Ministère du Tourisme
Rapport annuel de gestion
2006-2007
Radisson
Chibougamau
Dolbeau
Alma
Chicoutimi
Forestville
Baie-Comeau
Rimouski
Tadoussac
La Tuque
Rivière-du-Loup
Québec
Trois-Rivières
Montréal
Sherbrooke
Gaspé
Natashquan
Havre-Saint-Pierre
Île d'Anticosti
Golfe du Saint-Laurent
Trace de 1927 du Conseil privé (non définitif)
Québec

Raymond Bachand

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2006-2007 du ministère du Tourisme, conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus en fonction des orientations et des objectifs du Ministère. Il fait notamment état de la priorité d'action du gouvernement, qui vise le développement de l'industrie touristique.

Il contient également des informations relatives à l'utilisation des ressources et au respect des exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre du Tourisme,

Raymond Bachand

Québec, octobre 2007

Monsieur Raymond Bachand
Ministre du Tourisme

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion du ministère du Tourisme pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2007.

Cet exercice financier se distingue par le développement et la réalisation de mesures et d'actions relatives à la concrétisation de la Politique touristique du Québec. Quant au rapport annuel de gestion, il fait état de la mise en œuvre de ladite Politique, des orientations du Plan stratégique 2005-2007 et celles du Plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007 du Ministère.

De plus, ce rapport met en évidence les efforts consacrés aux priorités gouvernementales, notamment au développement de l'industrie touristique. Il rend compte également de la contribution ministérielle tant au Plan de modernisation 2004-2007 qu'à la Stratégie gouvernementale de développement économique.

Je profite du dépôt du rapport annuel de gestion pour remercier l'ensemble du personnel du Ministère de sa contribution à l'atteinte des objectifs ministériels et de son engagement envers la clientèle et les partenaires du Ministère.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

La sous-ministre du Tourisme,

Louise Pagé

Québec, octobre 2007

Déclaration sur la fiabilité des données

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données et de l'information contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

À ma connaissance, les données et renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.

La sous-ministre du Tourisme,

Louise Pagé

Québec, octobre 2007

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 2006-2007 du ministère du Tourisme. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer la plausibilité 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 2006-2007 du ministère du Tourisme nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable de la vérification interne,

Guy Lavallée, CA

Québec, octobre 2007

Abrégé des résultats à l'égard des engagements ministériels

INDICATEURS	RÉSULTATS
Objectifs du Plan stratégique 2005-2007 et activités du Plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007 (PAGD)	
Orientation 1 : Orienter et concerter l'action gouvernementale et privée en matière de tourisme	
D'ici le 1er 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 conjoints et de procéder à des consultations.	**Atteint**
Rencontres régulières du Conseil des partenaires de l'industrie touristique.	**Atteint**
Établissement des paramètres du réseau de connaissance et de recherche et élaboration d'une stratégie en matière de prospective.	**Atteint**
Signature d'une entente avec le Réseau de veille en tourisme.	**Atteint**
Orientation 2 : Assurer la mise en marché du Québec et de ses expériences touristiques	
Mettre en œuvre, le 1er avril 2006, le scénario retenu (structure de représentation internationale du Ministère) à la suite de l'analyse des marchés intéressants pour le Québec et des solutions les plus avantageuses pour y investir.	**Atteint**
Mise en place du comité marketing du Conseil des partenaires de l'industrie touristique afin d'établir les bases d'un cadre financier permettant des investissements promotionnels ciblés, continus et à long terme.	**Objectif modifié - Atteint**
Réalisation d'une planification intégrée pour chacun des quatre grands regroupements d'expériences.	**En cours**
Réalisation de campagnes promotionnelles.	**Atteint**

INDICATEURS	RÉSULTATS
Orientation 3A : Amorcer l'implantation du tourisme durable	
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.	**En cours**
D'ici le 31 mars 2006, avoir identifié des critères d'écoconditionnalité pouvant être appliqués dans divers programmes de soutien visant l'industrie touristique.	**En continu**
Orientation 3B : Susciter et soutenir le développement de produits touristiques	
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.	**En cours**
Soutien à l'élaboration de la stratégie ACCORD dans les régions administratives ayant un produit touristique comme créneau d'excellence.	**En continu**
Orientation 4 : Offrir et encadrer des services à la clientèle touristique en matière d'accueil, de renseignements et de réservations touristiques	
D'ici le 1er 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.	**Atteint**
Orientation 5 : Assurer l'implantation (au sein du ministère du Tourisme) du plan de gestion des ressources humaines	
D'ici le 31 mars 2007, avoir instauré une approche de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre et de gestion des compétences.	**En cours**

INDICATEURS	RÉSULTATS
Objectifs de la Politique touristique du Québec	
Porter les recettes touristiques du Québec de 9 milliards $ en 2003 à 13 milliards $ en 2010.	**En cours**
Accroître le nombre d'exploitants et de touristes sensibilisés à l'utilisation durable de l'environnement.	**En continu**
Favoriser une offre touristique développée et exploitée dans le respect des populations locales.	**En continu**
Objectifs de la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques	
Agréer des lieux d'accueil et de renseignements touristiques.	**En continu**
Apporter des améliorations aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques.	**Atteint**

Table des matières

Déclaration sur la fiabilité des données ... iii
Rapport de validation de la vérification interne ... iv
Abrégé des résultats à l'égard des engagements ministériels ... v
Table des matières ... viii
Sigles et acronymes ... x
Introduction ... xi
Faits saillants : 2006-2007 ... xi

Chapitre 1 : Le ministère du Tourisme en bref ... 1
La mission et les fonctions ... 2
Clientèle et partenaires au cœur de l'offre de services ... 2

Chapitre 2 : Les résultats de l'année 2006-2007 ... 3
Les résultats relatifs aux objectifs et aux engagements ministériels et gouvernementaux ... 4
Plan stratégique 2005-2007 et Plan annuel de gestion des dépenses (PAGD) 2006-2007 ... 4
Politique touristique du Québec : Vers un tourisme durable ... 11
Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques ... 13
La Déclaration de services ... 14
Les priorités gouvernementales ... 16
Moderniser l'État : Pour des services de qualité aux citoyens ... 17
Stratégie gouvernementale de développement économique : L'Avantage québécois ... 20

Chapitre 3 : L'utilisation des ressources ... 22
Les ressources humaines ... 23
Évolution et répartition de l'effectif ... 23
Perfectionnement du personnel ... 24
Relations de travail ... 24
Les ressources financières ... 25
Synthèse des résultats du Fonds de partenariat touristique ... 25
Les ressources informationnelles ... 26
Site Internet institutionnel ... 26
Site Internet promotionnel ... 26
Sécurité de l'information et des échanges électroniques ... 26
Utilisation éthique du courriel ... 27
Utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications ... 27
Les ressources matérielles ... 27
Gestion des actifs ... 27

Chapitre 4 : L'application des exigences législatives 28
Loi sur l'aide au développement touristique 29
Loi sur les établissements d'hébergement touristique 29
Loi sur la taxe de vente du Québec 31
Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels . . . 32
Loi sur la fonction publique 32
Renseignements généraux 32
Données globales 32
Membres des communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées 33
Femmes 34
Déontologie et éthique 35
Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre 36
Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées
en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale 36
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration 37
Politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 37

Annexes 38

Annexe 1 : Lois et règlements sous la responsabilité du ministre du Tourisme 39

Annexe 2 : Fonds de partenariat touristique - États financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2007 . 40
Résultats et solde du Fonds 41
Bilan 42
Flux de trésorerie 43
Notes complémentaires 44

Annexe 3 : Structure organisationnelle 52

Annexe 4 : Plan d'action 2006-2007 favorisant l'intégration des personnes handicapées 53

Annexe 5 : Crédits photos 58

Sigles et acronymes

ATR :	Association touristique régionale
AQFRTH :	Association québécoise de la formation en restauration, en tourisme et en hôtellerie
BNQ :	Bureau de normalisation du Québec
BQC :	Bonjour Québec.com
CMOT :	Comité ministériel sur l'organisation du travail
CMRP :	Comité ministériel de relations professionnelles
CMMRP :	Comité mixte ministériel de relations professionnelles
CPIT :	Conseil des partenaires de l'industrie touristique
CQRHT :	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
CSPQ :	Centre de services partagés du Québec
EVC :	Enquête sur les voyages des Canadiens
EVI :	Enquête sur les voyages internationaux
ITB :	International Tourism Exchange
MAMR :	Ministère des Affaires municipales et des Régions
MSG :	Ministère des Services gouvernementaux
MTO :	Ministère du Tourisme
OMT :	Organisation mondiale du tourisme
PAGD :	Plan annuel de gestion des dépenses
PSDPT :	Programme de soutien au développement et à la promotion touristiques
RETEM :	Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise
RVT :	Réseau de veille en tourisme
RREGOP :	Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics
RRF :	Régime de retraite des fonctionnaires
RRPE :	Régime de retraite du personnel d'encadrement
SIQ :	Société immobilière du Québec
UQAM :	Université du Québec à Montréal

Rapport annuel de gestion 2006-2007

Introduction

Le Rapport annuel de gestion 2006-2007 du ministère du Tourisme couvre l'exercice financier se terminant le 31 mars 2007. Ce rapport s'inscrit dans le processus de reddition de comptes prescrit par la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01).

Dans un premier temps, le rapport présente les faits saillants de l'année et décrit brièvement les mandats, la mission, la clientèle et les partenaires du Ministère.

Dans un deuxième temps, il fait état des résultats atteints et de l'utilisation des ressources, notamment en fonction des orientations et des objectifs du Plan stratégique 2005-2007 ainsi que des mandats et des actions du Plan annuel de gestion des dépenses (PAGD) 2006-2007. Les grandes priorités ministérielles et gouvernementales sont également traitées.

Enfin, le rapport rend compte des actions entreprises en réponse aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Faits saillants : 2006-2007

Au cours de l'exercice 2006-2007, le ministère du Tourisme a travaillé à la mise en œuvre de la Politique touristique du Québec. Un nombre certain d'actions structurantes, porteuses de grands espoirs pour l'avenir du tourisme au Québec, a ainsi été réalisé. De celles-ci, il est important de souligner :

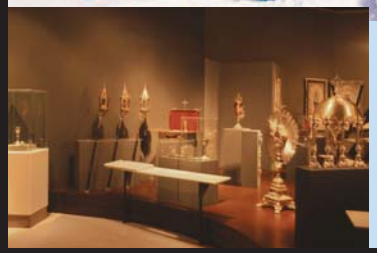
- La mise en branle du processus de réalisation de plans intégrés de développement et de promotion pour chacun des quatre grands regroupements d'expériences prévus dans la Politique touristique du Québec soit : le Québec des grandes villes; le Québec du Saint-Laurent; le Québec de villégiature et le Québec grande nature;

- L'optimisation de la structure de représentation internationale du Ministère par la conclusion, en septembre 2006 et en janvier 2007, de contrats avec des entreprises de services sur les marchés de Chicago, Paris, Londres, Vlotho (Allemagne), Tokyo, Toronto et New York;

- Le lancement de la Démarche Qualité Tourisme en décembre 2006 et la signature d'une entente avec un organisme certificateur indépendant et reconnu, le Bureau de normalisation du Québec;

- L'appui ministériel à l'implantation, à Montréal, du siège social du Centre mondial d'excellence sur les destinations touristiques de l'Organisation mondiale du tourisme.

Chapitre 1 : Le ministère du Tourisme en bref



LA MISSION ET LES 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 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 et 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 sous 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.

Le Ministère offre gratuitement aux touristes du Québec et d'ailleurs des services de renseignements touristiques et de réservation de produits 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 ainsi que les entreprises privées, les organismes publics, les ministères et les communautés locales et régionales. Il offre à ces partenaires de l'industrie :

- 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 ministérielle;
- Signalisation touristique.

