



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

MINISTÈRE DU TOURISME

2015-2016

Avis au lecteur

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

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

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015-2016
Dépôt légal - Septembre 2016
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-75530-2 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-75531-9 (PDF)
Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec, 2016

Imprimé sur du papier Enviro 100



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

MINISTÈRE DU TOURISME

2015-2016

Message de la ministre



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

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2015-2016 du ministère du Tourisme, conformément à la Loi sur l'administration publique. Ce rapport rend compte des résultats obtenus par le Ministère. Il présente ses réalisations et les ressources qui ont été utilisées au cours de l'exercice financier.

L'industrie touristique contribue de manière significative au rayonnement international du Québec. Elle engendre des retombées touristiques et économiques importantes en plus d'assurer le maintien de nombreux emplois dans toutes les régions du Québec.

Je tiens à souligner le travail soutenu des membres du personnel et des partenaires de l'industrie touristique qui contribuent au développement et à l'essor de cette industrie.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre du Tourisme,
Julie Boulet

Québec, septembre 2016

Message du sous-ministre p.i.



Madame Julie Boulet
Ministre du Tourisme
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2015-2016 du ministère du Tourisme. Ce rapport fait état des résultats du Ministère pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2015 et le 31 mars 2016 au regard de son Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020, de son Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016, de sa Déclaration de services aux citoyens et de ses actions en matière de développement durable. Il tient également compte des autres exigences législatives et gouvernementales auxquelles le Ministère est assujéti.

C'est au rythme d'un travail soutenu tout au long de l'année que les membres du Ministère et ceux de l'industrie touristique ont apporté la contribution essentielle à l'adoption, au mois de décembre 2015, du projet de loi n° 67 visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique et à définir une nouvelle gouvernance en ce qui a trait à la promotion internationale.

Je tiens à exprimer toute ma gratitude au personnel du Ministère qui, par sa compétence et ses efforts consentis, a permis la réalisation de tous ces projets et l'obtention de ces résultats, et à saluer son dévouement envers la clientèle et les partenaires du Ministère. De même, je souhaite remercier les partenaires de l'industrie touristique québécoise de leur appui à la mission du ministère du Tourisme.

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



Le sous-ministre du Tourisme p. i.
Patrick Dubé

Québec, septembre 2016

Déclaration sur la fiabilité des données

Les résultats contenus dans le Rapport annuel de gestion 2015-2016 du ministère du Tourisme relèvent de notre responsabilité. Cette déclaration porte sur l'exactitude et la fiabilité des données qu'il contient.

Le présent rapport :

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

Nous déclarons que le Rapport annuel de gestion 2015-2016 du ministère du Tourisme présente fidèlement les résultats obtenus au regard de ses engagements.

À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.

Les membres de la direction,



Patrick Dubé

Sous-ministre p. i.

Sous-ministre adjoint à la planification, aux partenariats et au développement de l'industrie touristique



Johanne Dumont

Sous-ministre adjointe à l'accueil et au marketing



Sylvain Bernier

Directeur général des services à la gestion

Québec, septembre 2016

Rapport de validation de la responsable de l'audit interne

Monsieur Patrick Dubé
Sous-ministre p. i.
Ministère du Tourisme
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5

Monsieur le Sous-Ministre p. i.,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2015-2016 du ministère du Tourisme pour l'exercice terminé le 31 mars 2016. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de l'information incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence générale de l'information, en nous basant sur les travaux relatifs à cet examen.

Notre examen a été effectué en nous référant aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer la révision de calculs, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne constitue pas un audit.

Au terme de cet examen, nous n'avons rien relevé qui porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2015-2016 du ministère du Tourisme ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.



La responsable de l'audit interne
Marie-Josée Blanchette, CPA, CA

Québec, septembre 2016

Table des matières

1	PRÉSENTATION DU MINISTÈRE, MISSION, MANDATS, CLIENTÈLES ET PARTENAIRES	12
2	FAITS SAILLANTS 2015-2016	14
	Principaux résultats	15
3	PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 2015-2016	18
	Résultats relatifs aux orientations stratégiques du Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 : un itinéraire vers la croissance	19
	Présentation des résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens	30
4	UTILISATION DES RESSOURCES	32
	Ressources humaines	33
	Bonis au rendement	36
	Ressources budgétaires et financières	36
	Ressources informationnelles	37
	Sécurité de l'information	37
5	EXIGENCES DÉCOULANT DE LOIS, DE POLITIQUES ET D'AUTRES DOCUMENTS GOUVERNEMENTAUX	38
	Accès aux documents et protection des renseignements personnels	39
	Accès à l'égalité en emploi	40
	Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi	43
	Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web	44
	Allégement réglementaire et administratif	46
	Développement durable	47
	Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services	49
	Égalité entre les hommes et les femmes	49
	Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	50
	Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	51
	Loi et Règlement sur les établissements d'hébergement touristique	53
	Politique de financement des services publics	55
	Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	56
	ANNEXES	60
	Annexe I	61
	Annexe II	62
	Annexe III	63

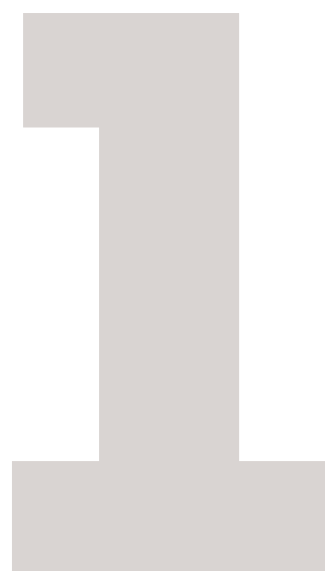
Liste Des Tableaux

TABEAU 1	ÉVALUATION DES SERVICES OFFERTS AUX CENTRES INFOTOURISTE 2015-2016	30
TABEAU 2	NOMBRE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE	30
TABEAU 3	EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2016	33
TABEAU 4	EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2016	33
TABEAU 5	RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ	34
TABEAU 6	ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION	34
TABEAU 7	JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI	34
TABEAU 8	NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI	35
TABEAU 9	TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER.	35
TABEAU 10	BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2015-2016 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1 ^{ER} AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015	36
TABEAU 11	BUDGET ET DÉPENSES DU PROGRAMME DU MINISTÈRE PROMOTION ET DÉVELOPPEMENT DU TOURISME	36
TABEAU 12	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'ANNÉE 2015-2016.	37
TABEAU 13	NOMBRE DE DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION POUR L'ANNÉE 2015-2016.	39
TABEAU 14	EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016	40
TABEAU 15	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES, SELON LE STATUT D'EMPLOI, AU COURS DE LA PÉRIODE 2015-2016.	40
TABEAU 16	EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2015-2016.	40
TABEAU 17	ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI	41
TABEAU 18	ÉVOLUTION DE LA REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER – RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE	41
TABEAU 19	REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER – RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2016	41
TABEAU 20	TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2015-2016 PAR STATUT D'EMPLOI	42
TABEAU 21	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016	42
TABEAU 22	NOMBRE DE PROJETS SOUMIS AU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC DANS LE CADRE DU PDEIPH	43
TABEAU 23	NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS AU PDEIPH ACCUEILLIS DU 1 ^{ER} AVRIL AU 31 MARS.	43
TABEAU 24	AUTRES MESURES OU ACTIONS EN 2015-2016 – ACTIVITÉS DE FORMATION DES GESTIONNAIRES, ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION, ETC.	43
TABEAU 25	SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR L'EXERCICE FINANCIER 2015-2016 — SITE WWW.TOURISME.GOUV.QC.CA	44
TABEAU 26	SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR L'EXERCICE FINANCIER 2015-2016 — SITE WWW.QUEBECORIGINAL.COM	45
TABEAU 27	CONTRATS DE SERVICES DONT LE MONTANT EST DE 25 000 \$ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2015 ET LE 31 MARS 2016	49
TABEAU 28	COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE.	50
TABEAU 29	ÉTAPES DE L'ÉLABORATION OU DE L'APPROBATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE	50
TABEAU 30	IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ADOPTÉE APRÈS MARS 2011	50
TABEAU 31	RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE PAR CATÉGORIE.	54
TABEAU 32	NOMBRE D'INSPECTIONS.	55
TABEAU 33	BIENS OU SERVICES TARIFÉS	55

Liste des sigles et acronymes

ATR	Association touristique régionale
ATS	Association touristique sectorielle
ETC	Équivalents temps complet
IQ TOURISME	Investissement Québec, division Tourisme
PADAT	Programme d'appui au développement des attraits touristiques
PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
PDIT	Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 : un itinéraire vers la croissance

**Présentation
du Ministère,
mission, mandats,
clientèles et partenaires**



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

La Loi prescrit notamment au Ministère de faire la promotion du Québec comme destination touristique ainsi que de favoriser le développement des expériences touristiques et la commercialisation des produits québécois.

