

08



Rapport annuel de gestion

Ministère du Tourisme



Message de la ministre

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec



Monsieur le Président,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, je vous transmets le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du ministère du Tourisme.

Ce document rend compte des efforts consentis par le Ministère pour faire du Québec une destination touristique attrayante et compétitive au niveau mondial et pour favoriser la pleine contribution de l'industrie touristique à la création de la richesse.

De plus, le rapport témoigne des ressources qui ont été utilisées par le Ministère au cours de l'exercice financier 2008-2009.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Président, mes sincères salutations.

La ministre du Tourisme,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Nicole Ménard'.

Nicole Ménard
Québec, septembre 2009

Message de la sous-ministre

Madame Nicole Ménard
Ministre du Tourisme



Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du ministère du Tourisme pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2009.

Ce document rend compte des résultats obtenus par le ministère du Tourisme en fonction des objectifs stratégiques définis par le Ministère et ceux de la Politique touristique du Québec, Vers un tourisme durable.

Le document souligne notamment les changements apportés en 2008-2009 aux mandats et à l'action des différentes unités du Ministère en vue de relever les défis de la concurrence internationale et du développement touristique durable.

Par ailleurs, je tiens à remercier les membres du personnel du Ministère. Le fruit de leurs efforts constants, ainsi que leur professionnalisme dans l'accomplissement de leur travail, a permis d'obtenir les résultats qui sont présentés dans ce rapport. De même, je tiens à souligner l'apport des partenaires du ministère du Tourisme à sa mission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, mes plus distinguées salutations.

A stylized handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Louise Pagé', with a long horizontal flourish extending to the right.

Louise Pagé
Québec, septembre 2009

Déclaration sur la fiabilité des données

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2008-2009 du ministère du Tourisme :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Ministère ;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

La sous-ministre,

A blue ink signature, likely of Louise Pagé, written in a cursive style.

Louise Pagé

Québec, septembre 2009

Rapport de validation de la vérification interne

Madame Louise Pagé
Sous-ministre du Tourisme

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du ministère du Tourisme à l'exception des états financiers du Fonds de partenariat touristique présentés à l'annexe 2. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du ministère du Tourisme.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du ministère du Tourisme, à l'exception des états financiers du Fonds de partenariat touristique présentés à l'annexe 2, nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

L'information relative à l'exercice antérieur et présentée aux fins de comparaison a été examinée par un autre vérificateur.

La responsable de la vérification interne,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lynda Roy', with a stylized flourish at the end.

Lynda Roy, CA
Québec, septembre 2009

Table des matières

Message de la ministre	3
Message de la sous-ministre	4
Déclaration sur la fiabilité des données	5
Rapport de validation de la vérification interne	6
L'année 2008-2009 en bref	8
Chapitre 1 : Présentation du ministère du Tourisme	9
Mission et fonctions	9
Clientèle et partenaires au cœur de l'offre de services	9
Environnement et enjeux	9
Chapitre 2 : Résultats.	12
Enjeu 1 : La maximisation par le Ministère de sa capacité d'attraction et d'adaptation à l'évolution du marché	12
Enjeu 2 : La différenciation du Québec comme destination de choix sur les marchés étrangers ciblés	14
Enjeu 3 : La croissance et la pérennité de l'industrie, des ressources et des communautés impliquées	17
Enjeu 4 : L'accompagnement optimal du visiteur sur tout le territoire	24
Enjeu 5 : L'actualisation de la gestion des ressources humaines	28
Déclaration de services aux citoyens	30
Chapitre 3 : Ressources investies.	32
Ressources humaines	32
Ressources financières	34
Ressources informationnelles	35
Chapitre 4 : Applications législatives et gouvernementales	36
Loi sur la fonction publique	36
Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	38
Loi sur les établissements d'hébergement touristique	38
Politique linguistique du ministère du Tourisme	40
Protection des renseignements personnels	40
Annexe 1 : Lois et règlements relevant de la responsabilité du ministre du Tourisme	41
Annexe 2 : États financiers du Fonds de partenariat touristique	42
Annexe 3 : Organigramme du ministère du Tourisme	51
Annexe 4 : Suivi du Plan d'action de développement durable du ministère du Tourisme	52
Annexe 5 : Liste des principaux tableaux.	60

L'année 2008-2009 en bref

Voici les faits saillants de l'année et les principales réalisations du ministère du Tourisme dans trois secteurs prioritaires.

Développement de l'offre touristique

Amorce d'un important virage économique et élaboration de stratégies basées sur des produits touristiques.

Mise en application de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent et adoption du Programme d'aide à la stratégie des croisières. Cette stratégie a permis la mise en œuvre de projets totalisant des investissements de plus de 39 millions de dollars.

Attribution d'un soutien financier de 12,8 millions de dollars à 156 événements touristiques partout au Québec.

Signature d'une douzaine d'ententes de partenariat avec les associations touristiques sectorielles. Ces ententes totalisent plus de 3 millions de dollars, dont près de 1 million provient du ministère du Tourisme.

Signature de huit ententes de partenariat régional en tourisme entre le Ministère, les associations touristiques régionales et les partenaires régionaux, pour une valeur de 3,3 millions de dollars.

Promotion de la destination touristique

Organisation et réalisation de nombreuses campagnes promotionnelles à l'extérieur de la province pour la promotion du Québec comme destination touristique. Près de 20 millions de dollars ont été investis par le Ministère et ses partenaires de l'industrie touristique dans des campagnes promotionnelles innovatrices.

Déploiement du site promotionnel Bonjour Québec.com dans 15 nouveaux lieux d'accueil touristique.

Mise en ligne de nouveaux outils Web 2.0 afin de bonifier l'accueil des touristes. Les efforts du Ministère pour maintenir un haut niveau de qualité de la structure d'accueil des touristes qu'offre son site promotionnel ont d'ailleurs été récompensés par l'attribution d'un Travel d'Or à Bonjour Québec.com, un prix qui souligne l'excellence du site.

Développement durable

Tenue en mars 2009 du premier Symposium international sur le développement durable du tourisme. Cet événement a eu un vif succès. Plus de 450 participants ont pu profiter de l'expertise de spécialistes et assister à des conférences portant sur de multiples facettes du tourisme durable.

Chapitre 1 :: Présentation du ministère du Tourisme

Mission et fonctions

La Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.2) fixe 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 associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable».

La Loi attribue notamment au ministre du Tourisme les fonctions suivantes :

- Faire la promotion du Québec comme destination touristique et favoriser le développement et la commercialisation des produits et des expériences touristiques du Québec ;
- Favoriser la consolidation et la diversification de l'offre touristique ainsi que le développement de nouvelles expériences touristiques ;
- Soutenir l'amélioration de la qualité des produits et des services touristiques ;
- Offrir et encadrer les services à la clientèle touristique en matière d'accueil, de renseignements et de réservations touristiques.

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

Clientèle et partenaires au cœur de l'offre de services

Le ministère du Tourisme oriente ses services vers la clientèle touristique et les membres de l'industrie touristique.

Il fait la promotion du Québec comme destination touristique à l'étranger et offre gratuitement aux touristes de toute provenance des services de renseignements touristiques afin que ceux-ci puissent vivre une expérience agréable et riche en émotions.

Soucieux de favoriser l'éclosion du potentiel touristique québécois, le Ministère entretient, en outre, des relations de partenariat ou d'affaires avec de nombreux intervenants, dont les associations touristiques régionales et les associations sectorielles, mais aussi avec les entreprises privées, les organismes publics, les ministères et les communautés

locales et régionales. Il offre à ces partenaires de l'industrie touristique :

- accompagnement et conseils ;
- activités d'information, de sensibilisation et de formation ;
- activités promotionnelles ;
- aide financière ;
- information générale et spécialisée ;
- attestation de classification ;
- délivrance de la reconnaissance.

Environnement et enjeux

L'industrie touristique est très sensible aux éléments externes. Les facteurs politiques, sociaux et économiques font varier la demande touristique et influent sur la rentabilité de l'offre touristique. C'est pourquoi il faut prendre en compte certains événements afin de comprendre la réalité touristique de l'année 2008-2009.

Contexte international de concurrence et de ralentissement économique à la fin de 2008¹

Le tourisme est un secteur d'activité qui a connu une forte expansion partout dans le monde entre 1950 et 2008. Selon les données de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), le nombre d'arrivées de touristes internationaux est passé de 25,3 millions en 1950 à 922 millions en 2008. Cela représente un taux de croissance annuel moyen de 6,4 %.

Toutefois, depuis 2000, l'apparition de nombreuses nouvelles destinations et les investissements effectués par plusieurs gouvernements transforment le visage du tourisme international. Ainsi, le nombre d'arrivées de touristes internationaux augmente plus rapidement dans les régions autres que celles de l'Europe et des Amériques. Entre 2000 et 2008, les régions du Moyen-Orient, de l'Asie-Pacifique et de l'Afrique ont enregistré des taux de croissance annuels moyens respectifs de 10,6 %, 6,6 % et 6,7 %. Bien qu'en 2008 l'Europe demeure toujours la région qui accueille le plus grand nom-

1. Organisation mondiale du tourisme (OMT), *World Tourism Barometer*, Volume 7, n° 2, juin 2009, 60 p. (document) ; Organisation mondiale du tourisme (OMT), «Table of International Tourist Arrivals, 1950-2005», *Tourism Market Trends, 2006 Edition - Annex* (www.unwto.org/facts/menu.html Historical Perspective of World Tourism).

bre de touristes internationaux (52,9 %), sa part de marché s'est contractée depuis 2000 (- 4,5 points de pourcentage). Les Amériques, qui en 2000 occupaient le deuxième rang en termes de part de marché (18,7 %), sont relégués au troisième en 2008 (- 2,7 points de pourcentage). Ces taux reflètent l'importance grandissante de nouvelles destinations comme la Chine, l'Inde, la Turquie, Dubaï et bien d'autres.

Il faut ajouter qu'en 2008 la crise financière a frappé le tourisme à l'échelle mondiale, inversant ainsi la tendance à la hausse que suivait le nombre d'arrivées de touristes internationaux depuis le début de l'année. La croissance en 2008 devrait être de 1,9 % par rapport à 2007 selon les données préliminaires de l'OMT. Cette faible croissance se situe en dessous du taux annuel moyen prévu de 4,1 % entre 1995 et 2020 par l'OMT.

À l'exception de la région du Moyen-Orient où la croissance en 2008 est supérieure à celle de 2007, toutes les autres régions ont connu un affaiblissement de leur croissance.

Performance touristique du Québec en 2008

L'industrie touristique québécoise a connu une légère croissance des recettes touristiques par rapport à l'année précédente. Selon les plus récentes estimations, le volume de

touristes (25,5 millions) a diminué (1,1 %) et les recettes touristiques (10,6 milliards de dollars) ont augmenté de 1,0 %. Ce dernier résultat est inférieur à la croissance moyenne prévue de 5,3 % pour atteindre l'objectif fixé dans la Politique touristique du Québec, Vers un tourisme durable, qui est de porter les recettes touristiques du Québec de 9 milliards de dollars en 2003 à 13 milliards de dollars en 2010. Le ralentissement de la croissance de l'activité touristique au Québec compromet ainsi l'atteinte de cet objectif.

Le tourisme est une industrie importante pour le Québec. On compte quelque 410 900 emplois au Québec dans les secteurs associés au tourisme, dont près de 60 % dans les régions administratives autres que celles de Montréal et de la Capitale-Nationale; 29 592 entreprises sont reliées au secteur du tourisme au Québec et offrent des services aussi variés que la restauration (47,6 %), l'hébergement (22,7 %), le transport (7,0 %), la préparation de voyages et de réservation (3,0 %), ou d'autres services (19,7 %), dont les divertissements et les loisirs. La contribution de l'industrie touristique à la création de la richesse est particulièrement importante à l'extérieur des deux plus grandes régions touristiques, puisque près de 70 % des entreprises sont situées à l'extérieur de Montréal et de Québec.

Volume et recettes touristiques au Québec

Marché d'origine (en millier)					Variation (%)		
	2006	2007	2008 ^e	2009 ^p	07/06	08/07	09/08
Touristes	26 279	25 800	25 512	25 713	-1,82	-1,11	0,79
Marchés internationaux	3 198	3 041	2 936	2 820	-4,92	-3,45	-3,94
<i>États-Unis</i>	2 108	1 982	1 807	1 712	-5,96	-8,81	-5,25
<i>Autres pays</i>	1 090	1 059	1 129	1 108	-2,91	6,59	-1,84
Marchés intérieurs	23 081	22 759	22 576	22 893	-1,40	-0,80	1,40
<i>Autres provinces</i>	3 053	3 138	2 973	2 784	2,78	-5,27	-6,33
<i>Québec</i>	20 028	19 621	19 604	20 108	-2,03	-0,09	2,58
Excursionnistes	35 728	35 905	36 234	37 672	0,50	0,92	3,97
Volume de visiteurs	62 007	61 705	61 747	63 385	-0,49	0,07	2,65
Recettes touristiques (M\$)	10 089	10 447	10 556	10 553	3,55	1,05	-0,03

^e Estimations

^p Prévisions

Source : Statistique Canada [Enquête sur les voyages des résidents du Canada et Enquête sur les voyages internationaux]

Défis à relever : Faire face à la concurrence internationale et respecter les principes du développement durable

L'accroissement du nombre de destinations concurrentes, l'accessibilité aux divers moyens de transport et l'usage des nouvelles technologies d'information permettent aux touristes de comparer et de choisir parmi l'ensemble des produits touristiques offerts partout dans le monde.

Pour s'assurer que nos installations touristiques se démarquent par leur qualité et par le respect des principes de développement durable, le Ministère a mis en place une stratégie afin d'accroître les investissements dans le renouvellement de l'offre touristique, d'augmenter la compétitivité et d'assurer une meilleure gestion des entreprises touristiques, ainsi que pour améliorer la performance des événements et le développement de produits et d'attraits prioritaires.

Afin de relever ces défis, le Ministère a apporté, en 2008-2009, des modifications aux mandats de certaines directions et aux activités prioritaires.

Accompagnement et soutien des entrepreneurs et des partenaires

Pour accroître la performance touristique du Québec, le Ministère a entrepris un virage économique qui permettra de mieux accompagner les entrepreneurs et partenaires touristiques. À cette fin, la Direction des produits stratégiques a fait place à la Direction des stratégies et du développement des entreprises touristiques (DSDET). Cette direction a mis au point une nouvelle offre de services qui permet :

- d'élaborer des stratégies intégrées de développement qui aideront à concrétiser l'action ministérielle et gouvernementale en matière de renouvellement de l'offre touristique québécoise, en vue d'accroître la compétitivité des entreprises, la performance des événements et le développement de produits et d'attraits prioritaires ;
- d'appuyer le développement des entreprises et des organismes touristiques afin de contribuer à améliorer les compétences de leurs dirigeants et de leurs équipes et de faciliter l'adoption de meilleures pratiques d'affaires par les entreprises touristiques et les promoteurs des festivals et événements.

De plus, le Ministère mise sur de nouvelles stratégies basées sur des produits. Ainsi, la mise en place de la Direction générale adjointe - Coordination de la stratégie des croisières internationales vise à assurer la réussite de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent.

Intensification des efforts de la recherche et de la prospective au sein du Ministère

Afin d'être plus performantes, les entreprises touristiques doivent disposer d'une information pertinente. Les activités de la Direction de la recherche et de la prospective du Ministère ont été accentuées en 2008-2009, notamment en ce qui a trait au développement de nouveaux outils méthodologiques pour mesurer la performance des stratégies ministérielles. Un objectif stratégique lié à la recherche et à la prospective sera ajouté au plan stratégique 2009-2013 du ministère du Tourisme.