Chapitre 2 : Les résultats de l'année 2006-2007

Les résultats relatifs aux objectifs et aux engagements ministériels et gouvernementaux

PLAN STRATÉGIQUE 2005-2007 ET PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES (PAGD) 2006-2007

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

Objectif	Résultat
D'ici le 1er 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 conjoints et de procéder à des consultations. (Cet objectif du Plan stratégique 2005-2007 correspond à une activité inscrite au PAGD.)	C'est sous le thème de « La valorisation de l'industrie touristique » que les secondes Assises du tourisme se sont déroulées le 26 mai 2006. Cet évènement se voulait l'occasion pour le Ministère et ses partenaires de l'industrie touristique de faire le point sur la mise en œuvre de la Politique touristique du Québec, de dresser le bilan des actions communes et respectives et de discuter de plans d'action conjoints. L'édition 2006 a permis aux participants d'assister à des conférences et de prendre part à des échanges concernant les résultats des travaux du Conseil des partenaires de l'industrie touristique (CPIT), de la nouvelle stratégie de marketing de la destination Québec et des priorités d'action de la politique touristique.

Activité du PAGD	Résultat
Rencontres régulières du Conseil des partenaires de l'industrie touristique	Le Conseil des partenaires de l'industrie touristique, formé de quatorze membres représentant différents intérêts de l'industrie touritique, s'est réuni à cinq reprises en 2006-2007. La mission du CPIT consiste à conseiller le ministre afin d'optimiser les approches de partenariat gouvernement/industrie et de favoriser les formules de cofinancement et de convergence des investissements. Les travaux de l'année ont permis de bonifier et de suivre la mise en œuvre de la Politique touristique du Québec.

Les résultats de l'année 2006-2007

Les résultats relatifs aux objectifs et aux engagements ministériels et gouvernementaux

Activité du PAGD	Résultat
Établissement des paramètres du réseau de connaissance et de recherche et élaboration d'une stratégie en matière de prospective.	En matière de prospective, la problématique de la démographie québécoise occupe une place significative dans les travaux du MTO. Un document de travail sur les principaux changements démographiques a été produit afin d'élaborer, en collaboration avec le Réseau de veille en tourisme (RVT), un modèle d'évaluation de l'impact potentiel des changements démographiques sur le volume et les dépenses des touristes et des excursionnistes québécois au Québec. Au cours de l'année, le Ministère a produit des publications statistiques et des bulletins touristiques mensuels à partir des données issues de l'Enquête sur la fréquentation d'établissements d'hébergement au Québec, l'Enquête sur les voyages des Canadiens (EVC) et l'Enquête sur les voyages internationaux (EVI). Ces publications fournissent des informations, entre autres, sur les visiteurs au Québec et dans les régions touristiques, sur l'offre et l'achalandage dans les établissements d'hébergement touristique et sur l'importance économique du tourisme.

Activité du PAGD	Résultat
Signature d'une entente avec le Réseau de veille en tourisme.	L'entente triennale 2006-2009 a été conclue avec l'Université du Québec à Montréal (UQAM) et sa Fondation concernant le financement du Réseau de veille en tourisme. La contribution financière ministérielle s'élève à 750 000 $ sur trois ans. Un premier versement de 250 000 $ a été effectué en juin 2006. Le RVT fournit des activités de veille stratégique s'adressant à l'ensemble des partenaires de l'industrie québécoise dans le but de renforcer le positionnement concurrentiel de l'industrie et d'aider ses intervenants à mieux s'adapter aux changements.

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

Objectif	Résultat
Mettre en œuvre, le 1er avril 2006, le scénario retenu (de la structure de représentation internationale du Ministère) à la suite de l'analyse des marchés intéressants pour le Québec et des solutions les plus avantageuses pour y investir. (Cet objectif du Plan stratégique 2005-2007 correspond à une activité inscrite au PAGD.)	À la suite d'une évaluation du réseau de la représentation internationale complétée en mai 2005, divers scénarios de redéploiement du réseau ont été analysés. En septembre 2006, le Conseil du trésor autorisait le Ministère à signer des ententes de gré à gré avec cinq bureaux (Chicago, Paris, Londres, Vlotho en Allemagne et Tokyo) et à octroyer, à la suite d'appels d'offres de service, des contrats pour les bureaux de Toronto et New York. Les contrats de gré à gré ont été signés en décembre 2006 et janvier 2007. Quant aux appels d'offre pour Toronto et New York, les contrats ont été octroyés en décembre 2006 aux firmes Isabel Gil & Associates Inc (Toronto) et DQ Marketing and Public relations Corporation (New York). La durée des ententes est de trois ans, de 2007 à 2010, et le Ministère devra, au terme de cette période, déposer une évaluation du rendement de ces entreprises sur chacun des territoires visés. Au chapitre des principales réalisations des bureaux à l'étranger, mentionnons Destination Québec 2007, activité tenue les 17 et 18 janvier 2007 à Paris qui mettait en contact une cinquantaine d'acheteurs du Québec et 180 acheteurs voyagistes français et belges. Au bureau de Londres, signalons une campagne publicitaire de notoriété de 300 000 $ dans les gares et le métro. En mars, le représentant touristique du Québec a participé à la bourse International Tourism Exchange (ITB) de Berlin et, en octobre, à Kanata 07 au Japon. Enfin, les bureaux de Toronto, New York et Chicago ont organisé de nombreuses activités et tournées de relations de presse, dont la valeur publicitaire est estimée à 12,5 M$ pour le marché américain et à 7,5 M$ pour le marché canadien.

Les résultats de l'année 2006-2007

Les résultats relatifs aux objectifs et aux engagements ministériels et gouvernementaux

Activité du PAGD	Résultat
Mise en place du comité marketing du Conseil des partenaires de l'industrie touristique afin d'établir les bases d'un cadre financier permettant des investissements promotionnels ciblés, continus et à long terme.	En lieu et place du CPIT, c'est le ministère du Tourisme qui a mis en place un comité marketing où siègent majoritairement des représentants sectoriels de l'industrie touristique. Le Comité joue un rôle conseil dans la définition et la mise en œuvre de la stratégie marketing du Ministère. De plus, il favorise la conclusion de partenariat d'affaires MTO/industrie. En 2006-2007, le Comité a tenu cinq rencontres. Les échanges ont notamment porté sur le budget marketing, les campagnes promotionnelles hivernales, la pertinence de la présence ministérielle, entre autres, dans les salons consommateurs, les bourses de voyages et les foires. Les orientations stratégiques des plans intégrés de développement et de promotion des quatre expériences touristiques ont également fait l'objet de discussion.

Activité du PAGD	Résultat
Réalisation d'une planification intégrée pour chacun des quatre grands regroupements d'expériences.	La Politique touristique du Québec introduit la notion d'expérience touristique pour soutenir et structurer la promotion du Québec sur les marchés internationaux. Les quatre grands regroupements d'expériences sont : le Québec des grandes villes; le Québec du Saint-Laurent; le Québec de villégiature et le Québec grande nature. Sous la coordination d'un comité d'orientation stratégique, quatre comités ministériels ont produit des plans qui définissent et caractérisent le contenu de chacune des expériences. Les sujets traités portent sur la définition de l'expérience, les clientèles et les produits qui la composent, la position concurrentielle québécoise, les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces qui doivent être prises en compte dans le développement de cette expérience. Une section décrivant les orientations stratégiques (communes aux quatre expériences ou spécifiques à chacune) complète ces plans. À l'hiver 2007, des consultations avec l'industrie ont permis de valider et de bonifier les orientations stratégiques privilégiées pour chacune des expériences touristiques.

Les résultats de l'année 2006-2007

Les résultats relatifs aux objectifs et aux engagements ministériels et gouvernementaux

Activité du PAGD	Résultat
Réalisation de campagnes promotionnelles.	Les activités de promotion sur tous les marchés internationaux se sont appuyées sur les quatre grands regroupements d'expériences et ont totalement intégré la nouvelle image de marque du Québec touristique *Québec -- fournisseur d'émotions depuis 1534*. Le Ministère a investi plus de 11 M$ dans une multitude d'activités publicitaires et promotionnelles aux États-Unis, en Ontario et dans les autres marchés hors-Québec en 2006-2007. Aux États-Unis, 3,76 M$ ont été investis pour la campagne d'été et 1,4 M$ pour celle de l'hiver 2006-2007. Pour l'Ontario, la campagne d'été 2006 a bénéficié d'un effort de 0,83 M$ et celle de l'hiver de 0,5 M$. De plus, 2 M$ ont été consacrés aux efforts publicitaires en France, près de 1 M$ au Mexique, et 0,65 M$ en Angleterre. De ce budget publicitaire et promotionnel, une somme de 1,2 M$ a été consacrée à la production de plusieurs brochures destinées à divers marchés internationaux, notamment les versions espagnole, italienne et chinoise (mandarin) des brochures présentant les quatre expériences touristiques, ainsi que la version anglaise de trois brochures décrivant des forfaits d'hiver et d'été, réalisées dans le cadre des campagnes publicitaires et destinées à être encartées dans divers médias imprimés du Canada et des États-Unis. D'autres documents orientés vers la clientèle nord-américaine ont été réalisés, dans le but de faire la promotion de la chasse et de la pêche ainsi que des principales manifestations touristiques. De plus, plusieurs publicités, affiches et éléments ont été produits en vue d'être distribués sur différents marchés dans le cadre de bourses, de foires, de salons et d'expositions. Le Ministère a aussi fait l'acquisition de plusieurs nouveaux visuels, notamment photographiques, servant à illustrer les différents documents promotionnels et publicitaires imprimés et audiovisuels ainsi que le site Internet promotionnel et divers articles de médias nationaux et internationaux.

Orientation 3A : Amorcer l'implantation du tourisme durable

Objectif	Résultat
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.	Un comité d'orientation pour guider et alimenter la réflexion ministérielle sur le tourisme durable et sa mise en œuvre dans les divers secteurs de l'industrie touristique du Québec a été créé à la fin de 2006. Ce comité, composé d'une quinzaine de représentants de l'industrie touristique, a tenu une première rencontre le 26 février 2007.

Objectif	Résultat
D'ici le 31 mars 2006, avoir identifié des critères d'écoconditionnalité pouvant être appliqués dans divers programmes de soutien visant l'industrie touristique.	La réflexion sur les critères d'écoconditionnalité se poursuit au sein du Ministère afin d'assurer un meilleur arrimage avec la future stratégie gouvernementale de développement durable prévue à la Loi sur le développement durable (L.R.Q., c. D-8.1.1).

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

Objectif	Résultat
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. (Cet objectif du Plan stratégique 2005-2007 correspond à une activité inscrite au PAGD.)	Dans le cadre de l'élaboration des plans intégrés de développement et de promotion des quatre expériences touristiques (le Québec des grandes villes, le Québec du Saint-Laurent, le Québec de villégiature et le Québec grande nature), des portraits et des diagnostics ont été élaborés pour une douzaine de produits touristiques dont l'agrotourisme, le cyclotourisme, le golf, la motoneige, le ski, ainsi que le tourisme autochtone, culturel, nautique et motorisé. La prochaine étape consiste à élaborer, en collaboration avec l'industrie, des plans d'action pour les produits prioritaires inscrits aux plans intégrés de développement et de promotion des expériences touristiques.

Objectif	Résultat
Soutien à l'élaboration de la stratégie ACCORD dans les régions administratives ayant un produit touristique comme créneau d'excellence. (Cette activité inscrite au PAGD correspond à une priorité gouvernementale.)	Plusieurs projets sont à l'étape de l'analyse préliminaire au sein même des régions. De ce fait, l'intervention du Ministère n'a pas été requise de façon soutenue.