La mission propre du Ministère fait en sorte que ses interventions, que ce soit sur le plan de la promotion ou sur celui du développement de l'offre touristique, participent à l'occupation et à la vitalité des territoires des 22 régions touristiques du Québec à laquelle contribuent plusieurs partenaires et promoteurs régionaux.

Dans l'ensemble, les fonctions du Ministère s'exercent auprès des touristes, des entrepreneurs de l'industrie touristique ainsi que des intervenants publics et associatifs.

Les touristes se voient offrir des services d'accueil, de renseignements touristiques et d'assistance pour la réservation de produits touristiques en plus de profiter de l'amélioration constante de la qualité des produits et services touristiques.

Pour leur part, les entrepreneurs sont accompagnés par le Ministère dans la réalisation de leurs projets de développement de produits et d'infrastructures touristiques afin de diversifier l'offre touristique et d'offrir de nouvelles expériences dans ce domaine.

Ainsi, le Ministère élabore et met en œuvre des stratégies de développement et des programmes d'aide en partenariat avec les intervenants des milieux public, privé et associatif. Ces partenaires complètent les actions du Ministère et permettent ainsi d'en accroître l'effet.

Faits saillants 2015-2016

2

Principaux résultats

Nouveau modèle d'affaires et de gouvernance du tourisme au Québec

L'année 2015-2016 a été marquée par la poursuite des travaux de révision du modèle d'affaires et de gouvernance du tourisme au Québec. Au printemps 2015, la ministre Dominique Vien annonçait ses nouvelles orientations dans le document intitulé *Faire du tourisme une industrie performante, innovante et axée sur le développement économique : orientations pour la révision du modèle d'affaires et de gouvernance du tourisme au Québec*.

En octobre 2015, la ministre Dominique Vien a rendu public le Plan d'action 2016-2020 – Appuyer les entreprises, enrichir les régions à l'occasion des Assises du tourisme. Il s'inscrit dans la foulée de la mise en œuvre du Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 : un itinéraire vers la croissance (PDIT) pour sa dernière période d'application.

Révision de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et de la Loi sur le ministère du Tourisme

En arrimage avec les actions du plan d'action 2016-2020, le projet de loi n°67 visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique et à définir une nouvelle gouvernance en ce qui a trait à la promotion internationale a été rédigé, puis présenté à l'Assemblée nationale du Québec le 22 octobre 2015. Il apporte les modifications souhaitées à la Loi et au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique ainsi qu'à la Loi sur le ministère du Tourisme.

Dans le cadre du processus législatif, des consultations particulières ont été tenues en novembre 2015 et le projet de loi n°67 a été sanctionné le 2 décembre 2015 pour entrer en vigueur le 15 avril 2016.

Programme Stratégie maritime – volet tourisme

En appliquant le programme Stratégie maritime – volet tourisme, qui est doté d'une enveloppe de 30 M\$, le Ministère a soutenu 16 projets en 2015-2016 et il a accordé une aide financière totale de 13 053 195 \$ pour des investissements prévus par les promoteurs et les partenaires totalisant 62 M\$.

De plus, le budget 2015-2016 du gouvernement du Québec a confirmé la mise en valeur de la vocation touristique du Saint-Laurent, notamment en ce qui concerne le développement et le renforcement de l'offre touristique, par :

- l'annonce, par décret, d'un investissement maximal de 20 M\$ d'ici cinq ans pour la restauration à des fins touristiques de la gare maritime et de la jetée Alexandra à Montréal;
- l'annonce, par décret, d'un investissement maximal de 35 M\$ d'ici cinq ans pour appuyer le projet de reconfiguration et d'agrandissement du terminal de croisières Ross Gaudreault à Québec, ce qui inclut, par ailleurs, l'aménagement d'un deuxième terminal.

**Stratégie touristique
québécoise au nord
du 49^e parallèle et
programme Aide
au développement
touristique au nord
du 49^e parallèle**

La Stratégie touristique québécoise au nord du 49^e parallèle – Cultures et espaces à découvrir, qui s'inscrit dans la vision de la démarche du Plan Nord, est adaptée aux réalités régionale et locale. Cette stratégie est soutenue par le programme Aide au développement touristique au nord du 49^e parallèle qui favorise le développement des infrastructures touristiques et la création de produits touristiques en partenariat avec les intervenants de l'industrie locale et régionale, y compris les communautés autochtones. Le développement du potentiel touristique au nord du 49^e parallèle vise à faire de ce territoire une destination touristique recherchée de calibre international.

En 2015-2016, le Ministère a soutenu 14 projets. L'aide financière totale accordée est de 2 040 418 \$ pour des investissements prévus par les promoteurs et les partenaires qui totalisent 6,8 M\$. Ces projets se sont déployés dans cinq des six régions touristiques au nord du 49^e parallèle, soit celles de la Baie-James, de Duplessis, d'Eeyou Istchee, de Manicouagan et du Nunavik.

**Opération
marketing en Chine**

Les efforts en marketing sur le territoire chinois se sont accrus en 2015 pour maximiser les retombées de la nouvelle liaison aérienne Montréal-Pékin, qui avait été inaugurée le 29 septembre 2014.

Une campagne de promotion du Québec touristique a été élaborée en collaboration avec Destination Canada et en partenariat avec Aéroports de Montréal ainsi que Tourisme Montréal. Cette offensive promotionnelle se chiffre à 1,5 M\$ sur trois ans. Ce budget s'ajoute aux sommes déjà consenties par le Ministère sur le marché chinois pour un total de 791 294 \$ en 2015-2016.

Pour appuyer ces efforts, le Ministère a élaboré des outils destinés à l'industrie québécoise afin de l'aider à adapter ses services ou à développer des offres d'expériences originales d'intérêt pour les touristes chinois. Nommons par exemple le guide *Mode d'emploi Chine* à l'intention des intervenants touristiques, publication qui s'est accompagnée d'un séminaire d'information sur les champs d'intérêt et les besoins de la clientèle chinoise.

**Présentation
des résultats
2015-2016**

3

Résultats relatifs aux orientations stratégiques du Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 : un itinéraire vers la croissance

Nouveau modèle d'affaires et de gouvernance du tourisme au Québec

Les trois premières années de la mise en œuvre du Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 : un itinéraire vers la croissance ont été marquées par une synergie renouvelée entre le Ministère et les intervenants de l'industrie touristique, qui s'est concrétisée, entre autres, par les actions suivantes :

- la mise en place de stratégies sectorielles concertées pour des produits à fort potentiel figurant parmi les priorités d'action gouvernementales – le volet tourisme des stratégies maritime et nord du 49^e parallèle;
- la mise en place de tous les leviers financiers prévus au PDIT;
- la poursuite de l'actualisation du Système québécois de gestion de la destination et la refonte du site promotionnel du Ministère;
- le dépôt du projet de loi n°67 visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique et à définir une nouvelle gouvernance en ce qui a trait à la promotion internationale;
- le développement de l'image de marque QuébecOriginal.

Forts de ces réalisations, les partenaires du Ministère ont manifesté le désir d'optimiser le déploiement du plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 en redéfinissant cette fois les rôles et les responsabilités de chacun.

C'est dans ce contexte que la ministre Dominique Vien a lancé en octobre 2015 le Plan d'action 2016-2020 – Appuyer les entreprises, enrichir les régions. Il comporte six mesures qui ont été priorisées à la suite des consultations menées auprès des intervenants de l'industrie touristique :

- déléguer à un organisme associatif externe le mandat de réaliser la promotion et la mise en marché touristiques sur les marchés hors Québec;
- doter la destination québécoise d'une stratégie d'ensemble en matière d'accueil;
- assurer le déploiement des stratégies sectorielles;
- poursuivre l'aide financière aux festivals et événements touristiques;
- actualiser l'encadrement des établissements d'hébergement touristique;
- développer et rendre disponible la connaissance stratégique nécessaire à la prise de décision éclairée des entreprises et organisations touristiques québécoises.