Chapitre 2 :: Résultats

Plan stratégique 2005-2007

Cette partie du Rapport annuel traite des résultats obtenus en fonction du Plan stratégique 2005-2007, actuellement en révision, et du Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 du Ministère. Les résultats cumulatifs depuis l'adoption

du Plan stratégique, soit pour la période 2005-2009, et les résultats pour l'exercice 2008-2009 sont présentés dans les tableaux synoptiques pour chacun des enjeux.

Enjeu 1 : La maximisation par le Ministère de sa capacité d'attraction et d'adaptation à l'évolution du marché

Orientation 1 : Orienter et concerter l'action gouvernementale et privée en matière de tourisme

Axe d'intervention : Mise en œuvre d'un nouveau modèle de gestion axé sur le partenariat

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2009	Résultat 2008-2009
D'ici le 1 ^{er} janvier 2006, avoir mis sur pied le Conseil des partenaires de l'industrie touristique où seront représentés le secteur privé, les régions, le palier local, les associations sectorielles ainsi que les ministères et organismes concernés.	Nomination des membres et tenue d'une première rencontre.	100 % atteint	S.O. ²

En 2005, comme il a été énoncé dans la Politique touristique du Québec, le ministère du Tourisme a mis sur pied le Conseil des partenaires de l'industrie touristique. Le Conseil réunit 15 membres de l'industrie touristique nommés par la ministre et son mandat consiste à : « conseiller le ministre afin d'optimiser les approches de partenariat industrie - gouvernement et à favoriser les formules de cofinancement et de convergence des investissements³ ». Il est coprésidé par la ministre du Tourisme et un membre de l'industrie.

Au cours de l'année 2008-2009, le Conseil s'est réuni à deux reprises. Lors de ces rencontres, les membres du Conseil ont abordé notamment les sujets suivants :

- les orientations ministérielles ;
- le budget 2008-2009 du gouvernement du Québec ;
- la situation économique du Québec et de l'industrie touristique ;
- les perspectives et défis entourant le tourisme nordique ;
- les enjeux à l'égard des ressources humaines en tourisme.

De plus, le Conseil a entamé une réflexion sur le rôle qu'il est appelé à jouer au sein de l'industrie. Cette réflexion doit se poursuivre au cours de l'année 2009-2010 afin de mieux positionner le Conseil et de mettre en valeur son expertise.

2. Sans objet.

3. Vers un tourisme durable, Politique touristique du Québec [2005], ministère du Tourisme, p. 33.

Axe d'intervention : Tenue des Assises du tourisme**Objectif**

D'ici le 1^{er} septembre 2006, avoir réuni l'ensemble des entreprises, des associations et des regroupements afin d'effectuer un bilan de l'application de la Politique touristique du Québec, de discuter des plans communs et de procéder à des consultations.

Indicateur

Tenue et compte rendu de l'événement.

Résultat 2005-2009

100 % atteint.

Résultat 2008-2009

Rencontre annuelle de l'industrie touristique lors des Assises du tourisme.

Les Assises du tourisme ont eu lieu à Montréal le 9 mai 2008 sous le thème : « Ressources humaines en tourisme : séduire, fidéliser, valoriser! ». Cette rencontre annuelle de l'industrie touristique québécoise a pour objectif de favoriser un dialogue entre tous les acteurs et de partager les connaissances. La tenue des Assises est une activité planifiée faisant partie du Plan annuel de gestion des dépenses.

Lors de cet événement, le ministère du Tourisme a présenté à l'industrie touristique le bilan de la Politique touristique du Québec et les quatre regroupements d'expériences : le Québec des grandes villes, le Québec du Saint-Laurent, le Québec de villégiature et le Québec grande nature. C'est à cette occasion que le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

(CQRHT) a présenté le « coffre à outils »⁴, un outil de gestion des ressources humaines développé pour l'industrie touristique par le CQRHT à l'aide d'une contribution financière du ministère du Tourisme.

Plus de 300 participants aux Assises du tourisme 2008 ont aussi profité de l'expertise de 16 spécialistes au cours des ateliers suivants :

- Pénurie en ressources humaines : mythe ou réalité ? ;
- Capital humain : facteur de réussite ;
- Nouvelles tendances : adaptations nécessaires ;
- Le Mexique : un marché en croissance.

Axe d'intervention : Renouvellement des ententes de partenariat avec les Association touristiques régionales (ATR)**Objectif**

D'ici le 1^{er} avril 2006, avoir convenu avec les ATR du niveau d'aide financière accordé, de la durée de l'entente et des modalités de reddition de comptes.

Indicateur

Signature de l'entente.

Résultat 2005-2009

100 % atteint.

Résultat 2008-2009

Accord sur les outils de reddition de comptes.

Le ministère du Tourisme et les ATR ont conclu en 2006 des ententes de partenariat pour les années 2006-2010.

4. Le coffre à outils se trouve à cette adresse : <http://www.coffreaoutils.com/fr/home/>.

Avant le dernier exercice financier, les éléments de la reddition de comptes des ATR n'étaient pas uniformisés pour l'ensemble du Québec. Il était donc difficile d'en extraire une information comparable. Le Ministère et les ATR ont, en étroite collaboration, élaboré un nouvel outil de reddition de comptes. Cet outil permet, notamment, de favoriser l'utilisation d'une terminologie commune et d'uniformiser les processus comptables afin de disposer de données comparables et significatives.

En 2008-2009, pour la première fois, toutes les ATR ont procédé aux modifications techniques associées à ce besoin d'uniformisation des chartes comptables. Nous disposerons désormais de données fiables permettant au Ministère et à ses partenaires d'avoir une vision plus claire de l'intervention

touristique en région, d'établir des comparables, de déterminer les meilleures pratiques d'affaires et de bonifier les façons de faire. En effet, cet outil contribuera à dresser un portrait de la situation touristique québécoise et à harmoniser davantage les actions du Ministère et des ATR afin d'aider au développement touristique du Québec.

Ce processus de reddition de comptes entamé par le Ministère pour ses partenariats avec les ATR est une démarche de saine gestion des fonds publics et constitue un moyen de faire état de l'utilisation des fonds publics et privés mis à la disposition des ATR.

Enjeu 2 : La différenciation du Québec comme destination de choix sur les marchés étrangers ciblés

Orientation 2 : Assurer la mise en marché du Québec et de ses expériences touristiques

En 2008-2009, le ministère du Tourisme a modifié certaines de ses façons de faire quant à la mise en marché de la destination québécoise. Il a été convenu, de concert avec les partenaires de l'industrie, de privilégier une approche produits / marchés, celle-ci devant assurer une meilleure connaissance des besoins et des attentes des clientèles, et ainsi mieux orienter la stratégie promotionnelle du Ministère sur les marchés hors Québec.

Cette nouvelle approche est le fruit de diverses consultations avec les membres de l'industrie. Elle a été concrétisée lors du colloque organisé par le Ministère en février 2009 sur le thème « Les marchés états-unis » et a conduit à l'élaboration d'une stratégie de marketing commune « Ministère-industrie » adaptée à ces marchés multiples au sein du territoire américain.

Axe d'intervention : Développement d'une stratégie de marque pour la destination

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2009	Résultat 2008-2009
D'ici le 30 mars 2006, avoir mis au point des outils promotionnels permettant de reconnaître d'avantage la singularité touristique du Québec parmi la pléiade des destinations concurrentes.	Validation des outils développés auprès de groupes témoins ciblés.	100 %.	Évaluation en continu depuis 2005.

Campagnes publicitaires traditionnelles et interactives

Parmi les efforts déployés par le Ministère et ses partenaires visant à faire la promotion du Québec sur les marchés porteurs, les campagnes publicitaires dites traditionnelles (publicité dans les journaux, affiches, radio et télévision) et les campagnes interactives (Internet) occupent une place

prépondérante. Au cours de 2008-2009, plus de 14 millions de dollars ont ainsi été investis dans la réalisation de diverses campagnes, près de 3,4 millions de dollars ont été assumés par l'industrie touristique. Le Ministère a de plus innové en confiant aux associations touristiques régionales, sous la

coordination d'ATR associées du Québec, la réalisation des campagnes pour les produits vélo, motoneige et ski, selon ses critères et dans le respect de l'utilisation de l'image de marque touristique du Québec.

Tel que le prévoit le Plan annuel de gestion des dépenses, plusieurs projets promotionnels importants aux États-Unis ont également été réalisés, dont une campagne de plus de 1 million de dollars sur le marché de New York touchant l'imprimé avec le *New York Magazine*, le Web, la télé «On Demand» sur Time Warner, les écrans intérieurs de 5 300 taxis dans Manhattan, de même que les supports publicitaires sur les toits de 100 taxis dans la ville de New York. De plus, visant ce même marché, une campagne promotionnelle d'un peu plus de 500 000\$ a été diffusée dans 63 avions de la compagnie US Airways, joignant ainsi plus de 15 millions de passagers.

De plus, le Ministère a développé sa stratégie promotionnelle en confiant la réalisation de ses campagnes traditionnelles et interactives à une seule firme pour plus de cohérence et d'efficacité.

Relations de presse à travers les marchés ciblés

Les relations de presse réalisées par le Ministère se divisent en deux grands types d'activités : l'accueil de journalistes et d'équipes de télévision en tournées de presse individuelles

ou de groupe, et les rencontres de presse aussi appelées bourses-médias.

En 2008-2009, les dépenses du Service des relations de presse s'est élevé à 1,3 million de dollars et plus de 1 200 journalistes ont visité le Québec. Les articles publiés sur l'ensemble des marchés représentaient une valeur publicitaire de plus de 54 millions de dollars.

Évaluation des outils promotionnels

Le Ministère, en collaboration avec une firme d'experts-conseils en marketing, procède systématiquement à une évaluation des actions promotionnelles qu'il réalise en tourisme d'agrément depuis l'implantation en 2005 de l'image de marque «Québec, fournisseur d'émotions depuis 1534». Ces évaluations post-campagnes permettent de mesurer l'efficacité et la performance des moyens utilisés auprès des clientèles des différents marchés ciblés. Les données recueillies permettent aussi de suivre l'évolution de la place qu'occupe le Québec comme destination touristique potentielle auprès de ces clientèles. Enfin, le Ministère effectue des études en interviewant des touristes en visite au Québec.

Axe d'intervention : Renouvellement de l'approche de promotion sur les marchés internationaux

Objectif

D'ici le 30 mars 2006, avoir remodelé l'offre touristique québécoise autour de quatre grands regroupements d'expériences : le Québec des grandes villes, du Saint-Laurent, de villégiature et de grande nature.

Indicateur

Production et validation des outils promotionnels.

Résultat 2005-2009

100 % atteint.

Résultat 2008-2009

Utilisation des 4 expériences lors des campagnes internationales.

Partenariats promotionnels et autres ententes de visibilité sur les marchés hors Québec

Le programme Appel de propositions de partenariat promotionnel sur les marchés hors Québec permet aux membres de l'industrie de présenter au Ministère des projets de campagne publicitaire sur des marchés à l'extérieur du Québec. Advenant l'approbation du projet, le Ministère investit une somme égale

à l'investissement privé. Ce programme a permis la réalisation de 22 campagnes promotionnelles pour une valeur de plus de 4 millions de dollars, dont plus de la moitié provenait d'investissements privés. Ces campagnes ciblaient principalement les marchés de l'Ontario, des États-Unis et de la France.

Dans le cadre de ses campagnes publicitaires, le Ministère a également lancé un concours tout à fait inédit en France et dans les agglomérations urbaines de New York et du New Jersey: le concours Destination Québec, qui repose sur la diffusion sur le site Web du Ministère de carnets de voyage virtuels avec photos et vidéos de quelques touristes français et new-yorkais en séjour au Québec au cours de l'hiver. Les internautes ont ainsi pu découvrir la diversité et la qualité remarquable de l'offre touristique hivernale, puisque de nombreuses activités, attraits et événements ont été diffusés, tels que la pêche sur la glace, le traîneau à chiens, la raquette, la motoneige, les spas nordiques, l'Hôtel de glace et le Carnaval de Québec.

Réalisation et parution des brochures suivantes :

- la nouvelle brochure générique *Vivement les vacances!* regroupant les quatre expériences, imprimée à plus de 285 000 exemplaires en versions française, anglaise, espagnole, italienne, allemande et portugaise, destinée à différents marchés;
- la brochure *Cap sur l'Est québécois 2008-2009* avec forfaits, destinée à la France dans le cadre de la campagne Cap sur l'Est;
- la brochure *Hunting & Fishing 2009* avec forfaits, destinée au marché nord-américain;
- la brochure *Immensément chasse et pêche* destinée à la France;
- la brochure *Irrésistiblement culturel et festif! 2009-2010* en versions française et anglaise destinée à la France et au marché nord-américain;

- la brochure *Passionately St. Lawrence* (promotion des croisières au Québec) destinée principalement au marché nord-américain. Une version française a aussi été réalisée.

Réalisation et parution des documents vidéo suivants :

- le vidéoclip générique *Québec, fournisseur d'émotions depuis 1534*, produit à près de 6 000 exemplaires en versions française, anglaise, espagnole, italienne, allemande, portugaise, chinoise (mandarin), coréenne et japonaise, destiné à différents marchés;
- le vidéoclip *Passionately St. Lawrence* (promotion des croisières au Québec), destinée au marché nord-américain, n'a été diffusé qu'en versions française et anglaise.

Site promotionnel du Ministère

Le Ministère a continué à faire évoluer le système technologique du centre d'affaires électroniques Bonjour Québec.com vers une approche de Web 2.0. Grâce aux outils technologiques en voie d'intégration, les internautes pourront diffuser leurs vidéos, photos, carnets de voyage et évaluations des établissements hôteliers. Ces deux supports technologiques assurent la position d'avant-garde du Ministère et consolident son leadership en matière d'accueil touristique.

Lors de la première édition des Travel d'Or en mars 2009 à Paris, le site bonjourquebec.com a remporté le Travel d'Or, ex-æquo avec Tahiti, dans la catégorie «Site Offices de tourisme». Les Travel d'Or ont pour but de récompenser les 12 meilleurs sites en cybertourisme parmi plus de 150 sites présélectionnés, dont des sites prestigieux tels que celui de la Grande-Bretagne, de l'Australie, de l'Irlande, de l'Espagne et de la Mauritanie.

Axe d'intervention : Révision de la structure de représentation internationale du Ministère

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2009	Résultat 2008-2009
Mettre en œuvre le 1 ^{er} avril 2006 le scénario retenu (structure de représentation internationale du Ministère) à la suite de l'analyse des marchés potentiellement intéressants pour le Québec et des solutions les plus avantageuses pour y investir.	Analyse de marché et rapport coût/bénéfice.	100 % atteint.	Évaluation en continu.

Le réseau des bureaux à l'étranger a pour rôle d'accompagner et de guider l'industrie québécoise dans ses actions de commercialisation, d'assurer une présence assidue auprès des voyageurs pour les inciter à promouvoir les programmes sur la destination, d'entretenir des liens privilégiés avec la presse de sorte que le Québec bénéficie d'une bonne couverture de presse, d'aider à mieux connaître les besoins et les comportements des clientèles ciblées ainsi que les comportements des concurrents sur le plan promotionnel pour orienter les stratégies de commercialisation et de promotion du Ministère. Le réseau de représentation internationale comprend sept

bureaux implantés dans six pays, soit le Canada, les États-Unis, la France, le Royaume-Uni, l'Allemagne et le Japon. L'administration de ces bureaux est assurée par des entreprises privées spécialisées en promotion touristique. Les dépenses d'exploitation en 2008-2009 totalisent approximativement 3,6 millions de dollars pour le réseau de représentation internationale sous la responsabilité de la Direction de la stratégie et de la mise en marché.