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

Objectif	Résultat
D'ici le 1er 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. (Cet objectif du Plan stratégique 2005-2007 correspond à une activité inscrite au PAGD.)	En février 2007, les sites Web de 17 ATR, de 58 partenaires hôteliers et de 103 autres partenaires avaient un lien transactionnel avec Bonjour Québec.com (BQC). Enfin, 43 bureaux de renseignements touristiques bénéficiaient des contenus et des fonctionnalités du Centre d'affaires électroniques, soit la banque d'information touristique, ainsi que les outils de réservation de produits touristiques et de collecte de données.

Orientation 5 : Assurer l'implantation (au sein du ministère du Tourisme) du plan de gestion des ressources humaines

Activité du PAGD	Résultat
D'ici le 31 mars 2007, avoir instauré une approche de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre et de gestion des compétences. (Cet objectif du Plan stratégique 2005-2007 correspond à une activité inscrite au PAGD et à une priorité d'action du Plan de modernisation 2004-2007.)	Le Ministère a réalisé son plan pluriannuel de main-d'œuvre 2006-2009. Cet exercice vise notamment à planifier les départs prévisibles à la retraite et à faire la projection des besoins de main-d'œuvre du Ministère pour ces trois années. Au cours de la dernière année, le Ministère a connu huit départs à la retraite. L'exercice visant à déterminer les postes critiques a été amorcé de même que celui qui conduit à l'élaboration d'un plan de relève en vue de favoriser le maintien de l'expertise au sein de l'organisation.

POLITIQUE TOURISTIQUE DU QUÉBEC : *VERS UN TOURISME DURABLE*

Objectif	Résultat
Porter les recettes touristiques du Québec de 9 milliards $ en 2003 à 13 milliards $ en 2010.	En 2006, selon les estimations de l'Institut canadien de recherche sur le tourisme et du ministère du Tourisme, le Québec aurait connu une performance touristique en croissance sur le plan des recettes, croissance comparable à celle de 2005. Il y aurait eu 28,6 millions de touristes et les recettes touristiques auraient atteint 10,6 milliards de dollars, soit des taux de croissance de 0,9 % pour le volume et de 4,4 % pour les recettes, par rapport à 2005.

Objectif	Résultat
Accroître le nombre d'exploitants et de touristes sensibilisés à l'utilisation durable de l'environnement.	Dans le cadre de la confection des plans intégrés de développement et de promotion des quatre expériences touristiques, le Ministère développe ses outils en vue de sensibiliser tant les touristes que les membres de l'industrie à une utilisation durable de l'environnement. Ainsi, les volets Diagnostics/Orientations desdits plans ont permis l'adoption d'orientations communes et spécifiques au développement durable.

Objectif	Résultat
Favoriser une offre touristique développée et exploitée dans le respect des populations locales.	Le Ministère a renouvelé des ententes de partenariat pour les années 2006 à 2010 avec les Associations touristiques régionales (ATR) afin d'arrimer les objectifs de la Politique touristique du Québec avec les priorités régionales de chacune des ATR. Cette façon de faire s'inscrit dans le sens des orientations gouvernementales en matière de gouvernance régionale, puisque les ATR présenteront leur planification stratégique à leurs CRÉ respectives. Les outils qui découlent de ces ententes, à savoir la planification stratégique des ATR et la reddition de compte s'inscrivent dans le cadre du partenariat industrie-gouvernement.

Domaine d'intervention : International

Par ailleurs, l'un des volets de la Politique touristique québécoise concerne le réseautage et les alliances à l'échelle internationale. Dans le cadre de la déclaration conjointe de collaboration (septembre 2005) entre la région de Shandong de la République populaire de Chine et le gouvernement du Québec, le ministère du Tourisme a reçu une délégation de sept (7) personnes en juillet 2006.

Une rencontre de travail entre les membres de la délégation et les cadres du MTO a permis d'échanger sur les réalités du secteur du tourisme propres à chaque état (région/province). Des secteurs de coopération ont été identifiés. Ils visent notamment l'amélioration de la connaissance mutuelle et l'échange d'expertise dans le domaine de la formation en tourisme.

Une mission ministérielle en France a permis de faire la présentation de la politique touristique et des façons de faire québécoises en matière de tourisme auprès de décideurs politiques de divers paliers gouvernementaux. Des rencontres avec des journalistes de la presse spécialisée ont complété cette mission.

Le ministère du Tourisme a appuyé l'implantation, à Montréal, du siège social du Centre mondial d'excellence sur les destinations touristiques de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT). Le MTO et le ministère des Affaires municipales et des Régions (MAMR) contribuent pour un montant total de 750 000 $ sur trois ans pour faciliter cette implantation.

Domaine d'intervention : Qualité

La qualité des produits et services est un des premiers éléments qui conditionnent le choix des touristes. La certification, délivrée par un organisme habilité, permet aux clientèles de reconnaître les produits et services qui respectent les critères de durabilité et de qualité[1]. Le 12 décembre 2006, le MTO dévoile la Démarche Qualité Tourisme où le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) agit à titre d'organisme certificateur. La délivrance de la reconnaissance ministérielle vise à renforcer la culture de la qualité et offre aux entreprises l'occasion de rehausser leur niveau de service et surtout d'en garantir l'uniformité et la constance.

1 *Vers un tourisme durable*, Politique touristique du Québec, page 23.

POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

Objectif	Résultat
Agréer des lieux d'accueil et de renseignements touristiques.	Au 31 mars 2007, la totalité des 250 lieux d'accueil du réseau détenait un agrément permanent ou provisoire du Ministère et était également signalisée.

Objectif	Résultat
Apporter des améliorations aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques.	Au cours de la période couverte par le présent rapport annuel de gestion, la vaste majorité des lieux d'accueil et de renseignements touristiques étaient en mesure d'accueillir les personnes à mobilité restreinte ou étaient à réaliser des travaux à cet égard. Depuis l'annonce, en 2005-2006, de la mesure visant à assurer un meilleur accès aux bureaux d'accueil et d'information touristique pour les personnes à mobilité réduite, 134 000 $ ont été engagés et 120 519 $ avaient été versés au 31 mars 2007.

LA DÉCLARATION DE SERVICES

Tableau 1 : Les résultats relatifs aux services offerts à la clientèle touristique

Engagements	Résultats		
	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Délai moyen d'attente lors d'appels téléphoniques (délai cible de 2 minutes, et ce, 7 jours par semaine).	29 s	28 s	35 s
Délai moyen d'attente au Centre Infotouriste de Montréal (délai cible de 3 minutes, et ce, 7 jours par semaine).	2 min 30 s	2 min 04 s[2]	2 min 42 s[2]
Délai moyen d'attente au Centre Infotouriste de Québec (délai cible de 3 minutes, et ce, 7 jours par semaine).	1 min 22 s	1 min 26 s[2]	1 min 52 s[2]
Délai moyen d'attente au Centre Infotouriste de Rivière-Beaudette (délai cible de 3 minutes, et ce, 7 jours par semaine).	1 min 38 s	1 min 04 s[2]	-
Délai moyen de livraison des envois des publications demandées lors d'appels téléphoniques :			
■ Aux États-Unis (délai cible de 6 jours).	5,7 jours	5,4 jours	5,7 jours
■ Au Québec et au Canada (délai cible de 5 jours).	3,9 jours	3,8 jours	3,8 jours
Délai moyen de traitement de demande de renseignements touristiques par courrier postal (délai cible de 2 jours ouvrables).	1,3 jour	44,5 h[3]	42,7 h[3]
Délai moyen de traitement de demande de renseignements touristiques par courrier électronique (délai cible de 2 jours ouvrables).	1,6 jour[4]	-	-

2 Délai cible de 5 minutes.
3 Délai cible de 48 heures.
4 Première année de compilation avec ce délai cible. Auparavant, les résultats des demandes par courrier électronique étaient inclus dans les résultats des demandes par courrier postal.

Tableau 2 : Les résultats relatifs aux services offerts aux partenaires de l'industrie touristique

Engagements	Résultats
	2006-2007
À nos bureaux, 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 %
Au téléphone, nous assurons un service continu de réception de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi inclusivement.	100 %
Délai moyen pour envoyer un accusé de réception pour une demande de renseignements, d'aide financière ou pour toute autre demande (délai cible de 3 jours ouvrables).	n.d.
Nous offrons des publications téléchargeables sur Internet.	100 %
Nous présentons nos programmes et nos services sur Internet.	100 %

Il s'avère impossible pour le Ministère d'établir le taux d'atteinte de son engagement à l'égard de l'envoi d'un accusé de réception pour une demande de renseignements, d'aide financière ou pour toute autre demande de la part d'un partenaire de l'industrie touristique. Depuis avril 2006, date de l'adoption de sa Déclaration de services aux citoyens, le ministère du Tourisme met en oeuvre graduellement les mécanismes nécessaires à l'application de ses engagements à l'égard de ses clientèles et partenaires de l'industrie touristique.

Tableau 3 : Les résultats relatifs à la gestion des plaintes

Engagements	Résultats		
	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Nombre de plaintes relatives à la qualité des produits et services offerts par les membres de l'industrie touristique.	811	923	926
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 2 jours).	78,8 %	97,5 %[5]	94,9 %[5]
Nombre de plaintes concernant les activités du MTO.	54	3[6]	-
Taux de respect du délai cible de transmission d'un accusé de réception pour les plaintes concernant les activités du MTO (délai cible de 2 jours).	65 %	100 %[7]	-
Délai moyen de traitement des plaintes concernant les activités du MTO (délai cible de 20 jours ouvrables).	12,5 jours[8]	19 jours[9]	-

Les résultats négatifs par rapport aux performances antérieures au sujet de la transmission d'un accusé de réception pour les plaintes concernant tant les produits et services offerts par les membres de l'industrie touristique que les activités du Ministère s'expliquent par les facteurs suivants : la nouvelle cible correspond, depuis avril 2006, à une réduction de plus de la moitié du délai d'expédition d'un accusé de réception; les plaintes ne sont pas nécessairement acheminées à la direction responsable du traitement à donner, soit le service des plaintes; et, finalement, l'absence autorisée d'une ressource humaine a pu provoquer des délais.

5 Délai cible de 5 jours.
6 Les données relatives à cette rubrique furent compilées sur trois mois.
7 Délai cible de 5 jours.
8 Dans le cas ou la plainte est déposée au responsable des plaintes.
9 Délai cible de 1 mois.

LES PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES

En mars 2004, le gouvernement du Québec rendait publiques ses priorités. Les ministères et organismes gouvernementaux sont directement interpellés dans la mise en œuvre de ce plan d'action. La présente section fait le point sur la contribution du ministère du Tourisme à ce vaste chantier gouvernemental.

Réaliser le plein potentiel économique du Québec dans une perspective de développement durable

Priorité d'action	Contribution
Promouvoir un environnement sain et un développement durable.	Le Ministère a entrepris une démarche interne visant la sensibilisation de son personnel au développement durable. Il a adhéré au programme VISEZ juste de Recyc-Québec. De plus, le MTO a conçu un sac promotionnel biodégradable pour la documentation remise dans les Centres Infotouristes.

Priorité d'action	Contribution
Soutenir l'investissement privé : un véritable guichet unique grâce aux services en ligne aux entreprises.	Bonjour Québec.com, site touristique officiel du gouvernement du Québec, est transactionnel. Il permet d'effectuer des réservations dans l'une ou l'autre des entreprises touristiques inscrites à BQC et autorisant ce type de transaction. Le site Internet institutionnel du ministère du Tourisme présente une information de nature administrative pouvant répondre aux besoins des entreprises, telles que les orientations, les politiques, les publications et certains programmes d'aide financière. Finalement, un entrepreneur touristique peut connaître par l'intermédiaire du Portail gouvernemental Services Québec Entreprises les occasions qui lui sont offertes de participer à différentes bourses et foires qui se tiennent annuellement sur les principaux marchés touristiques à l'extérieur du Québec.

