécois de la qualité a également accompagné 54 entreprises touristiques en 2018-2019 dans le cadre de la Démarche d'accompagnement à la performance touristique. Cette démarche permet aux entreprises touristiques qui en font la demande d'être accompagnées afin d'établir un bilan de leur performance organisationnelle, de dégager des pistes d'action d'amélioration et de mettre en œuvre le plan d'action convenu.

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 2018-2019, il a accompagné 133 nouvelles entreprises touristiques cédantes et 124 nouveaux repreneurs.

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 2018-2019, le MT Lab a accompagné 10 entreprises.

Afin de promouvoir les partenariats pour appuyer les entreprises touristiques dans l'adoption de meilleures pratiques d'affaires et afin de valoriser l'excellence des pratiques de gestion dans l'industrie touristique, le Ministère a fait paraître à l'automne 2018 une mise à jour de sa publication *Meilleures pratiques d'affaires : gage de succès de l'industrie touristique*¹¹.

En plus de ces mesures, le Ministère a conclu en 2018-2019 une entente avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec dans le but de concevoir une formation en matière d'accueil à l'intention des intervenants de première ligne en tourisme. La formation *100 % accueillant* sera en ligne à l'été 2019.

Contribution des associations touristiques sectorielles

Les associations touristiques sectorielles (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 des ententes conclues avec 16 ATS, le Ministère leur accorde annuellement 1,9 million de dollars 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.

11. Le document peut être consulté à l'adresse suivante : <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/tourisme/accompagnement-conseil/meilleures-pratiques-affaires-gage-succes-industrie.pdf?1556645148>


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

Action du PAGD 2018-2019 liée à cet objectif

- › Poursuivre la mise en œuvre des engagements ministériels en matière d'accueil, notamment par :
 - La révision de la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques et des critères d'agrément;
 - La mise en place d'une mesure d'aide pour bonifier les infrastructures d'accueil et les outils d'information et d'animation des routes et circuits touristiques signalisés;
 - L'évolution de la base de données sur les entreprises du Système québécois de gestion de la destination (SQGD) de concert avec l'Alliance;
 - La conclusion et la mise en œuvre d'une entente avec Tourisme Outaouais afin de réaliser un projet pilote donnant à la Maison du tourisme de Gatineau un mandat d'information touristique élargi à l'ensemble du Québec;
 - La poursuite du partenariat avec l'organisme Kéroul pour favoriser l'accessibilité dans les établissements d'hébergement et les attraits touristiques.
- › **Indicateur** : Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services d'accueil offerts par le Ministère
- › **Cible 2018-2019** : 85 %
- › **Résultat** :  92 %

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 2018-2019, plus de 509 000 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 qui ont utilisé ses services entre le 4 avril 2018 et le 31 mars 2019 et qui ont accepté de laisser leur courriel dans le but de répondre à des sondages. Depuis novembre 2018, une version carton du sondage est également remise aux visiteurs afin qu'ils puissent le remplir sur place s'ils le désirent.

En 2018-2019, la cible de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services du Ministère a été dépassée. En effet, plus de 92 % des répondants au sondage se sont dits satisfaits ou très satisfaits de la qualité globale 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
L'accueil que vous avez reçu en arrivant	91,7 %
Le temps d'attente pour parler à un conseiller en séjour	91,9 %
La capacité du conseiller en séjour à personnaliser son service ¹²	95,6 %
La courtoisie du conseiller en séjour	92,2 %
La pertinence de l'information reçue	91,8 %
La qualité globale du service que vous avez reçu	92,3 %

12. Les données relatives à cette question sont disponibles depuis septembre 2018 à la suite de son ajout dans le questionnaire.

Enfin, 96 % 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 touristique¹³ 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 projetées, 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.

Elles 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, se sont engagés dans leur mise en œuvre soit comme responsables, soit comme partenaires ou collaborateurs.

La réalisation de plusieurs de ces mesures a été amorcée ou s'est poursuivie en 2018-2019 :

- Révision de la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques et des critères d'agrément.
- Poursuite du partenariat avec l'organisme Kéroul pour favoriser l'accessibilité dans les établissements d'hébergement et les attraits touristiques.
- Mise en œuvre du projet pilote donnant à la Maison du tourisme de Gatineau le mandat d'information touristique élargi à l'ensemble du Québec.
- Analyse et recommandation à la ministre de huit projets reçus dans le cadre du programme Aide financière pour les routes touristiques.
- Attribution du contrat pour le mandat de la veille stratégique des meilleures pratiques en termes de mutualisation des données et la conception collaborative du modèle d'affaires.

- Tenue d'un sondage après séjour pour évaluer notamment la satisfaction, la perception et l'intention de retour des visiteurs.

La mise en œuvre des engagements se poursuivra en 2019-2020.

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 au 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, du ministère du Tourisme, de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec et des compagnies aériennes présentes sur le territoire québécois, afin de permettre à la population de visiter les régions à plus faible coût.

Le groupe de travail a 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 au terme d'une période de cinq ans, notamment quant à son effet sur les tarifs aériens pour les régions visées. Une somme de 10,0 millions de dollars sur cinq ans est prévue pour la nouvelle mesure qui sera recommandée par le groupe de travail.

Le ministère des Transports et le ministère du Tourisme ont tenu plusieurs rencontres au cours de la dernière année. Les autres membres du groupe de travail seront rencontrés prochainement pour concevoir un projet visant à mettre en œuvre la mesure.

13. 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>

OBJECTIF 3.2

Optimiser l'encadrement des établissements d'hébergement touristique

Actions du PAGD 2018-2019 liées à cet objectif

- › Assurer le respect de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (RLRQ, chapitre E-14.2) et du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique (RLRQ, chapitre E-14.2, r.1) pour contrer l'hébergement touristique illégal;
 - › Proposer des modifications réglementaires venant préciser l'assujettissement à l'attestation de classification afin de tenir compte de l'avènement de l'économie collaborative en matière d'hébergement touristique.
 - › **Indicateur:** Dépôt des modifications législatives et réglementaires relatives à l'encadrement des établissements d'hébergement touristique
 - › **Cible 2018-2019:** Aucune cible pour 2018-2019
 - › **Résultat:** Sans objet
-
- › **Indicateur:** Diffusion des modifications législatives et réglementaires auprès des intervenants de l'industrie
 - › **Cible 2018-2019:** Diffusion à partir de l'entrée en vigueur des modifications législatives
 - › **Résultat:** ☒ Diverses actions de diffusion réalisées
-

Encadrement des établissements d'hébergement touristique

Sous réserve de l'article 55.1 de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E 14.2), le ministère du Tourisme est chargé de l'application de la Loi 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. Toutefois, le 12 juin 2018, le projet de loi n° 150 a été adopté, modifiant la Loi afin de permettre au gouvernement de prévoir, selon les modalités déterminées par règlement, que certains types de résidences ne soient pas assujettis à certaines dispositions de la Loi et afin de confier à Revenu Québec les pouvoirs d'inspection et d'enquête en matière d'hébergement touristique.

De plus, la Loi est dorénavant réputée une loi fiscale pour l'application de la Loi sur l'administration fiscale (chapitre A-6.002). Un communiqué de presse a été diffusé par Revenu Québec en juin 2018 afin d'annoncer l'adoption du projet de loi.

Aussi, depuis le 31 juillet 2018, le *Guide d'interprétation de la Loi et du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* différencie davantage l'économie collaborative de l'activité commerciale en matière d'hébergement touristique. Ainsi, l'obligation de détenir une attestation de classification est dorénavant optionnelle pour toute personne physique qui offre en location sa résidence principale, en tout ou en partie. Toutefois, ces personnes ne sont pas soustraites à leurs autres obligations notamment fiscales (taxes de vente, taxe sur l'hébergement), à l'égard de la réglementation municipale et, par exemple, à l'égard d'un bail.

Un communiqué de presse du ministère du Tourisme a été diffusé en juillet 2018 afin d'annoncer la mise à jour du *Guide d'interprétation* et sa mise en ligne. Celui-ci a fait l'objet d'une seconde mise à jour en novembre 2018. Le site Web ministériel a également été mis à jour à la suite de ces modifications.

Optimisation de l'encadrement des établissements d'hébergement touristique

Des modifications au Règlement sont à prévoir afin d'y insérer les changements apportés au *Guide d'interprétation* à l'été 2018 qui visaient, entre autres, à soustraire à l'obligation de détenir une attestation de classification les personnes physiques offrant en location, en tout ou en partie, leur résidence principale.

Les modifications au Règlement sont prévues pour 2019-2020.

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.

Des rencontres à ce sujet ont eu lieu en janvier 2019 avec Revenu Québec et la Corporation de l'industrie touristique du Québec ainsi qu'avec l'Association Hôtellerie Québec en février 2019.

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 rapport final, incluant les recommandations du comité, a été déposé en juillet 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 rapport final a été déposé en juin 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

Actions du PAGD 2018-2019 liées à cet objectif

- › Orienter, planifier et coordonner la mise en commun des efforts de développement de l'intelligence d'affaires, notamment en réalisant des initiatives collectives en intelligence d'affaires en collaboration avec les partenaires de l'industrie touristique et en consolidant la collaboration de partenaires clés au sein de l'industrie touristique par la signature d'entente de collaboration;
- › Développer divers modes de collecte novateurs en matière d'intelligence d'affaires au bénéfice de l'industrie touristique;
- › Appuyer les différentes clientèles du Ministère (internes et externes) dans la réalisation de leurs mandats liés au développement de l'intelligence d'affaires;

- › Réaliser diverses activités de communication et de promotion des résultats comme des présentations d'analyses à l'industrie, la participation à diverses conférences ou colloques à titre de conférenciers ainsi que l'évaluation de la faisabilité d'approches novatrices en matière de diffusion de l'intelligence d'affaires.

› **Indicateur :** Proportion des partenaires associatifs qui adhèrent à des initiatives collectives en intelligence d'affaires

› **Cible 2018-2019 :** 90 %

› **Résultat :**  92 %

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 2018-2019, le ministère du Tourisme a poursuivi les activités de concertation et de planification nécessaires à la préparation du Plan-cadre en développement de l'intelligence d'affaires en tourisme, dans le but de structurer les intentions de recherche des organisations touristiques, de contribuer au développement d'une connaissance stratégique collective et d'assurer une rigueur méthodologique au sein de l'industrie.

Le montant destiné à appuyer la réalisation des initiatives inscrites au Plan-cadre 2018-2019 a été établi à près de 1,7 million de dollars. Cette somme provenait du budget d'intervention du Ministère en matière de développement des connaissances et de la contribution des principaux acteurs de l'industrie.

La démarche, à laquelle 92 % des partenaires associatifs¹⁴ du Ministère ont adhéré, comprenait six initiatives prioritaires. Au 31 mars 2019, l'état d'avancement de ces initiatives était le suivant :

- Une étude clientèle élargie (réalisée).
- Des fiches mode d'emploi (réalisée).
- Un coffre à outils régional (en cours).
- Une enquête afférente à la main-d'œuvre touristique québécoise (en cours).
- Une étude sur la performance, la fréquentation et les dépenses associées aux routes et circuits touristiques (en cours).
- Un carrefour de la connaissance stratégique en tourisme (reportée).

Autres activités en intelligence d'affaires

En 2018-2019, le Ministère a participé à plus d'une quinzaine de présentations et d'ateliers de réflexion avec les partenaires de l'industrie touristique, ce qui lui a permis de promouvoir l'expertise de son personnel et d'en faire bénéficier ses partenaires. Le Ministère a également poursuivi le développement des connaissances destinées à alimenter la réflexion et la prise de décisions stratégiques par ses unités opérationnelles et ses autorités. Il s'est vu accorder une vitrine importante en matière d'intelligence d'affaires aux Assises du tourisme 2018, qui ont eu lieu les 1^{er} et 2 mai 2018 au Centre des congrès de Québec.

Le Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 – Un itinéraire vers la croissance arrivant à échéance le 31 mars 2020, le Ministère s'est mis en action en 2018-2019 pour réunir les connaissances nécessaires à l'élaboration d'une future stratégie de croissance économique de l'industrie touristique 2020-2025. Ainsi, des travaux de recherche ont été réalisés au regard des sept vecteurs de croissance que sont le capital humain (la main-d'œuvre), l'entrepreneuriat, l'innovation, l'accès aux marchés (accueil, accès et promotion), l'investissement, l'intelligence d'affaires et la vision d'affaires. Pour circonscrire la portée des travaux :

- certaines définitions et assises théoriques ont été établies au regard des vecteurs retenus;
- une revue de la littérature disponible sur les scènes nationale et internationale est venue documenter et appuyer les analyses qui soutiennent le choix des moyens à privilégier;
- un exercice d'étalonnage des destinations concurrentes et inspirantes est venu apporter un éclairage additionnel sur les grandes tendances à considérer et les bonnes pratiques dont on pouvait s'inspirer;
- des clés de succès et de grandes orientations ont été dégagées.

Ces travaux ont permis de dresser un portrait de la situation actuelle au Québec, de décrire les tendances à considérer, de comparer les pratiques du Québec avec celles des destinations concurrentes et inspirantes, de cibler les forces à exploiter et de cerner les défis à relever. Ils ont également permis d'établir les bases d'un exercice de consultation sans précédent au sein du Québec touristique.