En 2008-2009, ce sont 585 activités qui ont été réalisées dans les catégories «Promotion commerciale» et «Publicité en territoire» par l'ensemble du réseau.

Enjeu 3 : La croissance et la pérennité de l'industrie, des ressources et des communautés impliquées

Orientation 3 : Amorcer l'implantation du tourisme durable

Axe d'intervention : Définition et partage d'une vision commune du tourisme durable au sein de l'industrie

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2009	Résultat 2008-2009
D'ici le 31 octobre 2006, élaborer une définition et une charte du tourisme durable et en convenir avec le Conseil des partenaires de l'industrie touristique.	Diffusion de la Charte au sein des différents réseaux d'intervenants.	S.O.	
D'ici le 31 mars 2006, avoir défini des critères d'éco-conditionnalité pouvant être appliqués dans divers programmes de soutien visant l'industrie touristique.	Approbation du Conseil des partenaires de l'industrie touristique.	S.O.	Élaboration du Plan d'action de développement durable du Ministère.

À la suite de l'adoption en 2006 de la Loi sur le développement durable et du dépôt en 2007 de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, le Ministère a adapté son action à ce nouveau contexte. Par conséquent, la rédaction d'une charte du tourisme durable a été remplacée par l'élaboration d'un plan d'action ministériel de développement durable, comme le préconisent la Loi et la Stratégie.

L'exercice 2008-2009 constitue donc pour le Ministère une année charnière en vue de développer une vision commune du tourisme durable au sein de l'industrie touristique québécoise et d'appliquer, dans ses opérations courantes et ses projets de développement, les 16 principes de développement

durable de la Loi. Au cours de l'année 2008-2009, le Ministère a consenti des efforts importants à la rédaction du Plan d'action de développement durable. Au cours du présent exercice, plusieurs initiatives ont convergé vers la mise en œuvre de certains objectifs qui seront inclus dans ce plan.

Initiatives 2008-2009

Symposium international sur le développement durable du tourisme

Le Symposium international sur le développement durable du tourisme, organisé par le Ministère, constitue une réalisation majeure en vue de promouvoir le développement du tourisme durable et d'échanger sur cette voie d'avenir. Le Symposium a eu lieu à Québec du 17 au 19 mars 2009 sous le thème « Pour un tourisme durable, Ensemble vers l'avenir ».

Plus de 450 participants (acteurs publics et privés, milieux de l'enseignement, touristique et municipal) ont permis de faire la démonstration que les pratiques de tourisme durable sont applicables à toutes les formes de tourisme dans tous les types de destinations, y compris au tourisme de masse et aux créneaux touristiques. Le niveau de satisfaction (satisfaits et très satisfaits) des participants s'est établi à 92 %.

Virage vert dans l'édition des documents

Le ministère du Tourisme assure une veille quant aux produits utilisés pour l'édition de ses documents, notamment le papier et les encres. Le Ministère n'utilise plus que du papier recyclé pour ses différentes productions imprimées (brochures, signets, cartes postales) et a entrepris des démarches afin de prendre connaissance des nouveaux produits et des nouvelles façons de faire en matière d'impression et d'édition.

Soutien à la recherche et aux nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et maximisation des retombées au Québec

Afin de déterminer le niveau de connaissance des principes de développement durable au sein de l'industrie ainsi que l'état des réalisations, le Ministère a mandaté en 2008 le Laboratoire en loisir et vie communautaire du Département d'études en loisir, culture et tourisme de l'Université du Québec à Trois-Rivières afin qu'il effectue un sondage auprès de plus de 1 650 entreprises à vocation touristique.

Application accrue de l'écoconditionnalité et de la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et promotion de leur implantation dans les programmes des institutions financières

Le Ministère a participé aux échanges du Groupe de travail sur le financement responsable, regroupant plusieurs ministères, organismes et entreprises sous l'égide du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP). Une première tentative d'application de l'écoconditionnalité et de la responsabilité sociale s'est concrétisée par la publication au début 2009 du *Guide pour la prise en compte des principes de développement durable, Programme d'aide à la stratégie des croisières*. Réalisé de concert avec le MDDEP, ce guide vise à aider les promoteurs à intégrer cette préoccupation dans l'élaboration de leurs projets.

Dans la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent, le Ministère, tout en faisant de la prise en compte des principes de la Loi sur le développement durable une condition à l'obtention du financement gouvernemental, porte une attention particulière aux aspects suivants :

- la taille des navires en fonction de la capacité d'accueil des escales ;
- la taille des groupes en fonction des excursions offertes ;
- la qualité de l'expérience touristique et la satisfaction des croisiéristes ;
- l'appropriation de la Stratégie par les communautés d'accueil et l'optimisation des retombées pour les entreprises et les citoyens ;
- la protection des environnements aquatique, terrestre et atmosphérique.

Intégration des impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux

Le Ministère a participé au cours de 2008-2009 aux deux tables interministérielles consacrées à l'élaboration des deux plans d'action gouvernementale pour l'accompagnement-conseil des entreprises et des organismes municipaux. Cette participation lui permettra de développer son mode d'intervention et de soutien en matière de développement durable du tourisme.

Au cours de l'exercice 2008-2009, le Ministère a fait la promotion du développement durable auprès de ses employés et clientèles. Ainsi, le bulletin *Totalement Tourisme!* a consacré son édition du 18 septembre 2008 au développement durable; on y a présenté la Loi sur le développement durable, la Stratégie gouvernementale, ainsi que les diverses initiatives du Ministère.

Orientation 3b : Susciter et soutenir le développement de produits touristiques

Axe d'intervention : Priorisation des interventions à réaliser en partenariat pour adapter et développer l'offre pour chacun des produits

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2009	Résultat 2008-2009
D'ici le 31 mars 2007, avoir élaboré et mis en œuvre avec les partenaires concernés un plan stratégique de développement pour chacun des produits touristiques ciblés.	Nombre de plans élaborés et mis en œuvre.	Élaboration et mise en œuvre de la stratégie des croisières.	Mise en œuvre de la stratégie des croisières. Élaboration de la stratégie du tourisme nordique.

En 2008-2009 le Ministère a concentré ses actions sur le développement de deux stratégies visant des produits et des approches touristiques novateurs, soit les croisières et le tourisme dans les régions situées au nord du 49^e parallèle. De plus, le Ministère a intensifié sa collaboration auprès des associations touristiques sectorielles qui regroupent chacune des entreprises offrant des produits touristiques spécifiques.

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières :

Le 8 mai 2008, le gouvernement du Québec a dévoilé la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le Saint-Laurent. Cette stratégie a deux objectifs :

- 1) augmenter les recettes touristiques du Québec et le nombre de visiteurs en améliorant la compétitivité de ce secteur;
- 2) diversifier et stimuler l'économie des régions en développant de nouvelles escales.

Mise en place de mécanismes de coordination de la Stratégie

Dans un souci de planification intégrée, de cohérence et de synchronisation des interventions liées à la mise en œuvre de la Stratégie, le Ministère a mis en place des mécanismes de coordination avec ses partenaires gouvernementaux (le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire [MAMROT], le MTQ, le MDDEP, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale [MESS], la Société des établissements de plein air du Québec [SEPAQ], Développement économique Canada [DEC], Parcs Canada et l'Agence des services transfrontaliers du Canada [ASTC], notamment en vue de compléter les analyses des projets d'infrastructures portuaires et d'assurer la cohérence des investissements publics.

Lancement du Programme d'aide à la stratégie des croisières

En septembre 2008, le Ministère a dévoilé le Programme d'aide à la stratégie des croisières (PASC). Ce programme offre un soutien financier aux municipalités, aux organismes et aux entreprises privées dans le développement et la promotion des escales. Le PASC favorise une approche globale d'intervention dans cinq domaines : les infrastructures portuaires, les infrastructures touristiques, les études, la prospection et le démarchage ainsi que la promotion.

De manière à permettre aux escales de répondre dès 2009 aux attentes des compagnies de croisières, le Ministère a favorisé l'accélération des investissements en matière d'infrastructures portuaires et touristiques, notamment par une présence accrue au sein des escales en développement et un accompagnement plus intensif auprès des promoteurs.

La mise en œuvre de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières est une activité inscrite au Plan annuel de gestion des dépenses du ministère du Tourisme. À ce jour, en matière de soutien financier à des infrastructures, à des activités de marketing et à des études, le gouvernement du Québec a accordé près de 12,6 millions de dollars à des projets totalisant des investissements de près de 39,1 millions de dollars.

Positionnement de la destination

Diverses initiatives promotionnelles réalisées auprès du réseau de distribution, des médias spécialisés et des consommateurs ont ciblé prioritairement le marché américain, première source de croisiéristes. Ainsi, sous l'image de marque promotionnelle du Québec, le bureau de Destination Québec à New York a participé à des conférences, congrès, bourses de voyages et salons spécialisés, dont un salon virtuel afin de positionner le Québec comme destination de croisières internationales. De plus, le Ministère a réalisé plusieurs placements publicitaires dans des magazines américains afin de donner à l'expérience Saint-Laurent (croisières) au Québec une plus grande visibilité.

Le Ministère a élaboré des outils promotionnels destinés aux croisières : banque de photos, images vidéo, brochure de positionnement, DVD et stand publicitaire. Ces outils ont permis la mise en valeur de la richesse du fleuve et le potentiel de toutes les escales.

Parallèlement, le ministère du Tourisme a amorcé les travaux devant conduire à la production d'une stratégie de marketing des croisières pour les années 2009-2013. Dans ce but, il a réalisé une analyse de profils des clientèles et marchés afin d'améliorer la connaissance des croisiéristes internationaux et l'offre de destinations concurrentes, notamment celle de la mer Baltique et de l'Alaska.

Le réseau de représentation à l'international (bureaux Destination Québec) a été mis à contribution pour implanter une veille sur chacun des marchés prioritaires du Ministère. Les bureaux doivent informer le Ministère de ce qui se passe dans l'industrie des croisières sur les différents marchés (participation à des colloques, congrès spécialisés, articles, brochures de voyageurs, ...).

Au total, c'est plus de 670 000 \$ qui ont été investis pour positionner la destination.

Stratégie touristique de développement et de commercialisation du Nord québécois

Le ministère du Tourisme est engagé depuis plus d'un an dans des travaux visant l'élaboration d'une stratégie de développement durable et de commercialisation touristique pour les régions au Nord du 49^e parallèle. Bien ancré dans la volonté du gouvernement de développer un nouvel espace économique, la stratégie en élaboration s'appuie sur des portraits régionaux, un état de situation de la concurrence, un potentiel réel basé sur des régions sauvages, des paysages exceptionnels, une faune et une flore uniques, la rencontre de cultures riches et variées et de communautés motivées par leur développement touristique et économique.

La stratégie touristique dans le cadre du plan NORD gouvernemental visera d'ici 2020 à faire du nord du 49^e parallèle une destination de classe mondiale, qui procure une expérience touristique authentique, sécuritaire et exceptionnelle, alliant la cohabitation des peuples nordiques et le respect de la nature dans une perspective de développement durable et d'enrichissement collectif. Un ensemble d'initiatives sera défini, de concert avec les communautés locales, et ce, dans le respect de leurs orientations et de leurs priorités.

Deux missions techniques du Ministère ont permis de rencontrer les communautés locales et de préciser les orientations futures de la stratégie touristique nordique.

Entente de partenariat avec les associations touristiques sectorielles

Les associations touristiques sectorielles regroupent les entreprises qui offrent des produits touristiques dans des créneaux spécifiques (motoneige, tourisme santé, golf, croisière). Afin de promouvoir le développement de ces produits, le Ministère a conclu en 2008-2009 une douzaine d'ententes de partenariat avec les associations touristiques sectorielles. Ces ententes totalisent plus de 3 millions de dollars, dont près de 1 million provient du ministère du Tourisme.

Dans le cadre du renouvellement de cette aide, un rapport sur la mise en place du Programme d'aide financière aux associations sectorielles nationales de produits touristiques a été déposé au Ministère en mars 2008. Conformément aux recommandations du rapport, le ministère a élaboré un nouveau programme mis en application à l'été 2009. Ce programme vise la réalisation d'un plan d'action triennal, l'identification des meilleures pratiques d'affaires et la réalisation de projets de développement ou de mise en marché de produits prioritaires.

Appui aux projets structurants dans le cadre du Programme d'aide stratégique

Le Programme d'aide stratégique aux projets touristiques vise à favoriser le développement des produits et attraits majeurs au Québec comportant des investissements directs totaux de 1 million de dollars et plus. L'investissement du Ministère est d'environ 2 millions de dollars annuellement.

Dans le cadre de cette activité prévue au Plan annuel de gestion des dépenses, le Ministère a reçu plus d'une soixantaine de projets depuis le lancement du Programme, le 15 novembre 2007. De ce nombre, le Ministère a apporté, en 2008-2009, un soutien à 13 projets jugés porteurs pour le développement de l'offre touristique québécoise, et ce, dans 10 régions touristiques du Québec. Le montant total des subventions attribuées en 2008-2009 s'élève à 2,7 millions de dollars, somme générant des investissements totaux de l'ordre de 36,7 millions de dollars.

Programme Renfort

Le programme Renfort, lancé en décembre 2008 par Investissement Québec, permet aux entreprises performantes (dont celles du secteur touristique) qui subissent les effets négatifs du contexte économique, d'obtenir le financement nécessaire pour leurs besoins de fonds de roulement et d'équipements. Suite au Discours sur le budget 2009-2010, Renfort a été bonifié de manière à rendre admissible les dépenses liées à l'acquisition et à l'aménagement de terrain, la construction, l'expansion et la modernisation d'immeubles à vocation touristique.

Aide financière aux festivals et aux événements touristiques

Les festivals et événements sont des produits touristiques important au Québec. Le Programme d'aide financière aux festivals et aux événements touristiques permet à différents organismes d'organiser des événements qui ont un impact significatif sur l'attrait touristique des villes et régions. En 2008-2009, le Ministère a traité 274 demandes et a soutenu financièrement 156 de ces événements, pour des engagements totalisant plus de 12,8 millions de dollars.

Engagements 2008-2009*

	Nombre	Montant
Volet 1 : Soutien à la tenue et à l'organisation des festivals et événements touristiques.	104	11 445 000 \$
Volet 2 : Soutien aux festivals et événements émergents	35	313 000 \$
Volet 3 : Soutien exceptionnel aux projets qui contribuent à augmenter la performance touristique des festivals et événements existants.	10	750 000 \$
Volet 4 : Soutien aux événements ponctuels d'envergure internationale se déroulant au Québec	7	355 000 \$
Total	156	12 863 000 \$

* Compte tenu des reports au 31 mars 2009, la somme déboursée peut être moindre que l'engagement.

À partir d'une concertation avec les intervenants du domaine des festivals et événements, le Ministère a recentré le programme vers les événements démontrant une réelle performance touristique, c'est-à-dire ceux dont l'achalandage est susceptible de contribuer à l'atteinte de l'objectif économique de la Politique touristique du Québec, soit de porter les recettes touristiques à 13 milliards de dollars en 2010.