Priorité d'action	Contribution
Soutenir l'investissement privé : un encadrement réglementaire allégé.	Le ministère du Tourisme n'a entrepris aucune démarche spécifique, au cours de l'exercice financier, en matière d'allègement réglementaire et administratif.

MODERNISER L'ÉTAT : POUR DES SERVICES DE QUALITÉ AUX CITOYENS

En mai 2004, le gouvernement du Québec rendait public le Plan de modernisation 2004-2007, lequel a pour objectifs d'améliorer la prestation des services aux citoyens, d'y parvenir à moindre coût, d'obtenir des gains d'efficacité dans le fonctionnement de l'État et d'accroître la prospérité collective. Le ministère du Tourisme contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux notamment dans deux volets d'intervention.

L'amélioration des façons de faire

Priorité d'action	Contribution
Améliorer la prestation des services : l'intégration de services de soutien administratif.	Le Ministère participe aux efforts de modernisation de l'État en entreprenant la première phase d'implantation du nouveau système de gestion des ressources du gouvernement du Québec (SAGIR) pour la gestion de ses ressources financières. En ce qui a trait aux travaux d'intégration des services administratifs, le Ministère a entrepris des démarches, auprès du Centre des services partagés du Québec (CSPQ), pour la conclusion d'une entente de principe concernant le transfert de ressources et l'attribution du mandat de gestion de la rémunération et des avantages sociaux du ministère du Tourisme. Quant au service d'accès à Internet, il a été transféré vers le Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM) géré par le CSPQ.

Les résultats de l'année 2006-2007

Les résultats relatifs aux objectifs et aux engagements ministériels et gouvernementaux

Priorité d'action	Contribution
Moderniser le cadre de relations avec le secteur privé : le partenariat public - privé.	Le Ministère a su tirer avantage de son partenariat avec Bell en assurant l'évolution adéquate des technologies du site Web Bonjour Québec.com au profit de la destination touristique québécoise. Les activités de commercialisation lancées par le Ministère (bourses, salons, séminaires, réceptions et tournées de familiarisation) et celles des relations de presse, regroupant prioritairement les tournées de presse, ont permis de générer lors de l'exercice 2006-2007 des revenus de partenariat de 1,1 M$. Pour leur part, les activités de promotion avec les partenaires (campagnes publicitaires et Web marketing) ont généré plus de 2,5 M$ de revenus de partenariat en 2006-2007. Dans le cadre de l'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique, le Ministère a déjà confié à deux mandataires la responsabilité de classifier les établissements d'hébergement. La Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) classifie 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). La mise en œuvre des mesures de la Politique touristique liées à la main-d'œuvre et aux compétences des ressources humaines s'effectue par l'intermédiaire d'un partenariat entre le Ministère, le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) et l'Association québécoise de la formation en restauration, en tourisme et en hôtellerie (AQFRTH). Au cours de l'année, le MTO a versé aux ATR 35,3 millions de dollars provenant de la taxe sur l'hébergement pour assurer la promotion et le développement touristique régional. Quant à l'entente de partenariat 2006-2010 entre le Ministère et chacune des 21 ATR du Québec, elle établit la contribution ministérielle annuelle à 9,6 M$ pour assurer le financement du fonctionnement de base des ATR, permettant à celles-ci d'exercer adéquatement leurs rôles et mandats en matière de concertation régionale, d'accueil et d'information touristiques, de signalisation, de promotion et de développement touristique. De plus, le MTO reconnaît les ATR à titre d'interlocuteurs privilégiés en matière de tourisme régional. Les Grands prix du tourisme ont fait l'objet d'une refonte qui s'est notamment appuyée sur une étude réalisée par l'École nationale d'administration publique et sur une consultation du CPIT. Cette actualisation a permis, entre autres, la simplification du processus de candidature par la révision des catégories. Les inscriptions aux concours régionaux de l'édition 2007 ont connu une augmentation par rapport à celles de 2006. Par ailleurs, une entente triennale de partenariat a été signée, au cours de l'exercice financier, avec ATR associées du Québec à l'égard de la gestion du concours, incluant l'organisation du gala national. Les Grands prix du tourisme demeurent sous la responsabilité du MTO.

Priorité d'action	Contribution
La gestion de la performance : renforcement des activités de vérification interne.	Le Ministère a reconduit l'entente de service avec le Contrôleur des finances relativement à la prise en charge de la fonction de vérification interne. Le responsable de celle-ci a consacré ses efforts à la réalisation de différents mandats durant l'exercice notamment la validation du rapport annuel de gestion 2005-2006 ainsi que le support aux unités administratives dans le dossier de la gestion des risques. Enfin, le responsable de la vérification interne a participé à différents comités, en tant que personne ressource, dont le comité de vérification et celui sur la sécurité de l'information.

Priorité d'action	Contribution
La gestion de la performance : mesures de gestion des risques de gouverne.	Le Ministère a complété l'exercice visant à identifier les activités ou secteurs qui présentaient des risques, lesquels pourraient affecter la mise en œuvre de stratégies ou l'atteinte d'objectifs. L'ensemble des gestionnaires ainsi que plusieurs professionnels et professionnelles ont participé à des ateliers ou rencontres de travail. Douze réunions ont porté sur l'identification des risques alors que quatre rencontres des comités de gestion visaient la détermination du niveau de risques. Un plan d'action à l'égard des risques résiduels inacceptables a été préparé. Un état d'avancement sera réalisé au cours de l'exercice financier 2007-2008.

La réévaluation des programmes

Priorité d'action	Contribution
Un nouveau cadre de gestion des programmes de subventions, la lutte contre la sédimentation et le cloisonnement : une évaluation périodique des programmes de subventions.	Dans le respect de l'orientation gouvernementale de mai 2004 sur l'introduction d'une culture de réévaluation continue au sein de l'appareil gouvernemental, le ministère du Tourisme a mis en branle le processus d'évaluation du Programme de soutien au développement et à la promotion touristiques. Le rapport d'évaluation sera déposé auprès des autorités ministérielles au cours de l'année 2007.

STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE : L'AVANTAGE QUÉBÉCOIS

En octobre 2005, le gouvernement du Québec rend publique la stratégie gouvernementale de développement économique, qui favorise la prospérité et la création de richesse pour les Québécoises et Québécois. Le ministère du Tourisme est interpellé plus particulièrement à l'égard de la diversification économique des régions.

Des régions dynamiques et innovantes

Priorité d'action	Contribution
Accroître les recettes touristiques de 9 G$ à 13 G$ entre 2003 et 2010.	Au cours de la dernière année, les recettes touristiques estimées devraient croître de 449 millions de dollars, ce qui s'inscrit parfaitement dans les visées de la Politique touristique du Québec. Le tableau suivant explique l'évolution des volumes et des recettes touristiques à l'égard de marchés cibles pour le Québec.

Tableau 4 : Volume de touristes (000) et recettes touristiques (M$) au Québec, 2003-2006

Sources : Statistiques Canada, ministère du Tourisme et Institut canadien de recherche sur le tourisme. (Données cumulées par année civile)

Marché d'origine	2006[10]	2005[10]	2004	2003	Variation 06/05
Marchés internationaux	**3 222**	**3 258**	**3 341**	**3 025**	**-1,1 %**
États-Unis	2 113	2 196	2 363	2 224	-3,8 %
Autres pays	1 109	1 062	979	800	4,4 %
France	292	282	260	216	3,8 %
Royaume-Uni	136	133	108	97	2,5 %
Allemagne	68	67	70	54	1,5 %
Japon	44	44	41	25	0,5 %
Mexique	58	53	57	65	9,0 %
Autres	511	484	442	343	5,6 %
Marchés intérieurs	**25 329**	**25 040**	**25 003**	**24 473**	**1,2 %**
Autres provinces	3 679	3 599	3 644	3 589	2,2 %
Québec	21 650	21 441	21 359	20 884	1,0 %
Volume de touristes	**28 551**	**28 298**	**28 344**	**27 498**	**0,9 %**
Recettes touristiques	**10 638**	**10 189**	**9 750**	**9 053**	**4,4 %**

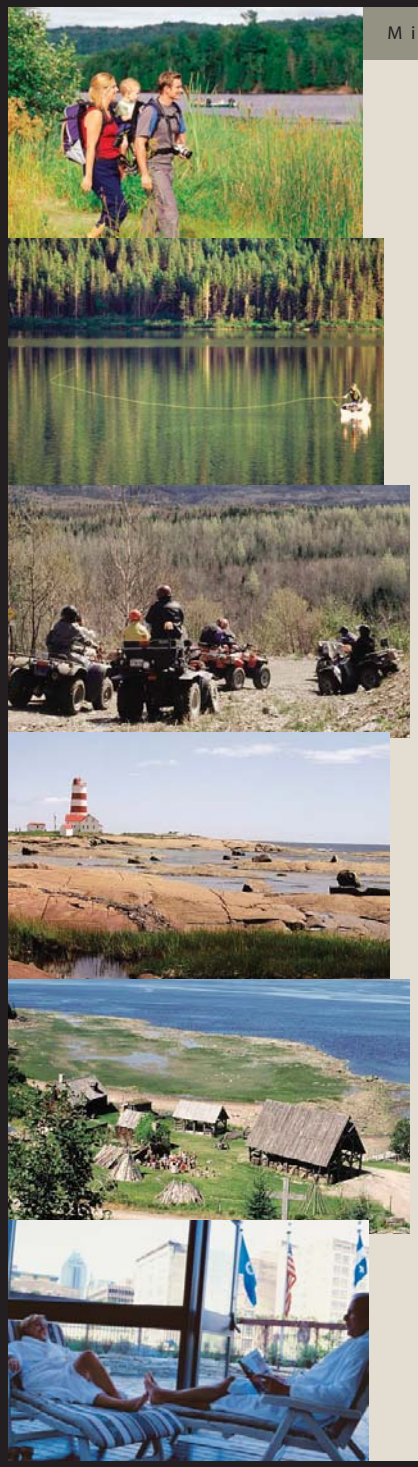
10 Estimation de l'Institut canadien de recherche sur le tourisme et du ministère du Tourisme pour les marchés intérieurs en 2005 et tous les marchés en 2006.

Les résultats de l'année 2006-2007

Les résultats relatifs aux objectifs et aux engagements ministériels et gouvernementaux

Priorité d'action	Contribution
Poursuivre la mise en œuvre de la Politique touristique.	La politique touristique du Québec, adoptée en mai 2005, comprend 26 mesures touchant notamment les domaines d'intervention suivants : connaissance et recherche, qualité, ressources humaines, accès et transport, développement de l'offre, promotion et accueil et renseignements touristiques. Au 31 mars 2007, 17 mesures étaient réalisées dont certaines d'entre elles se poursuivent de façon continue. Il importe de souligner les efforts du Ministère pour soutenir le CPIT, la tenue annuelle des Assises et l'intensification d'alliances, notamment dans le cadre de la collaboration fédérale-provinciale-territoriale relativement à la stratégie nationale en matière de tourisme, et la création du Centre mondial d'excellence des destinations touristiques. La mise en œuvre de la Politique comprend d'autres actions dont les résultats sont présentés dans ce rapport.

Chapitre 3 : L'utilisation des ressources



Les ressources humaines

Évolution et répartition de l'effectif

Les graphiques suivants présentent la répartition de l'effectif en place au Ministère au 31 mars 2006 et au 31 mars 2007 par catégorie d'emploi. Ainsi, au 31 mars 2007, le Ministère employait 306 personnes, comparativement à 312 en 2005-2006, ce qui représente une diminution de 2 %. Cette diminution a touché plus spécifiquement la catégorie du personnel professionnel.