Le ministère du Tourisme appuie sa reddition de comptes sur les orientations stratégiques du plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020. Il s'agit de faire du tourisme une industrie performante, innovante et durable par la réalisation des volets suivants :

VOLET 1: DÉVELOPPEMENT ET RENOUVELLEMENT DE L'OFFRE TOURISTIQUE

VOLET 2: ACCUEIL ET ACCÈS À LA DESTINATION

VOLET 3: IMAGE DE MARQUE DU QUÉBEC ET PROMOTION DE LA DESTINATION À L'ÉTRANGER

VOLET 4: INVESTISSEMENTS PRIVÉS ET INNOVATION

VOLET 5: PARTENARIATS ENTRE LES INTERVENANTS PRIVÉS ET PUBLICS

VOLET 1: DÉVELOPPEMENT ET RENOUVELLEMENT DE L'OFFRE TOURISTIQUE

Stratégies sectorielles en développement

Dans la foulée de la mise en œuvre du plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020, le Ministère a poursuivi en 2015-2016, de concert avec ses partenaires, l'élaboration des stratégies sectorielles suivantes :

- Stratégie de mise en valeur du tourisme culturel et événementiel;
- Stratégie de tourisme de nature et d'aventure;
- Stratégie de mise en valeur du tourisme d'affaires et de congrès.

Programme Stratégie maritime - volet tourisme

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre du programme Stratégie maritime – volet tourisme. Annoncé en février 2015 et prenant fin en mars 2017, ce programme est doté d'une enveloppe de 30 M\$, dont près de la moitié, à ce jour, a été engagée. Ce programme vise le développement et le renforcement de l'offre touristique québécoise afin de faire du tourisme une industrie compétitive, durable, innovante et attractive pour les visiteurs du Québec et ceux des marchés extérieurs.

En 2015-2016, le Ministère a soutenu 16 projets et accordé une aide financière totale de 13 053 195 \$ pour des investissements prévus par les promoteurs et les partenaires totalisant 62 M\$.

De plus, le budget 2015-2016 du gouvernement du Québec a confirmé la mise en valeur de la vocation touristique du Saint-Laurent, notamment en ce qui concerne le développement et le renforcement de l'offre touristique, par :

- l'annonce, par décret, d'un investissement maximal de 20 M\$ d'ici cinq ans pour la restauration à des fins touristiques de la gare maritime et de la jetée Alexandra à Montréal;
- l'annonce, par décret, d'un investissement maximal de 35 M\$ d'ici cinq ans pour appuyer le projet de reconfiguration et d'agrandissement du terminal de croisières Ross Gaudreault à Québec, ce qui inclut, par ailleurs, l'aménagement d'un deuxième terminal.

**Stratégie touristique
québécoise au nord du
49^e parallèle
et programme Aide au
développement
touristique au nord
du 49^e parallèle**

La Stratégie touristique québécoise au nord du 49^e parallèle – Cultures et espaces à découvrir, qui s'inscrit dans la vision de la démarche du Plan Nord, est adaptée aux réalités régionale et locale. Cette stratégie est soutenue par le programme Aide au développement touristique au nord du 49^e parallèle qui favorise le développement des infrastructures touristiques et la création de produits touristiques en partenariat avec les intervenants de l'industrie locale et régionale, y compris les communautés autochtones. Le développement du potentiel touristique au nord du 49^e parallèle vise à faire de ce territoire une destination touristique recherchée de calibre international.

En 2015-2016, le Ministère a soutenu 14 projets. L'aide financière totale accordée est de 2 040 418 \$ pour des investissements prévus par les promoteurs et les partenaires qui totalisent 6,8 M\$. Ces projets se sont déployés dans cinq des six régions touristiques au nord du 49^e parallèle, soit celles de la Baie-James, de Duplessis, d'Eeyou Istchee, de Manicouagan et du Nunavik.

**PROGRAMME DE
DÉVELOPPEMENT
DE L'INDUSTRIE
TOURISTIQUE**

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

Le programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques est un outil visant à accroître les recettes touristiques de manière à positionner la destination québécoise sur la scène nationale et internationale, tout en renforçant l'attrait des régions et en favorisant la prolongation du séjour des visiteurs.

En 2015-2016, le Ministère a soutenu financièrement 123 événements répartis dans 16 régions touristiques, pour un total de 13 672 500 \$:

- pour la période été-automne 2015 (1^{er} mai au 31 octobre 2015), le Ministère a soutenu financièrement 105 événements pour des investissements de 11 555 000 \$;
- pour la période hiver-printemps 2015-2016 (1^{er} novembre 2015 au 30 avril 2016), le Ministère a soutenu financièrement 18 événements pour des investissements de 2 117 500 \$.

Il est à noter que d'autres dépenses s'ajoutent. Elles sont liées au soutien administratif et totalisent 100 000 \$, ce qui porte la somme totale allouée au programme à 13 772 500 \$ en 2015-2016.

AUTRES PROGRAMMES

En plus du Programme de développement de l'industrie touristique, le Programme d'appui au développement des attraits touristiques (PADAT) et le Fonds tourisme PME sont déployés afin d'accorder des prêts et des garanties de prêt aux entreprises touristiques admissibles. De plus, un crédit d'impôt remboursable favorise désormais le renouvellement de l'offre d'hébergement touristique des régions. Ces mesures s'ajoutent à celles qui appuient déjà la mise en œuvre du plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020.

Programme d'appui au développement des attraits touristiques

Le Programme d'appui au développement des attraits touristiques dispose d'une enveloppe financière de 85 M\$ sur cinq ans (2013-2018) répartie également à raison d'un maximum de 17 M\$ par année, dont 10,2 M\$ en prêts et 6,8 M\$ en garanties de prêt. Le programme permet d'octroyer des prêts et garanties de prêt variant entre 150 000 \$ et 2 M\$.

Les objectifs de ce programme sont les suivants :

- stimuler les investissements privés au profit du renouvellement de l'offre touristique au Québec;
- soutenir les projets de développement de produits touristiques novateurs et complémentaires à ceux qui existent déjà;
- permettre d'assurer la croissance des entreprises performantes du secteur touristique au Québec;
- offrir un accès au financement adapté aux réalités de l'industrie touristique.

Le programme d'appui s'adresse aux entreprises existantes enregistrées comme organismes à but lucratif ou organismes à but non lucratif, provenant de toutes les régions du Québec, qui présentent un potentiel de rentabilité.

La gestion du programme a été confiée à Investissement Québec, division Tourisme (IQ Tourisme). Ainsi, le Ministère participe au processus d'analyse des projets par la production d'un avis de pertinence touristique réalisé en collaboration avec l'association touristique régionale (ATR) concernée.

En 2015-2016, le Ministère a émis 12 avis favorables à IQ Tourisme. Au 31 mars 2016, six promoteurs avaient accepté l'offre de financement, cinq¹ dossiers étaient en phase d'offre de financement et un promoteur avait suspendu son projet.

IQ Tourisme pourrait accorder environ 10,2 M\$ en prêts et 1,3 M\$ en garanties de prêt, soutenant ainsi des investissements totalisant plus de 161,7 M\$.

Fonds tourisme PME

Le Fonds tourisme PME de Filaction (fonds de développement et d'investissement) prend la forme d'une société en commandite et il est doté d'une capitalisation de 5 M\$, dont 1,7 M\$ provenant du gouvernement du Québec et 3,3 M\$ de Filaction. Le fonds finance les projets de petites entreprises touristiques qui contribueront à améliorer l'offre touristique et il permet d'accorder des prêts et des garanties de prêt, variant de 25 000 \$ à 250 000 \$, aux entreprises touristiques admissibles.

Le fonds est géré par Filaction tandis que le Ministère est membre du comité consultatif, lequel se prononce sur la pertinence touristique des projets recommandés par Filaction. En 2015-2016, deux promoteurs ont accepté l'offre de financement représentant 452 732 \$ en prêt pour des investissements totaux de plus de 2,1 M\$.