Démarche Qualité Tourisme

Pour accroître la qualité de l'offre touristique concurrentielle, le ministère du Tourisme a lancé en 2006 la Démarche Qualité Tourisme, un programme de reconnaissance visant la certification des entreprises qui offrent des services de haut calibre. Lors du présent exercice financier, le Ministère a déployé ses efforts afin de multiplier les adhérents à la Démarche.

Dans le cadre des ententes avec les associations touristiques sectorielles (ATS), le Ministère a demandé à ces dernières d'inclure une action rattachée à la Démarche Qualité Tourisme. Ainsi, six ententes ont été conclues avec les ATS afin de mettre

en place des cercles de gestion de la qualité pour amener des entreprises à obtenir la certification Qualité Tourisme. Deux groupes d'entreprises ont terminé leur formation, augmentant ainsi le nombre d'entreprises susceptibles d'adhérer au programme de certification en tourisme.

Afin d'accroître les avantages d'adhérer à la Démarche, une plus grande visibilité a été offerte aux entreprises certifiées via le site Bonjour Québec.com et on a instauré une aide financière pour la participation d'entreprises certifiées aux rencontres internationales.

Dans le but de favoriser le déploiement d'autres efforts d'amélioration de la qualité, le Ministère s'est concerté avec des représentants d'associations et d'organismes œuvrant dans l'industrie touristique en vue de proposer des actions autres que la certification qui seraient susceptibles de promouvoir la qualité des services offerts aux touristes et de reconnaître les entreprises qui excellent dans ce domaine.

Axe d'intervention : Accroissement de la capacité d'intervention des régions en matière de promotion et de développement touristiques

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2009	Résultat 2008-2009
D'ici le 1 ^{er} juillet 2006, sur recommandation de la ministre du Tourisme, le ministre des Finances pourra rendre disponible aux ATR qui le souhaitent, l'option de prélever une taxe spécifique de 3 % par nuitée d'hébergement.	Modifications législatives et administratives complétées.	100 %	La Gaspésie est la 4 ^e région à se prévaloir du droit à la taxe <i>ad valorem</i> de 3 %.

Taxe sur l'hébergement

La taxe sur l'hébergement de 2\$ par nuitée, introduite en 1997, permet aux régions touristiques qui en font la demande par l'entremise de leur ATR de bénéficier du produit de cette taxe pour la promotion et le développement touristique régional. Au 31 mars 2009, 20 régions touristiques sur 22 utilisent ce mécanisme de financement, soit une région additionnelle, à savoir les Îles-de-la-Madeleine (1^{er} juillet 2008), par rapport à l'exercice financier 2007-2008.

Par ailleurs, il est à noter que sur les 20 régions touristiques utilisant ce mécanisme, quatre régions se prévalent plutôt de la taxe *ad valorem* de 3%, la Gaspésie s'étant ajoutée, en juillet 2008, à Montréal, Laval et Québec.

Taxe sur l'hébergement - historique des revenus nets versés aux ATR depuis 1997 - taxe de 2\$ la nuitée et 3% pour Montréal, Laval, Québec, Gaspésie*					
ATR	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Cumulatif
Îles-de-la-Madeleine				31 640\$	31 640\$
Duplessis			45 445\$	296 258\$	341 703\$
Nord Québec : Baie-James			171 535\$	153 152\$	324 687\$
Manicouagan		58 257\$	379 358\$	384 545\$	822 160\$
Laurentides	1 222 270\$	1 979 774\$	1 902 516\$	1 870 806\$	6 975 366\$
Montréal	1 047 428\$	1 329 178\$	1 273 828\$	1 396 999\$	5 047 433\$
Abitibi-Témiscamingue	599 165\$	579 418\$	629 367\$	641 339\$	2 824 503\$
Lanaudière	453 299\$	405 575\$	404 406\$	394 571\$	2 044 925\$
Bas-Saint-Laurent	758 905\$	767 097\$	792 348\$	746 697\$	3 771 945\$
Mauricie	885 447\$	901 295\$	881 340\$	866 749\$	4 290 500\$
Centre-du-Québec	375 497\$	344 087\$	450 551\$	385 462\$	2 207 139\$
Gaspésie	777 959\$	767 563\$	800 942\$	968 408\$	4 622 184\$
Chaudière-Appalaches	641 727\$	574 390\$	593 095\$	631 744\$	3 747 540\$
Cantons-de-l'Est	1 049 082\$	1 072 988\$	1 014 734\$	1 011 945\$	6 640 352\$
Saguenay-Lac-Saint-Jean	877 338\$	859 154\$	846 427\$	842 622\$	5 621 539\$
Charlevoix	631 165\$	594 012\$	672 508\$	636 898\$	4 824 332\$
Outaouais	1 135 128\$	1 156 367\$	1 203 298\$	1 161 469\$	8 253 215\$
Québec	4 714 344\$	4 741 046\$	7 966 447\$	10 256 902\$	44 094 874\$
Laval	1 116 918\$	1 205 341\$	1 019 040\$	987 631\$	8 896 314\$
Montréal	14 429 940\$	18 131 142\$	18 163 837\$	18 634 564\$	133 011 249\$
TOTAL	30 715 612\$	35 466 684\$	39 211 022\$	42 300 401\$	248 393 600\$

Pour l'exercice financier 2008-2009, le ministère du Tourisme a versé plus de 42 millions aux ATR du Québec, lequel versement provient de la taxe sur l'hébergement.

* Montant réel de la taxe sur l'hébergement prélevée du 1^{er} avril au 31 mars par les établissements hôteliers.

Appui aux projets régionaux dans le cadre des ententes de partenariat régional

Le ministère du Tourisme et ATR associées du Québec ont signé une entente-cadre afin de stimuler le développement de l'offre touristique en 2007-2008. À la suite de la signature de cette entente-cadre, 12 ententes de partenariat régional en tourisme entre le Ministère, les associations touristiques régionales et les partenaires régionaux ont été signées, dont quatre en 2007-2008 et huit en 2008-2009. Par ailleurs, trois ententes additionnelles ont également été négociées en 2008-2009 en vue d'une signature au cours de l'exercice 2009-2010.

Les régions qui ont conclu des ententes en 2008-2009, sont le Bas-Saint-Laurent, Charlevoix, la Baie-James, Laval, la Mauricie, le Centre-du-Québec, Manicouagan et la Gaspésie pour une valeur totale de 3,3 millions de dollars. Ces régions

s'ajoutent donc à l'Abitibi-Témiscamingue, à Lanaudière, à l'Outaouais et aux Cantons-de-l'Est.

Les ententes de partenariat régional sont conclues avec les ATR intéressées à investir une portion des revenus issus de la taxe sur l'hébergement pour le renouvellement de l'offre touristique dans leur région respective. Le Ministère investit une somme équivalente à la somme investie par l'ATR, jusqu'à une concurrence de 500 000\$. Les partenaires régionaux sont conviés à y prendre part de manière à optimiser les sommes disponibles pour le renouvellement de l'offre touristique régionale.

Par l'entremise de ces ententes, de nombreux projets régionaux en développement touristique pourront être soutenus d'ici 2011-2012.

Enjeu 4 : L'accompagnement optimal du visiteur sur tout le territoire

Orientation 4 : Offrir et encadrer des services à la clientèle en matière d'accueil, de renseignements touristiques et de réservation touristique

Axe d'intervention : Amélioration des services en ligne disponibles en région

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2009	Résultat 2008-2009
D'ici le 1 ^{er} juin 2007, avoir déployé les contenus et fonctionnalités du Centre d'affaires électronique, Bonjour Québec.com au sein des sites Web des ATR et dans les bureaux d'information touristique.	Expérience pilote et nombre de bureaux d'information reliés.	103 bureaux d'information touristique disposent de cet outil technologique.	15 nouveaux bureaux d'information touristique branchés.

Le Ministère offre et encadre des services aux touristes en matière d'accueil, de renseignements et de promotion touristiques. Ces services permettent aux clientèles de trouver les prestations touristiques qui répondent à leurs besoins, notamment de planifier et de réserver un séjour au Québec.

Le ministère du Tourisme gère un centre d'appels, sept centres Infotouriste localisés à Montréal, Québec et aux principales portes d'entrée du Québec, et le site promotionnel du Ministère www.bonjourquebec.com pour répondre aux demandes de renseignements et de réservations touristiques

par téléphone, courriel, clavardage, Web ou en personne. Le ministère du Tourisme met à la disposition des clientèles touristiques des lignes téléphoniques sans frais pour les appels en provenance du Québec, du Canada et des États-Unis, de la France, de la Belgique et du Royaume-Uni.

Système de gestion de la destination Bonjour Québec.com

Les services de renseignements et de réservation touristiques reposent sur Bonjour Québec.com. Il s'agit d'un système technologique au cœur des activités du Ministère qui permet de faire interagir des fonctionnalités et des banques de données sur les entreprises touristiques, les clientèles et la documentation touristique afin de répondre aux besoins des clientèles. Cette solution a été développée avec Bell Canada comme partenaire.

Composantes de la banque de données sur les entreprises touristiques du système de gestion de la destination Bonjour Québec.com

Grandes catégories de fiches	Nombre de fiches
Établissements d'hébergement	6 958
Attraites (musées, parcs, centres de ski, etc.)	4 244
Services (location de véhicules, etc.)	2 371
Organismes en tourisme	483
Total	14 056

Bonjour Québec.com soutient les services d'information, d'envois postaux et de réservation du centre d'appels et des centres Infotouriste, le site promotionnel, ainsi qu'une centaine de bureaux d'accueil et d'information touristiques répartis dans les régions du Québec.

En 2008-2009, le Ministère a déployé la banque de données et les fonctionnalités de Bonjour Québec.com dans 15 nouveaux bureaux d'accueil et d'information touristique sous la responsabilité des intervenants régionaux et locaux, ce qui porte

à 103 le nombre total de bureaux disposant de cet outil technologique. Pour optimiser l'utilisation de ce dernier dans ce réseau d'accueil régional, le Ministère a offert des services d'accompagnement et de soutien aux bureaux desservis. Il a dispensé des séances de formation d'une journée à près de 60 superviseurs de 53 bureaux d'accueil et d'information touristique (incluant sept associations touristiques régionales) et a assuré un soutien auprès de 82 bureaux d'accueil et d'information touristiques en région.

En 2008-2009, le Ministère a bonifié Bonjour Québec.com par l'ajout d'un nouveau service en ligne destiné aux entreprises touristiques et la refonte de la technologie cartographique utilisée.

Le service en ligne aux entreprises leur offre la possibilité de mettre à jour les informations de la banque de données de Bonjour Québec.com les concernant. De plus, le Ministère a profité de cette occasion pour revoir l'ensemble des critères d'admissibilité à la banque de données sur les entreprises touristiques dans le but de les ajuster aux nouvelles réalités touristiques, tout en se souciant de répondre aux besoins et attentes des touristes. La révision des critères visait également à simplifier leur compréhension pour les entreprises qui désirent s'inscrire comme produit touristique.

La nouvelle technologie cartographique utilisée par Bonjour Québec.com offre une qualité visuelle accrue et une navigation simplifiée. Elle permet d'afficher sur la carte les attraits et activités, les services touristiques, les établissements d'hébergement et les événements à proximité, y compris une description sommaire des entreprises et des liens vers les fiches plus détaillées.

Statistiques du réseau d'accueil et d'information touristique du ministère du Tourisme

	2008-2009	2007-2008
Nombre de demandes de renseignements touristiques :		
• Service de renseignements par téléphone et capsules vocales	136 005	143 457
• Service de renseignements par courrier, courriels et clavardage en soutien aux internautes naviguant sur le site www.bonjourquebec.com	56 479	62 087
• Service de renseignements en personne, dans les centres Infotouriste	288 256	279 660
Total - réseaux du Ministère	480 740	485 204
• Fréquentation du site promotionnel www.bonjourquebec.com	5 989 745	n/d
• Nombre d'envois de documentation touristique à la clientèle touristique individuelle	91 584	130 762

Niveau de satisfaction des services de renseignements du Ministère	2008-2009 Très bon ou bon	2007-2008 Très bon ou bon
Service de renseignements par téléphone⁵		
• Politesse et courtoisie du personnel	100 %	100 %
• Qualité de l'information donnée	100 %	99 %
Service de renseignements dans les centres Infotouriste⁶		
• Politesse, accueil et courtoisie du personnel	99 %	99 %
• Qualité de l'information donnée	99 %	98 %
• Raison de la visite aux CIT :		
• Obtenir des renseignements pour votre séjour	77 %	72 %
• Obtenir de la documentation touristique	66 %	67 %
• Obtenir un trajet pour se rendre à destination	33 %	34 %
• Réserver un hébergement	14 %	15 %
• Planifier un voyage futur	12 %	15 %

Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques

La Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, implantée en 2001, vise à doter le Québec d'un réseau complet de lieux d'accueil bien annoncés et reconnus pour la qualité de son personnel et des services à la clientèle.

Nombre de lieux d'accueil et d'information touristique agréés par le ministère du Tourisme, au 31 mars 2009

	Agréés	Provisoires	En attente	En suspens	Fermés
BAT	98	17	4	3	2
BIT	78	2			1
RIT	26	15			
CIT	6	1			
Total	208	35	4	3	3

Réseau d'information touristique

Bureau d'accueil touristique (BAT) : lieu d'accueil à vocation locale, à l'échelle d'un quartier, d'une localité ou des municipalités voisines.

Bureau d'information touristique (BIT) : lieu d'accueil à vocation régionale. Il offre une information complète sur la région et une information complémentaire sur les régions limitrophes.

Relais d'information touristique (RIT) : espace aménagé sans personnel offrant aux visiteurs des services minimums et de l'information générale, écrite, cartographique, photographique ou électronique, accessible en tout temps dans une aire protégée, sécuritaire, facilement accessible et éclairée.

Centre Infotouriste (CIT) : lieu d'accueil et d'information touristique sur l'ensemble du Québec, exploité par le ministère du Tourisme.

5. Sondage effectué entre le 28 juillet et le 10 août 2008 inclusivement. Un client sur huit sondé.

6. Sondage effectué entre le 21 juillet et le 3 août 2008 inclusivement. Un client sur quinze sondé.

En 2008-2009, le Ministère a réalisé une enquête permettant d'établir un portrait de la situation du réseau d'accueil et d'information touristique au Québec. Les principaux constats ont été dévoilés lors des Journées annuelles de l'accueil touristique (JAAT), organisées par le ministère du Tourisme en octobre 2008 à Orford, dans les Cantons-de-l'Est. Ayant pour thème la reconnaissance des acteurs de l'accueil touristique, les JAAT visaient à rendre hommage à ces artisans pour leur engagement à faire vivre aux visiteurs une expérience touristique mémorable et à favoriser le partage des connaissances ; 115 gestionnaires et représentants des lieux d'accueil provenant de 19 régions touristiques ont participé à l'événement.

Politique de signalisation touristique et programmes de signalisation

Afin d'assurer un accompagnement optimal du visiteur sur tout le territoire, le ministère du Tourisme gère des programmes de signalisation touristique avec le ministère des Transports du Québec et ATR associées du Québec pour faciliter l'accès des touristes aux produits touristiques des régions du Québec. Les panneaux bleus de signalisation touristique sont un complément judicieux aux divers outils d'information et de promotion. Ils permettent de sécuriser les touristes, d'organiser les déplacements et de les mener à destination.

Dans ce contexte, chaque année, le ministère du Tourisme reçoit et traite les demandes d'admissibilité des entreprises aux divers programmes de signalisation touristique afin de s'assurer que celles-ci offrent une prestation de service uniforme, selon la catégorie d'équipements touristiques admissibles.