14. Les partenaires associatifs du Ministère sont les associations touristiques régionales (22), les associations touristiques sectorielles (16) et l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

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. À la suite du diagnostic organisationnel posé en 2017-2018, ses directions ont élaboré un plan d'opération annuel 2018-2019 qui reprend notamment les chantiers prioritaires du QUALImètre. De plus, un exercice de cartographie des processus a été amorcé dans l'ensemble du Ministère.

ORIENTATION 5 Améliorer la gouvernance et la performance organisationnelle

OBJECTIF 5.1

Assurer une gestion responsable des programmes

Actions du PAGD 2018-2019 liées à cet objectif

- › Amorcer la mise en œuvre du Plan triennal d'évaluation de programme par la production de deux rapports d'évaluation de programme;
- › Élaborer un plan d'action visant l'optimisation des façons de faire à la suite des exercices Lean et QUALImètre.
- › **Indicateur** : Nombre de rapports d'évaluation de programme produits
- › **Cible 2018-2019** : 1
- › **Résultat** : ☒ 1

En vue d'assurer une gestion responsable de ses programmes d'aide financière, le Ministère a actualisé son Plan triennal d'évaluation pour la période 2018-2021. Ainsi, ce plan prévoit l'évaluation des programmes suivants :

- Programme de développement de l'industrie touristique (PrDIT) :
 - › Aide financière aux ATS,
 - › EPRT.
- PSSDT – cinq volets.
- Programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques – trois volets.

Tel qu'il est prévu au plan triennal, le Ministère a amorcé en 2018-2019 l'évaluation du programme PrDIT (aide financière aux ATS et EPRT). Le rapport d'évaluation de l'aide financière aux ATS a été produit au 31 mars 2019 et sera bonifié au printemps 2019-2020. Le rapport d'évaluation de l'EPRT sera pour sa part produit en 2019-2020.

OBJECTIF 5.2

Offrir un milieu de travail attrayant et stimulant

Action du PAGD 2018-2019 liée à cet objectif

- › Poursuivre la collaboration avec le comité en santé et mieux-être dans l'élaboration et la mise en œuvre de la programmation en santé et mieux-être.
- › **Indicateur** : Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail
- › **Cible 2018-2019** : Aucune cible 2018-2019
- › **Résultat** : Sans objet

En 2018-2019, plusieurs actions ont été réalisées afin d'offrir un milieu de travail attrayant et stimulant.

Dans le but de promouvoir de saines habitudes de vie, le Comité santé et mieux-être a conçu une programmation annuelle visant la santé et le mieux-être au travail. Différentes activités ont été réalisées mensuellement en lien avec la nutrition, l'exercice physique et la santé mentale.

Par ailleurs, le Plan d'action en matière d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 a été élaboré et diffusé afin de mettre en place, au sein du Ministère, des actions concrètes favorisant l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre de diverses origines. Plusieurs actions ont été réalisées, dont l'encouragement au recrutement d'une main-d'œuvre issue de la diversité, la révision du questionnaire d'entrevue de départ pour améliorer les pratiques favorisant l'inclusion et l'intégration des différents groupes cibles, la promotion des événements thématiques portant sur la diversité et la diffusion sur l'intranet d'un portrait d'employé de la diversité ethnoculturelle.

La Stratégie de reconnaissance du personnel 2018-2019 a été instaurée pour établir une approche ministérielle et des outils axés sur la reconnaissance de l'apport du personnel aux objectifs du Ministère. Par la mise en place officielle de pratiques de reconnaissance, le Ministère souhaite contribuer au bien-être psychologique de ses employés ainsi qu'à l'attraction et à la rétention de son personnel.

Le Ministère a aussi mis en place un plan ministériel de développement des ressources humaines visant à recueillir les besoins de formation auprès de l'ensemble du personnel. Six formations ministérielles ont été offertes en cours d'année dont cinq visaient à développer l'une des quatre compétences clés ciblées au sein de l'organisation, soit la créativité et l'innovation, le sens du partenariat, l'orientation vers la clientèle et la prise de décision et le jugement.

Enfin, le Ministère a élaboré le Plan d'action en santé et mieux-être au travail 2019-2020 visant à regrouper les actions et initiatives porteuses en santé existantes et celles à élaborer. Le Ministère souhaite ainsi valoriser et reconnaître les efforts investis en santé des personnes.

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 2018-2019, la Direction des ressources humaines a effectué 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 plusieurs employés afin d'assurer une utilisation optimale des outils de travail (surface de travail, chaise, repose-pieds, porte-documents, etc.). Au total, 47 ajustements ont été effectués au cours de l'année.

Le Ministère a également revu l'aménagement du poste d'accueil dans trois centres Infotouriste, soit à Dégelis, Québec et Montréal, afin d'améliorer le confort des employés dans leurs fonctions. Ces aménagements avaient été effectués dans les centres Infotouriste de Rigaud et de Rivière-Beaudette en 2017-2018.

Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

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

Le Ministère s'engage à offrir des services de qualité à ses clientèles, soit les clientèles touristiques, constituées des visiteurs qui communiquent avec le Ministère ou ses différents centres Infotouriste afin d'obtenir des renseignements touristiques, et les intervenants de l'industrie touristique, c'est-à-dire des associations, des entrepreneurs, des entreprises touristiques ou des regroupements sectoriels et territoriaux.

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.

› **Cible :** 85 % de satisfaction des clientèles

› **Résultat 2018-2019 :**

- Clientèles touristiques : non disponible
- Intervenants de l'industrie : 88,3 %

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.

› **Cible :** 85 % de satisfaction des clientèles

› **Résultat 2018-2019 :**

- Clientèles touristiques : 92,2 %
- Intervenants de l'industrie : 98,6 %

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 promotionnel QuébecOriginal;
 - › nos services et nos programmes sur notre site institutionnel (www.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 (www.tourisme.gouv.qc.ca).
 - Mettre à jour de façon continue nos sites Web QuébecOriginal et www.tourisme.gouv.qc.ca.
- › **Cible :** 85 % de satisfaction des clientèles
- › **Résultat 2018-2019 :**
- Clientèles touristiques : 91,8 %
 - Intervenants de l'industrie : 98,1 %

Traiter les demandes avec diligence —
Clientèles touristiques**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.

› **Résultat 2018-2019 :** 95,9 %

Par courrier postal :

- › Vous répondre dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.

› **Résultat 2018-2019 :** 96,8 %

Par courrier électronique :

- › Vous répondre dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.

› **Résultat 2018-2019 :** 99,6 %

Centres Infotouriste :

- › Vous permettre de parler à un conseiller en séjour dans un délai maximal de quatre minutes, dans 90 % des cas.

› **Résultat 2018-2019 :**

- Rivière-Beaudette, Québec et Montréal : 96,0 %
- Dégelis et Rigaud¹⁵ : données non disponibles

Discussion en ligne (clavardage) :

- › Vous permettre de joindre un conseiller en séjour dans un délai maximal de cinq minutes, dans 90 % des cas.

› **Résultat 2018-2019 :** 97,1 %

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.

› **Résultat 2018-2019 :** 99,9 %

Site Web QuébecOriginal :

- › Vous permettre d'obtenir des renseignements utiles sur les produits et les services touristiques du Québec et de ses régions, dans 90 % des cas.

› **Résultat 2018-2019 :** non disponible

Traiter les demandes avec diligence — Intervenants
de l'industrie touristique**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 suivants¹⁶, dans 90 % des cas.

› **Résultat 2018-2019 :** 94 %

Par courrier postal :

- › Vous répondre dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.

› **Résultat 2018-2019 :** 100 %

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.

› **Résultat 2018-2019 :** 95 %

Par courrier électronique — 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.
- › Vous recevrez un accusé de réception dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.

› **Résultat 2018-2019 :** 100 %

Par courrier électronique — 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.

› **Résultat 2018-2019 :** 100 %

15. Les centres Infotouriste de Dégelis et de Rigaud ne disposent pas d'un système informatisé pour collecter les données sur le délai de réponse. Par ailleurs, aucune plainte n'a été formulée à ce sujet pour les centres Infotouriste de Dégelis et de Rigaud.

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

Par courrier électronique — demande d'aide financière concernant nos autres programmes :

- › Vous recevrez un accusé de réception à partir de la boîte courriel prévue à cet effet, dans 100 % des cas, et, une lettre confirmant l'ouverture de votre dossier dans les cinq jours ouvrables suivants, dans 90 % des cas.
- › **Résultat 2018-2019 :**
 - accusé de réception : 100 %
 - lettre de confirmation : aucune lettre d'ouverture de dossier n'a été transmise, car l'accusé de réception en fait foi.

Site Web institutionnel (www.tourisme.gouv.qc.ca) :

- › Vous permettre d'obtenir des renseignements utiles, 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.
- › **Résultat 2018-2019 :** non disponible

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.
- › **Résultat 2018-2019 :**

Tous les dossiers qui transitent au Secrétariat général du Ministère sont traités par une équipe réduite, selon un processus qui respecte la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Les renseignements nominatifs des demandes d'accès aux documents sont caviardés et les documents sont conservés dans un répertoire dont l'accès est restreint.

En ce qui concerne le traitement des plaintes, les noms et coordonnées des plaignants sont tenus secrets lorsqu'ils en font la demande et ne sont pas diffusés aux divers intervenants.

De plus, les contrats de services professionnels signés entre le Ministère et les prestataires contiennent une clause relative à la protection des renseignements personnels et confidentiels.

Demande d'accès à l'information

- › Vous répondre dans les délais prescrits à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels soit, dans les 20 jours qui suivent la date de réception d'une demande. Ce délai peut être prolongé de 10 jours lorsqu'il est impossible pour le Ministère de répondre dans le délai prévu sans nuire au déroulement normal des activités du Ministère.
- › **Résultat 2018-2019 :** 89 %

Ce sont 83 % des demandes qui ont été répondues dans un délai de 20 jours ou moins et 6 % des demandes l'ont été dans un délai de 21 à 30 jours.

Traitement des plaintes

Plaintes relatives aux activités du Ministère

Le Ministère a la responsabilité de traiter les plaintes liées à sa mission et à l'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.

En 2018-2019, 156 plaintes ont été reçues par le Ministère, dont 13 ont été traitées par ce dernier puisqu'elles avaient trait à ses services offerts et rendus. Le Ministère a également reçu 29 plaintes qu'il ne pouvait traiter 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 114 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.

Nombre de plaintes reçues par le ministère du Tourisme

	2018-2019	2017-2018
Plaintes relatives aux services offerts et rendus par le Ministère	13	8
Plaintes relatives aux activités d'autres organisations	29	11
Plaintes relatives aux activités de l'industrie touristique	114	115
Total	156	134

Les plaintes relatives aux services offerts et rendus par le Ministère portaient sur les renseignements fournis par son personnel dans les centres Infotouriste, l'état des lieux dans différents centres Infotouriste, la signalisation touristique, l'hébergement touristique ainsi qu'un incident survenu dans un attrait touristique.

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

Catégories	2018-2019	2017-2018
Renseignements reçus dans les centres Infotouriste	4	2
État des lieux dans les différents centres Infotouriste	4	0
Signalisation touristique	1	2
Hébergement touristique	3	4
Autre	1	0
Total	13	8

Dans sa Déclaration de services aux citoyens, le Ministère s'est doté de trois cibles relatives au traitement des plaintes, et deux des trois cibles ont été atteintes. Ces résultats témoignent d'une amélioration par rapport à l'année dernière, à la suite de la mise en place d'un processus de traitement des plaintes au cours de l'année 2018-2019.

Le ministère du Tourisme s'engage à :

- › 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.
- › **Résultat 2018-2019 : 100 %**
La totalité des plaintes traitées par le ministère du Tourisme et concernant les services offerts ont été traitées dans un délai de 15 jours ouvrables ou moins.

Lorsque les plaintes ne concernent pas ses services, le Ministère s'engage à :

- › Transmettre, avec votre consentement, à un ministère ou organisme concerné par votre plainte ou à vous indiquer leurs coordonnées dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, dans 90 % des cas.
- › **Résultat 2018-2019 : 79 %**
Près de 80 % des plaintes qui concernent les services d'un autre ministère ou organisme ont été traitées dans un délai de deux jours ouvrables. Pour deux des plaintes reçues, le délai n'a pas été respecté dû au fait qu'elles ont été reçues dans une boîte courriel du ministère du Tourisme qui n'était pas destinée à recevoir des plaintes.

-
- › Transmettre, avec votre consentement, à ses mandataires, chargés du traitement des plaintes des activités de l'industrie touristique votre plainte ou à vous indiquer leurs coordonnées dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, dans 90 % des cas.

- › **Résultat 2018-2019 : 94 %**
Des 156 plaintes reçues au ministère du Tourisme, 73 % concernaient les activités de l'industrie touristique et ont été transmises à notre mandataire, l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, aux fins de traitement. Dans une proportion de 94 %, ces plaintes ont été transmises dans un délai de deux jours ouvrables.

Plaintes relatives aux activités de l'industrie touristique traitées par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec

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 qui travaillent, de près ou de loin, dans l'industrie touristique. 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 tels un établissement d'hébergement touristique (hôtel, gîte, auberge, pourvoirie, centre de vacances, résidence de tourisme), un attrait touristique, un service de location d'automobiles ou un service de transport de touristes.