1. Après le 31 mars 2016, l'un des projets en phase d'offre de financement, représentant un prêt de 2 M\$ pour des investissements de 68,6 M\$, a été annulé.

**Crédit d'impôt
remboursable
favorisant la
modernisation de
l'offre d'hébergement
touristique**

Cette mesure fiscale est destinée à accélérer et à intensifier les investissements des infrastructures d'hébergement en région. Les travaux de rénovation hôtelière effectués en dehors des régions métropolitaines de recensement de Montréal et de Québec ont donné droit à un crédit d'impôt de 20 % ou de 25 % des dépenses admissibles selon la nature des travaux. En vigueur depuis mars 2012, cette mesure a pris fin le 1^{er} janvier 2016.

En 2015-2016, 92 sociétés ont bénéficié du crédit d'impôt pour un total de 6,2 M\$ accordés par Revenu Québec, responsable de la gestion de cette mesure.

**Programme d'aide
financière aux projets
d'infrastructures
portuaires et
touristiques**

La mise en œuvre de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent 2008-2013, lancée en mai 2008 par le gouvernement du Québec, s'est traduite, entre autres, par la création du Programme d'aide financière aux projets d'infrastructures portuaires et touristiques – nommé le Programme d'aide à la stratégie des croisières. Arrivé à terme, il a été reconduit le 31 mars 2013 pour une période de trois ans. Le programme a pris fin le 31 mars 2016.

En 2015-2016, le Ministère a soutenu 11 projets dans ce secteur d'activité. L'aide totale accordée est de 3 944 150 \$ pour des investissements prévus par les promoteurs et les partenaires qui totalisent 12 M\$.

Depuis 2008, ce programme d'aide a permis au ministère du Tourisme de soutenir 43 projets. L'aide totale accordée à cet égard a été de 32 866 296 \$ pour des investissements par les promoteurs et les partenaires totalisant 119 M\$.

**Soutien aux
projets majeurs**

Dans le cadre de sa mission, le Ministère accompagne des promoteurs privés et publics dans la préparation et le suivi de projets majeurs en matière d'investissement touristique. C'est dans cette perspective que le gouvernement du Québec a annoncé, le 15 février 2016, une aide financière de 26 M\$ au Centre de conservation de la biodiversité boréale inc., mieux connu sous le nom Zoo sauvage de Saint-Félicien, pour la réalisation de son plan global de développement nécessitant des investissements totaux de 32,5 M\$ sur 6 ans.

VOLET 2: ACCUEIL ET ACCÈS À LA DESTINATION

Améliorer l'accueil à l'Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi ses actions en vue d'améliorer l'accueil des touristes dès leur arrivée à destination, comme le prévoit le plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020.

À cette fin, les différents visuels développés ont été diffusés, dont une affiche géante d'accueil qui a été installée dans la zone des arrivées internationales à l'Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau (Montréal-Trudeau). Celle-ci arbore différentes scènes touristiques québécoises sous l'effigie de la marque QuébecOriginal et elle informe les voyageurs à propos des différents moyens pour joindre les services d'accueil et d'information du Ministère.

L'accueil à Montréal-Trudeau est complété par la diffusion d'une vidéo promotionnelle de trente secondes projetée toutes les six minutes sur les écrans numériques installés également dans la zone des arrivées internationales. Les mêmes renseignements concernant les points de service d'accueil et de renseignements touristiques sont présentés.

Poursuivre la modernisation du Système québécois de gestion de la destination

En 2015-2016, le Ministère a réalisé ses travaux d'actualisation du Système québécois de gestion de la destination, comme prévu au plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020. Ainsi, la commercialisation du système de réservation qui avait été déployé en mai 2014 s'est poursuivie.

Par ailleurs, la refonte du site Web promotionnel du Ministère www.QuébecOriginal.com a été finalisée puis mise en ligne au printemps 2015.

Le site Web offre un tout nouveau visuel adapté aux divers outils mobiles, et il est configuré automatiquement selon le support utilisé afin de mieux répondre aux besoins des internautes et des mobinautes. L'organisation de l'information a été entièrement revue, et le graphisme a été épuré pour mieux se positionner par rapport aux sites de l'industrie touristique internationale reconnus comme dynamiques. Cette refonte a également permis d'intégrer l'image de marque QuébecOriginal d'une manière efficace.

À l'été 2015, une campagne promotionnelle adressée aux Québécois a été intégrée au site Web, pour une première fois.

Rappelons, que le Système québécois de gestion de la destination est un ensemble de solutions technologiques sécurisées assorties de processus et fonctionnalités qui sont au cœur des opérations du Ministère en soutien aux services de promotion, d'information touristique et de réservation offerts par de multiples canaux – centres Infotouriste, centre d'appels, site Web QuébecOriginal du Ministère, sites Web des partenaires de l'industrie ainsi que les lieux d'accueil et de renseignements touristiques non gouvernementaux.

VOLET 3: IMAGE DE MARQUE DU QUÉBEC ET PROMOTION DE LA DESTINATION À L'ÉTRANGER

CAMPAGNES

Chaque année, le Ministère réalise des campagnes promotionnelles en partenariat avec des associations touristiques régionales et des transporteurs aériens, sous la bannière QuébecOriginal, afin :

- d'augmenter la notoriété de la destination québécoise;
- de séduire de nouveaux visiteurs potentiels;
- de se démarquer comme destination;
- de faire monter le Québec dans l'échelle décisionnelle des voyageurs potentiels.

En 2015-2016, le Ministère a planifié et mis en œuvre des campagnes promotionnelles QuébecOriginal (quatre estivales et deux hivernales) pour un engagement total de 5,1 M \$, dont 1,2 M \$ défrayé par des partenaires.

Campagnes promotionnelles Été 2015

Québec	France	Ontario	États-Unis
du 8 juin au 14 août 2015	du 16 avril au 31 mai 2015	du 29 avril au 28 juin 2015	du 1 ^{er} mai au 4 juillet 2015
MONTANT TOTAL ENGAGÉ 570 000 \$, dont 120 000 \$ provenant des partenaires	MONTANT TOTAL ENGAGÉ 1 317 477 \$, dont 330 000 \$ provenant des partenaires	MONTANT TOTAL ENGAGÉ 490 000 \$, dont 190 000 \$ provenant des partenaires	MONTANT TOTAL ENGAGÉ 1 380 000 \$, dont 280 000 \$ provenant des partenaires
OBJECTIF inciter les Québécois à rester au Québec pour leurs vacances	OBJECTIF promouvoir une destination spectaculaire qui offre une multitude d'expériences uniques	OBJECTIF promouvoir et positionner le Québec comme la destination touristique estivale incontournable sur ces deux marchés	

Campagnes promotionnelles Hiver 2015-2016

France	Ontario et États-Unis
du 21 octobre au 18 décembre 2015	du 2 novembre 2015 au 16 février 2016
MONTANT TOTAL ENGAGÉ 1 055 000 \$, dont 305 000 \$ provenant des partenaires	MONTANT TOTAL ENGAGÉ 250 000 \$
OBJECTIF confirmer le positionnement du Québec comme destination vacances hivernale à considérer pour l'hiver 2015-2016	OBJECTIF promouvoir et positionner le Québec comme destination touristique hivernale incontournable sur ces deux marchés

OUTILS PROMOTIONNELS

En appui aux grandes campagnes publicitaires ou en soutien stratégique à certaines campagnes Web, le Ministère élabore des documents promotionnels imprimés et numériques en plusieurs langues, qui s'adressent autant aux partenaires de l'industrie qu'au grand public.

En 2015-2016, le Ministère a :

- produit une nouvelle brochure de 12 pages, *Le Québec en un clin d'œil*, à plus de 5000 exemplaires en français, anglais et allemand. Elle est principalement destinée aux consommateurs des différents salons, bourses et foires et aux bureaux Destination Québec pour leurs divers événements. La brochure est aussi disponible en ligne;
- poursuivi le renouvellement de ses outils promotionnels afin d'alimenter sa photothèque et sa vidéothèque – tournées Instagram et acquisition de diverses photos et vidéos.