	Demandes de signalisation reçues et traitées				
	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Programme de signalisation des équipements touristiques privés (hôtel, musée, camping, centre de ski, etc.)					
• Demandes d'admissibilité reçues	718	669	732	616	641
• Demandes d'admissibilité acceptées	690	658	716	583	613
• Dossiers de sélection ⁷	39	63	44	32	46
Programme de signalisation des services d'essence et de restauration sur les autoroutes					
• Demandes d'admissibilité reçues	141	96	110	126	78
• Demandes d'admissibilité acceptées	138	96	109	123	75
• Dossiers de sélection	9	5	13	8	0
Programme de signalisation des itinéraires cyclables hors route					
• Demandes d'admissibilité reçues et acceptées	0	4	4	0	0

Le programme de signalisation des routes et des circuits touristiques est implanté depuis 1999. Au 31 mars 2009, 12 routes touristiques étaient signalisées sur le réseau routier couvrant plus de 2 800 km d'itinéraires touristiques répartis dans 10 régions du Québec. En 2008-2009, le ministère du Tourisme a procédé à :

- la rédaction et la transmission des rapports d'évaluation de trois routes touristiques signalisées à leurs promoteurs, à la suite des visites effectuées à l'été 2007 : Circuit

du Paysan (Montérégie), Route des Frontières (Bas-Saint-Laurent) et Chemin du Roy (Lanaudière) ;

- l'autorisation du renouvellement des contrats de signalisation de trois routes touristiques : Route de la Nouvelle-France (région de Québec), Route des Vins (Cantons-de-l'Est) et Chemin du Roy (Mauricie) ;
- l'approbation de la signalisation d'une nouvelle route touristique : la Route des Rivières, dans la région touristique de la Mauricie. La signalisation sera installée au cours de l'été 2009.

7. Une sélection d'entreprises à signaler est nécessaire lorsque le nombre de demandes de signalisation est supérieur au nombre d'espace de signalisation disponibles sur les installations.

Afin de s'assurer que les touristes qui circulent sur les routes touristiques du Québec soient mieux informés de leur thématique et soient en mesure d'apprécier les paysages et les attraits le long des parcours, le Ministère a mis en place, en novembre 2007, une mesure d'aide financière pour la mise en valeur des routes et des circuits touristiques signalisés.

En 2008-2009, dans le cadre de cette mesure, le ministère du Tourisme a accordé au total 258 000 \$ pour la réalisation de huit projets de mise en valeur des routes touristiques

totalisant des investissements totaux de plus de 708 000 \$: Route des Frontières (Bas-Saint-Laurent), Chemin du Roy (régions de Québec et de Lanaudière), Route de la Nouvelle-France (région de Québec), Route des Vins (Cantons-de-l'Est), Route des Sommets (Cantons-de-l'Est), Chemin des Cantons (Cantons-de-l'Est) et Route du Fjord (Saguenay-Lac-Saint-Jean).

Enjeu 5 : L'actualisation de la gestion des ressources humaines

Orientation 5 : Assurer l'implantation du Plan de gestion des ressources humaines

Axe d'intervention : Planification de la main-d'œuvre et développement des compétences

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2009	Résultat 2008-2009
D'ici le 31 mars 2007, avoir instauré une approche de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre et de gestion des compétences.	Dépôt et suivi du plan de travail.	30 % atteint.	En attente.

Le ministère du Tourisme a entrepris une démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre en effectuant l'analyse des caractéristiques de son effectif et de l'identification des secteurs plus vulnérables au sein du Ministère en termes d'expertise et de connaissances requises, de nécessité opérationnelle et de relève. En 2008-2009, des réorganisations administratives ont été effectuées pour assurer une plus grande efficacité à l'égard de l'atteinte des objectifs de la Politique touristique du Québec.

La démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre se poursuivra en fonction du virage économique du Ministère décrit au chapitre 1.

Autre enjeu : Prospective et recherche

Le ministère du Tourisme s'assure que tous les acteurs du tourisme disposent des informations nécessaires à leurs activités de développement et de promotion. À cette fin, il produit des publications statistiques, un bulletin mensuel, des résumés d'études et des analyses ; ces documents sont diffusés sur son site Web.

Les diverses publications et travaux de recherche fournissent les informations nécessaires à l'évaluation de la performance du tourisme au Québec et dans ses régions touristiques ainsi que des renseignements sur l'importance économique du tourisme au Québec. Ces outils servent notamment à orienter les travaux du Ministère concernant, entre autres, les tendances sur le marché américain et la détermination de cadres méthodologiques pour évaluer l'impact économique de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent, de la Stratégie touristique de développement et de commercialisation du Nord québécois, et des festivals et événements soutenus par le Ministère.

Dans la même perspective, le Ministère contribue au financement du Réseau de veille en tourisme de la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal. Celle-ci fournit des activités de veille stratégique s'adressant à l'ensemble des partenaires de l'industrie touristique québécoise et diffuse plus d'une centaine d'analyses portant sur divers thèmes liés au tourisme.

Développement des connaissances de l'industrie des croisières

La compréhension des enjeux et le développement d'une expertise dans le domaine de l'industrie des croisières sont des éléments qui contribueront à la réussite de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent.

C'est pourquoi, de concert avec la Chaire de tourisme Transat, le Ministère assure une veille stratégique sur l'industrie des croisières internationales qui s'intéresse aussi aux tendances, à la concurrence, aux marchés et aux réseaux. Pour les trois prochaines années, le Réseau de veille en tourisme verra à repérer, colliger et analyser de l'information à valeur ajoutée afin de soutenir la compétitivité de la destination tout en favorisant une meilleure vision prospective des escales et des partenaires financiers engagés.

Une analyse des tendances et des perspectives 2009-2010 dans l'industrie des croisières internationales a été élaborée au cours de 2008-2009 afin de fournir au Ministère un cadre de réflexion sur ses interventions à venir au regard des cibles de performance fixées dans le contexte de la conjoncture économique mondiale actuelle.

Le Ministère œuvre à perfectionner les processus de collecte et d'analyse de données concernant les croisiéristes et les compagnies présents sur le fleuve Saint-Laurent (profil, satisfaction et dépenses), permettant ainsi de mieux suivre la performance de la Stratégie et de rendre compte, à terme, des retombées engendrées par les investissements.

De plus, soucieux de mieux se situer dans cet environnement très concurrentiel de manière à prendre des décisions éclairées et orienter de façon optimale les investissements, le Ministère est devenu en 2008 membre de la Cruise Lines International Association, à titre de membre exécutif. L'adhésion à cette organisation, qui regroupe 24 compagnies de croisières et 16 000 agences de voyages en Amérique du Nord, permet d'obtenir l'information stratégique des compagnies de croisières internationales, de connaître les tendances de l'industrie et d'en évaluer l'impact sur la destination.

Publications du ministère du Tourisme

Le bulletin touristique (mensuel), d'avril 2008 à mars 2009

Le tourisme en chiffres - Édition 2007, 2008

Fréquentation des terrains de camping en bref - 2008, 2008

Classification des établissements d'hébergement du Québec en 2007, 2008

Modèle prévisionnel touristique : la démarche d'élaboration, 2008

L'hébergement au Québec en 2007, 2009

Portrait de l'offre d'hébergement touristique au Québec 2002-2008, 2009

Le tourisme au Québec en 2006 et 2007 - tableaux

Comptes rendus et résumés

Congrès de l'Association des économistes québécois

Colloque sur le tourisme polaire au Nunavik

Résumé du *Travel and Tourism Competitiveness Report 2008*

Analyses

Hausse du prix de l'essence

Le point sur la balance touristique

Hébergement touristique entre 2002 et 2007

Déclaration de services aux citoyens

Le ministère du Tourisme s'est engagé à développer et à promouvoir le tourisme au Québec en offrant des services de qualité et en collaborant avec les membres de l'industrie. Nos valeurs (compétence, loyauté, intégrité, impartialité et respect) guident chacune de nos interventions.

Cette section illustre les résultats obtenus par le Ministère par rapport à ses engagements envers sa clientèle et ses partenaires.

Résultats relatifs aux services offerts à la clientèle touristique

Engagement	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Délai moyen d'attente lors d'appels téléphoniques (délai cible de deux minutes ; sept jours / semaine) ⁸ .	28 s	29 s	39 s	48 s
Délai moyen de livraison des envois des publications demandées lors d'appels téléphoniques : <ul style="list-style-type: none"> • États-Unis (délai cible de six jours) ; • Québec et Canada (délai cible de cinq jours). 	5,4 jours 3,8 jours	5,7 jours 3,9 jours	5,3 jours 4 jours	4,5 jours 3,9 jours
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Montréal (délai cible trois minutes ; sept jours / semaine).	2 min 4 s	2 min 30 s	2 min 2 s	2 min 32 s
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Québec (délai cible de trois minutes ; sept jours / semaine).	1 min 26 s	1 min 22 s	1 min 8 s	1 min 14 s
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Rivière-Beaudette (délai cible de trois minutes ; sept jours / semaine).	1 min 4 s	1 min 38 s	48 s	24 s
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Rigaud (nouvel outil en 2007).	-	-	1 min 2 s	32 s
Délai moyen de traitement des demandes de renseignements touristiques par courrier postal (délai cible de deux jours ouvrables).	44,5 h	1,3 jour	1,3 jour	1,3 jour
Délai moyen de traitement des demandes de renseignements touristiques par courrier électronique (délai cible de deux jours ouvrables).	-	1,6 jour	0,9 jour	1 jour

8. Délai moyen d'attente lors d'appel au 1 877 BONJOUR.

Résultats relatifs aux services offerts aux partenaires de l'industrie touristique

Engagement	2006-2007	2007-2008	2008-2009
À nos bureaux d'information touristique, nous offrons un service continu de réception de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi inclusivement. Nous annonçons immédiatement votre arrivée à la personne avec laquelle vous avez rendez-vous.	100 %	100 %	94 %*
Au téléphone, nous assurons un service continu de réception de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi inclusivement.	100 %	100 %	100 %
Délai moyen d'envoi d'un accusé de réception pour une demande de renseignements, d'aide financière ou pour toute autre demande (délai cible de trois jours ouvrables) :			
• Demandes d'admissibilité aux programmes de signalisation touristique ;	nd	1,85 jour	2,03 jours
• Demandes d'aide financière adressées au Ministère dans l'Appel de propositions de partenariat promotionnel ;	nd	3 jours	3 jours
• Demandes d'aide financière adressées au Ministère dans le cadre du programme Congrès et réunions d'affaires.	nd	3 jours	3 jours
Offre de publications téléchargeables sur le Web.	100 %	100 %	100 %
Présentation de nos programmes et services sur le Web.	100 %	100 %	100 %

Résultats relatifs à la gestion des plaintes

Gestion des plaintes	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nombre de plaintes concernant les activités du Ministère.	3	54	74	18
Taux de respect du délai cible de transmission d'un accusé de réception pour les plaintes concernant les activités du Ministère (délai cible de deux jours).	100 % ⁹	65 %	70,8 %	72 %
Délai moyen de traitement des plaintes concernant les activités du Ministère (délai cible de 20 jours ouvrables).	19 jours	12,5 jours	19,5 jours	20,9 jours
Nombre de plaintes relatives à la qualité des produits et services offerts par les membres de l'industrie touristique.	923	811	769	654
Taux de respect du délai cible de transmission d'un accusé de réception pour les plaintes concernant les produits et services offerts par les membres de l'industrie touristique (délai cible de deux jours).	97,5 % ⁹	78,8 %	75,2 %	72,7 %

* Le ministère du Tourisme est responsable de la gestion et des opérations de sept centres Infotouriste. Pour tenir compte des horaires de sa clientèle, la majorité des centres Infotouriste sont ouverts de 9 h à 17 h pendant la basse saison touristique et de 9 h à 19 h pendant la haute saison touristique.

⁹ Résultat calculé selon un délai cible de 5 jours

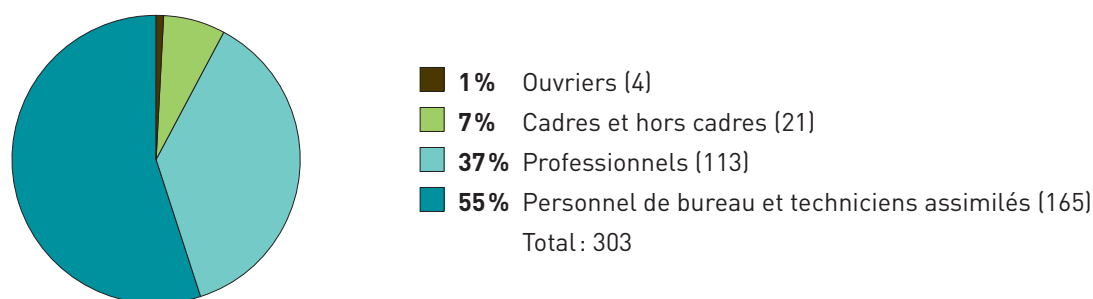
Chapitre 3 :: Ressources investies

Ressources humaines

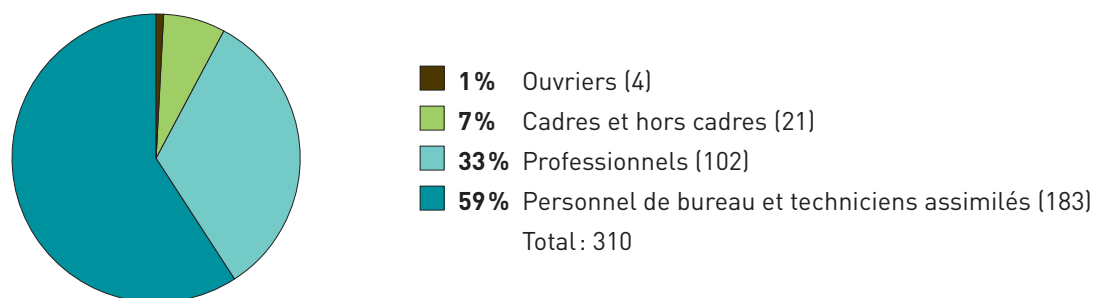
Évolution et répartition de l'effectif

Les graphiques suivants présentent la répartition du personnel en place au ministère du Tourisme au 31 mars 2009, au 31 mars 2008 et au 31 mars 2007 par catégorie d'emplois. Ainsi, au 31 mars 2009, le Ministère employait 303 personnes, comparativement à 310 au 31 mars 2008 et 306 au 31 mars 2007.

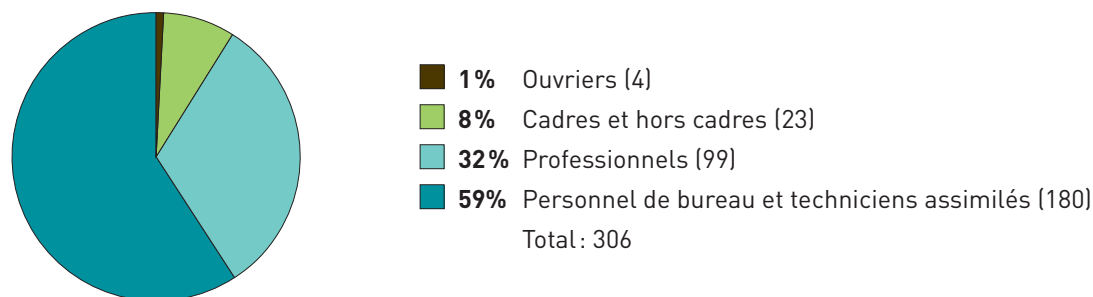
Répartition du personnel en place par catégorie d'emplois au 31 mars 2009



Répartition du personnel en place par catégorie d'emplois au 31 mars 2008



Répartition du personnel en place par catégorie d'emplois au 31 mars 2007



Actions entreprises contribuant à la réduction de la taille de la fonction publique

Le ministère du Tourisme contribue à la mesure concernant la taille de l'État prévue au plan de modernisation du gouvernement en respectant un taux d'attrition de 60 % qui lui a été fixé. Ainsi en 2008-2009, son effectif a été réduit de neuf ETC (équivalent temps complet), ce qui représente une diminution d'environ 3 % par rapport à 2007-2008.