En 2018-2019, l'Alliance a reçu 199 plaintes relatives aux activités de l'industrie touristique dont six étaient toujours en traitement au 31 mars 2019. Ces plaintes ont été reçues directement à l'Alliance ou transférées par le Ministère, les ATR, les bureaux de tourisme ou la Corporation de l'industrie touristique du Québec. Elles portent 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 catégories

Catégories	2018-2019	2017-2018
Classification/désuétude des lieux — équipements	14	11
Classification/établissement jugé surclassé	4	9
Classification/infestation de punaises de lits	5	5
Classification/infestation, autres	5	1
Classification/propreté/hygiène	34	26
Classification/sécurité	6	6
Politique de réservation	6	8
Politique tarifaire	10	14
Publicité trompeuse	14	4
Remboursement	9	14
Service à la clientèle	29	27
Insalubrité	1	0
Hébergement illégal	12	9
Revendeur sur le Web	0	1
Autres	50	43
Total	199	178

Parmi les plaintes reçues en 2018-2019 dans la catégorie « Autres », mentionnons l'utilisation du français comme unique langue d'affichage ainsi que le bruit et les inconvénients causés par la location d'hébergement au moyen d'une plateforme numérique.

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 208 employés au 31 mars 2019, dont 190 employés réguliers et 18 employés occasionnels.

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

Orientations stratégiques	2019	2018	Écart
1. Assurer une mise en marché touristique efficace du Québec	20	14	6
2. Favoriser un environnement propice à l'investissement en tourisme	43	45	(2)
3. Faire du Québec une destination d'excellence en matière d'accueil et d'hébergement touristiques	75	73	2
4. Miser sur une intelligence d'affaires collective	12	13	(1)
5. Améliorer la gouvernance et la performance organisationnelle ¹	58	60	(2)
Total	208	205	3

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

Heures rémunérées par orientation stratégique

Orientations stratégiques	2018-2019	2017-2018	Écart
1. Assurer une mise en marché touristique efficace du Québec	29 563	27 558	2 005
2. Favoriser un environnement propice à l'investissement en tourisme	73 149	72 214	935
3. Faire du Québec une destination d'excellence en matière d'accueil et d'hébergement touristiques	132 552	129 175	3 377
4. Miser sur une intelligence d'affaires collective	19 819	24 179	(4 360)
5. Améliorer la gouvernance et la performance organisationnelle ¹	104 497	104 925	(428)
Total en heures rémunérées²	359 580	358 051	1 529
Total en ETC transposés³	196,9	196,1	0,8

1. Les heures rémunérées de la haute direction et du 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.

Taux de départ volontaire

Le taux de départ volontaire est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers 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 régulier

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Ministère du Tourisme	22,19 %	14,59 %	20,27 %

Formation et perfectionnement du personnel

Au cours de la période du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018, le Ministère s'est appliqué notamment à favoriser le développement des compétences du personnel et à soutenir l'acquisition d'habiletés de gestion.

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

Champ d'activité	2018 (000 \$)	2017 (000 \$)
Favoriser le développement des compétences	107,5	40,9
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	69,5	40,9
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	19,4	28,6
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	12,6	11,0
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	20,6	10,3
Total	229,5	131,7

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.

Cinq formations ministérielles ont été offertes en cours d'année, visant à développer l'une des quatre compétences clés ciblées au sein de l'organisation, soit la créativité et l'innovation, le sens du partenariat, l'orientation vers la clientèle et la prise de décision et le jugement.

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, les inscriptions du personnel d'encadrement aux formations du Programme gouvernemental d'apprentissage du gestionnaire leader et les inscriptions au Cercle des jeunes leaders.

Il est aussi possible de constater un écart relatif aux activités de développement visant l'acquisition de nouvelles connaissances technologiques. Cet écart à la baisse s'explique notamment par la présence de nombreuses activités en 2017 de mise à niveau préalables à l'exercice de nouvelles fonctions par des employés de Montréal, à la suite du transfert des mandats promotionnels à l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

Finalement, les activités touchant le volet de la communication orale et écrite présentent des variations 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

	2018	2017
Proportion de la masse salariale (%)	1,6	1,0
Nombre moyen de jours de formation par personne	2,4	1,3
Montant moyen alloué par personne	1 171 \$	645 \$

Jours de formation selon la catégorie d'emploi

	2018	2017
Personnel d'encadrement	87,9	36,0
Personnel professionnel	264,9	148,8
Personnel technicien, de bureau et ouvrier	114,4	87,2

Utilisation des ressources financières et budgétaires

Le tableau suivant présente l'évolution des dépenses du portefeuille Tourisme entre 2017-2018 et 2018-2019. 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 2018-2019 (000 \$)	Dépenses probables ¹ 2018-2019 (000 \$)	Dépenses réelles 2017-2018 (000 \$)	Écart entre les dépenses 2017-2018 et 2018-2019 (000 \$)	Variation
Promotion et développement du tourisme	185 440,9	193 757,4	212 898,7	(19 141,3)	(9 %)

1. Les dépenses sont dites probables tant que les travaux de vérification effectués pour les Comptes publics 2018-2019 du gouvernement ne sont pas terminés.

Les dépenses probables du portefeuille ministériel en 2018-2019 présentent une augmentation de 8,3 millions de dollars par rapport au budget de dépenses initial. Cette hausse résulte d'une augmentation des dépenses à la suite d'une augmentation des crédits en faveur de projets touristiques majeurs.

Les dépenses probables du portefeuille ministériel en 2018-2019 présentent une diminution de 19,1 millions de dollars par rapport aux dépenses réelles de 2017-2018. Cette variation résulte notamment d'une diminution des dépenses à la suite d'une réduction des crédits en faveur du virage numérique de l'industrie touristique – le financement des mesures ayant été comptabilisé en 2017-2018 – et de projets touristiques majeurs ainsi que d'une augmentation des dépenses à la suite d'une augmentation des crédits en faveur des organismes relevant de la ministre pour les services de dette et l'entretien majeur des immobilisations.

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.

Tel qu'il a été présenté dans le Budget des fonds spéciaux, les prévisions de revenus du Fonds pour l'exercice financier 2018-2019 s'élevaient à 201,8 millions de dollars alors que les prévisions de dépenses s'élevaient à 202,8 millions.

Les revenus pour l'exercice 2018-2019 s'élèvent à 213,4 millions de dollars, soit une augmentation de 11,6 millions par rapport aux prévisions. Quant aux dépenses, dont la répartition par orientation stratégique apparaît ci-dessous, elles s'élèvent à 209,1 millions de dollars, soit un excédent de 4,3 millions pour l'exercice 2018-2019.

Évolution des dépenses du Fonds de partenariat touristique par orientation stratégique

Orientation stratégique	Prévisions de dépenses 2018-2019 (000 \$)	Dépenses probables ¹ 2018-2019 (000 \$)	Dépenses réelles 2017-2018 (000 \$)	Écart entre les dépenses 2017-2018 et 2018-2019 (000 \$)	Variation
1. Assurer une mise en marché touristique efficace du Québec	15 008,4	15 387,6	14 161,6	1 226,0	9 %
2. Favoriser un environnement propice à l'investissement en tourisme	165 497,5	175 331,5	176 679,7	(1 348,2)	(1 %)
3. Faire du Québec une destination d'excellence en matière d'accueil et d'hébergement touristiques	9 329,5	10 220,9	7 433,8	2 787,1	37 %
4. Miser sur une intelligence d'affaires collective	2 028,2	1 432,6	2 635,3	(1 202,7)	(46 %)
5. Améliorer la gouvernance et la performance organisationnelle	10 952,0	6 685,2	6 871,8	(186,6)	(3 %)
Total	202 815,6	209 057,8	207 782,2	1 275,6	1 %

1. Les dépenses sont dites probables tant que les travaux de vérification effectués pour les Comptes publics 2018-2019 du gouvernement ne sont pas terminés.

Très peu d'écarts sont constatés entre les dépenses totales de 2017-2018 et de 2018-2019. Précisons que l'augmentation des dépenses de l'orientation 3 et la diminution des dépenses de l'orientation 4 résultent notamment d'une modification dans la ventilation des effectifs par orientation à la suite de la précision de la méthode de calcul.

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 du Tourisme ne facture aucun service rendu aux citoyens. Il tire 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

	2018-2019 ¹ (000 \$)	2017-2018 (000 \$)	2016-2017 (000 \$)
Location d'espace dans les centres Infotouriste	419,9	400,7	387,5
Affichage publicitaire dans les centres Infotouriste	294,1	275,7	272,0
Vente d'articles	306,5	332,9	204,7
Vente de services	588,3	148,2	380,5
Total	1 608,8	1 157,5	1 244,7

1. Les revenus de 2018-2019 sont des revenus probables. Les revenus réels seront confirmés lorsque les travaux de vérification effectués pour les Comptes publics 2018-2019 du gouvernement seront terminés.

La variation observée dans la vente de services entre 2017-2018 et 2018-2019 peut être expliquée par la comptabilisation de la totalité des transactions d'une entente de service dans l'exercice 2018-2019 alors que cette dernière couvrait les exercices 2017-2018 et 2018-2019. Quant à la diminution des ventes de services entre 2016-2017 et 2017-2018, elle provient notamment de la fin de la réservation en ligne et de la fin d'une entente de service.

En 2018-2019, le Ministère n'a pas été en mesure d'amorcer les travaux de calcul des coûts de revient. Ces travaux débuteront en 2019-2020.

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 Conseil du trésor.

Gestion et contrôle des effectifs

Le Conseil du trésor a déterminé que les dispositions à l'égard du contrôle de l'effectif s'appliquent à la période s'étendant du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019. Le Ministère a respecté la cible fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor en 2018-2019. Les heures rémunérées en 2018-2019 se répartissent de la façon suivante entre les différentes catégories d'emploi.

Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

Catégories ¹	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées ²	Total en ETC transposés ³	Nombre d'employés au 31 mars 2019
Personnel d'encadrement	25 599	0	25 599	14,0	15
Personnel professionnel	160 514	973	161 487	88,4	100
Personnel de bureau, technicien et assimilé	164 082	453	164 536	90,1	89
Personnel ouvrier	7 899	60	7 958	4,4	4
Total en heures	358 095	1 486	359 580	196,9	208
Total en ETC transposés³	196,1	0,8	196,9	—	—

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 Conseil du trésor.

Le tableau suivant fait état des contrats de service conclus par le Ministère en 2018-2019. Cette information est également publiée dans le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019

	Nombre	Valeur (000 \$)
Contrats de service avec une personne physique ¹	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ²	17	1 072,4
Total	17	1 072,4

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 2018-2019.

Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles en 2018-2019

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	328,0	337,4
Activités de continuité	80,0	58,9	3 647,1	2 730,7
Projets majeurs	0	0	0	0
Total	80,0	58,9	3 975,1	3 068,1

Au chapitre des coûts, l'année 2018-2019 s'est soldée par un écart de 907 000 \$. La Direction des ressources informationnelles avait prévu des sommes afin de réaliser les nouvelles fonctionnalités relatives aux travaux sur le site QuébecOriginal mais ceux-ci n'ont débuté qu'en octobre 2018.

Au chapitre des activités de continuité, le Ministère a continué son transfert des serveurs physiques hébergés dans ses centres de traitement vers son fournisseur infonuagique qu'est l'Université Laval avec sa solution Cumulus. Ces travaux, entrepris au cours des trois dernières années, vont dans le sens de la nouvelle stratégie de transformation numérique gouvernementale adoptée en 2018-2019.

Tel que prévu au Plan d'action de développement durable, le Ministère a informatisé trois processus administratifs, diminuant par le fait même le temps de traitement et de production des documents s'y référant. Les processus automatisés concernés sont : la « fiche d'évaluation du rendement du contractant », la « fiche indicateur de développement durable » et la « fiche sur les engagements budgétaires ».

Le Ministère a continué le déploiement de sa plateforme de collaboration au sein de l'organisation et chez ses partenaires de l'industrie touristique. Cette solution technologique, mise

en place il y a quatre ans, est utilisée pour répondre à plusieurs besoins d'affaires. En 2018-2019, les travaux de déploiement ont ciblé les unités administratives des secteurs d'affaires du Ministère, plus particulièrement ceux où il interagit avec les entreprises et les associations régionales. Le Ministère contribuera ainsi à améliorer les échanges numériques avec ses partenaires.

Les informations sur les intérêts des voyageurs sont au centre des préoccupations de l'industrie touristique. Le réseau d'accueil québécois consiste en cinq centres Infotouriste exploités par le Ministère, en plus de 200 bureaux d'information et d'accueil touristique sur tout le territoire québécois. La principale mission de ces lieux d'accueil est de renseigner les voyageurs sur les hébergements, les attractions et les festivals et événements offerts sur le territoire québécois. En interagissant avec les voyageurs, ils documentent l'intérêt de ces derniers pour l'offre touristique québécoise. En 2018-2019, le Ministère a revu entièrement le système permettant de compiler les données des voyageurs et l'a remplacé par une « interface du conseiller ». Cette dernière est maintenant utilisée dans plus de 200 lieux d'accueil touristique répartis partout au Québec.

Autres exigences



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

Comme annoncé lors de la publication du Plan d'action de développement durable 2017-2020 (PADD), le Comité ministériel sur le développement durable (CMDD) a procédé à un suivi régulier de sa mise en œuvre en vue de le bonifier et de réaliser des actions correctives, si nécessaire. Cet exercice visait à préciser les libellés et à ajuster les indicateurs et les cibles en fonction de leur pertinence compte tenu des outils de mesure existants et du potentiel du Ministère à influencer directement les résultats.