Figure 1 : Répartition du personnel en place par catégorie d'emploi au 31 mars 2006 (total=312)

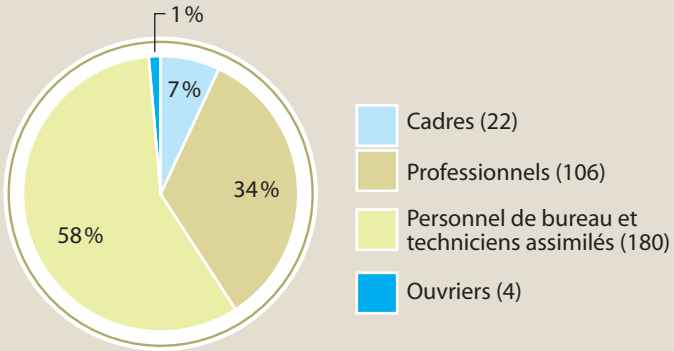
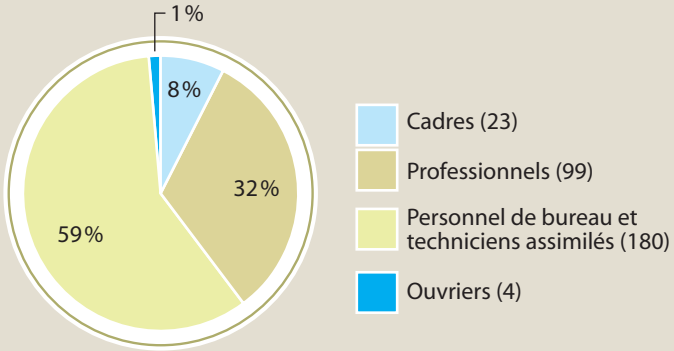


Figure 2 : Répartition du personnel en place par catégorie d'emploi au 31 mars 2007 (total=306)



Perfectionnement du personnel

Le développement des compétences et le maintien de l'expertise du personnel sont des préoccupations constantes pour le Ministère. En plus des activités de formation et de perfectionnement en lien avec les différents domaines d'expertise professionnelle, les investissements ont permis au personnel professionnel et aux cadres de participer à des colloques, des congrès et des séminaires. Des sessions de formation en anglais langue seconde ont également été offertes à l'intention du personnel professionnel et de soutien. De plus, des sessions de formation et de perfectionnement en bureautique ont été organisées pour le personnel de soutien. Finalement, plusieurs employés ont assisté à des cours de préparation à la retraite.

Relations de travail

Au cours de l'année, une rencontre du Comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP), trois rencontres du Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) ainsi que cinq rencontres du Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) ont eu lieu.

Plusieurs cadres de gestion ont été approuvés et mis en œuvre, notamment la Directive sur le don de sang et le Programme d'aménagement et de réduction du temps de travail.

Les ressources financières

Synthèse des résultats du Fonds de partenariat touristique

Le MTO effectue l'ensemble de ses opérations financières par l'entremise du Fonds de partenariat touristique. Ce Fonds, constitué en vertu du chapitre III de la Loi sur le ministère du Tourisme, est affecté à la promotion et au développement du tourisme. Les états financiers du Fonds figurent à l'annexe 2. L'exercice 2006-2007 marque une hausse appréciable des revenus et des dépenses, tel que le démontre le tableau suivant.

Tableau 5 : Synthèse des résultats financiers du Fonds de partenariat touristique

	2006-2007			2005-2006			2004-2005
	Réel	Variation		Réel	Variation		Réel
Revenus	125 632 392 $	10 092 149 $	9 %	115 540 243 $	24 674 756 $	27 %	90 865 487 $
Dépenses	124 995 800 $	8 635 991 $	7 %	116 359 809 $	24 121 189 $	26 %	92 238 620 $
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	636 592 $			(819 566) $			(1 373 133) $
Solde au début	3 937 707 $			4 757 273 $			6 130 406 $
Solde à la fin	4 574 299 $			3 937 707 $			4 757 273 $

Différents facteurs expliquent la hausse des revenus et des dépenses. En ce qui a trait aux revenus de la taxe sur l'hébergement, leur augmentation découle de l'application, pendant l'entièreté de l'exercice financier, des modifications législatives effectuées en 2005-2006 relatives à la taxe ad valorem de 3 %. Compte tenu que les revenus de cette taxe spécifique sont entièrement retournés aux régions concernées, les dépenses ont suivi la même tendance. Le MTO a également reçu des fonds supplémentaires pour son enveloppe de subventions. Finalement, les revenus de partenariat ont été plus importants notamment, en raison d'une hausse des activités de promotion.

Les ressources informationnelles

Site Internet institutionnel

Le site Internet institutionnel du Ministère présente une information de nature administrative, notamment les orientations, les politiques, les publications et les programmes ministériels. Entre le 21 mai 2006, jour de la mise en fonction de l'analyseur de statistiques, et le 31 mars 2007, il y a eu 179 597 visites, pour une moyenne quotidienne de 572 visiteurs. Bien que plus de 80 % des visiteurs soient Canadiens, (Québec 127 533, Ontario 10 548, Colombie-Britannique 1 589 et Nouveau-Brunswick 739), les internautes proviennent de plus de 160 pays. La France est la plus assidue avec 17 615 visites, suivie des États-Unis avec 3 830 visites. Le Maroc (1 577 visites), la Belgique (1 530 visites), le Mexique (1 175 visites) et l'Italie (1 066 visites) se retrouvent également dans le groupe des pays où nous retrouvons plus de 1 000 visiteurs Internet.

Site Internet promotionnel

Le site Internet promotionnel Bonjour Québec.com constitue le site touristique officiel du gouvernement du Québec. Il permet la publication des prestations de 13 680 entreprises touristiques, dont 644 établissements où l'on peut faire des réservations. Le déploiement du moteur de réservation sur 178 sites Web privés, associatifs ou sectoriels facilite le marché des produits touristiques québécois.

Sécurité de l'information et des échanges électroniques

Conformément à la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale du Conseil du trésor adoptée en avril 2006, le Ministère a procédé à la mise en place du Comité ministériel de sécurité de l'information à titre de mécanisme de coordination et de concertation de la sécurité de l'information. La portée plus étendue du mandat de ce comité couvre désormais la protection de l'information détenue sur tous les supports et communiqués par tous les moyens disponibles.

Sur le plan de la sécurité des technologies, l'inventaire et la catégorisation des systèmes d'information, selon une échelle gouvernementale normalisée, ont été effectués afin de définir et de protéger l'information sensible. Des analyses de risques portant sur les principaux systèmes d'information du Ministère ont été réalisées. Ces analyses ont été complétées par des tests d'intrusion et par une évaluation du niveau de sécurité de l'environnement technologique du Ministère. Les conclusions de ces analyses permettront d'améliorer les contrôles de sécurité, au cours des prochaines années.

Utilisation éthique du courriel

Le Ministère voit au respect de la Directive gouvernementale concernant l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique par l'entremise, entre autres, de l'application d'une Politique ministérielle de sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques qui en découle. Ainsi, une étude de faisabilité portant sur l'échange sécurisé des courriels a été réalisée et le MTO demeure en attente de la solution gouvernementale, celle-ci relevant du ministère des Services gouvernementaux (MSG).

Les ressources matérielles

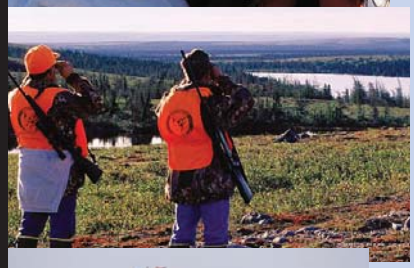
Gestion des actifs

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 Infotouristes à Dégelis, Rigaud, Rivière-Baudette, Saint-Bernard-de-Lacolle, Stanstead-Est et Québec, un entrepôt à Québec et un bureau ministériel à Saguenay.

Utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications

En 2006-2007, la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications a été intégralement appliquée sur le site Internet institutionnel et sur le site intranet ministériel.

Chapitre 4 : L'application des exigences législatives



Loi sur l'aide au développement touristique

L'application de la Loi sur l'aide au développement touristique (L.R.Q., c. A-31.1) n'a nécessité aucune intervention du ministre du Tourisme en 2006-2007. Cette loi a pour but d'accroître les revenus touristiques et, à cette fin, d'améliorer le produit touristique du Québec et de mettre en valeur la particularité culturelle de ce produit touristique. L'aide financière prévue peut être accordée à toute entreprise qui présente un projet touristique d'une catégorie établie par règlement. Investissemment Québec (La Financière du Québec) agit à titre de gestionnaire de cette mesure.

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 classifier les établissements d'hébergement. La Corporation de l'industrie touristique du Québec classifie 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. Quant au ministère du Tourisme, il exerce les activités d'inspection prévues à la loi. Le tableau suivant illustre la répartition des établissements d'hébergement touristique détenant une attestation de classification, par catégorie d'établissement.

Tableau 6 : Nombre d'établissements d'hébergement touristique détenant une attestation

		2006-2007	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Établissement hôtelier	#	2 005	1 995	2 017	2 015
	Unités	74 864	73 967	73 314	72 964
Gîte	#	1 575	1 647	1 663	1 655
	Unités	5 645	5 832	5 849	5 836
Résidence de tourisme	#	1 867	1 785	1 609	1 520
	Unités	8 675	8 080	7 743	8 002
Établissement d'enseignement	#	34	36	33	30
	Unités	6 799	6 850	6 056	5 382
Village d'accueil	#	14	15	16	17
	Unités	693	723	789	815
Auberge de jeunesse	#	50	50	49	44
	Unités	2 423	2 420	2 540	2 223
Centre de vacances	#	262	271	272	269
	Unités	28 566	29 132	28 784	29 157
Total hébergement	**#**	**5 807**	**5 799**	**5 659**	**5 550**
	Unités	**127 665**	**127 004**	**125 075**	**124 379**
Terrain de camping[11]	**#**	**835**	**830**	**825**	**-**
	Unités	**105 389**	**103 898**	**102 545**	**-**

Tableau 7 : Inspections des établissements d'hébergement touristique

Indicateurs	2006-2007	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Inspections de l'affichage du panonceau et du prix d'hébergement	94	135	559	321
Inspections à la suite de requêtes, dépistage et plaintes	78	191	286	384
Inspections des cas en situation d'infraction	0	3	9	13
Total	172	329	854	718

La diminution des inspections en 2006 résulte du fait que l'exercice de contrôle systématique des établissements ayant subi une révision à la baisse de leur classification, entrepris en 2005, était complété.

11 La classification et la compilation des données ont débuté en 2004, année de la conclusion de l'entente avec le CDCQ.

Loi sur la taxe de vente du Québec

Le Fonds de partenariat touristique est régi par le chapitre III de la Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c.M.-31-2); ce Fonds s'approvisionne à diverses sources, dont les sommes versées par le ministre du Revenu au titre de la taxe sur l'hébergement, en application de la Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1). Cette taxe sur l'hébergement, 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 2007, 17 régions touristiques sur 21 utilisaient ce mécanisme de financement, soit une région additionnelle par rapport à 2005-2006 (Manicouagan en janvier 2007). Par ailleurs, depuis juillet 2005, les régions de Montréal et de Laval perçoivent, en lieu et place des deux dollars par nuitée, une taxe ad valorem de 3 % sur le coût de la nuitée. Depuis décembre 2005, l'ensemble des ATR du Québec peut recourir à l'option du 3 %.