Maintien et développement de l'expertise professionnelle

Le ministère du Tourisme s'assure de la mise à jour continue et du développement de l'expertise professionnelle à sa disposition. À cet effet, le Ministère a consacré 505 583 \$, ce qui représente une augmentation budgétaire de 22,7 % par rapport à 412 000 \$ l'an dernier. Un total de 1 051,5 jours de formation et de perfectionnement ont été dispensés au personnel du Ministère. De plus, on stipule dans les conventions collectives que l'employeur doit faire bénéficier le personnel de l'équivalent de trois jours/personne de formation, ce qui représente 909 jours de formation. Le Ministère a dispensé 142,5 jours de plus que les exigences des conditions de travail.

Au cours de l'année, le Ministère a eu une préoccupation particulière pour parfaire les connaissances de son personnel quant à l'utilisation de divers logiciels en bureautique, tout comme en rédaction de documents administratifs, révision des types d'erreurs les plus répandues, atelier de corrections grammaticales et de syntaxe. De plus, des outils d'apprentissage sont disponibles pour le personnel désirant parfaire une langue telle que l'anglais ou l'espagnol.

Aide à la personne (santé des personnes au travail, sécurité au travail, préservation d'un climat de travail sain)

Pour favoriser la santé globale des personnes au travail, le ministère du Tourisme offre différents programmes et activités à son personnel.

Les employés du Ministère ont accès au Programme d'aide aux employés (PAE). Ce programme constitue un moyen privilégié pour aider les personnes à prévenir, déceler et résoudre des

problèmes personnels affectant ou susceptible d'affecter leur rendement ou leur comportement au travail, en leur offrant des services d'information, d'aide et de référence. Le Ministère a recours à une firme spécialisée externe pour dispenser ce service. En 2008-2009, 36 personnes ont eu recours à ce programme, soit une diminution de plus de 14 % par rapport à l'an passé.

Depuis le début de l'année 2008, le Ministère offre un programme d'encouragement à l'activité physique. Ce programme a pour but d'inciter le personnel à adopter de saines habitudes de vie en s'inscrivant à un club ou à un centre de conditionnement physique. Le Ministère rembourse à son personnel 25 % du coût de l'abonnement jusqu'à un maximum de 120 \$ par personne par année financière. À cet effet, 44 paiements ont été effectués pour l'exercice 2008-2009.

Au cours de l'année 2008-2009, différentes activités reliées à la santé des personnes ont été réalisées. Une proportion importante du personnel a participé à l'une ou l'autre des activités suivantes : interventions en ergonomie (neuf personnes), cliniques de vaccination contre la grippe (83 personnes), formation de secouristes (neuf personnes), défi podomètre (44 personnes), activité d'entraînement physique de groupe (12 personnes).

En outre, les responsables du PAE de différents ministères et organismes ont organisé des conférences portant sur la santé et le bien-être des personnes ; elles ont été offertes à l'ensemble du personnel de Québec (trois conférences) et de Montréal (deux conférences).

En 2008-2009, environ 2 % des employés du Ministère ont assisté à ces conférences. Les conférences sont enregistrées sur DVD et mises à la disposition du personnel.

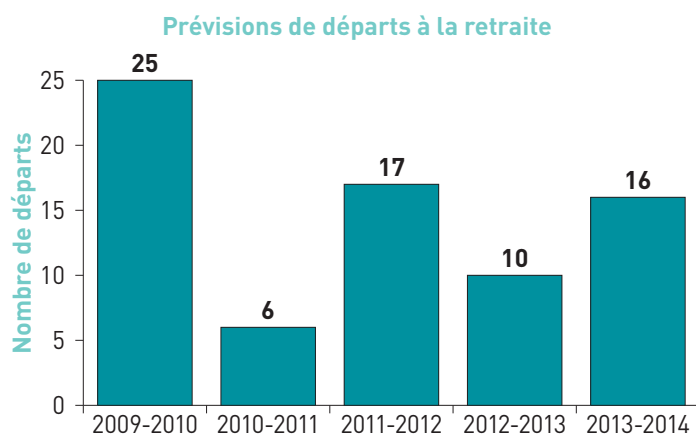
Relations de travail

Au cours de la dernière année, une rencontre avec le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP), le Comité ministériel mixte de relations professionnelles (CMMRP) et le Comité ministériel d'organisation du travail (CMOT) a eu lieu.

Prévision de départs à la retraite

Au cours des cinq prochaines années, 136 personnes seront admissibles à la retraite, avec ou sans pénalité, ce qui représente 45 % du personnel en place au 31 mars 2009.

Nombre de personnes admissibles à la retraite sans pénalité



Taux de mouvement et d'absentéisme

En considérant que le taux de mouvement¹⁰ comprend les départs à la retraite, les mutations, les arrivées, les démissions, les affectations, le taux de mouvement est d'un peu moins de 23 %, comparativement à un taux moyen gouvernemental de près de 26 %. Le taux d'absentéisme se situe à 5,6 %.

Ressources financières

Le ministère du Tourisme effectue l'ensemble de ses opérations financières par l'entremise du Fonds de partenariat touristique. Il gère aussi des ententes en collaboration avec la Société immobilière du Québec (SIQ).

Synthèse des résultats du Fonds de partenariat touristique

Constitué en vertu du chapitre III de la Loi sur le ministère du Tourisme, le Fonds de partenariat touristique est affecté à la promotion et au développement du tourisme. Les états financiers du Fonds figurent à l'annexe 2.

Synthèse des résultats du Fonds de partenariat touristique

	2008-2009			2007-2008			2006-2007		
	Réel	Variation		Réel	Variation		Réel	Variation	
Revenus	131 145 156 \$	557 649 \$	1 %	130 587 507 \$	4 955 115 \$	4 %	125 632 392 \$	10 092 149 \$	9 %
Dépenses	129 928 677 \$	3 375 268 \$	3 %	126 553 409 \$	1 557 609 \$	1 %	124 995 800 \$	8 635 991 \$	7 %
Excédent des revenus sur les dépenses	1 216 479 \$			4 034 098 \$			636 592 \$		
Solde au début	8 608 397 \$			4 574 299 \$			3 937 707 \$		
Solde à la fin	9 824 876 \$			8 608 397 \$			4 574 299 \$		

10. Extrait du Tableau de bord de benchmarking en ressources humaines, produit par le Secrétariat du Forum des directrices et directeurs des ressources humaines de la fonction publique du Québec

Explication des variations

La variation du revenu s'explique notamment par l'application d'une taxe *ad valorem* sur l'hébergement de 3 % plutôt qu'une taxe spécifique 2 \$ la nuitée pour la région de la Gaspésie. De même, des revenus supplémentaires provenant de la taxe sur l'hébergement ont été perçus dans la région de Québec en raison des célébrations du 400^e anniversaire de la ville de Québec.

Les revenus de la taxe sur l'hébergement sont entièrement retournés aux régions ; ainsi, les dépenses de soutien au tourisme régional ont suivi la même courbe ascendante.

Le Ministère a organisé le Symposium international sur le développement durable du tourisme, ce qui a contribué pour une large part à l'augmentation des activités sectorielles. Une autre source de dépenses est reliée aux nouvelles activités de promotion du Québec aux Jeux olympiques de 2010.

Il faut ajouter que les dépenses reliées au programme de qualité ont augmenté, notamment à la suite de la signature d'une entente entre le Ministère et la Corporation de l'industrie touristique du Québec, qui s'est vu remettre des sommes pour sa prise en charge de l'établissement des critères de classification de certains types d'établissements d'hébergement touristique au Québec.

Gestion des actifs

Le Ministère, en collaboration avec la Société immobilière du Québec (SIQ), gère dix ententes d'occupation réparties sur le territoire du Québec. Annuellement, ces ententes font l'objet d'une analyse afin d'assurer que chaque renouvellement est conforme au règlement sur la tarification des services rendus par la SIQ. La localisation et la vocation de ces espaces locatifs étaient les suivantes : bureaux administratifs à Québec et Montréal, centres Infotouriste à Dégelis, Rigaud, Rivière-Beaudette, Saint-Bernard-de-Lacolle, Stanstead-Est et Québec, un entrepôt à Québec, ainsi qu'un Bureau de comté à Saint-Lambert.

Ressources informationnelles

Activité de sécurité de l'information

Le Ministère a procédé à différentes activités qui ont porté, entre autres, sur la sensibilisation à la clientèle concernant l'utilisation sécuritaire de clés USB et de portables, la validation des données transmises vers les serveurs, la reconstitution à partir des sauvegardes, l'essai de la mise en place d'outils de mise à jour à distance et le déploiement des correctifs de sécurité sur les postes de travail.

Ces activités ont permis de rehausser la sécurité du transport de données du Ministère avec des outils comportant des normes de sécurité par mot de passe, de s'assurer que l'information qui est déposée sur les serveurs est vérifiée et filtrée par des mécanismes automatisés et d'effectuer des simulations de pannes majeures afin d'appliquer et de valider nos systèmes de relève.

En ce qui concerne les équipements réseau, la sécurité des communications a été rehaussée, notamment par le renforcement des accès au réseau et aux autres domaines de confiance par l'amélioration de l'application qui gère le processus des accès et de remise des actifs pour un employé ainsi que par la formation dispensée à tous les intervenants. De plus, des mécanismes de relève en cas de pandémie ont été mis à jour afin de répondre aux besoins.

Ces activités ont apporté une amélioration quant à la sécurité des accès accordés. Elles ont permis de réévaluer nos façons de faire et de valider nos mécanismes en place afin d'impliquer tous les intervenants et de les sensibiliser à des besoins de l'organisation.

Pour les activités en partenariat concernant le site Bonjour-Québec.com, des travaux ont été effectués par l'installation de pare-feu pour sécuriser le transfert d'information entre les serveurs.

Activité de développement

En 2008-2009, le Ministère a acquis un logiciel de gestion de la relation à la clientèle et a entrepris la révision des processus du logiciel comptable du Ministère.

Chapitre 4 :: Applications législatives et gouvernementales

Loi sur la fonction publique

Conformément aux dispositions de la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1), le Ministère met en application les différents programmes et mesures pour favoriser l'accès à l'emploi des femmes, des communautés culturelles, des anglophones et des personnes handicapées. Les statistiques suivantes rendent compte des résultats obtenus au cours de l'exercice financier 2008-2009.

Embauche totale au cours de la période 2008-2009

	Réguliers ¹¹	Occasionnels ¹²	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	11	35	62	—

Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2009

Effectif total (personnes)	263
----------------------------	-----

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Taux d'embauche des groupes cibles 2008-2009

Statut d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Embauches des membres des groupes cibles 2008-2009					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi ¹³
Régulier	11	2	—	—	1	3	27,2 %
Occasionnel	35	3	—	—	—	3	8,6 %
Étudiant	62	15	5	—	2	22	35,5 %
Stagiaire	—	—	—	—	—	—	—

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2006-2007	33,3 %	15,7 %	26,3 %	—
2007-2008	33,3 %	28,6 %	29,7 %	—
2008-2009	27,2 %	8,6 %	35,5 %	—

11. Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les recrutements.

12. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

13. Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale 2008-2009 dans le statut d'emploi.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	2007		2008		2009	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	14	5,1 %	13	6,0 %	15	5,7 %
Autochtones	1	0,3 %	1	0,4 %	1	0,4 %
Anglophones	4	1,4 %	3	1,1 %	4	1,5 %
Personnes handicapées	1	0,3 %	3	1,1 %	2	0,8 %

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2009

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel ¹⁴		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	—	—	5	4,8	4	6,2	5	7,2	—	—	1	33,3	15	5,7 %
Autochtones	—	—	—	—	—	—	1	1,4	—	—	—	—	1	0,4 %
Anglophones	—	—	2	1,9	—	—	2	2,9	—	—	—	—	4	1,5 %
Personnes handicapées	—	—	—	—	1	1,5	1	1,4	—	—	—	—	2	0,8 %

14. Y compris ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

FEMMES

Taux d'embauche des femmes 2008-2009

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	5	23	50	—	78
Pourcentage	46 %	66 %	81 %	—	72 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ¹⁵	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	21	105	65	69	—	3	263
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulier	9	52	49	59	—	0	169
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	42,9 %	49,5 %	75,4 %	85,5 %	—	0 %	64,3 %

Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Le ministère du Tourisme accorde une importance particulière à la formation des membres de son personnel afin qu'il possède les compétences requises pour accomplir leurs fonctions.

Au cours de l'année financière 2008-2009, le Ministère a consacré près de 506 000\$ au développement des ressources humaines. Cet investissement représente 2,93 % de la masse salariale, dépassant ainsi l'objectif de 1 % fixé dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. C'est également une augmentation appréciable en regard de l'an dernier, alors que le taux était de 2,51 %.

Loi sur les établissements d'hébergement touristique

Dans le cadre de l'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., c. E-14.2), le Ministère a confié à deux mandataires la responsabilité de classer les établissements d'hébergement.

La Corporation de l'industrie touristique du Québec classe l'ensemble des établissements, à l'exception des établissements de camping pour lesquels le mandat a été confié au Conseil de développement du camping au Québec (CDCQ). Quant au ministère du Tourisme, il exerce les activités d'inspection prévues par la Loi.

Le tableau suivant illustre la répartition des établissements d'hébergement touristique détenant une attestation de classification, par catégorie d'établissements.

15. Y compris ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

Nombre d'établissements d'hébergement et unités locatives au 31 mars 2009				
		2008-2009	2007-2008	2006-2007
Établissement hôtelier	Nombre	1 951	1 971	2 005
	Unités	75 589	75 025	74 864
Gîte	Nombre	1 516	1 530	1 575
	Unités	5 428	5 495	5 645
Résidence de tourisme	Nombre	2 037	2 009	1 867
	Unités	9 288	8 954	8 675
Établissement d'enseignement	Nombre	30	34	34
	Unités	6 059	6 317	6 799
Village d'accueil	Nombre	13	17	14
	Unités	603	755	693
Auberge de jeunesse	Nombre	52	54	50
	Unités	2 469	2 566	2 423
Centre de vacances	Nombre	256	256	262
	Unités	27 279	27 572	28 566
Total hébergement	Nombre	5 855	5 871	5 807
	Unités	126 485	126 684	127 665
Terrain de camping	Nombre	864	841	835
	Unités	109 218	107 286	105 389

Nombre d'inspections 2008-2009			
	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Affichage du panneau et du prix	134	251	94
Requêtes, dépistages et plaintes	139	129	78
Cas en situation d'infraction	0	0	0
	273	380	172

Politique linguistique du ministère du Tourisme

En octobre 2008, le ministère du Tourisme a adopté sa politique linguistique. Celle-ci a été publicisée auprès du personnel du Ministère par l'intermédiaire de l'intranet. Avec l'aide de l'Office québécoise de la langue française, le Ministère s'est assuré du respect de sa politique et des politiques gouvernementales dans les technologies de l'information, notamment dans les messages d'accueil téléphonique, les sites Web et les postes de travail du personnel.