Afin de répondre aux recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec (VGQ), une action portant sur l'utilisation de modes de transport actif et collectif a aussi été ajoutée (voir la section suivante du présent rapport). Ce faisant, la nouvelle version du PADD compte maintenant 12 actions, 31 indicateurs, 29 cibles 2018-2019 et 30 cibles 2019-2020. Les éléments modifiés sont indiqués au moyen d'un astérisque (*).

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 2018-2019	Résultats 2018-2019
A. Taux de réduction des impressions sur les imprimantes du MTO	5 %	8 %
B. Nombre de nouveaux processus informatisés	3	3
C. Pourcentage des partenaires (ATR et ATS, Alliance) transmettant en format électronique leurs documents de reddition de comptes en vertu des ententes signées*	100 %	100 %
D. Pourcentage des organismes qui soumettent les documents exigés en format électronique lors du dépôt d'une demande d'aide financière dans le cadre des programmes gérés par le MTO**	100 %	100 %
E. Pourcentage des membres du personnel effectuant une réclamation de dépenses et payés par dépôt direct	50 %	45 %

* L'indicateur 1C a été modifié pour éviter toute confusion avec l'indicateur 1D et apporter des précisions. L'ancien libellé se lisait comme suit : « Pourcentage des partenaires (ATR et ATS, Alliance) et des entreprises transmettant leurs documents en format électronique ».

** L'indicateur 1D a été modifié pour éviter toute confusion avec l'indicateur 1C et apporter des précisions. L'ancien libellé se lisait comme suit : « Pourcentage des organismes admissibles aux programmes d'aide financière transmettant leurs documents en format électronique ».

En 2018-2019, le Ministère a poursuivi ses actions d'optimisation des outils favorisant la collaboration et le partage d'information entre ses unités administratives et avec les partenaires externes. Il a ainsi informatisé les trois processus suivants sur le Bureau électronique afin d'accélérer le traitement et l'approbation des demandes, tout en améliorant la traçabilité des dossiers :

1. l'évaluation du rendement des contractants;
2. les engagements budgétaires;
3. la production de fiches-indicateurs en vue de la reddition de comptes en matière de développement durable.

L'informatisation des processus vise par ailleurs à diminuer l'usage du papier dans les activités courantes et, à cet égard, le nombre d'impressions est passé de 613 970 en 2016-2017 à 563 217 en 2018-2019, pour un taux de réduction de 8 %.

OBJECTIF MINISTÉRIEL

Contribuer à la réduction des GES lors des déplacements des membres du personnel

Action 2 : Proposer aux employés des mesures incitatives visant l'utilisation de modes de transport actifs et collectifs*

Contribution à la Stratégie gouvernementale :

Objectif 1.1 (activité incontournable 1)

Le Ministère vise à inciter les membres de son personnel à réduire l'utilisation de l'auto solo et à adopter de saines habitudes de vie en offrant des économies sur les titres de transport en commun et en misant sur une meilleure connaissance de leurs habitudes de transport.

Indicateurs	Cibles 2018-2019	Résultats 2018-2019
A. Analyse des besoins en matière de transports actifs et collectifs	Sondage MELCC réalisé	Sondage réalisé
B. Reconduction de l'entente avec le RTC ¹⁷ et signature d'une entente avec la STM ¹⁸	Entente RTC reconduite Entente STM signée	Ententes en vigueur

* Tel qu'il est requis par le VGQ dans son rapport sur l'application de la Loi sur le développement durable, une action portant sur les transports actifs et collectifs et les indicateurs afférents (2) a été ajoutée.

Un sondage auprès du personnel du Ministère a été réalisé à l'été 2018 afin d'analyser les besoins en matière de transports actifs et collectifs. Les résultats de ce dernier seront pris en compte dans le prochain PADD.

17. Réseau de transport de la Capitale.

18. Société de transport de Montréal.

OBJECTIF MINISTÉRIEL

Favoriser l'implantation graduelle de pratiques visant l'organisation d'événements écoresponsables

Action 3 : Réduire les impacts négatifs des événements corporatifs organisés par le MTO*

Contribution à la Stratégie gouvernementale :

Objectif 1.1 (activité incontournable 1)

Le Ministère veut sensibiliser son personnel à des pratiques écoresponsables lors de l'organisation d'événements corporatifs. Les recommandations du Guide sur l'organisation d'événements écoresponsables visent à réduire l'impact des rencontres générales des employés sur l'environnement.

Indicateur	Cible 2018-2019	Résultat 2018-2019
A. Prise en compte des recommandations du Guide sur l'organisation d'événements écoresponsables lors de l'organisation des rencontres générales des employés	Aucune cible 2018-2019	Sans objet

* Tel qu'il est recommandé par le VGQ, une action en lien avec l'organisation d'événements écoresponsables a été ajoutée.

OBJECTIF MINISTÉRIEL

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

Action 4 : 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 2018-2019	Résultats 2018-2019
A. Adoption d'une directive sur la gestion écoresponsable des ressources matérielles	Directive élaborée, adoptée et appliquée	Directive à élaborer
B. Mise en place d'un mécanisme de numérisation et de classement pour les documents contractuels	90 %	100 %

Le Ministère veillera à l'élaboration d'une directive sur la gestion écoresponsable des ressources matérielles en 2019-2020.

Tous les documents contractuels ont systématiquement été numérisés en 2018-2019, puis classés sur le Bureau électronique. Cette action contribue à la réduction de la consommation de papier dans les activités courantes du Ministère et à la réduction du temps de recherche par les employés concernés.

OBJECTIF MINISTÉRIEL

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

Action 5 : 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 2018-2019	Résultats 2018-2019
A. Pourcentage de serveurs dont on a effectué la virtualisation dans l'infrastructure infonuagique	50 %	75 %
B. Pourcentage de réduction de consommation électrique des serveurs informatiques*	Indicateur retiré	Sans objet
C. Pourcentage des postes informatiques physiques migrés vers des postes virtuels**	30 %	0 %
D. Pourcentage de postes informatiques physiques âgés de plus de 6 ans***	25 %	30 %

* L'indicateur 5B a été retiré, car il est directement lié au nombre de serveurs virtualisés (indicateur 5A) et qu'il n'y a pas d'outil de mesure satisfaisant.

** L'indicateur 5C a été modifié pour éviter toute confusion avec le mobilier de bureau. L'ancien libellé se lisait comme suit : « Pourcentage des postes physiques remplacés par des postes virtuels ».

*** L'indicateur 5D a été modifié pour clarifier la portée de cette intervention, et les cibles annuelles ont été ajustées en conséquence. L'ancien libellé visait la « durée de vie d'un poste de travail physique », tandis que la cible 2018-2019 était exprimée en âge, soit « 7 ans »

Le Ministère a déjà atteint la cible 2019-2020 pour la virtualisation de 75 % des serveurs des bureaux de Québec et de Montréal. Quant à la virtualisation des postes informatiques, la solution initialement retenue sera réévaluée en considérant les nouvelles occasions technologiques offertes par l'infonuagique.

Par ailleurs, le Ministère a choisi de prolonger la vie utile de ses postes informatiques pour réduire son empreinte écologique en retardant la mise au surplus après 5 ans et l'achat de postes informatiques. Ainsi, au 31 mars 2019, le pourcentage de postes de table et de portables âgés de 6 ans ou plus était de 30 % de l'ensemble du parc informatique.

OBJECTIF MINISTÉRIEL

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

Action 6 : 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 2018-2019	Résultats 2018-2019
A. Actualisation des données ouvertes disponibles sur le portail Données Québec	Actualisation annuelle	Actualisation 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*	Indicateur retiré	Sans objet

* L'indicateur 6B a été retiré en raison de liens difficilement vérifiables entre la mise en place d'une nouvelle fonctionnalité de cartographie dynamique et le développement durable.

En 2018-2019, le Ministère a procédé à l'actualisation des données ouvertes disponibles sur le portail Données Québec, soit :

- l'ensemble des cartes de tracé des itinéraires (incluant la publication de l'itinéraire des Chemins d'eau et le retrait de la Route des Rivières);
- les cinq jeux de données : « Établissements d'hébergement touristique au Québec », « Attractions touristiques au Québec », « Services touristiques au Québec », « Lieux d'accueil et de renseignements touristiques au Québec » et « Manifestations touristiques au Québec ».

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 7 : 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 2018-2019	Résultats 2018-2019
A. Établissement d'un processus ministériel de prise en compte des principes de développement durable visant l'amélioration continue des services offerts	Définition du processus, des outils afférents et implantation	Démarche en cours d'élaboration
B. Formation des membres du personnel ciblés portant sur la prise en compte des principes de développement durable	2	3
C. Évaluation de la prise en compte des principes de développement durable lors de l'analyse des programmes d'aide financière gérés par le MTO*	Aucune cible 2018-2019	Sans objet
D. Nombre d'interventions de sensibilisation, d'information et de formation offertes à l'ensemble du personnel	8	7

* L'indicateur 7C a été précisé de façon à cibler les programmes gérés au sein du Ministère. L'ancien libellé se lisait comme suit : « Évaluation de la prise en compte des principes de développement durable dans les programmes d'aide financière ».

Afin de préparer adéquatement l'implantation d'une démarche ministérielle de prise en compte des principes de développement durable, trois formations ciblant plus spécifiquement les employés susceptibles de contribuer à l'élaboration ou à la révision d'actions structurantes ont été offertes. La rédaction d'un guide didactique débutera sur approbation, par les autorités, des actions structurantes prioritaires et des étapes du processus à implanter.

Par ailleurs, le Ministère a misé en grande partie sur l'intranet pour poursuivre la sensibilisation du personnel, notamment par la diffusion de manchettes et la révision complète de la section sur le développement durable pour la rendre plus conviviale et invitante.

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 8 : 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 2018-2019	Résultats 2018-2019
A. Création d'un comité ministériel en santé et en mieux-être	Aucune cible 2018-2019	Sans objet
B. Adoption du plan d'action en santé et mieux-être	Rédaction	Plan d'action rédigé et approuvé par la sous-ministre
C. Programme sur la gestion des dossiers d'invalidité et la réintégration au travail à jour	Rediffusion et ajustements au besoin	Mise à jour réalisée et diffusée
D. Implantation du programme de prévention pour le MTO	Élaboration	Programme élaboré
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 pour tous les gestionnaires
F. Nombre d'ajustements ergonomiques de postes de travail réalisés	25	47

Cette année encore, pour assurer la promotion des bonnes habitudes en matière de santé et de mieux-être, le Comité santé et mieux-être a lancé une nouvelle programmation. Une attente signifiée en lien avec ce volet a aussi été inscrite dans les attentes de l'ensemble des gestionnaires du Ministère et sera prise en compte dans leur évaluation.

De plus, la Direction des ressources humaines a procédé à 47 ajustements ergonomiques de postes de travail, dépassant la cible de 2018-2019. Elle a également mis à jour le programme sur la gestion des dossiers d'invalidité et la réintégration au travail et a élaboré 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 9 : 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 2018-2019	Résultats 2018-2019
A. Nombre d'interventions du MTO visant l'information et la sensibilisation des entreprises touristiques aux concepts, pratiques et avantages du développement durable	5	5
B. Proportion des conseillers et des gestionnaires ciblés en soutien aux entreprises formés aux enjeux du développement durable	70 %	74 %

Le Ministère a réalisé cinq 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 2018, de la soirée de gala pour la remise des Prix excellence tourisme, de l'annonce de la mise à jour du *Guide d'interprétation de la Loi et du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* et du

dévoilement des résultats d'un sondage réalisé en 2017 auprès des entreprises touristiques du Québec.

Par ailleurs, le Ministère a offert trois formations auxquelles près des trois quarts des conseillers et gestionnaires intervenant auprès des entreprises touristiques ont participé. Ils pourront ainsi 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 10 : 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 2018-2019	Résultats 2018-2019
A. Pourcentage de mesures et de sous-mesures faisant l'objet d'une entente signée avec les partenaires retenus pour la mise en œuvre des engagements en matière de main-d'œuvre touristique*	100 %	73 %
B. Lancement de la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel	Aucune cible 2018-2019	Sans objet

* L'indicateur 10A a été modifié pour clarifier la portée de cette intervention. L'ancien libellé se lisait comme suit : « 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 ».

Sur les 11 mesures et sous-mesures en matière de main-d'œuvre touristique que le Ministère s'est engagé à mettre en œuvre, 8 sont présentement couvertes par des ententes de partenariat avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, MT Lab, l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, le Mouvement québécois de la qualité et le Centre de transfert d'entreprise du Québec.

Par ailleurs, comme l'élaboration des offres de services ainsi que la désignation d'un des porteurs de dossier relativement aux mesures et aux sous-mesures restantes étaient toujours en cours à la fin de 2018-2019, il n'a pas été possible d'atteindre la cible de 100 %.

OBJECTIF MINISTÉRIEL

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

Action 11 : 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 d'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 2018-2019	Résultats 2018-2019
A. Nombre d'interventions de sensibilisation à l'impact des changements climatiques visant les ATR et ATS*	Établissement de cibles d'amélioration en fonction des résultats de l'état de situation	État de situation réalisé et cible 2019-2020 établie à 15 interventions
B. Niveau de sensibilisation et de compréhension des entreprises touristiques quant à l'impact des changements climatiques**	Indicateur retiré	Sans objet

* L'indicateur 11A a été modifié parce que le Ministère n'a aucun contrôle direct sur les résultats. L'ancien libellé se lisait comme suit : « Pourcentage d'ATS et ATR sensibilisées à l'impact des changements climatiques ».