En 2006-2007, le ministère du Tourisme a versé aux ATR 35,3 millions de dollars provenant de la taxe sur l'hébergement. Le tableau 8 fait état des sommes versées depuis 1997.

Tableau 8 : Montant de la taxe sur l'hébergement versé aux ATR participantes

ATR	Date d'adhésion	2006-2007	2005-2006	2004-2005	1997-2004	Total
Manicouagan	1er janvier 2007	58 257 $	-	-	-	58 257 $
Laurentides	1er juillet 2005	1 979 774 $	1 222 270 $	-	-	3 202 044 $
Montérégie	1er mai 2005	1 329 178 $	1 047 428 $	-	-	2 376 606 $
Abitibi-Témiscamingue	1er juillet 2004	579 418 $	599 165 $	375 214 $	-	1 553 797 $
Lanaudière	1er avril 2004	405 575 $	453 299 $	387 074 $	-	1 245 948 $
Bas-Saint-Laurent	1er avril 2004	767 097 $	758 905 $	706 898 $	-	2 232 900 $
Mauricie	1er avril 2004	901 295 $	885 447 $	755 669 $	-	2 542 411 $
Centre-du-Québec	1er juillet 2003	344 087 $	375 497 $	380 707 $	270 835 $	1 371 126 $
Gaspésie	1er juillet 2003	767 563 $	777 959 $	773 648 $	533 664 $	2 852 834 $
Chaudière-Appalaches	1er janvier 2003	574 390 $	641 727 $	598 372 $	708 212 $	2 522 701 $
Cantons-de-l'Est	1er janvier 2003	1 072 988 $	1 049 082 $	1 132 457 $	1 359 146 $	4 613 673 $
Saguenay–Lac-Saint-Jean	1er juillet 2002	859 154 $	877 338 $	804 829 $	1 391 169 $	3 932 490 $
Charlevoix	1er octobre 2001	594 012 $	631 165 $	703 767 $	1 585 982 $	3 514 926 $
Outaouais	1er octobre 2001	1 156 367 $	1 135 128 $	1 135 504 $	2 461 449 $	5 888 448 $
Québec	1er juillet 2001	4 741 046 $	4 714 344 $	4 549 600 $	11 866 535 $	25 871 525 $
Laval	1er avril 1997	1 205 341 $	1 116 918 $	767 708 $	3 799 676 $	6 889 643 $
Montréal	1er avril 1997	18 131 342 $	14 429 940 $	8 291 213 $	55 360 553 $	96 213 048 $
Total		35 466 884 $	30 715 612 $	21 362 660 $	79 337 221 $	166 882 375 $
Ajustement final effectif		- 210 000 $	427 650 $[12]	-547 877 $	316 524 $	-
Solde aux états financiers		35 256 884 $	31 143 262 $	20 814 783 $	79 653 745 $	-

12 Les données 2005-2006 ont été ajustées pour tenir compte des résultats réels.

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Le Secrétariat du MTO assume la responsabilité de traiter les demandes d'accès à l'information. Au cours de la période couverte par le présent rapport, 36 demandes d'accès ont été reçues et traitées en conformité avec les exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1). De plus, huit avis relatifs à la protection des renseignements personnels ont également été émis.

Loi sur la fonction publique

Renseignements généraux

Le Ministère met en application les dispositions du Programme d'accès à l'égalité à l'égard des membres des communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et du Plan d'embauche pour les personnes handicapées. Les statistiques suivantes rendent compte des résultats obtenus au cours de l'exercice financier 2006-2007.

Données globales

Tableau 9 : L'embauche totale au cours de la période 2006-2007

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	3	19	114	

Tableau 10 : Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2007

Effectif total (personnes)	270

MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Tableau 11 : Taux d'embauche des groupes cibles 2006-2007

Statut d'emploi	Embauche totale 2006-2007	Embauches des membres des groupes cibles 2006-2007					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
Régulier	3	—	1	—	—	1	33,3 %
Occasionnel	19	3	—	—	—	3	15,8 %
Étudiant	114	17	11	1	1	30	26,3 %
Stagiaire	—	—	—	—	—	—	—
Total	136	20	12	1	1	34	25,0 %
Taux d'embauche par groupe cible		14,7 %	8,8 %	0,7 %	0,7 %	25,0 %	

Tableau 12 : Taux d'embauche global des groupes cibles par statut d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2006-2007	33,3 %	15,8 %	26,3 %	—
2005-2006	—	4,8 %	21,2 %	—
2004-2005[13]	—	3,5 %	18,9 %	—

13 Le taux d'embauche global des groupes cibles pour l'année 2004-2005 exclut les personnes handicapées puisque ces dernières n'étaient pas visées par l'objectif du 25 % d'embauche durant cette année.

Tableau 13 : Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier[14]

Groupes cibles	2006-2007		2005-2006		2004-2005	
	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	14	5,2 %	14	4,9 %	12	4,6 %
Anglophones	4	1,5 %	4	1,4 %	4	1,5 %
Autochtones	1	0,4 %	1	0,3 %	—	—
Personnes handicapées	1	0,4 %	1	0,3 %	—	—

FEMMES

Tableau 14 : Taux d'embauche des femmes 2006-2007

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	3	16	80	—	99
Pourcentage	100,0 %	84,2 %	70,2 %	—	72,8 %

14 Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

Tableau 15 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2007

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	23	94	70	80	s.o.	3	270
Nombre de femmes en place	9	46	51	69	s.o.	0	175
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	39,1 %	48,9 %	72,9 %	86,3 %	s.o.	0,0 %	64,8 %

DÉONTOLOGIE ET ÉTHIQUE

Au 31 mars 2007, le Cadre ministériel d'application des règles d'éthique était en processus de révision linguistique avant son adoption par les autorités ministérielles. Entre-temps, il importe de souligner que le personnel du ministère du Tourisme exerce ses fonctions conformément aux normes d'éthique et de discipline prévues aux articles 4 à 12 de la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1) et dans le respect des valeurs éthiques de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise, adoptée par l'Assemblée nationale en novembre 2002.

Au cours de l'année 2006-2007, des activités de formation et de sensibilisation ont eu lieu. Ainsi, deux conférences à l'intention du personnel cadre ont été tenues, la première sur l'éthique dans la fonction publique et la seconde sur les activités de lobbyisme et la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (L.R.Q., c. T-11.011). D'autre part, 21 cadres, chefs de services et adjoints ont suivi le Programme de formation à l'intention des cadres de la fonction publique québécoise offert par l'École nationale d'administration publique. Lors d'une activité de sensibilisation interactive à laquelle 73 % du personnel a assisté, les valeurs de l'organisation et le comportement éthique ont été présentés ainsi que les rôles et fonctions du conseiller à l'éthique et du responsable des communications internes. Le conseiller à l'éthique du Ministère a, quant à lui, émis six avis relatifs à l'éthique au cours de la période du présent rapport annuel de gestion.

Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre

Selon l'article 3 de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1), un employeur doit consacrer au moins 1 % de sa masse salariale à des dépenses de formation de sa main-d'œuvre. Ainsi, entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2007, le ministère du Tourisme a consacré 1,18 % de sa masse salariale pour le développement et le maintien de l'expertise de son personnel.

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1) stipule que chaque ministère qui emploie au moins 50 personnes doit adopter un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine, ainsi que les mesures envisagées pour l'année qui débute, dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité.

Le ministère du Tourisme a adopté son premier Plan d'action favorisant l'intégration des personnes handicapées le 3 octobre 2006. Les résultats obtenus à l'égard des objectifs ciblés et des actions envisagées pour l'année 2006-2007 sont présentés à l'annexe 4.

Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration

Au cours de la période du présent rapport annuel de gestion, le Ministère a œuvré à l'élaboration d'un projet ministériel de politique linguistique. Au 31 mars 2007, ledit projet est en processus d'adoption.

Dans l'attente de cette adoption, le Ministère applique la Charte de la langue française ainsi que la Politique linguistique gouvernementale. Enfin, il importe de souligner que toute publication ministérielle fait l'objet d'une révision linguistique. Il en est de même pour l'information diffusée dans le site Internet institutionnel ainsi que dans le site Internet promotionnel Bonjour Québec.com.

Politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère a présenté la Politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes au Conseil des partenaires de l'industrie touristique qui la considérera dans l'élaboration de ses avis au ministre du Tourisme.

Dans le cadre d'une étude prospective sur l'impact potentiel des changements démographiques sur le tourisme au Québec, le Ministère a effectué certaines projections statistiques. Pour tenir compte de la différence entre les femmes et les hommes sur le plan de l'espérance de vie et également de leurs différences en matière de comportements de voyage, les calculs ont été effectués de façon distincte pour les deux sexes. À cette fin, le Ministère a acheté des profils statistiques différenciés selon le sexe pour les trois dernières années de l'Enquête sur les voyages des Canadiens (EVC).

CN
FARINE

Ministère du Tourisme
Rapport annuel de gestion
2006-2007

Annexes

Annexe 1

Lois et règlements sous la responsabilité du ministre du Tourisme

L'application des lois et des règlements suivants relève de la responsabilité du ministère 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)

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

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

États financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2007

RÉSULTATS ET SOLDE DU FONDS

Exercices clos le 31 mars - Non vérifié - Données préliminaires

	2007	2006
REVENUS		
Contributions gouvernementales	**62 622 778 $**	70 125 575 $
Sommes versées par le ministre du Revenu		
- Taxe sur l'hébergement	**35 256 884**	31 143 262
- Montant forfaitaire provenant de la taxe de vente du Québec	**22 500 000**	10 000 000
Activités en partenariat	**3 884 200**	2 575 262
Biens et services touristiques	**1 366 130**	1 691 844
Gain sur aliénation d'immobilisations	**2 400**	4 300
	125 632 392 $	115 540 243 $
DÉPENSES DES ACTIVITÉS		
Soutien au tourisme régional	**35 256 884 $**	31 143 262 $
Programmes de subventions (note 3)	**34 676 752**	32 772 364
Activités de promotion	**14 539 912**	13 051 642
Opération du centre d'affaires électronique	**4 302 005**	4 635 959
Promotion commerciale	**4 148 609**	3 793 150
Représentation internationale	**3 587 891**	3 219 523
Renseignements touristiques	**1 060 115**	1 096 053
Recherche et statistiques	**501 686**	473 740
Activités de communication	**470 117**	693 195
Signalisation touristique	**321 889**	47 349
Commercialisation des produits	**134 500**	124 858
Programme de qualité	**113 024**	82 985
Activités sectorielles	**82 161**	267 852
	99 195 545 $	91 401 932 $
MARGE BÉNÉFICIAIRE BRUTE	**26 436 847 $**	24 138 311 $
DÉPENSES D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION (note 4)	**25 800 255 $**	24 957 877 $
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	**636 592 $**	(819 566) $
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	**3 937 707 $**	4 757 273 $
SOLDE DU FONDS À LA FIN	**4 574 299 $**	3 937 707 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN

Au 31 mars - Non vérifié - Données préliminaires

	2007	2006
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse (note 5)	**25 882 $**	27 100 $
Avances au Fonds consolidé du revenu (note 5)	**17 197 972**	15 689 946
Débiteur (note 6)	**7 895 785**	8 023 841
Prêts (note 8)	**478 633**	499 377
Frais payés d'avance (note 7)	**1 022 277**	1 270 953
Total de l'actif à court terme	**26 620 549**	25 511 217
Prêts (note 8)	**2 165 992**	2 465 892
Immobilisations (note 9)	**4 937 308**	5 110 200
TOTAL DE L'ACTIF	**33 723 849 $**	33 087 309 $
PASSIF		
Passif à court terme		
Créditeurs et frais courus (note 10)	**17 852 245 $**	15 003 885 $
Revenus reportés	**9 175 250**	11 637 697
Portion de la dette à long terme échéant en deçà d'un an (note 11)	**852 978**	632 796
Total du passif à court terme	**27 880 473**	27 274 378
Dette à long terme (note 11)	**1 269 077**	1 875 224
TOTAL DU PASSIF	**29 149 550 $**	29 149 602 $
SOLDE DU FONDS		
Solde engagé (note 12)	**3 345 201**	2 252 550
Solde disponible	**1 229 098**	1 685 157
Solde du fonds	**4 574 299**	3 937 707
TOTAL DU PASSIF ET DU SOLDE DU FONDS	**33 723 849 $**	33 087 309 $