COMMERCIALISATION ET RELATIONS DE PRESSE

En 2015-2016, 535 activités comprenant principalement des relations de presse (298), des activités commerciales (173) et de promotion en territoire (64) ont été amorcées ou poursuivies par le Ministère et les bureaux de Destination Québec.

Les actions associées aux relations de presse totalisant un investissement de 960 211 \$ ont permis au Ministère d'accueillir 512 journalistes étrangers dans les régions touristiques du Québec.

Les retombées médiatiques des séjours de ces représentants des médias au Québec sont quant à elles estimées à 53 M\$.

Le Ministère a contribué à une trentaine d'activités de promotion, de commercialisation et de démarchage organisées par Destination Canada sur les différents marchés communs, principalement la Chine, les États-Unis, le Royaume-Uni et la France, totalisant ainsi un investissement de plus de 1 300 000\$.

REPRÉSENTATION À L'ÉTRANGER

En février 2015, des appels d'offres publics ont été lancés pour assurer la représentation du Ministère sur les marchés hors Québec à compter du 1^{er} avril 2015. Compte tenu du contexte budgétaire et de l'évolution du profil de différents marchés, le Ministère a choisi de réduire sa présence hors Québec à quatre emplacements :

- Toronto : sert les provinces canadiennes à l'ouest du Québec;
- New York : sert l'ensemble du territoire américain;
- Paris : sert la France, la Belgique, la Suisse, le Royaume-Uni et l'Allemagne;
- Pékin : sert la Chine, y inclus Hong Kong.

Cette révision n'a engendré l'abandon d'aucun marché. Les firmes choisies lors des appels d'offres publics sont liées par contrat pour trois ans, avec une possibilité de prolongation de deux années.

**PROGRAMME
DE DÉVELOPPEMENT
DE L'INDUSTRIE
TOURISTIQUE;
AIDE À LA PROMOTION, À
LA COMMERCIALISATION
ET AU DÉMARCHAGE**

En 2015-2016, plusieurs organismes de l'industrie touristique ont bénéficié d'une aide financière par l'entremise du Programme de développement de l'industrie touristique afin de soutenir leurs opérations de promotion, de commercialisation et de démarchage.

Dans le but d'accroître le rayonnement international de la destination et celui des produits touristiques québécois sur les marchés hors Québec, le Ministère a favorisé l'appropriation, l'utilisation et la diffusion de la marque QuébecOriginal par les partenaires dans le cadre de leurs actions de commercialisation sur les marchés hors Québec. Ainsi, le Ministère a offert :

- une aide de 35 937 \$ à Holland America Line pour réaliser, en partenariat avec l'Office du tourisme de Québec, une campagne visant à promouvoir les nouveaux itinéraires de Holland America Line comprenant des embarquements dans les principaux ports du Saint-Laurent;
- une aide de 75 000 \$ à la Fédération des pourvoiries du Québec pour promouvoir les produits chasse et pêche sur les marchés hors Québec;
- une aide de 300 000 \$ à l'Association de villégiature Tremblant pour un partenariat avec les principaux acteurs de la région afin de positionner Tremblant comme destination de villégiature de premier choix auprès des décideurs du tourisme d'affaires sur le marché ontarien et de présenter une offre de transport aérien à la clientèle affaires.

De plus, le Ministère s'est aussi engagé à verser une aide maximale de :

- 60 000 \$ à la Société des Attractions Touristiques du Québec pour la campagne « QuébecMust » qui vise à faire la promotion des attractions touristiques du Québec dans différentes régions;
- 375 000 \$ à ATR associées du Québec pour des campagnes promotionnelles sur les produits ski et motoneige sur les marchés des États-Unis et de l'Ontario;
- 300 000 \$ à Tourisme Côte-Nord—Manicouagan pour la campagne promotionnelle estivale « Viens voir les baleines » sur les marchés du Québec, de l'Ontario et des États-Unis;
- 60 000 \$ à Aventure Écotourisme Québec pour des actions de mise en marché des produits nature;
- 70 000 \$ à l'ATR du Saguenay—Lac-Saint-Jean pour la promotion du tourisme religieux et spirituel sur les marchés nord-américains et internationaux;
- 50 000 \$ à Tourisme Montréal pour la promotion des croisières internationales auprès des agences de voyages et des consommateurs.

VOLET 4: INVESTISSEMENTS PRIVÉS ET INNOVATION

Le plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 vise à accompagner les entrepreneurs touristiques grâce à des mesures de soutien professionnel et de formation aux gestionnaires ainsi que par l'adoption de meilleures pratiques d'affaires.

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi son partenariat avec le Mouvement québécois de la qualité. Ce réseau fournit, entre autres, différents outils aux associations touristiques sectorielles (ATS) participantes de façon à susciter l'implantation de meilleures pratiques d'affaires et à favoriser le développement de la performance au sein des entreprises touristiques québécoises. Au cours de l'année financière, trois rencontres des membres du réseau des ATS et deux rencontres de ceux du réseau des entreprises touristiques ont été tenues.

Le Ministère a participé au Salon sur les meilleures pratiques d'affaires organisé par le Mouvement québécois de la qualité. Ce salon réunit annuellement plus de 2 500 dirigeants et gestionnaires autour des thèmes de l'innovation, de l'amélioration continue et de la qualité. Depuis 2011, le Ministère dispose d'une vitrine particulière au sein d'un « îlot tourisme » à chaque salon.

La collaboration dans le cadre de l'entente avec Services Québec afin que l'ensemble des entreprises touristiques bénéficie d'un accès simplifié à l'information sur les programmes d'aide financière et les séances de formation par l'entremise de l'espace *Entreprises* du portail gouvernemental s'est également poursuivie.

Par ailleurs, le Ministère joue un rôle de conseiller dans le cadre de la réalisation de différents projets du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme.

VOLET 5: PARTENARIATS ENTRE LES INTERVENANTS PRIVÉS ET PUBLICS

Soutien aux associations touristiques régionales

Les associations touristiques régionales sont des personnes morales à but non lucratif et autonomes créées en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies, par leur milieu régional, à l'exception de l'Office du tourisme de Québec qui est un service de la Ville de Québec. Les principaux mandats de ces associations sont: la promotion, la mise en marché, l'accueil, l'information, la signalisation touristique et le développement de l'offre touristique.

En 2015-2016, le Ministère a reconduit les ententes de partenariat avec les 22 associations touristiques régionales. L'enveloppe de 10 M\$ a été répartie en fonction de paramètres permettant d'apprécier la performance des actions et des investissements touristiques.

Soutien aux associations touristiques sectorielles

Les associations touristiques sectorielles sont des organismes privés à but non lucratif qui agissent comme porte-parole reconnus d'un produit ou d'un secteur touristique et dont les actions contribuent: au développement et à l'acquisition de connaissances stratégiques, au déploiement et à la consolidation de produits d'appel porteurs, à la création d'un environnement propice à l'investissement, à l'adoption de meilleures pratiques d'affaires et à la mise en marché hors Québec des produits et des attraits touristiques.

Le Ministère, par son programme d'aide financière, offre un soutien aux 18 associations touristiques sectorielles pour qu'elles jouent un rôle actif en matière de développement de produits et de mise en marché hors Québec.

En 2015-2016, l'aide financière accordée à ces associations a totalisé 1,8 M\$. Pour le volet développement de l'offre touristique du programme, le Ministère a alloué une somme de 1,4 M\$ à 18 ATS. Pour le volet mise en marché, 387 102 \$ ont été attribués à 12 associations sectorielles afin qu'elles réalisent des actions principalement au Canada, aux États-Unis et en Europe.

Les associations touristiques sectorielles produisent notamment des documents promotionnels destinés aux clientèles hors Québec et elles participent à des salons, des bourses et des foires. Comme prévu à l'entente triennale conclue dans le cadre du Programme de développement de l'industrie touristique, le Ministère a accordé à l'Association des croisières du Saint-Laurent une aide financière de 625 000 \$ en 2015-2016 pour accompagner les lieux d'escale dans la mise en œuvre d'une politique d'accueil et promouvoir les destinations.