** L'indicateur 11B a été retiré parce que le Ministère n'a pas de contrôle direct et mesurable sur le niveau de sensibilisation et d'adaptation de l'industrie touristique aux changements climatiques.

À la suite du sondage réalisé à l'été 2017, le Ministère a constaté que l'industrie touristique est encore à la première étape du processus d'adaptation, soit la prise de conscience du phénomène. Il a donc contribué à la réalisation de 14 activités de sensibilisation (12 par Ouranos, 1 par la Chaire de tourisme Transat-ESG UQAM – Réseau veille tourisme – et 1 par l'Association des stations de ski du Québec) pour la diffusion d'une information de premier niveau, concrète et vulgarisée à l'échelle du Québec.

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 12 : 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 5,0 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 2018-2019	Résultats 2018-2019
A. Mise en place du programme d'aide financière favorisant l'accessibilité des établissements touristiques	Aucune cible 2018-2019	Sans objet
B. Nombre de nouveaux établissements reconnus accessibles par Kéroul*	25	18

* L'indicateur 12B a été modifié et les cibles annuelles ont été ajustées en conséquence. L'ancien libellé se lisait comme suit : « Nombre d'établissements reconnus accessibles par Kéroul par rapport à l'offre globale ».

En 2018-2019, 18 entreprises touristiques ont reçu un soutien financier pour la transformation ou l'amélioration de leurs infrastructures afin d'obtenir la cote « accessible » de l'organisme Kéroul dans le cadre du Programme d'accessibilité des établissements touristiques 2017-2022.

Des assouplissements et des bonifications ont été apportés au programme en 2018-2019 afin de rendre plus de projets admissibles, ce qui devrait faciliter l'atteinte des cibles dans les prochaines années.

Recommandations du commissaire au développement durable

En mai 2018, le VGQ a déposé à l'Assemblée nationale le rapport du Commissaire au développement durable portant sur l'application de la Loi sur le développement durable. Afin de répondre aux recommandations formulées, le ministère du Tourisme a réalisé les mesures suivantes en 2018-2019 :

Recommandations du VGQ	Mesures prises par l'organisation
S'assurer que le contenu du plan d'action de développement durable respecte les exigences gouvernementales	<p>Des précisions ont été apportées dans le rapport annuel de gestion 2017-2018.</p> <p>De plus, afin d'éclaircir les liens entre les actions et les objectifs du Plan d'action de développement durable 2017-2020, le Comité ministériel sur le développement durable (CMDD) a proposé des modifications au plan d'action lors de l'exercice de révision qui s'est déroulé en 2018-2019. Cet exercice s'est notamment conclu par l'ajout d'une action favorisant l'utilisation de modes de transport actif et collectif. L'ensemble des modifications sont présentées à la section précédente du présent document.</p>
Effectuer un suivi afin de connaître au moment opportun l'état d'avancement des actions prévues devant contribuer à la stratégie gouvernementale	<p>En vue de réaliser des actions correctives en temps opportun, le suivi de l'état d'avancement des actions du Plan d'action de développement durable a été réalisé à chaque rencontre du CMDD, soit trois fois en 2018-2019.</p>
Effectuer la reddition de comptes conformément aux exigences gouvernementales	<p>Depuis l'édition 2017-2018 du rapport annuel de gestion, l'information est présentée et diffusée selon les exigences prescrites par le Secrétariat du Conseil du trésor.</p>
Prendre en compte les principes de développement durable selon une méthode complète lors de l'élaboration ou de la révision d'actions structurantes	<p>En vue de favoriser l'adoption d'une démarche de prise en compte des principes de développement durable, le Ministère a offert trois formations ciblant plus spécifiquement les employés susceptibles de contribuer à l'élaboration ou à la révision d'actions structurantes.</p> <p>De plus, les travaux préliminaires suivants ont été amorcés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le relevé des actions structurantes pour lesquelles l'exercice doit être réalisé. • La cartographie du processus de prise en compte des principes de développement durable et d'implantation de la démarche. • Le choix d'un outil et son adaptation. <p>La rédaction d'une procédure ministérielle débutera sur approbation de ces étapes préalables par les autorités, en maintenant l'objectif d'une implantation en 2019-2020.</p> <p>Enfin, un diagramme a été élaboré pour présenter toutes les étapes du processus interne d'élaboration du plan stratégique, dont une étape de prise en compte des principes de développement durable fait partie.</p>
S'assurer qu'un gestionnaire de haut niveau est présent aux rencontres du Comité interministériel du développement durable	<p>Le sous-ministre adjoint aux partenariats d'affaires et aux services aux clientèles est le représentant du Ministère au Comité interministériel du développement durable.</p>

Accès à l'égalité

Afin que l'effectif de la fonction publique reflète davantage la diversité de la société québécoise, différentes mesures doivent être déployées par les ministères et organismes pour favoriser l'accès à l'emploi des communautés culturelles, des anglophones, des Autochtones et des personnes handicapées. Au cours de l'année 2018, un nouveau programme gouvernemental d'accès à l'égalité – couvrant la période 2018-2023 – a vu le jour afin d'augmenter la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif de la fonction publique québécoise.

Données globales

Au 31 mars 2019, le Ministère comptait sur un effectif de 208 employés réguliers et occasionnels, auxquels s'ajoutaient 23 étudiants et 3 stagiaires. Durant la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, 97 personnes ont été embauchées par le Ministère.

Nombre total de personnes embauchées¹, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2018-2019

	Régulier ²	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchée	11	33	48	5	97
Nombre d'employés en place au 31 mars 2019	190	18	23	3	234

1. Si, dans l'année financière ciblée, une personne a été embauchée selon deux statuts d'emploi différents, elle apparaît dans les deux statuts.
2. Les données sur l'embauche du personnel régulier n'incluent que les données sur le recrutement.

Membres des minorités visibles et ethniques, anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche

En 2018-2019, le Ministère a atteint un taux d'embauche de membres des groupes cibles de 9,1 % pour le personnel régulier et de 3,0 % 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 minorités visibles et ethniques (MVE), 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.

Embauche de membres des groupes cibles par statut d'emploi en 2018-2019¹

Statut d'emploi	Minorités visibles et ethniques	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Total de personnes embauchées	Taux d'embauche d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	1	0	0	1	1	11	9,1
Occasionnel	1	0	0	0	1	33	3,0
Étudiant	1	0	0	0	1	48	2,1
Stagiaire	0	0	0	0	0	5	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 2018-2019 dans le même statut d'emploi.

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

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Régulier	9,1	9,1	12,5
Occasionnel	3,0	14,8	0
Étudiant	2,1	4,7	0
Stagiaire	0	0	0

Présence au sein de l'effectif régulier

Évolution de la présence de membres des groupes cibles (excluant les membres des MVE) au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre en 2019	Taux de présence par rapport à l'effectif régulier en 2019 (%)	Nombre en 2018	Taux de présence par rapport à l'effectif régulier en 2018 (%)	Nombre en 2017	Taux de présence par rapport à l'effectif régulier en 2017 (%)
Anglophones	3	1,6	4	2,1	4	2,1
Autochtones	2	1,1	2	1,0	2	1,1
Personnes handicapées	2	1,1	0	0	0	0

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Évolution de la présence de membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel¹ – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Regroupement régional	Nombre en 2019	Taux de présence par rapport à l'effectif régulier et occasionnel en 2019 (%)	Nombre en 2018	Taux de présence par rapport à l'effectif régulier et occasionnel en 2018 (%)	Nombre en 2017
Montréal/Laval	15	18,3	16	20,5	Données non disponibles pour l'année de transition
Outaouais/Montérégie	1	14,3	1	11,1	
Estrie/Lanaudière/Laurentides ²	0	0	0	0	
Capitale-Nationale	7	6,0	6	5,4	
Autres régions	0	0	0	0	

¹ En respect des cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023, les données doivent exclure la haute direction (titulaires d'emplois supérieurs).

² Le Ministère ne compte aucun effectif au sein du regroupement régional Estrie, Lanaudière, Laurentides.

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : **41 %**
- Outaouais/Montérégie : **17 %**
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : **13 %**
- Capitale-Nationale : **12 %**
- Autres régions : **5 %**

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2019

	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	0	0

Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Femmes

Le taux d'embauche de femmes a atteint 69,1 % en 2018-2019. Ces dernières représentaient 60,0 % de l'effectif régulier du Ministère au 31 mars 2019.

Taux d'embauche de femmes en 2018-2019 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	7	26	31	3	67
Nombre total de personnes embauchées	11	33	48	5	97
Taux d'embauche de femmes (%)	63,6	78,8	64,6	60,0	69,1

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2019

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	7	50	30	26	1	114
Nombre total d'employés réguliers	15	96	40	35	4	190
Taux de représentativité des femmes (%)	46,7	52,1	75,0	74,3	25,0	60,0

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de l'année 2018-2019, le Ministère a accompli les actions suivantes afin de favoriser l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des membres des différents groupes cibles.

Mesures ou actions	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Adoption d'un plan d'action en matière d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 et suivi des mesures prévues	Tout le personnel	Tout le personnel
Publication d'une manchette de sensibilisation à propos du service à offrir aux personnes handicapées dans le cadre de la Journée des personnes handicapées	Tout le personnel	Tout le personnel
Adoption d'un Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et suivi des mesures prévues	Tout le personnel	Tout le personnel

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. Au cours de l'année 2018-2019, un dossier a été soumis au Centre de services partagés du Québec. Toutefois, ce dernier n'a pas été retenu. Aucun participant n'a été accueilli au cours de la période.

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

Automne 2018 (cohorte 2019)	Automne 2017 (cohorte 2018)	Automne 2016 (cohorte 2017)
1	0	0

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

2018-2019	2017-2018	2016- 2017
0	0	0

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 ainsi que la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

En 2018-2019, le Ministère a poursuivi ses actions de sensibilisation auprès du personnel. À cet égard, quatre manchettes intranet et un jeu-questionnaire destinés à informer le personnel au sujet de différents aspects de la politique ministérielle ont été publiés. 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 2018-2019, mais son rôle a fait l'objet d'une présentation récurrente dans les manchettes intranet.

Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Accès aux documents

En 2018-2019, le Ministère a reçu et traité 54 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 augmentation de 28 % par rapport à 2017-2018.

Parmi les 54 demandes d'accès aux documents traitées par le Ministère : 83 % l'ont été en 20 jours ou moins, 6 % l'ont été en 21 à 30 jours et 7 % en 31 jours et plus. Deux demandes ont été retirées par les demandeurs eux-mêmes.

Nombre total de demandes reçues

2018-2019	2017-2018	2016-2017
54	42	66

Nombre de demandes traitées en 2018-2019, en fonction de leur nature et des délais

Délais de traitement	Demandes d'accès		Rectification
	Documents administratifs	Renseignements personnels	
0 à 20 jours	45	0	0
21 à 30 jours	3	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	4	0	0
Retrait	2	0	0
Total	54	0	0

Nombre de demandes traitées en 2018-2019, en fonction de leur nature et de la décision rendue

Décisions rendues	Demandes d'accès		Rectification	Dispositions de la Loi invoquées
	Documents administratifs	Renseignements personnels		
Acceptée entièrement	24	0	0	Sans objet
Partiellement acceptée	10	0	0	13, 15, 19, 23, 24, 25, 33.2, 33.4, 34, 48, 49, 51
Refusée entièrement	3	0	0	
Autres	15	0	0	28, 29, 41, 47, 51

En 2018-2019, 44 % des demandes d'accès traitées ont donné lieu à une acceptation totale, tandis que 24 % des demandes se sont soldées par une acceptation partielle ou un refus entier. Parmi les autres demandes traitées, 4 % des demandes ont été redirigées vers un autre organisme public tandis que pour 24 % d'entre elles, l'information n'était pas détenue par le Ministère.

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable en 2018-2019	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information en 2018-2019	1

En 2018-2019, le Ministère n'a reçu aucune demande d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Toutefois, une demande de révision de la part de la Commission d'accès à l'information a été adressée au Ministère.

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 Web¹⁹, 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.

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

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^{er} 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 vise à 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 à établir un régime général de protection contre les représailles.

En 2018-2019, le responsable du suivi des divulgations du Ministère n'a reçu aucune divulgation.

Allègement réglementaire et administratif

En 2018-2019, le Ministère a maintenu sa plateforme Web acquise au cours de l'exercice financier 2012-2013 pour alléger la gestion du programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques. Cette plateforme permet le dépôt en ligne des demandes d'aide financière et d'autres documents soumis par les promoteurs de festivals et d'événements touristiques. L'analyse des demandes est effectuée par l'entremise de cette même plateforme, tout comme la reddition de comptes des festivals et des événements.

Depuis 2012, les associations touristiques sectorielles transmettent par l'entremise du système Portail ATS les documents nécessaires à l'application de l'Entente relative aux mandats qui leur ont été confiés par la ministre pour 2016-2020. De leur côté, les associations touristiques régionales ont accès depuis 2017-2018 au Portail ATR pour transmettre les documents nécessaires à l'application de l'Entente relative aux mandats qui leur ont été confiés par la ministre pour 2016-2020.

Par ailleurs, en vertu de l'article 27 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 2018-2019, 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.