ENGAGEMENTS (NOTE 13)
ÉVENTUALITÉS (NOTE 17)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FLUX DE TRÉSORERIE

Exercices clos le 31 mars - Non vérifié - Données préliminaires

	2007	2006
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	**636 592$**	(819 566) $
Éléments sans incidence sur les liquidités		
- Amortissement	**1 587 446**	1 739 928
- Provision pour prêts	**45 299**	18 209
- Gain sur aliénation d'immobilisation	**(2 400)**	(4 300)
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
- Diminution des débiteurs	**128 056**	146 986
- Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	**248 676**	(30 736)
- Augmentation des créditeurs et frais courus	**2 848 360**	467 450
- Augmentation (diminution) des revenus reportés	**(2 462 447)**	5 090 334
	3 029 582	6 608 305
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	**(385 965)**	(1 551 520)
Remboursement de la dette-contrat de location-acquisition	**-**	(354 573)
Produit d'emprunt à long terme	**-**	80 599
	(385 965)	(1 825 494)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Encaissement de prêts	**275 345**	1 263 230
Acquisitions d'immobilisations	**(1 414 554)**	(2 720 822)
Produits d'aliénations d'immobilisations	**2 400**	4 300
	(1 136 809)	(1 453 292)
Augmentation des espèces et quasi-espèces	**1 506 808**	3 329 519
Espèces et quasi-espèces au début	**15 717 046**	12 387 527
Espèces et quasi-espèces à la fin (note 5)	**17 223 854 $**	15 717 046 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2007 - Non vérifié - Données préliminaires

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 le 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

Les états financiers du Fonds ont été préparés, par la direction, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et 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 insolvables et ceux dont l'insolvabilité à court terme semble probable. Tous les prêts douteux se retrouvent dans cette catégorie. La provision pour pertes sur 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 %
Logiciels et matériel informatique	$33^{1/3}$ %
Améliorations locatives	10 et 20 %
Centre d'affaires électroniques :	
- Développement informatique	20 %
- Logiciels et matériel informatique	25 et $33^{1/3}$ %

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 des 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.

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Notes complémentaires - Non vérifié - Données préliminaires

3. PROGRAMMES DE SUBVENTIONS

	2007	2006
Soutien au développement et à la promotion touristiques	**13 572 358 $**	10 167 770 $
Soutien aux associations touristiques régionales	**9 569 154**	9 569 154
Projets spécifiques	**6 825 000**	7 350 000
Développement des régions ressources	**1 507 449**	2 636 479
Soutien au développement de l'offre touristique	**640 296**	1 275 372
Attractions touristiques	**598 000**	634 400
Petits évènements touristiques	**-**	537 462
Développement des régions centrales	**323 664**	208 200
Connaissances touristiques	**-**	200 000
Projets structurants	**1 574 318**	-
Signalisation touristique	**27 013**	78 527
Aide aux activités touristiques	**39 500**	-
Commandites	**-**	115 000
	34 676 752 $	32 772 364 $

4. FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2007	2006
Traitements et avantages sociaux	**20 095 338 $**	19 462 422 $
Loyers	**2 691 425**	2 681 504
Communications, transport et messagerie	**953 647**	1 029 180
Amortissement des immobilisations	**46 451**	729 143
Fournitures et approvisionnements	**433 743**	411 644
Services professionnels et administratifs	**443 338**	376 268
Entretien et réparation	**147 462**	142 771
Intérêts sur la dette	**95 018**	117 516
Mauvaises créances	**63 749**	18 245
Autres dépenses	**130 084**	149 184
Règlement d'une réclamation en dommages et intérêts	**-**	(160 000)
	25 800 255 $	24 957 877 $

5. FLUX DE TRÉSORERIE

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

	2007	2006
Encaisse	**25 882 $**	27 100 $
Avances au Fonds consolidé du revenu	**17 197 972**	15 689 946
	17 223 854 $	15 717 046 $

6. DÉBITEURS

	2007	2006
Comptes à recevoir	**760 878 $**	1 344 276 $
Apparentés	**7 134 907**	6 679 565
	7 895 785 $	8 023 841 $

7. FRAIS PAYÉS D'AVANCE

Les frais payés d'avance s'élèvent à 1 022 277 $ dont 759 189 $ sont libellés en devises étrangères (868 698 $ en 2006).

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.

	2007	2006
Prêts	**3 432 318 $**	3 707 663 $
Provision cumulée pour pertes sur prêts	**787 693**	742 394
	2 644 625 $	2 965 269 $
Prêts échéant en deçà d'un an	**478 633**	499 377
	2 165 992 $	2 465 892 $

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

2007-2008	478 633 $
2008-2009	681 907
2009-2010	417 120
2010-2011	712 322
2011-2012	421 236
2012 et subséquemment	721 100
	3 432 318 $

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Notes complémentaires - Non vérifié - Données préliminaires

9. IMMOBILISATIONS

	2007			2006
	Coût ou valeur attribuée	**Amortissement cumulé**	**Net**	Net
Centre d'affaires électroniques				
Développement informatique	**12 183 117 $**	**9 686 052 $**	**2 497 065 $**	1 240 769 $
Logiciels	**84 444**	**84 444**	**-**	-
Matériel informatique	**2 720 374**	**2 294 828**	**425 546**	448 169
Travaux en cours	**-**	**-**	**-**	1 016 822
Améliorations locatives	**5 207 042**	**3 758 084**	**1 448 958**	1 917 154
Système (SGFCI)	**321 378**	**321 378**	**-**	-
Équipement de télécommunication	**318 166**	**180 879**	**137 287**	89 262
Logiciels et matériel informatique	**3 028 886**	**2 621 224**	**407 662**	359 802
Mobilier	**735 838**	**715 048**	**20 790**	38 222
	24 599 245 $	**19 661 937 $**	**4 937 308 $**	5 110 200 $

L'amortissement des immobilisations du Centre d'affaires électronique est de 873 268 $ (1 010 785 $ en 2006).

10. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2007	2006
Comptes à payer	**17 237 379 $**	14 203 910 $
Apparentés	**614 866**	799 975
	17 852 245 $	15 003 885 $

11. DETTE À LONG TERME

	2007	2006
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	**826 201 $**	826 201 $
Montant dû en contrepartie de l'actif net transféré au Fonds en date du 1er avril 1997, sans intérêt, selon des modalités de remboursement s'échelonnant sur dix ans, échéant en 2007	**33 844**	33 844
	860 045	860 045
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	**58 140**	73 075
Remboursable par versements mensuels de 20 441 $ incluant capital et intérêts au taux de 6,31 %, échéant le 28 février 2009	**441 736**	651 906
Remboursable par versements mensuels de 18 137 $, incluant capital et intérêts au taux de 6,68 %, échéant le 31 mars 2011	**762 134**	922 994
	1 262 010	1 647 975
	2 122 055	2 508 020
Versements échéant en deçà d'un an	**852 978**	632 796
	1 269 077 $	1 875 224 $

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

2007-2008	852 978 $
2008-2009	763 154 $
2009-2010	248 799 $
2010-2011	246 222 $
2011-2012	6 000 $

12. 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 3 345 201 $ à titre d'aide financière et de coûts directs des activités pour différents projets touristiques.

13. ENGAGEMENTS

Le Fonds est engagé en vertu de programmes de subventions et d'autres obligations contractuelles jusqu'en 2010 pour 55 264 447 $, dont 3 738 027 $ envers des apparentés. Certains de ces engagements seront financés à même la portion engagée du solde du Fonds.

2007-2008	33 248 400 $
2008-2009	11 761 893
2009-2010	10 254 154
	55 264 447 $

14. 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 tous les ministères et les fonds spéciaux, ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part 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.

15. 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 786 120 $ (697 841 $ en 2006). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

Congés de maladies et vacances

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 se chiffre à 334 858 $ (55 788 $ en 2006).

16. 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

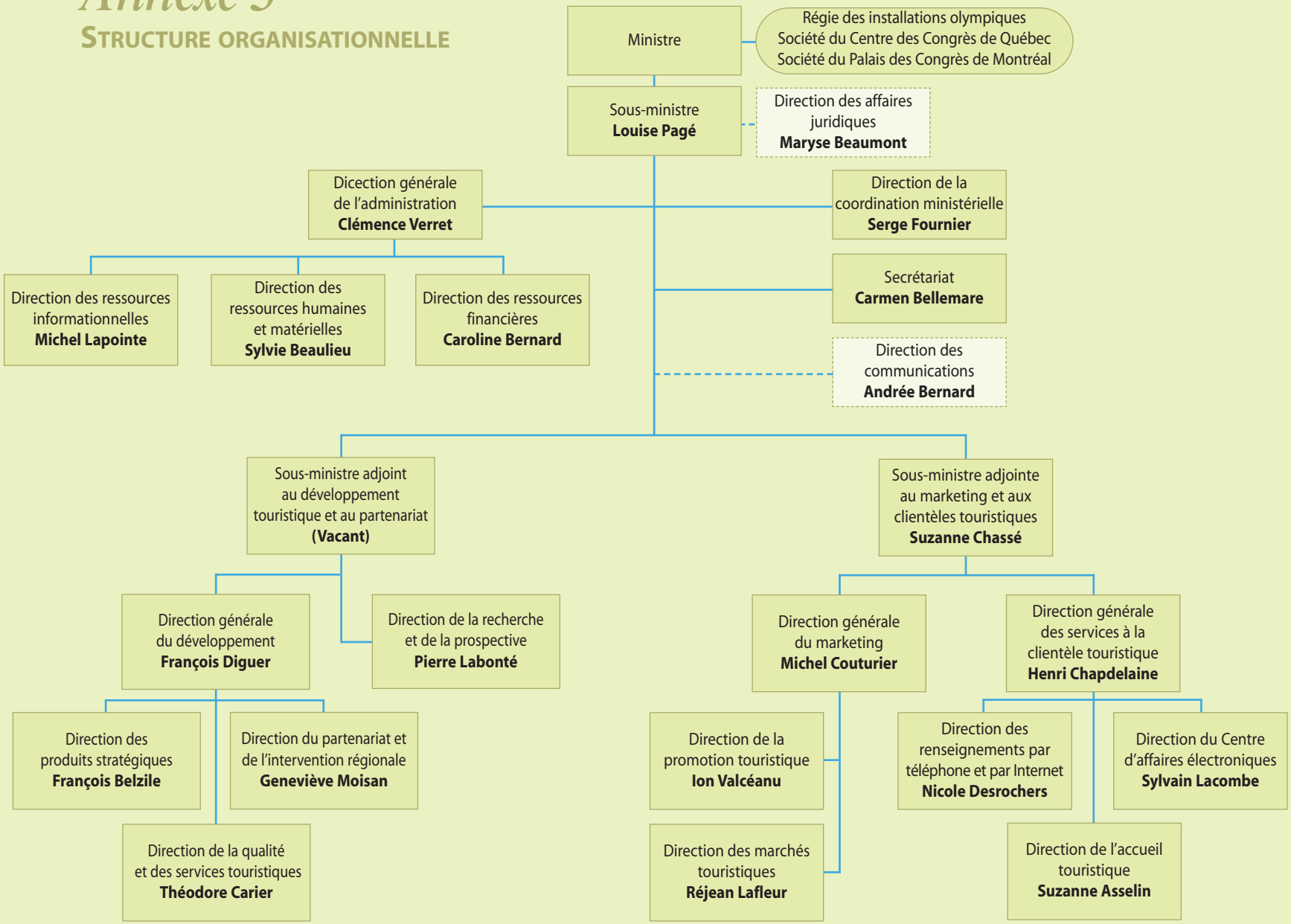
Le Fonds réalise certaines de ses opérations en monnaie étrangère. Il ne détient ni n'émet d'instruments financiers en vue de gérer le risque de change auquel il est exposé. Par contre, ces risques n'ont pas d'influence significative sur les résultats et la situation financière du Fonds.