De plus, le Ministère a procédé à une évaluation des logiciels techniques qu'il utilise pour des fins de maintenance, d'exploitation et de développement. À la suite de cette évaluation, le Ministère évalue à trois ans le temps nécessaire pour franciser le logiciel d'exploitation réseau sur des serveurs du Ministère.

Protection des renseignements personnels

Le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels est le secrétaire du ministère du Tourisme.

En 2008-2009, le Ministère a reçu 16 demandes d'accès en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Statistiques concernant les demandes d'accès à l'information

Nombre de demandes	
Nombre de demandes d'accès à l'information reçues	16
Demandes refusées en vertu des dispositions de la Loi	2
Demandes acceptées partiellement en vertu des dispositions de la Loi	2
Provenance des demandes	
Journaliste	8
Parti politique	2
Autres	6
Délai de traitement des demandes	
Délai moyen (jours)	17
Demandes traitées en 20 jours ou moins	9
Demandes traitées en plus de 20 jours	7

Aucune demande d'accès à l'information n'a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information pour l'année 2008-2009.

Annexe 1 :: Lois et règlements relevant de la responsabilité du ministre du Tourisme

1. L'application des lois et des règlements suivants relève de la responsabilité du ministre du Tourisme :

Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.2)

Loi sur l'aide au développement touristique (L.R.Q., c. A-13.1)

Règlement sur l'aide au développement touristique (c. A-13.1, r.2)

Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., c. E-14.2)

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

2. Les lois et les règlements suivants relèvent de la responsabilité du ministre du Tourisme :

Loi sur la Régie des installations olympiques (L.R.Q., c. R-7)

Règlement sur les baux et les contrats de location et de concession de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.1)

Règlement sur les contrats d'achats et de location de biens meubles de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.2)

Règlement sur les contrats d'aliénation de biens meubles excédentaires (c. R-7, r.3)

Règlement sur les contrats de construction de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.4)

Règlement sur les contrats de services de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.5)

Règlement sur le mandat de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.6)

Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec (L.R.Q., c. S-14.001)

Règlement sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne de la Société du Centre des congrès de Québec (c. S-14.001, r.1)

Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal (L.R.Q., c. S-14.1)

Règlement de régie interne de la Société du Palais des congrès de Montréal (c. S-14.1, r.1)

Annexe 2 :: États financiers du Fonds de partenariat touristique

Résultats et solde du Fonds (non vérifié)

Exercices clos les 31 mars

	2009	2008
Revenus		
Contributions gouvernementales	59 758 730\$	61 161 524\$
Sommes versées par le ministre du Revenu		
Taxe sur l'hébergement	43 095 635	39 063 197
Montant forfaitaire provenant de la taxe de vente du Québec	22 500 000	22 500 000
Activités en partenariat	4 639 669	5 767 384
Biens et services touristiques	1 151 122	2 095 402
	131 145 156\$	130 587 507\$
Dépenses des activités		
- Soutien au tourisme régional	43 095 635\$	39 063 197\$
- Programmes de subventions (note 3)	29 488 630	30 205 064
- Activités de promotion	16 366 745	17 775 087
- Opération du centre d'affaires électronique	4 132 721	4 754 868
- Promotion commerciale	3 998 098	4 354 242
- Représentation internationale	3 583 993	3 228 446
- Renseignements touristiques	807 429	889 712
- Activités de communication	778 686	543 256
- Activités sectorielles	697 941	72 954
- Promotion du Québec aux Jeux olympiques de 2010	575 500	
- Recherche et statistiques	468 350	479 577
- Programme de qualité	449 978	270 956
- Signalisation touristique	264 488	345 421
- Commercialisation des produits	178 579	215 575
	104 886 773\$	102 198 355\$
Marge bénéficiaire brute	26 258 383\$	28 389 152\$
Dépenses d'opération & d'administration (note 4)	25 041 904\$	24 355 054\$
Excédent des revenus sur les dépenses	1 216 479\$	4 034 098\$
Solde du fonds au début	8 608 397\$	4 574 299\$
Solde du fonds à la fin	9 824 876\$	8 608 397\$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

Bilan (non vérifié)

au 31 mars

	2009	2008
Actif		
Actif court terme		
Encaisse (note 5)	20 522 \$	19 702 \$
Avances au Fonds consolidé du revenu (note 5)	15 244 186	20 536 443
Débiteurs (note 6)	12 929 735	10 006 220
Prêts (note 8)	502 265	561 410
Frais payés d'avance (note 7)	1 638 476	1 494 987
	30 335 184	32 618 762
Avances aux représentants internationaux (note 9)	245 133	246 483
Prêts (note 8)	1 379 120	1 738 523
Immobilisations (note 10)	4 413 580	4 568 548
Total de l'actif	36 373 017 \$	39 172 316 \$
Passif		
Passif court terme		
Créditeurs et frais courus (note 11)	17 042 887 \$	19 985 268 \$
Revenus reportés (note 12)	8 941 659	9 228 048
Portion dette long terme échéant en deçà d'un an (note 13)	265 423	811 008
	26 249 969	30 024 324
Dette à long terme (note 13)	298 172	539 595
Total du passif	26 548 141 \$	30 563 919 \$
Solde du fonds		
Solde engagé (note 14)	4 960 363	3 820 935
Solde disponible	4 864 513	4 787 462
	9 824 876	8 608 397
Total du passif et du solde du fonds	36 373 017 \$	39 172 316 \$
Engagements (note 15)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

Flux de trésorerie (non vérifié)

Exercices clos les 31 mars

	2009	2008
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	1 216 479\$	4 034 098\$
Éléments sans incidence sur les liquidités :		
- Amortissement	1 835 028	1 829 407
- Provision pour prêts	(159 110)	30 750
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
- (Augmentation) des débiteurs	(2 923 515)	(2 110 435)
- (Augmentation) des frais payés d'avance	(143 489)	(472 710)
- Diminution (augmentation) des avances aux R.I.	1 350	(246 483)
- Augmentation (diminution) des créditeurs et frais courus	(2 942 381)	2 133 023
- Augmentation (diminution) des revenus reportés	(286 389)	52 798
	(3 402 027)	5 250 448
Flux de trésorerie liés aux activités de financement		
Remboursement de la dette long terme	(787 008)	(771 452)
	(787 008)	(771 452)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Encaissement de prêts	577 658	313 944
Acquisitions d'immobilisations	(1 680 060)	(1 460 649)
	(1 102 402)	(1 146 705)
Augmentation des espèces et quasi-espèces	(5 291 437)	3 332 291
Espèces et quasi-espèces au début	20 556 145	17 223 854
Espèces et quasi-espèces à la fin (note 5)	15 264 708\$	20 556 145\$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

Notes complémentaires (non vérifié)

Au 31 mars 2009

1. Constitution et objet

Le Fonds de partenariat touristique, constitué par la *Loi sur le ministère du Tourisme* (L. R. Q., c. M-31.2), est affecté à la promotion et au développement du tourisme.

La comptabilité et l'enregistrement des engagements financiers imputables à ce fonds sont tenus par la ministre du Tourisme.

Les surplus accumulés par ce fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement, à l'exception des surplus résultant d'activités réalisées en partenariat avec le secteur privé et des intérêts sur les soldes bancaires provenant de contributions volontaires du secteur privé. Ces surplus seront réservés pour la réalisation d'activités de même nature durant les exercices ultérieurs ou retournés aux partenaires concernés selon les ententes intervenues entre les parties.

2. Conventions comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, le Fonds utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus non perçus à la fin de l'année financière sont comptabilisés sur la base d'estimations.

Prêts

Les prêts consentis en vertu du programme d'aide à l'investissement et du programme de soutien au développement de l'offre touristique sont comptabilisés au coût. Lorsque la qualité du crédit s'est détériorée dans une mesure telle que le recouvrement total d'un prêt n'est pas raisonnablement assuré, celui-ci est considéré comme douteux. La réduction de la valeur comptable alors constatée, ainsi que tout changement subséquent, sont imputés à la provision pour pertes.

La provision cumulée pour pertes sur prêts est présentée en réduction de la valeur des prêts. La provision représente, selon le Fonds, une estimation des risques prévisibles de pertes sur les prêts.

Toutes les entreprises clientes sont regroupées en catégories de risques définies par des critères de solvabilité et de crédit; la catégorisation des entreprises est mise à jour annuellement.

Une de ces catégories comprend les clients insolvable et ceux dont l'insolvabilité à court terme semble probable. Tous les prêts douteux se retrouvent dans cette catégorie. La provision pour pertes sur les prêts comprise dans cette catégorie correspond au solde du prêt, diminué de la valeur de réalisation estimative des sûretés, auquel est appliqué un pourcentage d'ajustement découlant de la meilleure estimation possible. Lorsqu'une entreprise classée dans cette catégorie est en liquidation, qu'elle a cessé tout remboursement au Fonds et que son redressement est improbable, une radiation est alors effectuée.

Les autres catégories de risques comprennent les entreprises dont le profil correspond à celui de la clientèle cible. Pour chacune de ces catégories, une provision de groupe est calculée par l'application d'un taux de provision au solde des prêts. Le taux de provision de chaque catégorie découle de la meilleure estimation possible.

Immobilisations

Les immobilisations cédées au Fonds lors de sa constitution sont comptabilisées à la valeur attribuée par le gouvernement du Québec. Les acquisitions de l'exercice sont comptabilisées au coût. Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de la durée prévue de leur utilisation.

	Taux
Mobilier et équipement	20 %
Équipement de télécommunication et matériel informatique	33 1/3 %
Améliorations locatives	10 % et 20 %
Centre d'affaires électronique : - développement informatique	20 %
- matériel informatique	33 1/3 %

Programmes de subventions

Les subventions sont comptabilisées dans l'année financière au cours de laquelle elles sont dûment autorisées et lorsque les conditions d'admissibilité sont remplies par les bénéficiaires.

Conversion de devises

Des comptes d'actif et de passif à court terme exprimés en devises étrangères sont convertis en dollars canadiens au taux en vigueur à la date du bilan ; les comptes de résultats sont convertis au taux de change prévalant à la date de la transaction. Les gains ou pertes sur change étranger sont imputés aux opérations de l'année financière.

Régimes de retraite

Le Fonds applique la comptabilité des régimes à cotisations déterminées à ses régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par le Fonds sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations du Fonds envers ces régimes se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

3. Programmes de subventions

	2009	2008
Soutien au développement et à la promotion touristique :		
Aide financière aux festivals et aux événements touristiques	12 656 039 \$	12 796 600 \$
Aide stratégique aux projets touristiques	1 595 000	0
Ententes de partenariat régional en tourisme	60 800	0
Études	88 500	0
Structure de concertation	10 881 699	11 415 244
Congrès	144 540	139 395
Actions et outils de promotion et de commercialisation	1 065 255	635 000
Projets spécifiques	1 100 000	1 825 000
Attractions touristiques	599 650	589 800
Projets structurants	440 242	1 740 236
Signalisation touristique	416 336	46 082
Développement des régions ressources	259 569	867 707
Ententes spécifiques	125 000	0
Développement des régions centrales	56 000	150 000
	29 488 630 \$	30 205 064 \$

4. Frais d'opération et d'administration

	2009	2008
Traitements et avantages sociaux	19 122 690\$	18 680 862\$
Loyers	2 580 681	2 727 903
Communications, transport et messagerie	944 814	858 353
Amortissement des immobilisations	775 208	801 473
Fournitures et approvisionnements	398 418	496 090
Services professionnels et administratifs	618 332	441 271
Entretien et réparation	343 777	148 997
Intérêts sur la dette	42 441	69 570
Mauvaises créances	110 183	18 720
Autres dépenses	105 360	111 815
	25 041 904\$	24 355 054\$

5. Flux de trésorerie

Les espèces et les quasi-espèces figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants :

	2009	2008
Encaisse	20 522\$	19 702\$
Avances au Fonds consolidé du revenu	15 244 186	20 536 443
	15 264 708\$	20 556 145\$

6. Débiteurs

	2009	2008
Comptes à recevoir	9 925 417\$	9 494 208\$
Apparentés	3 004 318	512 012
	12 929 735\$	10 006 220\$

7. Frais payés d'avance

Les frais payés d'avance s'élèvent à 1 638 476\$ (1 494 987\$ en 2008) dont 47 562\$ sont libellés en devises étrangères (10 705\$ en 2008).

8. Prêts

Les prêts ne portent pas intérêt et ont été consentis en vertu du programme d'aide à l'investissement et du programme de soutien au développement de l'offre touristique.

	2009	2008
Prêts	2 540 718\$	3 118 376\$
Provision cumulée pour pertes sur prêts	659 333	818 443
	1 881 385	2 299 933
Prêts échéant en deçà d'un an	502 265	561 410
	1 379 120\$	1 738 523\$

L'échéance de remboursement de ces prêts s'établit ainsi :

2009-2010	502 265
2010-2011	600 069
2011-2012	537 536
2012-2013	307 508
2013 et subséquemment	593 340
	2 540 718\$

9. Avances aux représentants internationaux

Des avances permanentes ont été accordées aux représentants internationaux en guise de fonds de roulement pour leurs opérations à l'étranger. Ces avances étant remboursables à la fin des contrats, soit en 2010, elles ont été inscrites comme actif à long terme. Elles seront réévaluées à chaque année pour en ajuster le taux de change.

10. Immobilisations

	2009			2008
	Coût ou valeur attribuée	Amortissement cumulé	Net	Net
Centre d'affaires électronique :				
- Développement informatique	13 759 173\$	11 385 528\$	2 373 645\$	2 712 545\$
- Logiciel	84 444	84 444	0	0
- Matériel informatique	2 743 659	2 683 106	60 553	194 205
- Travaux en cours	848 364	0	848 364	233 797
Améliorations locatives	5 207 042	4 691 264	515 778	959 372
Système (SGFCI)	321 378	321 378	0	0
Équipement de télécommunication	741 340	350 978	390 362	89 172
Logiciels et matériel informatique	3 298 716	3 077 668	221 048	369 803
Mobilier	735 838	732 008	3 830	9 654
	27 739 954\$	23 326 374\$	4 413 580\$	4 568 548\$

L'amortissement des immobilisations du Centre d'affaires électronique est de 1 059 820\$ (1 027 934\$ en 2008)

11. Créditeurs et frais courus

	2009	2008
Comptes à payer	16 169 826 \$	19 088 097 \$
Apparentés	873 061	897 171
	17 042 887 \$	19 985 268 \$

12. Revenus reportés

Les revenus reportés sont des sommes allouées à des fins spécifiques mais non décaissées en fin d'exercice. Pour la plupart, les projets sont autorisés, les engagements sont pris, les ententes sont signées et les débours seront effectués lorsque les conditions seront remplies.

13. Dette à long terme

	2009	2008
Fonds consolidé du revenu		
Avances (programmes d'aide à l'investissement) sans intérêt, remboursables selon les modalités de remboursement prévues aux ententes conclues avec les bénéficiaires de l'aide, échéant en 2012	131 095 \$	500 004 \$
	131 095	500 004
Société immobilière du Québec - Billets		
Remboursable par versements mensuels de 1 504 \$ incluant capital et intérêts au taux de 4,69 % échéant le 30 septembre 2010	26 088	42 489
Remboursable par versements mensuels de 20 441 \$ incluant capital et intérêts au taux de 6,31 %, échéant le 28 février 2009	0	217 916
Remboursable par versements mensuels de 18 137 \$ incluant capital et intérêts au taux de 6,68 %, échéant le 31 mars 2011	406 412	590 194
	432 500	850 599
	563 595	1 350 603
Versements échéant en deçà d'un an	265 423	811 008
	298 172 \$	539 595 \$

Les versements en capital à effectuer pour chacune des quatre prochaines années financières se répartissent comme suit :

2009-2010	265 423 \$
2010-2011	287 272
2011-2012	6 000
2012-2013	4 900

14. Solde du fonds

Il n'existe aucun surplus résultant d'activités réalisées en partenariat avec le secteur privé ou résultant d'intérêts sur les soldes bancaires provenant de contributions volontaires du secteur privé.