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 2018²⁰. Ce plan d'action présente la contribution du Ministère à l'atteinte des objectifs de la Stratégie et des priorités régionales.

Suivi des engagements du Ministère – réponses générales

L'industrie touristique, source reconnue de diversification économique pour les régions et les municipalités du Québec, est un vecteur de développement économique important. Certaines actions du Ministère contribuent à l'occupation et à la vitalité des territoires en se déployant dans l'ensemble des régions et sont donc considérées comme des réponses générales aux priorités régionales décrites dans la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. L'avancement à leur égard est le suivant :

20. Le plan d'action du Ministère peut être consulté à l'adresse suivante :
<https://www.quebec.ca/gouv/ministere/tourisme/publications/plan-action-occupation-vitalite-territoires-2018-2020/>

Réponse du ministère du Tourisme	Avancement
Stratégies sectorielles et soutien financier	<p>En cours</p> <ul style="list-style-type: none"> De l'information au sujet des stratégies et des leviers financiers du Ministère est présentée à l'objectif 2.1 de la section Résultats relatifs au Plan stratégique du présent rapport.
Soutien aux associations touristiques régionales et signature d'ententes	<p>En cours</p> <ul style="list-style-type: none"> De l'information relative au soutien financier apporté aux ATR est présentée à l'objectif 1.1 de la section Résultats relatifs au Plan stratégique du présent rapport. De l'information relative aux EPRT et EDNET est présentée à l'objectif 2.1 de la section Résultats relatifs au Plan stratégique du présent rapport.
Intelligence d'affaires	<p>En cours</p> <ul style="list-style-type: none"> De l'information relative aux activités en intelligence d'affaires est présentée à l'objectif 4.1 de la section Résultats relatifs au Plan stratégique du présent rapport.
Engagements à l'égard de la main-d'œuvre touristique	<p>En cours</p> <ul style="list-style-type: none"> De l'information relative aux Engagements à l'égard de la main-d'œuvre touristique est présentée à l'objectif 2.2 de la section Résultats relatifs au Plan stratégique du présent rapport.
Engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020	<p>En cours</p> <ul style="list-style-type: none"> De l'information relative aux Engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020 est présentée à l'objectif 3.1 de la section Résultats relatifs au Plan stratégique du présent rapport.
Participation du Ministère à un groupe de travail sur le transport aérien régional	<p>En cours</p> <ul style="list-style-type: none"> De l'information relative à la Participation du Ministère à un groupe de travail sur le transport aérien régional est présentée à l'objectif 3.1 de la section Résultats relatifs au Plan stratégique du présent rapport.

Suivi des engagements du Ministère – réponses relatives aux priorités régionales

Le Ministère s'est engagé à réaliser diverses activités relativement aux priorités régionales qui l'interpellent dans le cadre de la Stratégie. Le tableau suivant résume l'état d'avancement de ces activités. Un suivi détaillé par région est présenté en annexe du présent rapport.

Synthèse des réponses du ministère du Tourisme relatives aux priorités régionales

Régions	Non amorcées	Amorcées	En cours	En suspens	Réalisées	Abandonnées	Nouvelles	Total
Abitibi-Témiscamingue	0	0	3	0	0	0	0	3
Bas-Saint-Laurent	0	0	6	0	0	0	0	6
Capitale-Nationale	0	1	2	0	0	0	0	3
Centre-du-Québec	0	1	5	0	0	0	0	6
Chaudière-Appalaches	1	0	5	0	0	0	0	6
Côte-Nord	1	1	14	0	0	0	0	16
Estrie	0	3	9	0	0	0	0	12
Gaspésie	1	3	6	0	0	0	0	10
Îles-de-la-Madeleine	0	2	6	0	0	0	0	8
Lanaudière	1	0	10	0	0	1	1	13
Laurentides	0	0	3	0	0	0	0	3
Laval	0	0	7	0	0	0	0	7
Mauricie	2	0	8	0	0	0	0	10
Montréal	0	0	7	0	0	0	0	7
Montréal	0	1	8	0	0	0	0	9
Nord-du-Québec	0	1	5	0	1	0	0	7
Outaouais	0	1	7	0	0	0	0	8
Saguenay-Lac-Saint-Jean	0	1	8	0	0	0	0	9
TOTAL	6	15	119	0	1	1	1	143

Suivi des engagements du Ministère – actions relatives à la décentralisation, à la délégation et à la régionalisation

La Stratégie contenait des objectifs de décentralisation, de délégation et de régionalisation. L'avancement des engagements du Ministère à cet égard est présenté dans les tableaux qui suivent.

3.1 Décentralisation

La décentralisation se définit comme le processus qui consiste à transférer des fonctions, des pouvoirs et des responsabilités du gouvernement vers une instance autonome et distincte. Cette instance décentralisée dispose de sources de revenus autonomes, et ses dirigeants sont élus.

Réponse du ministère du Tourisme	Avancement
Participation aux travaux du réseau des répondants ministériels découlant du Plan d'action gouvernemental pour alléger le fardeau administratif des municipalités.	En cours

3.2 Délégation

La délégation vise le transfert par le gouvernement d'une partie de responsabilité ou de gestion d'une ressource sur la base d'une entente, d'un contrat ou d'une convention et impliquant un suivi des activités par le gouvernement.

Réponse du ministère du Tourisme	Avancement
Mise en œuvre des ententes 2016-2020 conclues avec les 22 ATR	<p>En cours</p> <ul style="list-style-type: none"> De l'information relative au soutien financier apporté aux ATR est présentée à l'objectif 1.1 de la section Résultats relatifs au Plan stratégique du présent rapport.
Mise en œuvre des EPRT	<p>En cours</p> <ul style="list-style-type: none"> De l'information relative aux EPRT est présentée à l'objectif 2.1 de la section Résultats relatifs au Plan stratégique du présent rapport.
Mise en œuvre des EDNET	<p>Amorcée</p> <ul style="list-style-type: none"> De l'information relative aux EDNET est présentée à l'objectif 2.1 de la section Résultats relatifs au Plan stratégique du présent rapport.
Accompagnement des ATR et soutien administratif dans l'exécution de leurs responsabilités	En cours

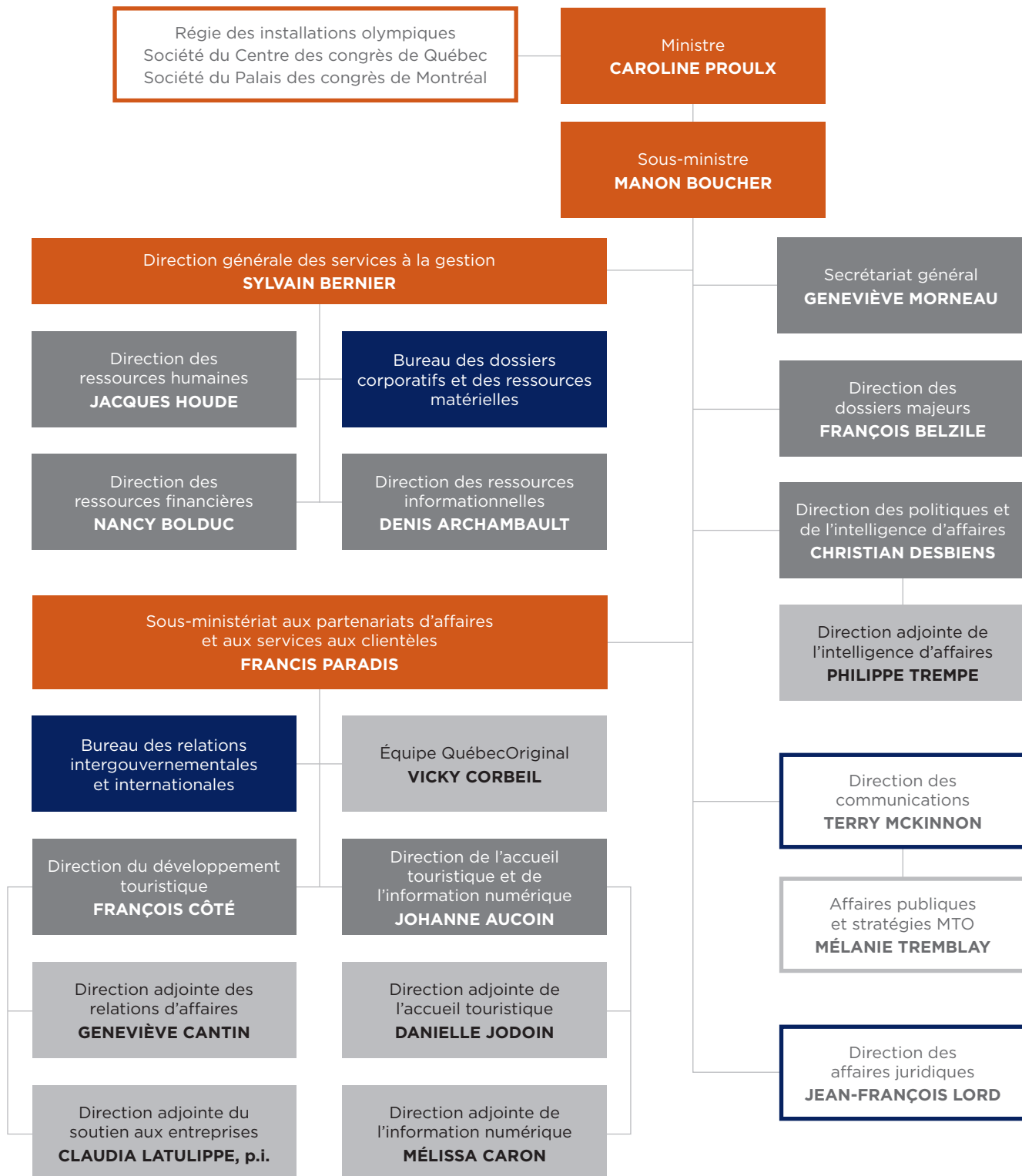
3.3 Régionalisation

La régionalisation s'entend de la déconcentration de certaines responsabilités gouvernementales, du siège social vers les directions régionales, et de la mise en œuvre, à cette échelle, de services, de politiques et de programmes.

Réponse du ministère du Tourisme	Avancement
Les ATR agissent à l'échelle régionale en tant que mandataires du Ministère relativement à plusieurs de ses responsabilités.	En cours
Chaque région est sous la responsabilité d'un conseiller en développement touristique.	En cours

Annexes

ANNEXE 1 — Organigramme au 31 mars 2019



ANNEXE 2 — Modifications apportées en mars 2019 lors de la révision du Plan stratégique 2017-2020

OBJECTIF INITIAL	OBJECTIF RÉVISÉ	INDICATEUR INITIAL	INDICATEUR RÉVISÉ	CIBLE INITIALE	CIBLE RÉVISÉE
1.1 Veiller à une planification d'ensemble de la mise en marché hors Québec	Sans objet	Approbation par la ministre de la planification annuelle d'ensemble de l'Alliance	Sans objet	Planification approuvée au plus tard le 31 mars de chaque année	2018-2019 : <ul style="list-style-type: none"> Planification approuvée au plus tard le 31 mars 2018 2019-2020 : <ul style="list-style-type: none"> Planification approuvée au plus tard le 31 mars 2019
1.2. Accroître la notoriété de la destination sur les marchés hors Québec	1.2. Accroître la notoriété des campagnes promotionnelles sur les marchés hors Québec	Taux de notoriété assistée de la destination sur les marchés prioritaires	Taux de notoriété assistée globale de la campagne promotionnelle sur les marchés prioritaires	2018-2019 : Augmentation de 4 % 2019-2020 : Augmentation de 5 %	2018-2019 : <ul style="list-style-type: none"> Augmentation de 5 points de pourcentage aux États-Unis par rapport aux résultats de 2017-2018 Augmentation de 5 points de pourcentage en Ontario par rapport aux résultats de 2017-2018 Augmentation de 3 points de pourcentage en France par rapport aux résultats de 2017-2018 2019-2020 : <ul style="list-style-type: none"> Augmentation de 5 points de pourcentage aux États-Unis par rapport aux résultats de 2018-2019 Augmentation de 5 points de pourcentage en Ontario par rapport aux résultats de 2018-2019 Augmentation de 3 points de pourcentage en France par rapport aux résultats de 2018-2019
2.1 Favoriser le développement de l'offre touristique globale	Sans objet	Sans objet	Valeur des dépenses associées à la tenue et l'organisation des festivals et des événements touristiques soutenus par le Ministère	Sans objet	2018-2019 : 340 M\$ 2019-2020 : 340 M\$
2.2 Favoriser le développement de meilleures pratiques d'affaires au sein des entreprises touristiques	Sans objet	Nombre d'entreprises accompagnées dans la mise en place de meilleures pratiques d'affaires	Sans objet	2018-2019 : 225	2018-2019 : 184

ANNEXE 2 — Modifications apportées en mars 2019 lors de la révision du Plan stratégique 2017-2020 (suite)