Taxe sur l'hébergement

Depuis 1996, le gouvernement du Québec offre aux régions touristiques la possibilité de se doter d'une source de financement pour la promotion et le développement touristiques: la perception d'une taxe sur l'hébergement. La valeur de cette dernière est de 2 dollars ou 3 dollars la nuitée par unité louée ou encore de 3 % sur le prix de la nuitée, selon la décision de l'association touristique régionale du territoire où se situe l'établissement d'hébergement. L'Association touristique régionale de Montréal fait exception en appliquant un taux de 3,5 %.

En 2015-2016, 54,6 M\$ ont été versés aux associations touristiques régionales, qui ont bénéficié ainsi d'une augmentation de plus de 3,8 M\$, soit une majoration de 7,6 % par rapport à la somme reçue en 2014-2015.

Présentation des résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

TABLEAU 1

ÉVALUATION DES SERVICES OFFERTS AUX CENTRES INFOTOURISTE 2015-2016

ENGAGEMENTS	INDICATEURS ÉVALUATION DES VISITEURS	RÉSULTATS ¹ 2015-2016	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2013-2014
		POURCENTAGE DE SATISFACTION (TRÈS BIEN ET EXCELLENT)	POURCENTAGE DE SATISFACTION (TRÈS BIEN ET EXCELLENT)	POURCENTAGE DE SATISFACTION (TRÈS BIEN ET EXCELLENT)
SERVICES GRATUITS OFFERTS DE DIFFÉRENTES MANIÈRES, EN PLUSIEURS LANGUES ET POUR DIVERSES CLIENTÈLES	Accessibilité des services	97	95	96
	Temps d'attente	92	95	92
SERVICES COURTOIS ET RESPECTUEUX	Accueil et courtoisie	99	99	98
RENSEIGNEMENTS PRÉCIS, CLAIRS, VARIÉS ET ADAPTÉS AUX BESOINS DES CLIENTÈLES	Qualité des services reçus des préposés aux renseignements	99	98	97

1: Les centres Infotouriste de Lacolle et Stanstead n'ont pas été exploités à l'été 2015.

Source: Résultats du sondage réalisé en 2015 sur la qualité des services offerts par les centres Infotouriste

Le sondage sur la perception de la clientèle concernant la qualité des services offerts par le Ministère dans ses centres Infotouriste a été mené auprès de 1 054 répondants. Ces visiteurs étaient en provenance des autres provinces canadiennes (36,4 %), de l'Europe (26,3 %), des États-Unis (18,6 %) et du Québec (13,4 %). Ils voyageaient en couple (43,9 %) ou en famille (36,9 %). La raison principale de leur visite aux centres Infotouriste avait trait à l'obtention de renseignements touristiques (85,5 %) et de documentation touristique – guides, cartes et brochures dans 75,1 % des cas.

TABLEAU 2

NOMBRE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE

CATÉGORIES	NOMBRE DE PLAINTES EN 2015-2016	NOMBRE DE PLAINTES EN 2014-2015 ²	NOMBRE DE PLAINTES EN 2013-2014
ACTIVITÉS DU MINISTÈRE DU TOURISME	30	24	34
ACTIVITÉS D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES PUBLICS	39	40	36
ACTIVITÉS DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE	144	158	265
DÉNONCIATIONS D'ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE ILLÉGAUX REÇUES AU MINISTÈRE DU TOURISME	S. O. ¹	16	33

1: Étant donné que les plaintes concernant le Ministère sont liées aux engagements de sa Déclaration de services aux citoyens et que les dénonciations concernent l'application de la Loi et du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique, ces dernières ne sont plus comptabilisées avec les plaintes.

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

Source: Secrétariat général du Ministère, *Registre des plaintes*

Résultats à l'égard du traitement des plaintes

Le Ministère s'engage à donner suite aux commentaires de clients insatisfaits relativement à ses activités et à transmettre aux entreprises touristiques ceux qui concernent leurs activités.

En 2015-2016, le Ministère a reçu 213 plaintes qui portaient principalement sur les activités de l'industrie touristique, notamment sur les services offerts par des entreprises touristiques comme les établissements d'hébergement, les attraits et les moyens de transport.



Utilisation des ressources

4

Ressources humaines

Au 31 mars 2016, le Ministère employait 202 personnes à des postes réguliers comparativement à 232 à la même date en 2015, ce qui représente 30 personnes de moins.

Effectif

Cet écart de 30 employés réguliers peut s'expliquer par trois principaux facteurs. Au 1^{er} avril 2015, 6 postes ont été supprimés consécutivement à des départs à la retraite, compte tenu de l'application des mesures de réduction de la taille de l'État. De plus, à cette même date, 6 employés qui accomplissaient des activités de communication gouvernementale au Ministère ont été transférés au ministère du Conseil exécutif. Finalement, en raison de la réorganisation rendue nécessaire à la suite de la création de l'Alliance de l'industrie touristique, le Ministère a choisi de ne pas procéder systématiquement à la dotation des postes lorsque ceux-ci devenaient vacants à la suite de départs à la retraite ou de la mutation de personnes vers d'autres ministères et organismes.

TABLEAU 3
EFFECTIF EN POSTE¹ AU 31 MARS 2016

SECTEUR D'ACTIVITÉ OU ORIENTATION STRATÉGIQUE	2015-2016	2014-2015	ÉCART
TOURISME (EFFECTIF RÉGULIER)	202	232	(30)
TOURISME (EFFECTIF OCCASIONNEL)	18	14	4
TOTAL	220	246	(26)

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

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

Le tableau 4 indique une baisse de 26,7 de l'effectif utilisé (en ETC) entre 2014-2015 et 2015-2016. Aux explications évoquées pour l'écart observé au tableau 3 s'ajoute le fait que le Ministère a continué à optimiser les services d'accueil, réduisant ainsi ses besoins en personnel occasionnel.

TABLEAU 4
EFFECTIF UTILISÉ¹ AU 31 MARS 2016

SECTEUR D'ACTIVITÉ OU ORIENTATION STRATÉGIQUE	2015-2016	2014-2015 ²	ÉCART
TOURISME	220,9	247,6	(26,7)

1. Effectif utilisé : consommation entre le 1^{er} avril et le 31 mars (cumulatif) qui représente les heures travaillées par le personnel régulier et occasionnel et qui ont été payées. Cela n'inclut pas les primes ni les heures supplémentaires.

2. Ce chiffre est la donnée réelle pour l'année financière 2014-2015, alors que celui présenté dans le rapport annuel de gestion 2014-2015 du Ministère était la donnée préliminaire.

Source : Conseil du trésor, *Suivi mensuel en ETC*

**Formation
et développement
du personnel**

Au cours de l'année financière 2015-2016, les dépenses du Ministère en formation et développement du personnel ont porté notamment sur les activités visant à soutenir l'acquisition d'habiletés de gestion et à acquérir de nouvelles connaissances technologiques.

TABLEAU 5

**RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION
ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ**

CHAMP D'ACTIVITÉ	2015-2016 ¹	2014
FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	30 969 \$	43 950 \$
SOUTENIR L'ACQUISITION D'HABILETÉS DE GESTION	43 480 \$	24 152 \$
ACQUÉRIR DE NOUVELLES CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES	43 284 \$	81 354 \$
FAVORISER L'INTÉGRATION DU PERSONNEL ET LE CHEMINEMENT DE CARRIÈRE	11 043 \$	14 043 \$
AMÉLIORER LES CAPACITÉS DE COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE	2 935 \$	7 185 \$

1. Les données de 2015-2016 concernent l'année financière et, par conséquent, elles ne sont pas comparables à celles de 2014 qui concernent l'année civile. Ces données incluent les salaires et les frais directs et indirects. Les étudiants sont exclus du calcul. Notons également que les données de 2014 présentées dans ce tableau n'ont pas été validées par un auditeur interne.

Source: SADE, *Rapport sur la formation, année financière 2015-2016*

TABLEAU 6

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

	2015-2016 ¹	2014
PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)	0,84	0,97
NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	1,10	2,57
MONTANT ALLOUÉ PAR PERSONNE	599 \$	694 \$

1. Les données de 2015-2016 concernent l'année financière et, par conséquent, elles ne sont pas comparables à celles de 2014 qui concernent l'année civile. Notons également que les données de 2014 présentées dans ce tableau n'ont pas été validées par un auditeur interne.