Le Fonds s'est engagé à verser un montant de 4 960 363 \$ à titre d'aide financière et de coûts directs des activités pour différents projets touristiques.

15. Engagements

Le Fonds est engagé en vertu de programmes de subventions et d'autres obligations contractuelles jusqu'en 2014 pour 59 605 950 \$, dont 92 106 \$ envers des apparentés. Certains de ces engagements seront financés à même la portion engagée du solde du Fonds.

2009-2010	45 876 336 \$
2010-2011	10 733 868
2011-2012	2 375 982
2012-2013	309 882
2013-2014	309 882
	59 605 950 \$

16. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté avec l'Assemblée nationale, les personnes désignées par cette dernière, les ministères, les fonds ainsi qu'avec les entreprises qui sont sous le contrôle du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

17. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel affectés au Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations payées par le Fonds et imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 927 406 \$ (792 140 \$ en 2008). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

Congés de maladies et vacances

Les modifications de conventions comptables du gouvernement ont entraîné une réduction de la dépense de l'année financière relative aux congés de maladies et vacances donnant lieu à des avantages sociaux futurs pour les employés du Fonds. Cette réduction de dépense se chiffre à 450 780 \$ (de 214 632 \$ en 2008).

18. Instruments financiers

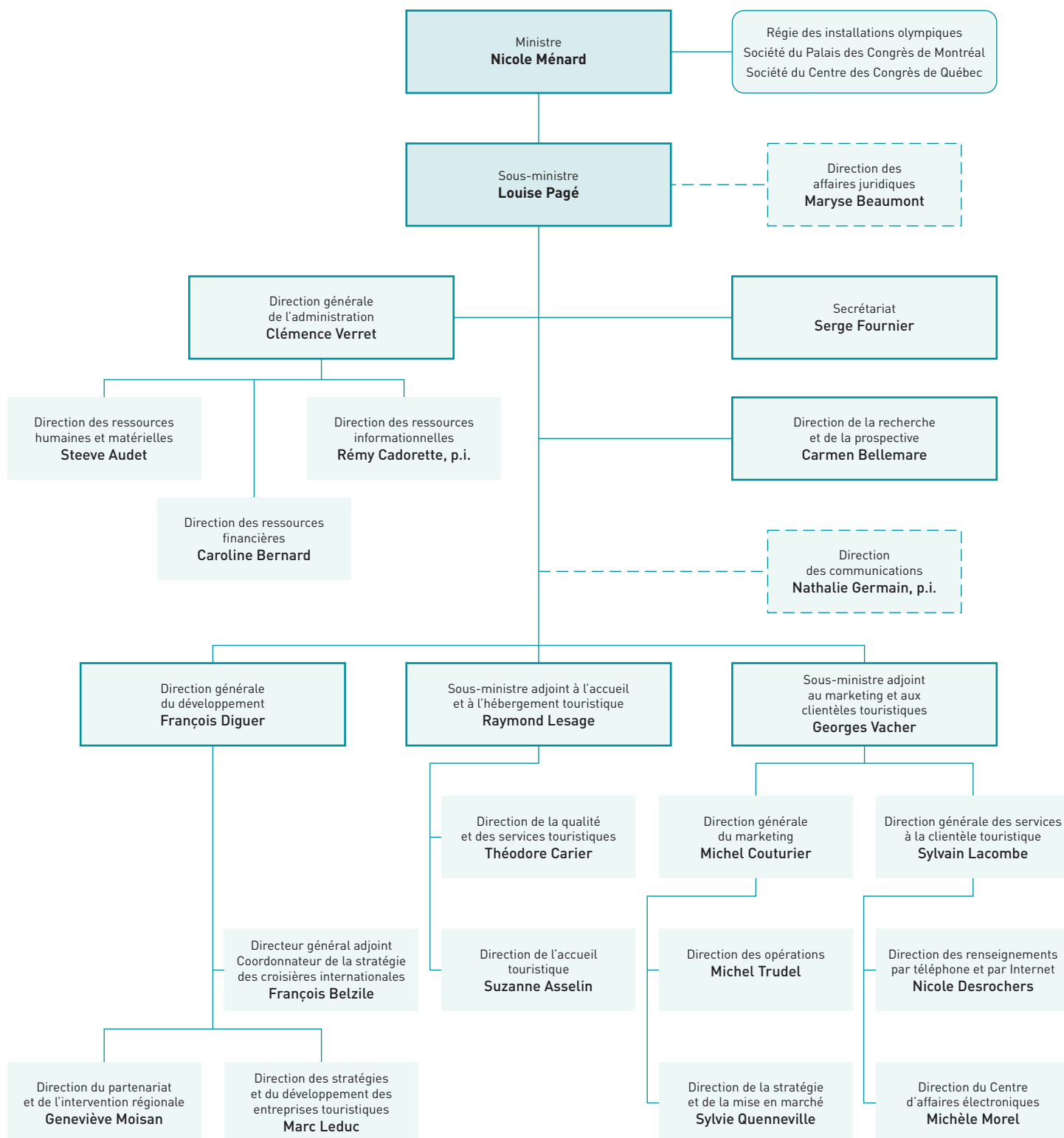
Risque de crédit

L'exposition au risque de crédit du Fonds correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le Fonds procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour pertes au moment où les comptes sont jugés douteux.

Risque de change

Le Fonds réalise certaines de ses opérations en monnaie étrangère. Il ne détient ni n'émet d'instruments financiers en vue de gérer le risque de change auquel il est exposé. Par contre, ces risques n'ont pas d'influence significative sur les résultats et la situation financière du Fonds.

Annexe 3 :: Organigramme du ministère du Tourisme



Annexe 4 :: Suivi du Plan d'action de développement durable du ministère du Tourisme

La présente reddition de comptes est fondée sur les éléments du Plan d'action de développement durable du Ministère qui sera publié vers la fin du printemps 2009. Quelques actions du Ministère recensées au cours de l'exercice 2008-2009 s'inscrivaient déjà dans certains objectifs du Plan d'action. Il faut donc interpréter cette reddition de comptes comme une phase transitoire à la mise en œuvre du Plan d'action de développement durable du Ministère.

Objectif gouvernemental : 1		
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre		
Objectif organisationnel : 1		
Amener le personnel à appliquer la démarche de développement durable dans ses activités		
Action	Gestes	Suivis
Mettre en œuvre des activités de promotion contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique	Concevoir et mettre en œuvre des mécanismes de communication, dont un bulletin d'information et des sessions de formation sur le développement durable et le développement durable du tourisme	Action débutée
Indicateurs		
Taux d'employés (ées) joints Taux d'employés ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités régulières		
Cibles		
80 % du personnel aura été sensibilisé d'ici 2011 50 % du personnel aura acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités régulières d'ici 2013		
Résultats de l'année		
Au cours de l'exercice 2008-2009, le Ministère a fait la promotion du développement durable à quelques occasions. Il s'agit d'une approche pré-plan d'action. Ainsi, le bulletin appelé <i>Totalement Tourisme!</i> , diffusé auprès des employés et clientèles du Ministère, a consacré son édition du 18 septembre 2008 au développement durable. La Loi, la Stratégie gouvernementale y furent présentées ainsi que les initiatives du Ministère (Symposium international, Stratégie des croisières, virage vert dans l'édition des documents ministériels). Le Symposium international sur le développement durable du tourisme a été tenu en mars 2009. Le Plan d'action de développement durable a été communiqué à tous les employés pour consultation au printemps 2009.		

Objectif gouvernemental : 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec

Objectif organisationnel : 2

Développer l'expertise ministérielle en développement durable du tourisme

Action	Gestes	Suivis
Mettre en œuvre des activités de veille permettant de dresser des bilans de connaissance et de concevoir des mesures d'accompagnement-conseil	Assurer, en partenariat, la veille sur l'état de la recherche en tourisme durable Identifier les pratiques les plus porteuses (mesures d'accompagnement) pour l'industrie québécoise à partir de bilans de connaissance Évaluer l'impact du Symposium international sur le développement durable du tourisme	Action débutée
Indicateurs		
Nombre d'activités réalisées		
Cibles		
Avoir acquis une expertise permettant l'accompagnement		
Résultats de l'année		
Un sondage a été mené en 2008 auprès de 1 650 entreprises à vocation touristique concernant leurs connaissances et réalisations en relation avec le développement durable du tourisme.		

Objectif gouvernemental : 6		
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux		
Objectif organisationnel : 3		
Soutenir la mise en place de pratiques écoresponsables au sein du Ministère		
Action	Gestes	Suivis
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement éco-responsable	Adoption d'un cadre de gestion environnementale	Action non débutée
Indicateurs		
État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale Nombre de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale Nombre de pratiques d'acquisition écoresponsable		
Cibles		
Avoir adopté un cadre de gestion environnemental en 2011 Ensemble des mesures adoptées d'ici 2013 devant contribuer à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale Ensemble des pratiques d'acquisition écoresponsable adoptées d'ici 2013		
Résultats de l'année		
Aucun résultat pour l'exercice 2008-2009.		

Objectif gouvernemental : 9

Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières

Objectif organisationnel : 4

Rendre conditionnel le financement des projets relatifs au tourisme à la prise en compte des principes de développement durable

Action	Gestes	Suivis
Mettre en œuvre des pratiques et des activités du Guide gouvernemental sur le financement responsable	Participer aux activités du Groupe de travail sur le financement responsable Développer une démarche ministérielle d'analyse et de soutien (guide) sous l'angle de la démarche de développement durable	Action débutée
Indicateurs		
Degré d'avancement		
Cibles		
À déterminer consécutivement à la parution du guide gouvernemental		
Résultats de l'année		
Le Ministère a participé aux échanges du groupe de travail sur le financement responsable en vue de la conception du guide gouvernemental ; par ailleurs, une première version du Guide pour la prise en compte des principes de développement durable - Programme d'aide à la stratégie des croisières a été rendue publique à l'automne 2008 par le Ministère.		

Objectif gouvernemental : 14		
Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle		
Objectif organisationnel : 5		
Développer le capital humain et assurer la pérennité de ce capital au sein du Ministère		
Action	Gestes	Suivis
Développer une approche de gestion durable des ressources humaines au sein du Ministère	Adapter la démarche de développement durable aux pratiques de gestion des ressources humaines en privilégiant le développement des capacités d'innovation et d'engagement des personnes	Action non débutée
Indicateurs		
Degré d'avancement des travaux Nombre d'activités réalisées		
Cibles		
2012		
Résultats de l'année		
Aucun résultat pour l'exercice 2008-2009.		

Objectif gouvernemental : 16		
Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables		
Objectif organisationnel : 6		
Favoriser le développement du capital humain et assurer la pérennité de ce capital dans l'industrie		
Action	Gestes	Suivis
Développer une approche de gestion durable des ressources humaines en partenariat avec les intervenants du milieu	Création de la Table de concertation en ressources humaines en tourisme ayant pour mandat de trouver des solutions concertées visant à attirer, recruter, développer et fidéliser des ressources humaines de qualité dans l'industrie	Action non débutée
Indicateurs		
Degré d'avancement des travaux Nombre d'activités réalisées		
Cibles		
2013		
Résultats de l'année		
Aucun résultat pour l'exercice 2008-2009.		

Objectif gouvernemental : 18		
Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux		
Objectif organisationnel : 7		
Développer la perspective du développement durable dans l'accompagnement des entreprises et des organismes municipaux		
Action	Gestes	Suivis
Établir et mettre en œuvre les dispositions du plan d'action gouvernemental pour l'accompagnement-conseil des organismes municipaux et régionaux et entreprises qui soutiennent le dynamisme territorial	Développement d'outils d'information et de sensibilisation pour les acteurs de l'industrie touristique ¹ et des organismes municipaux	Action débutée
Indicateurs		
Nombre d'entreprises et d'organismes municipaux ayant été informés sur le tourisme durable Nombre d'actions mises en œuvre auxquelles participe le ministère du Tourisme		
Cibles		
Avoir mis en œuvre l'ensemble des actions auxquelles participe le Ministère d'ici 2013		
Résultats de l'année		
Le Ministère a participé au cours de 2008-2009 aux deux tables interministérielles consacrées à l'élaboration des deux plans d'action gouvernementale pour l'accompagnement-conseil des entreprises et des organismes municipaux.		

1. Vise également à tenir compte de l'orientation stratégique gouvernementale 1 et à diffuser auprès de l'industrie touristique la notion de développement durable du tourisme.

Motifs justifiant que certains objectifs de la Stratégie gouvernementale n'ont pas été retenus dans le premier Plan d'action de développement durable du ministère du Tourisme

Objectifs étrangers à la mission, aux mandats et aux compétences du MTO	
Objectifs de la Stratégie gouvernementale <ul style="list-style-type: none"> 2. Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec. 5. Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences. 8. Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec. 13. Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions. 15. Accroître le niveau de vie. 17. Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé. 20. Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience. 26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. 27. Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population. 29. Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail. 	
Objectifs pris en compte indirectement par les objectifs du Plan d'action	
Objectifs de la Stratégie gouvernementale <ul style="list-style-type: none"> 10. Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services. 23. Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable. 25. Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions. 28. Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre. 	Objectifs du Plan d'action <ul style="list-style-type: none"> 5 2, 3, 7 2, 5 6
Contribution indirecte du Plan d'action à certains objectifs stratégiques	
Objectifs de la Stratégie gouvernementale <ul style="list-style-type: none"> 4. Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement. 7. Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services. 11. Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services. 12. Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux afin d'inscrire la production et la consommation de produits et services dans une perspective de développement durable. 19. Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones. 21. Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique. 22. Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes. 24. Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté. 	Objectifs du Plan d'action <ul style="list-style-type: none"> 2, 3 2, 4 3, 4, 5 3, 4, 5 2, 3 2, 3 2, 5 2, 5

Annexe 5 :: Liste des principaux tableaux

Volume et recettes touristiques au Québec	10
Résultats relatifs aux services offerts à la clientèle touristique	30
Résultats relatifs aux services offerts aux partenaires de l'industrie touristique.....	31
Résultats relatifs à la gestion des plaintes.....	31
Répartition du personnel en place par catégorie d'emplois au 31 mars 2009	32
Répartition du personnel en place par catégorie d'emplois au 31 mars 2008	32
Répartition du personnel en place par catégorie d'emplois au 31 mars 2007	32
Nombre de personnes admissibles à la retraite sans pénalité	34
Synthèse des résultats du fonds de partenariat touristique.....	34
Embauche totale au cours de la période 2008-2009	36
Taux d'embauche des groupes cibles 2008-2009	36
Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.....	36
Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	37
Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2009.....	37
Taux d'embauche des femmes 2008-2009	38
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009.....	38
Statistiques concernant les demandes d'accès à l'information	40

La présente publication a été rédigée
par le ministère du Tourisme.

Coordination

Secrétariat

Édition

Direction des communications

Révision linguistique

Scriptoria

Conception et graphisme

Barrette Communication Graphique

Impression numérique

CopieExpress

Ce document est disponible dans le site Web du
ministère du Tourisme www.bonjourquebec.com

Dépôt légal – 2009

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 978-2-550-57024-0 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-57025-7 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2009



www.bonjourquebec.com