OBJECTIF INITIAL	OBJECTIF RÉVISÉ	INDICATEUR INITIAL	INDICATEUR RÉVISÉ	CIBLE INITIALE	CIBLE RÉVISÉE
3.2 Optimiser l'encadrement des établissements d'hébergement touristique	Sans objet	Dépôt des modifications législatives et réglementaires relatives à l'encadrement des établissements d'hébergement touristique	Sans objet	2018-2019 : Dépôt des modifications réglementaires 2019-2020 : Sans objet	2018-2019 : Sans objet 2019-2020 : Dépôt des modifications réglementaires
	Sans objet	Diffusion des modifications législatives et réglementaires auprès des intervenants de l'industrie	Sans objet	Diffusion à partir de l'entrée en vigueur des modifications	2018-2019 : Diffusion à partir de l'entrée en vigueur des modifications législatives 2019-2020 : Diffusion à partir de l'entrée en vigueur des modifications réglementaires
4.1 Réaliser des initiatives collectives en intelligence d'affaires qui répondent aux besoins des partenaires de l'industrie touristique	Sans objet	Proportion des partenaires associatifs qui adhèrent à des initiatives collectives en intelligence d'affaires	Sans objet	2018-2019 : 85 % 2019-2020 : 90 %	2018-2019 : 90 % 2019-2020 : 95 %
5.1 Assurer une gestion responsable des programmes	Sans objet	Nombre de rapports d'évaluation de programme produits	Sans objet	2018-2019 : 2 2019-2020 : 6	2018-2019 : 1 2019-2020 : 2

ANNEXE 3 — Suivi des engagements du Ministère – réponses relatives aux priorités régionales

Abitibi-Témiscamingue

2. Accroître le niveau de qualification et de diplomation tout en développant une culture de formation, d'apprentissage et de perfectionnement en continu

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets d'embauche de consultants en accompagnement relatifs à des services-conseils visant l'adoption de meilleures pratiques d'affaires, le développement des compétences de la main-d'œuvre, l'amélioration de la qualité des services à la clientèle ainsi que le développement d'un nouveau projet ou d'une nouvelle activité peuvent être soumis dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de l'Abitibi-Témiscamingue.	En cours
Par ailleurs, cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours

5. Consolider et diversifier les filières agricole, forestière, minière, touristique et d'avenir au sein de l'économie régionale

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.	En cours
À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	

Bas-Saint-Laurent

3. Agir pour un environnement sain et une vie de qualité

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.	En cours
À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	

4. Agir pour un entrepreneuriat et une main-d'œuvre dynamiques et diversifiés

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours
Plus spécialement, les projets de mise en valeur touristique d'atouts naturels et culturels ainsi que les projets d'accompagnement des entreprises dans l'amélioration des pratiques d'affaires et de développement des compétences de la main-d'œuvre peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme du Bas-Saint-Laurent.	En cours

6. Agir pour faire du Bas-Saint-Laurent un leader innovant dans ses domaines identitaires tels que le bioalimentaire, le forestier, le maritime et l'eau, la tourbe, l'environnement et les énergies vertes et renouvelables

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté deux stratégies sectorielles, soit la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel et la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours
Les projets de développement en agrotourisme peuvent être soumis dans le cadre des leviers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme du Bas-Saint-Laurent.	En cours

Capitale-Nationale

3. Développer les infrastructures touristiques

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours
Par ailleurs, le projet du Club Med au Massif de Charlevoix représente un investissement de 120 millions de dollars bénéficiant d'une aide financière du gouvernement du Québec de 26,3 millions de dollars.	En cours

4. Assurer le déploiement du numérique

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre des ententes conclues à cet effet avec l'Office du tourisme de Québec et Tourisme Charlevoix.	Amorcée

Centre-du-Québec

1. Faire de nos collectivités des communautés entrepreneuriales

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours
Les projets de développement touristique d'entreprises mettant en valeur les atouts régionaux peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme du Centre-du-Québec.	En cours
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours
Les ressources du Ministère sont disponibles pour l'accompagnement professionnel de promoteurs touristiques.	En cours

3. Prendre le virage technologique et compléter les infrastructures de télécommunication

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Centre-du-Québec.	Amorcée

6. Développer la notoriété de la région

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Centre-du-Québec réalise une planification stratégique pluriannuelle ainsi qu'une stratégie de promotion touristique de la région.	En cours

Chaudière-Appalaches

6. Faire du tourisme un moteur économique de développement des communautés en Chaudière-Appalaches

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours
Par ailleurs, dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Chaudière-Appalaches joue un rôle de concertation et d'expertise auprès des intervenants de son territoire afin de favoriser une convergence des actions touristiques régionales et interrégionales. L'organisme a également pour mission d'orienter et de favoriser l'essor de l'industrie touristique régionale et de contribuer activement à sa prospérité économique en favorisant, de façon coordonnée et intégrée, sa promotion et sa mise en marché, son développement et l'accueil des touristes.	En cours
Enfin, l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Chaudière-Appalaches vise entre autres le renforcement de la synergie de tous les partenaires régionaux.	En cours

7. Mettre en valeur et donner accès à la culture

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours

10. Placer l'innovation et la culture entrepreneuriale au cœur du développement économique de la région

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Le Ministère s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.	Non amorcée
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p> <p>Rappelons que les organismes légalement constitués, dont les coopératives, sont des clientèles admissibles à ces différents leviers.</p>	En cours

Côte-Nord

2. Désenclaver la Côte-Nord et ses communautés en agissant sur les fronts du transport et des télécommunications

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre des ententes conclues à cet effet avec Tourisme Duplessis et Tourisme Manicouagan.	Amorcée

3. Soutenir le développement et la diversification de l'économie de la Côte-Nord

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Le Ministère poursuivra ses activités en intelligence d'affaires et maintiendra son soutien à la région dans sa démarche d'acquisition de connaissances dans le domaine du tourisme.	En cours
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté trois stratégies sectorielles, soit la Stratégie de mise en valeur du tourisme hivernal, la Stratégie de mise en valeur du tourisme de nature et d'aventure ainsi que la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours
Les ressources du Ministère sont disponibles pour l'accompagnement professionnel de promoteurs touristiques.	En cours

4. Développer l'entrepreneuriat sous toutes ses formes et renforcer la capacité d'agir des entrepreneurs

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets d'embauche de consultants en accompagnement relatifs à des services-conseils visant l'adoption de meilleures pratiques d'affaires, le développement des compétences de la main-d'œuvre, l'amélioration de la qualité des services à la clientèle ainsi que le développement d'un nouveau projet ou d'une nouvelle activité peuvent être soumis dans le cadre des ententes de partenariat régional en tourisme de Duplessis et de Manicouagan.	En cours
Par ailleurs, cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours

5. Rendre la Côte-Nord attractive pour ses emplois, son mode de vie, sa culture et son environnement

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours
Le Ministère s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.	Non amorcée
Par ailleurs, les projets de tourisme culturel peuvent être soumis dans le cadre des ententes de partenariat régional en tourisme de Duplessis et de Manicouagan.	En cours
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours
Les ressources du Ministère sont disponibles pour l'accompagnement professionnel de promoteurs touristiques.	En cours

6. Renforcer la capacité d'agir des Nord-Côtières et Nord-Côtiers ainsi que de leurs communautés

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets de développement d'attraits touristiques, notamment les projets de villégiature situés sur les terres publiques, peuvent être soumis dans le cadre des ententes de partenariat régional en tourisme de Duplessis et de Manicouagan.	En cours
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté trois stratégies sectorielles, soit la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique, la Stratégie de mise en valeur du tourisme hivernal ainsi que la Stratégie de mise en valeur du tourisme de nature et d'aventure. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours
Enfin, cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours

8. Agir en synergie

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Dans le cadre des mandats qui leur sont confiés par le Ministère, Tourisme Duplessis et Tourisme Manicouagan jouent un rôle de concertation et d'expertise auprès des intervenants de leur territoire afin de favoriser une convergence des actions touristiques régionales et interrégionales.</p> <p>Tourisme Duplessis et Tourisme Manicouagan ont notamment réalisé une planification stratégique touristique pour la Côte-Nord pour la période 2013-2020.</p>	En cours
Par ailleurs, les ressources professionnelles du Ministère collaborent avec les divers ministères et organismes régionaux.	En cours

Estrie

1. Soutenir des stratégies pour répondre aux besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours

3. Mettre en place les conditions gagnantes pour favoriser l'attraction d'entreprises

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours
De plus, les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Cantons-de-l'Est.	Amorcée
Enfin, le Ministère participera aux travaux du groupe de travail sur le transport aérien régional.	Amorcée

5. Maintenir et développer des initiatives régionales et concertées en matière de développement culturel, touristique, sportif et de loisir, et faciliter l'offre d'activités

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours
Par ailleurs, les projets de développement d'attraites touristiques, notamment les projets de tourisme gourmand et de nature et d'aventure, peuvent être présentés dans le cadre des leviers financiers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Cantons-de-l'Est.	En cours

7. Augmenter l'accessibilité aux milieux naturels pour la pratique d'activités récréatives par les citoyens et les visiteurs

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours
Par ailleurs, les projets de développement d'attraites touristiques, notamment les projets de tourisme de nature et d'aventure, peuvent être présentés dans le cadre des leviers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Cantons-de-l'Est.	En cours

9. Augmenter le niveau de connaissance dans les entreprises et les organisations contribuant au développement de l'Estrée

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Le Ministère poursuivra ses activités en intelligence d'affaires et maintiendra son soutien à la région dans sa démarche d'acquisition de connaissances dans le domaine du tourisme.	En cours

14. Améliorer la disponibilité de services de télécommunication partout en Estrie et favoriser leur utilisation pour l'information et la formation des citoyens

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Cantons-de-l'Est.	Amorcée

16. Conserver et protéger les milieux naturels

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours
<p>Les projets de développement d'attrait touristiques, notamment de nature et d'aventure, peuvent être présentés dans le cadre des leviers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Cantons-de-l'Est.</p>	En cours

Gaspésie

1. Dynamiser l'occupation et la vitalité du territoire en vue de renverser la tendance démographique de la région

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours

4. Participer au développement des activités de loisirs, de sports et de culture en région

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours
<p>Par ailleurs, les projets en tourisme de nature et d'aventure ainsi qu'en tourisme culturel, incluant la tenue de festivals et d'événements touristiques, peuvent être présentés dans le cadre de ces leviers et de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Gaspésie.</p>	En cours

5. Participer au développement économique et à la création d'emplois

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p> <p>Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> › d'en assurer la qualité et l'intégrité; › de favoriser la continuité des entreprises; › de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec. 	En cours
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Gaspésie.	Amorcée

6. Assurer, de façon fiable et efficace, le transport des personnes, des marchandises et des informations sur l'ensemble du territoire

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Le ministère du Tourisme s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.	Non amorcée
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Gaspésie.	Amorcée
La réduction des tarifs aériens et la mise à niveau des infrastructures aéroportuaires sont des enjeux qui seront pris en compte par le groupe de travail sur le transport aérien régional auquel participera le Ministère.	Amorcée

7. Soutenir les secteurs d'activité phares de la région que sont l'exploitation et l'aménagement forestier, l'agroalimentaire, les pêches et l'aquaculture, l'industrie éolienne et le tourisme

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours
Les projets d'attrait touristiques, de tourisme gourmand et d'agrotourisme peuvent être présentés dans le cadre des leviers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Gaspésie.	En cours

Îles-de-la-Madeleine

2. Assurer des liens de transport et de communication efficaces entre l'archipel et le continent

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours
<p>Par ailleurs, le Ministère collabore avec le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, ainsi que le Secrétariat à la stratégie maritime, qui sont concernés par le dossier du renouvellement de la flotte de la CTMA.</p>	En cours
<p>Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Îles-de-la-Madeleine.</p>	Amorcée
<p>Enfin, le Ministère participera aux travaux du groupe de travail sur le transport aérien régional.</p>	Amorcée

3. Consolider et diversifier notre économie

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p>	En cours
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours
<p>Enfin, Tourisme Îles-de-la-Madeleine accueille la coordination du créneau d'excellence Récréotourisme, issu du projet ACCORD. Des projets de développement touristique prioritaires par ce créneau, notamment les trois filières Mer et montagne (Nature), Culture et Saveurs, peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Îles-de-la-Madeleine.</p>	En cours

5. Créer un milieu de vie enrichissant et accueillant

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p> <p>Plus spécialement, le programme Festivals et événements touristiques du Ministère contribue à la diffusion et à la mise en valeur des talents culturels. De plus, les projets de tourisme culturel, incluant la tenue de festivals et d'événements, peuvent être soumis dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Îles-de-la-Madeleine.</p>	En cours

Lanaudière

1. L'amélioration de la compétitivité et le développement de marché par l'innovation, la recherche, l'incubation et le virage numérique, tout en favorisant le maintien de créneaux porteurs afin de qualifier les entreprises pour la 4^e révolution industrielle

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours
Le Ministère s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.	Non amorcée
Par ailleurs, le Ministère poursuivra ses activités en intelligence d'affaires et son soutien à la région dans sa démarche d'acquisition de connaissances dans le domaine du tourisme.	En cours
Enfin, les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Lanaudière.	Nouvelle action

3. L'accompagnement et le soutien aux entreprises et aux entrepreneurs dans toutes les phases de leur développement (démarrage, consolidation, expansion, transfert, etc.) et dans l'ensemble des secteurs économiques (agroalimentaire, touristique, industriel, services, etc.)