Sources: SADE, *Rapport sur la formation, année financière 2015-2016*, et rapport Virtuo *Informations relatives à la masse salariale*

TABLEAU 7

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

	2015-2016 ¹	2014
CADRE	44,9	33,2
PROFESSIONNEL	126,4	219,3
FONCTIONNAIRE	70,5	379,5

1. Les données de 2015-2016 concernent l'année financière et, par conséquent, elles ne sont pas comparables à celles de 2014 qui concernent l'année civile. Les étudiants sont exclus du calcul.

Source: SADE, *Rapport sur la formation, année financière 2015-2016*

Planification de la main-d'œuvre

TABEAU 8
NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

	2015-2016	2014-2015
CADRE	3	0
PROFESSIONNEL	6	4
FONCTIONNAIRE	6	6

Source: Rapport SAGIP en provenance du Centre de services partagés du Québec

Pour les neuf premiers mois de l'année financière 2015-2016, le taux de départ volontaire du Ministère a été légèrement inférieur à celui de la fonction publique, soit 5,95 comparativement à 6,55.

TABEAU 9
TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

ANNÉE	2015-2016	2014-2015	2013-2014
TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (EN %)	5,95 ¹	11,77 ²	13,24

1: Données préliminaires d'avril à décembre 2015.

2: Ce chiffre est la donnée réelle pour l'année financière 2014-2015, alors que celui présenté dans le rapport annuel de gestion 2014-2015 du Ministère était la donnée préliminaire.

Source: Secrétariat du Conseil du trésor, *Rapport Média*

Bonis au rendement

TABLEAU 10

BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2015-2016 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1^{ER} AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015

STATUT	NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL (000 \$)
CADRES	0	0 \$
CADRES JURIDIQUES	S. O.	S. O.
TITULAIRES D'UN EMPLOI SUPÉRIEUR À TEMPS PLEIN	0	0 \$
TOTAL	0	0 \$

Ressources budgétaires et financières

Le tableau 11 présente l'ensemble des dépenses du programme du Ministère Promotion et développement du tourisme pour l'année financière 2015-2016.

TABLEAU 11

BUDGET ET DÉPENSES DU PROGRAMME DU MINISTÈRE PROMOTION ET DÉVELOPPEMENT DU TOURISME

SECTEUR D'ACTIVITÉ OU ORIENTATION	BUDGET DE DÉPENSES 2015-2016 ¹ (M \$)	DÉPENSES PROBABLES 2015-2016 ¹ (M \$)	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015 ¹ (M \$)	ÉCART ² (M \$)	VARIATION ³ (%)
Promotion et développement du tourisme	123,5	122,5	124,0	(1,5)	1,2

1. Secrétariat du Conseil du trésor, *Budget de dépenses 2016-2017, Renseignements supplémentaires*, p. 62.

2. Écart entre les dépenses probables de 2015-2016 et les dépenses réelles de 2014-2015.

3. Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2014-2015.

EXPLICATIONS DES ÉCARTS

Comparaison entre le budget de dépenses et les dépenses probables de 2015-2016

Les dépenses probables du Ministère en 2015-2016 affichent une baisse de 1,0 M\$ par rapport au budget de dépenses initial. Cette réduction résulte essentiellement de l'application d'une mesure de contrôle des dépenses gouvernementales.

Comparaison entre les dépenses probables de 2015-2016 et les dépenses réelles de 2014-2015

Les dépenses probables de 2015-2016 du programme Promotion et développement du tourisme sont inférieures de 1,5 M\$ par rapport aux dépenses réelles de 2014-2015. Cette diminution s'explique par la réduction des crédits octroyés aux sociétés d'État pour le service de la dette.

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

En 2015-2016, le Ministère a amorcé sa réflexion sur la mise en application d'une méthodologie de calcul des coûts de revient pour les principaux biens et services non tarifés.

Ressources informationnelles

TABLEAU 12

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'ANNÉE 2015-2016 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
ACTIVITÉS D'ENCADREMENT	744,7	705,1	En 2015-2016, une réduction des coûts d'exploitation a été enregistrée avec l'utilisation de l'infonuagique, ce qui explique l'écart de 24 %. Par ailleurs, les investissements ont été consacrés au rapatriement des infrastructures de Bell.
ACTIVITÉS DE CONTINUITÉ	6 744,6	5 122,7	
PROJETS	0,0	0,0	
TOTAL	7 489,3	5 827,8	

Source : Bilan annuel des réalisations en matière de ressources informationnelles

En 2015-2016, les dépenses et investissements réels du secteur des ressources informationnelles du Ministère ont été inférieurs à ceux prévus, et ce, tant pour les activités d'encadrement que pour celles de continuité. La direction des ressources informationnelles a poursuivi ses travaux visant à transférer tous les serveurs et les équipements de télécommunication et de réseautique auparavant hébergés par Bell vers un nouvel hébergeur du domaine public, l'Université Laval. Ce choix explique la diminution importante des coûts d'infrastructures.

Sécurité de l'information

En 2015-2016, dans une démarche globale et intégrée de sécurité de l'information, le Ministère a renouvelé ses engagements au regard de la sécurité de l'information en mettant en œuvre le plan d'action triennal 2015-2018 découlant de la Politique de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels.

Conformément à la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement ainsi qu'à la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale, le plan d'action vise à :

- assurer la pérennité de la gestion de la sécurité de l'information;
- réduire les risques à l'égard de la sécurité de l'information;
- sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information;
- consolider la gestion des incidents critiques de sécurité de l'information et garantir la continuité des services en cas d'atteinte à la sécurité de l'information.

Au cours de l'exercice financier, un comité de travail a poursuivi ses travaux visant la réalisation de la deuxième Campagne intégrée de sensibilisation de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels de même que la catégorisation des actifs informationnels en arrimage avec la politique ministérielle de gestion des risques et des incidents de sécurité de l'information.

**Exigences
découlant de lois,
de politiques et
d'autres documents
gouvernementaux**

5

Accès aux documents et protection des renseignements personnels

En 2015-2016, le Ministère a traité 50 demandes d'accès à des documents. L'objet des requêtes visait notamment à obtenir de l'information sur la conformité des établissements touristiques, l'octroi de subventions et les dépenses du Ministère.

Au total, 45 demandes ont été acceptées et 5 ont été refusées en vertu des articles 23, 24 et 34 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après appelée Loi sur l'accès).

TABLEAU 13

NOMBRE DE DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION POUR L'ANNÉE 2015-2016

NOMBRE DE DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION	50
DEMANDES TOTALEMENT REFUSÉES	5 ¹
DEMANDES TOTALEMENT ACCEPTÉES	43
DEMANDES PARTIELLEMENT ACCEPTÉES	2
DEMANDE AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DEMANDE DE RÉVISION	1 ²
DEMANDE AYANT FAIT L'OBJET D'UNE MESURE D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE	0

ÉCHÉANCES DE TRAITEMENT

DEMANDES TRAITÉES EN 20 JOURS OU MOINS	45
DEMANDES TRAITÉES EN 30 JOURS	3 ³
DEMANDES TRAITÉES HORS DÉLAI	2 ³

1: Deux refus concernent un document produit pour le compte de la ministre du Tourisme (article 34 de la Loi sur l'accès) et trois refus font suite à la consultation de tiers (articles 23 et 24 de la Loi sur l'accès).

2: La révision a trait à la divulgation des états financiers fournis au Ministère par un tiers.

3: Délais occasionnés par la consultation d'un tiers visé par la demande d'accès aux documents.

**Règlement
sur la diffusion**

En 2015-2016, le Ministère a bonifié l'accès à ses documents et à l'information conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1, r. 2) entré en vigueur le 1^{er} avril 2015.

Pour ce faire, le Ministère a constitué un comité sur la diffusion de l'information pour permettre le versement annuel et trimestriel des renseignements dans le site Web institutionnel www.tourisme.gouv.qc.ca sous l'onglet *Accès à l'information*. D'ailleurs, les membres se sont assurés de rendre accessibles, dans les cinq jours prévus au Règlement, les décisions rendues et les documents transmis dans le cadre du traitement d'une demande d'accès à des documents.

Un relevé de l'achalandage des pages Web sous *Accès à l'information* a permis de constater que, du 15 mai 2015 au 31 mars 2016, les pages « Décisions rendues » ont été vues 2 019 fois tandis que les pages « Renseignements relatifs aux dépenses » ont davantage suscité l'intérêt des internautes avec 6 845 mots-clics.