17. ÉVENTUALITÉS

Une poursuite a été intentée contre le Ministère en mars 2007. L'issue de ce litige étant incertaine, la perte éventuelle que le Ministère pourrait devoir assumer ne peut être déterminée.

Annexe 3

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



Annexe 4

Plan d'action 2006-2007 favorisant l'intégration des personnes handicapées

Les résultats relatifs aux orientations ministérielles

Orientation 1 : Prospective et sensibilisation

ACTIONS	RÉSULTATS
Intégration, lorsque pertinent et possible, de la collecte d'informations sur l'accessibilité des personnes handicapées au tourisme dans le cadre des recherches et des analyses prospectives réalisées ou financées par le ministère du Tourisme.	Le ministère du Tourisme n'a pas financé de recherche sur l'accessibilité des personnes handicapées en 2006-2007.
Présentation de sessions de sensibilisation du personnel aux obstacles reliés à la pratique du tourisme pour les personnes handicapées et à leurs solutions.	La présentation de sessions de sensibilisation a été reportée à l'exercice financier 2007-2008.
Élaboration d'un plan de communication interne identifiant des thématiques et des activités spécifiques.	L'élaboration d'un plan de communication interne a été reportée à l'exercice financier 2007-2008.
Diffusion des textes sur l'Intranet du ministère du Tourisme.	La diffusion de textes sur l'Intranet a été reportée à l'exercice financier 2007-2008.
Rédiger une lettre aux promoteurs d'événement afin de les sensibiliser à l'accessibilité de leurs sites à cette clientèle.	L'envoi d'une lettre de sensibilisation aux promoteurs a été reporté à l'exercice financier 2007-2008.

Orientation 2 : Accessibilité, accueil et information touristique

ACTIONS	RÉSULTATS
Mise aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité restreinte des bureaux d'accueil et d'information touristique du Québec en partenariat avec les intervenants de l'industrie.	Depuis l'annonce en 2005-2006 de la Mesure visant à assurer un meilleur accès aux bureaux d'accueil et d'information touristique pour les personnes à mobilité restreinte, 134 000 $ ont été engagés envers 21 organismes dont 120 519 $ avaient été versés au 31 mars 2007.
Application des normes W3C dans le cadre de la refonte du site Web promotionnel.	Depuis le 1er avril 2006, le site Web promotionnel a été adapté aux normes W3C (World Wide Web Consortium). L'application se fait en continu puisque le site évolue constamment.
Application des normes W3C pour le site Web institutionnel et pour l'Intranet du ministère du Tourisme.	L'application des normes ne peut être complétée puisque ce processus est continuel et que les sites évoluent également.
Développement d'une rubrique d'information Tourisme et Handicap.	En 2006-2007, la rubrique Tourisme et handicaps, du site Web promotionnel Bonjour Quebec.com, a été consultée par près de 7 000 personnes.

PLAN D'ACTION 2006-2007 FAVORISANT L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Les résultats relatifs aux orientations ministérielles

Orientation 2 : Accessibilité, accueil et information touristique (suite)

ACTIONS	RÉSULTATS
Adaptation des moteurs de recherche pour identifier rapidement les attraits et services accessibles.	Au cours de l'année 2006-2007, des efforts constants ont été fournis afin d'adapter les moteurs de recherche pour faciliter l'identification des attraits et des services accessibles aux personnes à mobilité restreinte.
Création d'un accès rapide sur chaque page du site pour l'information d'intérêt pour les handicapés.	Toutes les pages du site Internet promotionnel ayant de l'information d'intérêt pour les handicapés disposent d'un accès rapide.
Inclusion d'images montrant une personne à mobilité restreinte dans les divers outils promotionnels ou des activités de relations de presse.	En 2006-2007, le MTO a produit les visuels qui serviront à la promotion du tourisme pour les personnes à mobilité restreinte lors d'activités promotionnelles qui seront réalisées en 2007-2008 sur certains marchés touristiques prioritaires du Ministère : Ontario, États-Unis, France, Royaume-Uni et Mexique.
Évaluation de la faisabilité technique et financière de l'adaptation des services de réponse téléphonique aux malentendants.	Au cours de 2006-2007, le centre d'appels a répondu à quelques demandes de renseignement en provenance de personnes malentendantes par l'entremise du service de téléscripteurs de Bell. L'étude de faisabilité réalisée en août 2006 visant à doter le centre d'appels d'un téléscripteur a fait ressortir les problèmes afférents à l'installation d'une telle technologie et le peu d'avantages additionnels qu'en retirerait la clientèle malentendante.
Élaboration conjointement avec la Société immobilière du Québec (SIQ) d'un plan d'action pour la mise aux normes et l'amélioration de l'accessibilité et de la signalisation des lieux occupés par le Ministère pour les personnes handicapées.	La signalisation extérieure des établissements gouvernementaux est de la responsabilité de la Société immobilière du Québec. En novembre 2006, une tournée conjointe (MTO et SIQ) a permis d'identifier les améliorations devant être apportées. Celles-ci ont été effectuées en cours d'année.

PLAN D'ACTION 2006-2007 FAVORISANT L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Les résultats relatifs aux orientations ministérielles

Orientation 2 : Accessibilité, accueil et information touristique (suite)	
ACTIONS	**RÉSULTATS**
Adaptation des plans de mesures d'urgence en collaboration avec la SIQ pour assurer le déplacement du personnel ayant déclaré un handicap, lors d'évacuation d'urgence.	Au cours de l'année , un guide des mesures d'urgence a été rédigé et un exercice de simulation a eu lieu à l'automne 2006. Une rencontre d'évaluation a conclu cet exercice de simulation. Dans le but d'améliorer et de maintenir leurs connaissances, les membres de l'équipe ministérielle des mesures d'urgence se réunissent deux fois par année. Ces rencontres permettent entre autres, d'assurer une actualisation des données recueillies notamment celles relatives aux personnes handicapées.
Production d'un aide-mémoire pour l'organisation d'un événement ou d'une réunion. Ex. : « Éléments nécessaires pour l'accueil des personnes handicapées ».	L'élaboration d'un aide-mémoire a été reportée à l'exercice financier 2007-2008.

Orientation 3 : Hébergement touristique	
ACTIONS	**RÉSULTATS**
Évaluation des campings qui offrent déjà des services accessibles.	Le Conseil du développement du camping au Québec (CDCQ) a accepté de participer, à l'été 2006, à un projet d'évaluation des campings offrant des équipements accessibles ou partiellement accessibles. Ce projet a permis de revoir les normes de classification. Une vingtaine de campings ont été évalués et 27 installations devraient être évaluées en 2007.
Envoi d'une lettre ministérielle à ATR associées du Québec et aux autres associations du secteur de l'hébergement pour les inciter à sensibiliser leurs membres à la problématique de l'accessibilité.	L'envoi de la lettre ministérielle a été reporté à l'exercice financier 2007-2008.

PLAN D'ACTION 2006-2007 FAVORISANT L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Les résultats relatifs aux orientations ministérielles

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines du Ministère

ACTIONS	RÉSULTATS
Sensibilisation des gestionnaires lors de l'accueil de personnel ayant déclaré un handicap.	Le Ministère n'a pas été en mesure de donner suite à cet engagement au cours de l'année 2006-2007. La taille de l'organisation de même que le faible taux d'embauche amènera le Service des ressources humaines à proposer des moyens d'action adaptés à la réalité organisationnelle.
Sensibilisation des gestionnaires lors des périodes d'embauche massive, notamment pour combler les besoins occasionnels en période estivale.	Le Ministère n'a pas été en mesure de donner suite à cet engagement au cours de l'année 2006-2007. La taille de l'organisation de même que le faible taux d'embauche amènera le Service des ressources humaines à proposer des moyens d'action adaptés à la réalité organisationnelle.
Formation des intervenants en santé et sécurité au travail.	Au cours de l'année 2006-2007, le Ministère a identifié et formé seize personnes qui agissent à titre de secouristes en milieu de travail. Ces personnes sont réparties dans l'ensemble des édifices occupés par le MTO.
Aménagement des espaces de travail en fonction des besoins spécifiques de la personne.	Au cours de l'année du présent rapport annuel de gestion, aucun aménagement d'espace de travail spécifique à une personne handicapée n'a été réalisé

PLAN D'ACTION 2006-2007 FAVORISANT L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Les résultats relatifs aux orientations ministérielles

Orientation 5 : Partenariat triennal avec Kéroul

ACTIONS	RÉSULTATS
Respect du protocole d'entente triennal.	En 2006-2007, l'entente triennale entre le MTO et Kéroul a été renouvelée, le Ministère verse 100 000 $ par année à l'organisme à titre d'interlocuteur privilégié en matière d'accessibilité des lieux touristiques aux personnes à capacité physique restreinte. Dans le cadre du Programme de travail en tourisme élaboré par la France et le Québec, des représentants de la France ont rencontré ceux de Kéroul pour échanger sur la problématique du tourisme dédié aux personnes handicapées.
Contribution financière à la promotion de la Route accessible.	Le MTO a investi en 2006-2007, pour une valeur de 25 000 $ pour des activités de promotion reliées à la brochure La route accessiB. Ainsi, le Ministère positionne, dans toutes les brochures promotionnelles, de l'information stratégique sur l'accessibilité de la destination Québec. La brochure est disponible et téléchargeable sur le site Internet promotionnel Bonjour Québec.com.
Obtention des approbations requises à la divulgation de la déclaration d'intérêt.	Kéroul, organisme porteur de la déclaration d'intérêt doit en revoir le contenu. Il a donc reporté les actions visant l'approbation de cette déclaration.
Établissement des contacts nécessaires avec tant l'industrie touristique que le ministère des Relations internationales (MRI).	Cette action a été reportée à un exercice financier ultérieur, en raison d'éventuels liens avec la déclaration d'intérêt.

Annexe 5

Crédits photos

©Ministère du Tourisme du Québec /

Bouchard, Claude – page 1

Schell, Jose – page 2

Leblanc, Jean-François – page 2

Cloutier, Sébastien – page 2

Renaud, Marc – page 2

Huard, Jean-Pierre – page 2 (2), 4, 23 (2), 29

Turgeon, Linda – page 3, 4, 23 (3), 29

Wittenborn, Heiko – page 4, 29 (2)

Bergeron, Jean-François / Enviro Foto – page 4 (3), 22

Brunet, Pierre-Philippe – page 23

Poulin, Stéphan – page 28

Castonguay, Viateur – page 29

Gagnon, Louis – page 29

Mastrovito, Perry – page 38

Le contenu de cette publication a été rédigé par le ministère du Tourisme.

La publication est disponible sur notre site Internet à l'adresse suivante :
http://www.bonjourquebec.com/mto/ministere/rapportannuel/index.html

Le document est édité par la Direction des communications.

Conception graphique et infographie : Oxygène communication

Dépot légal – 2007
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-51122-9
ISBN PDF : 978-2-550-51123-6
ISBN CD : 978-2-550-51124-3

Tourisme Québec