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p> <p>Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> › d'en assurer la qualité et l'intégrité; › de favoriser la continuité des entreprises; › de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec. 	En cours

4. La mise en valeur et la promotion des biens et des produits régionaux, de la consommation responsable, de la saine gestion des matières résiduelles et de la valorisation d'une économie circulaire

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>La mesure 17 contenue dans les Engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020 concerne l'accueil par la population : « Promouvoir l'accompagnement de la population dans son rôle d'accueil et d'information auprès des voyageurs ».</p> <p>Cette mesure consiste à promouvoir, lors des journées de l'accueil touristique (JAT) et par les prix azimut, les bonnes pratiques adoptées localement et régionalement en matière d'accompagnement de la population dans son rôle d'accueil et d'information des voyageurs.</p>	En cours
<p>Par ailleurs, des projets touristiques de développement et de mise en valeur des milieux naturels, de l'offre en agrotourisme et d'événements culturels peuvent être déposés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Lanaudière.</p>	En cours
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours

6. Le développement et l'amélioration du réseau routier actuel, le développement d'un axe est-ouest inexistant et la valorisation du potentiel touristique de ceux-ci

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Cette priorité concerne un aménagement routier qui n'est pas du ressort du ministère du Tourisme. Par contre, les projets de développement des attraits touristiques qui bénéficieront de ce lien routier peuvent être présentés tel qu'il est précisé à la priorité 4.	En cours

8. L'accès à Internet haute vitesse sur l'ensemble du territoire

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Lanaudière.	Abandonnée L'accès à Internet haute vitesse n'est pas un projet admissible dans le cadre de cette entente.

9. Le soutien au développement d'infrastructures et équipements culturels et touristiques

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours

10. Le soutien et la bonification des produits d'appels et événements culturels et touristiques comme outil de rayonnement régional

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets de tourisme culturel peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Lanaudière.	En cours
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours

Laurentides

1. Assurer la compétitivité économique des Laurentides

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours

2. Valoriser les éléments distinctifs des Laurentides afin d'en rehausser le pouvoir d'attractivité et la fierté de ses citoyens

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets de tourisme de nature et d'aventure peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Laurentides.	En cours
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours

Laval

4. Développer un pôle culturel phare à portée internationale au cœur du centre-ville : une culture qui rayonne au-delà de ses frontières

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours
De plus, les projets de tourisme culturel peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Laval, tandis que le programme Festivals et événements touristiques du Ministère contribue à la diffusion et à la mise en valeur des talents.	En cours

5. Développer une offre mettant en valeur le caractère unique et distinctif de Laval et le positionnement et rayonnement stratégique de la culture lavalloise

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Laval a réalisé une planification stratégique 2013-2018 et une stratégie de promotion touristique.	En cours
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches. Par ailleurs, le programme Festivals et événements touristiques du Ministère contribue à la diffusion et à la mise en valeur des talents culturels.	En cours
Enfin, les projets de tourisme culturel peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Laval.	En cours

8. Mettre en valeur le parc de la Rivière-des-Mille-Îles, les berges publiques et les boisés

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets d'étude de faisabilité peuvent être soumis dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Laval.	En cours
De plus, les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours

Mauricie

4. Développer la fierté et le sentiment d'appartenance à la Mauricie

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
La promotion des richesses et des attraits régionaux est incluse systématiquement dans les campagnes intra et interrégionales que réalise Tourisme Mauricie dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère.	En cours

6. Intensifier la diversification de l'économie, notamment au sein des secteurs porteurs et d'avenir

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours
Par ailleurs, les projets de tourisme culturel peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Mauricie.	En cours

8. Créer des conditions favorables à de nouveaux investissements

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours

9. Mettre en valeur le territoire de la Mauricie tout en favorisant la production et la transformation des ressources naturelles et agricoles de façon durable

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Le ministère du Tourisme s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.	Non amorcée
Par ailleurs, la cohabitation des usages est un enjeu du développement touristique notamment quant à l'accès au territoire pour la chasse, la pêche et l'utilisation de véhicules hors route. Cet enjeu est pris en compte dans les mandats confiés à Tourisme Mauricie par le Ministère.	En cours

10. Assurer la relève et le transfert d'entreprise

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p> <p>Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> › d'en assurer la qualité et l'intégrité; › de favoriser la continuité des entreprises; › de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec. 	En cours

11. Améliorer la qualification de la main-d'œuvre

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p>	En cours
Le Ministère s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.	Non amorcée

14. Favoriser l'établissement de pratiques innovantes en matière de gestion des ressources humaines

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p>	En cours

Montérégie

2. Développer une identité rassembleuse par la culture

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours
<p>Par ailleurs, les projets de tourisme culturel ou de développement de circuits touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Montérégie.</p>	En cours

3. Créer la richesse par l'économie et l'innovation

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours

4. Miser sur une main-d'œuvre compétente et sur la relève entrepreneuriale

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p> <p>Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> › d'en assurer la qualité et l'intégrité; › de favoriser la continuité des entreprises; › de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec. 	En cours

7. Promouvoir et développer le tourisme

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté deux stratégies sectorielles, soit la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel et la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours
Par ailleurs, les projets de cyclotourisme, d'agrotourisme et de tourisme nautique peuvent être présentés dans le cadre des leviers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Montérégie.	En cours
Enfin, dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Montérégie a réalisé une planification stratégique pour la période 2016-2020, précisant ses objectifs en matière de développement du tourisme pour la région.	En cours

Montréal

1. Instituer le « Réflexe Montréal » dans tous les programmes et politiques du gouvernement du Québec ayant un impact sur la métropole

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Montréal est présentée dans le Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 comme une porte d'entrée majeure pour les touristes internationaux. De nombreux projets touristiques hors normes de la région sont accompagnés par le bureau des projets majeurs du Ministère.	En cours
Le Ministère confie à Tourisme Montréal des responsabilités régionales en matière de promotion, d'accueil et de signalisation de même qu'en matière de développement et de structuration de l'offre touristique. L'entente liant Tourisme Montréal au Ministère tient compte des particularités de la région.	En cours

3. Favoriser l'essor des entreprises montréalaises

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours
<p>De plus, les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours

8. Favoriser la croissance d'un réseau d'infrastructures performant

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Montréal.	Amorcée

9. Contribuer au positionnement et au rayonnement de Montréal comme métropole culturelle

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours
Par ailleurs, les projets de tourisme culturel peuvent être soumis dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Montréal.	En cours
De plus, le Ministère confie à Tourisme Montréal des responsabilités en matière de promotion, d'accueil et de signalisation de même qu'en matière de développement et de structuration de l'offre touristique. C'est dans ce cadre que Tourisme Montréal met en valeur les atouts et le tourisme culturels et qu'il a contribué à la mise en place de MT Lab, le premier incubateur d'innovations en tourisme, culture et divertissement d'Amérique du Nord.	En cours
Enfin, le Ministère poursuivra son accompagnement auprès de la Régie des installations olympiques dans ses interventions visant la protection et la mise en valeur des installations sous sa responsabilité, dont le projet de remplacement de la toiture du stade olympique. Ces installations font partie intégrante du patrimoine architectural de la métropole.	En cours

Nord-du-Québec

1. Positionner le tourisme et l'identité culturelle comme levier de développement socioéconomique

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté deux stratégies, soit la Stratégie touristique québécoise au nord du 49° parallèle et la Stratégie de mise en valeur du tourisme de nature et d'aventure. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours
<p>Rappelons que la région Nord-du-Québec est directement visée par les investissements et les actions de la Stratégie touristique québécoise au nord du 49° parallèle.</p> <p>Dans le cadre de la mise en œuvre de cette stratégie, le Ministère travaille actuellement à la mise en place d'une cellule régionale dans la région du Nunavik afin de mieux définir les priorités régionales en développement touristique et de convenir d'un plan d'action pour chaque priorité. La diversification des pourvoiries sera sans doute un sujet jugé prioritaire par les partenaires dans les discussions à venir.</p>	En cours
<p>Enfin, le ministère du Tourisme a mandaté la Chaire de tourisme Transat pour réaliser une recherche auprès du réseau de distribution afin de connaître les principaux produits nordiques vendus par les agences étrangères ainsi que les besoins et les attentes de la clientèle. Les résultats sont attendus au printemps 2018.</p>	Réalisée

3. Diminuer l'isolement de la Jamésie, ses villes et localités en agissant sur les fronts du transport et des nouvelles technologies

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre des ententes conclues à cet effet avec Tourisme Eeyou Istchee et Tourisme Baie-James.</p>	Amorcée

4. Favoriser le développement viable du territoire et de ses ressources naturelles

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté deux stratégies, soit la Stratégie touristique québécoise au nord du 49° parallèle et la Stratégie de mise en valeur du tourisme de nature et d'aventure. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p> <p>Rappelons que la région Nord-du-Québec est directement visée par les investissements et les actions de la Stratégie touristique québécoise au nord du 49° parallèle.</p>	En cours
<p>De plus, les projets de tourisme culturel pouvant être présentés dans le cadre des leviers financiers cités précédemment contribuent à mettre en valeur le territoire. Ces projets s'inscrivent également dans le cadre des ententes de partenariat régional en tourisme de la Baie-James et d'Eeyou Istchee.</p>	En cours

5. Soutenir le développement et la diversification de l'économie

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours

Outaouais

5. Développer l'offre culturelle et assurer son accessibilité

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.	En cours
À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	
Par ailleurs, des projets de tourisme culturel, incluant la tenue de festivals et d'événements, peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de l'Outaouais. De plus, le programme Festivals et événements touristiques du Ministère contribue à la diffusion et à la mise en valeur des talents culturels.	En cours

7. Soutenir la diversification économique et l'innovation

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Le Ministère poursuivra ses activités en intelligence d'affaires et maintiendra son soutien à la région dans sa démarche d'acquisition de connaissances dans le domaine du tourisme.	En cours
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Outaouais.	Amorcée

8. Favoriser le développement touristique de la région

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Outaouais réalise une planification stratégique du marketing et du développement pour la période 2014-2020.	En cours
<p>Tourisme Outaouais vise également à jouer un rôle de porte d'entrée en faisant de la Maison du tourisme un lieu d'accueil et de diffusion d'information sur l'ensemble des régions touristiques du Québec.</p> <p>La mesure 11 contenue dans les Engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020 concerne cet objectif : « Accentuer la diffusion d'information portant sur l'ensemble du Québec ». Cette mesure comporte un projet pilote de trois ans donnant à Tourisme Outaouais et à sa Maison du tourisme de l'Outaouais, à Gatineau, un mandat d'information touristique élargi à l'ensemble du Québec.</p> <p>Ce projet pilote permettra une bonification des services offerts à la Maison du tourisme de l'Outaouais. Cette dernière offrira ainsi un service d'information touristique national s'apparentant à ceux des centres Infotouriste de Montréal et de Québec.</p>	En cours
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours
Les ressources du Ministère sont disponibles pour l'accompagnement professionnel de promoteurs touristiques.	En cours

Saguenay–Lac-Saint-Jean

2. **Premières Nations – S'assurer que Pekuakamiulnuatsh Takuhikan, l'entité administrative et politique des Pekuakamiulnuatsh, soit un intervenant prioritaire dans tous les projets d'exploitation et de mise en valeur des ressources naturelles au Saguenay–Lac-Saint-Jean; renforcer la culture de partenariat entre les Premières Nations et les acteurs socioéconomiques de la région**

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Le ministère du Tourisme s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 pour préciser leur demande.	En cours
Par ailleurs, Pekuakamiulnuatsh Takuhikan participe à l'Entente de partenariat régional en tourisme du Saguenay–Lac-Saint-Jean.	En cours

6. Entrepreneuriat – Promouvoir la culture entrepreneuriale; favoriser la relève entrepreneuriale et le transfert d'entreprise et diffuser des outils élaborés pour soutenir la diversification et la croissance des petites et moyennes entreprises

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p> <p>Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> › d'en assurer la qualité et l'intégrité; › de favoriser la continuité des entreprises; › de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec. 	En cours

7. Transports – Assurer la pérennité des chemins multiusages; maximiser le potentiel ferroviaire et optimiser les installations portuaires

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	En cours

9. Tourisme – Consolider, structurer et organiser l’offre touristique régionale; réaliser la promotion concertée auprès de la clientèle extrarégionale; maintenir et améliorer les infrastructures récréotouristiques

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean réalise une planification stratégique et met en œuvre une stratégie marketing pour la région.	En cours
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches. Les projets mettant en valeur l’expérience autochtone sont notamment visés dans la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel.	En cours
De plus, les projets de mise en valeur de la culture autochtone peuvent être présentés dans le cadre de l’Entente de partenariat régional en tourisme du Saguenay-Lac-Saint-Jean.	En cours
Enfin, la mesure 17 contenue dans le cadre des Engagements en matière d’accueil touristique 2017-2020 concerne l’accueil par la population : « Promouvoir l’accompagnement de la population dans son rôle d’accueil et d’information auprès des voyageurs ». Cette mesure consiste à promouvoir, lors des journées de l’accueil touristique (JAT) et par les prix azimut, les bonnes pratiques adoptées localement et régionalement en matière d’accompagnement de la population dans son rôle d’accueil et d’information des voyageurs.	En cours

10. Numérique – Favoriser l’appropriation du numérique et des nouvelles technologies par les entreprises; stimuler l’essor de l’industrie du cinéma court et de la créativité numérique

RÉPONSE DU MINISTÈRE DU TOURISME	AVANCEMENT
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l’entente conclue à cet effet avec Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean.	Amorcée