Accès à l'égalité en emploi

TABEAU 14
EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016

NOMBRE DE L'EFFECTIF RÉGULIER	202
-------------------------------	-----

Source : Extraction SAGIR au 31 mars 2016

En 2015-2016, le Ministère a embauché 61 personnes afin de pourvoir différents postes. De ce nombre, 4 personnes occupent des postes réguliers, 11 sont des employés occasionnels, 41 des étudiants et 5 des stagiaires.

TABEAU 15
**NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES,
SELON LE STATUT D'EMPLOI, AU COURS DE LA PÉRIODE 2015-2016**

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT ¹	STAGIAIRE ¹
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	4	11	41	5

1. Le nombre d'étudiants et de stagiaires correspond au nombre de personnes différentes qui ont été engagées au cours de l'année financière 2015-2016.

Source : Secrétariat du Conseil du Trésor, extraction média

TABEAU 16
EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2015-2016

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES 2015-2016	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES MEMBRES D'UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE	NOMBRE DE PERSONNES ANGLOPHONES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES AUTOCHTONES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE	TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE PAR STATUT D'EMPLOI (%)
RÉGULIER	4	1	0	0	0	1	25
OCCASIONNEL	11	0	0	0	0	0	0
ÉTUDIANT	41	2	0	0	0	2	4,9
STAGIAIRE	5	0	0	0	0	0	0

Source : Secrétariat du Conseil du Trésor, extraction média

TABLEAU 17

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI

STATUT D'EMPLOI	2015-2016	2014-2015 ¹	2013-2014
RÉGULIER (%)	25,0	0	25,0
OCCASIONNEL (%)	0	16,7	22,2
ÉTUDIANT (%)	4,9	11,0	8,2
STAGIAIRE (%)	0	0	0

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

Source: Secrétariat du Conseil du Trésor, extraction média.

TABLEAU 18

ÉVOLUTION DE LA REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER – RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

GRUPE CIBLE	NOMBRE AU 31 MARS 2016	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016 (%)	NOMBRE AU 31 MARS 2015 ¹	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2015 (%)	NOMBRE AU 31 MARS 2014	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2014 (%)
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	25	12,4	26	11,2	26	10,7
AUTOCHTONES	2	1,0	2	0,9	2	0,8
ANGLOPHONES	4	2,0	6	2,6	6	2,5
PERSONNES HANDICAPÉES	1	0,5	1	0,4	2	0,8

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

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

TABLEAU 19

REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER – RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2016

GRUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL ¹		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	NBRE	EN %	NBRE	EN %	NBRE	EN %	NBRE	EN %	NBRE	EN %	NBRE	EN %	NBRE	EN %
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	0	0,0	15	15,5	6	12,5	3	8,1	0	0	1	20,0	25	12,4
AUTOCHTONES	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	5,4	0	0	0	0,0	2	1,0
ANGLOPHONES	0	0,0	0	0,0	1	2,1	2	5,4	0	0	1	20,0	4	2,0
PERSONNES HANDICAPÉES	0	0,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0	0	0,0	1	0,5

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

TABLEAU 20

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2015-2016 PAR STATUT D'EMPLOI

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	4	11	41	5	61
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	2	5	31	3	41
TAUX D'EMBAUCHE DE FEMMES (%)	50	45,5	75,6	60	67,2

Source : Secrétariat du Conseil du Trésor, extraction média.

TABLEAU 21

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES
DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016**

	PERSONNEL D'ENCADREMENT ¹	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
EFFECTIF TOTAL (HOMMES ET FEMMES)	15	97	48	37	0	5	202
FEMMES	6	49	37	28	0	1	121
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES (%)	40,0	50,5	77,1	75,7	0,0	20,0	59,9

1. Le personnel d'encadrement inclut les emplois supérieurs.

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

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

En 2015-2016, le Ministère n'a pas présenté de projet au Centre de services partagés du Québec et, conséquemment, aucun participant n'a été accueilli.

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

TABEAU 22
NOMBRE DE PROJETS SOUMIS
AU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC DANS LE CADRE DU PDEIPH

AUTOMNE 2015 (COHORTE 2016)	AUTOMNE 2014 (COHORTE 2015)	AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014)
0	0	0

Source : Direction des ressources humaines, tableau de suivi

TABEAU 23
NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS AU PDEIPH ACCUEILLIS
DU 1^{ER} AVRIL AU 31 MARS

2015-2016	2014-2015	2013-2014
0	0	0

Source : Direction des ressources humaines, tableau de suivi

TABEAU 24
AUTRES MESURES OU ACTIONS EN 2015-2016 –
ACTIVITÉS DE FORMATION DES GESTIONNAIRES, ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION, ETC.

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE VISÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Offre d'un service d'ergonomie et d'adaptation des postes de travail afin d'assurer un environnement de travail fonctionnel pour tous	Tous les employés	220 ¹

1. Effectif comprenant le personnel régulier et occasionnel au 31 mars 2016.

Source : Direction des ressources humaines, programmation

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité de son site institutionnel www.tourisme.gouv.qc.ca.

Des travaux se poursuivent pour assurer la conformité du site aux standards sur l'accessibilité du Web tout en permettant la lecture des pages avec d'autres appareils mobiles.

TABLEAU 25

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR L'EXERCICE FINANCIER 2015-2016 — SITE WWW.TOURISME.GOUV.QC.CA

ÉLÉMENTS	EXPLICATIONS
Liste des sections ou sites Web non encore conformes	- Documents téléchargeables (PDF) avant novembre 2012; - Bulletin touristique – refonte à venir.
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	- Opération en cours visant la mobilité et l'adaptabilité du site; - En cours : les liens externes; certains tableaux complexes du site; - Ajout des balises « title » sur les liens externes; - Correction des erreurs d'accessibilité repérées par <i>Wave Toolbar</i>; - Ajout des balises « title » sur les liens externes.
Liste des obstacles et des situations particulières	Convertir un site âgé aux normes de codage actuelles (en continu). Le site institutionnel du Ministère requiert une refonte complète et approfondie, et un moratoire sur le développement du site Web est observé.
Ressources mises à contribution	- Direction des communications; - Unités productrices de contenus; - Programmeuse multimédia externe.

Source : ministère du Tourisme, Direction des communications

ÉLÉMENTS	OUI/NON
Prévision d'une refonte	Non (moratoire)
Élaboration d'un plan d'action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Non

Source : ministère du Tourisme, Direction des communications

En 2015-2016, le Ministère a terminé la refonte complète de son site promotionnel www.quebecoriginal.com qui a été mis en ligne en mai 2015. Le site répond à la plupart des exigences des règles sur l'accessibilité des contenus Web (*Web Content Accessibility Guidelines*) de niveau A et de niveau AA et à certaines exigences de niveau AAA établies par le Word Wide Web Consortium (W3C).

Des améliorations seront réalisées tout au long de l'année afin d'assurer la conformité du site aux règles sur l'accessibilité des contenus Web 2.0.

TABLEAU 26

**SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB
POUR L'EXERCICE FINANCIER 2015-2016 — SITE WWW.QUEBECORIGINAL.COM**

ÉLÉMENTS	EXPLICATIONS
Liste des sections ou sites Web non encore conformes	- L'ensemble des fonctionnalités du site Web ne sont pas facilement accessible par le clavier, notamment le menu principal et la navigation du site Web (« haut de page » et « bas de page »); - Les attributs « Alt » de certains contenus visuels des fiches, des pages de résultats de recherche et des pages de contenu sont manquants.
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	Outre la refonte complète, plusieurs modifications ont été effectuées: la correction de la structure du contenu des pages ainsi que l'attribut « Alt » et la balise « Heading » (H1, H2, H3, etc.) des pages.
Liste des obstacles et des situations particulières	- La campagne promotionnelle « Un voyage jamais vu » https://www.quebecoriginal.com/fr-ca/un-voyage-jamais-vu a été développée par une firme externe et elle contient beaucoup d'effets visuels; - Les documents en format PDF provenant des partenaires externes; - Le moteur de réservation provenant d'un progiciel.
Ressources mises à contribution	L'équipe Web de la Direction du centre d'affaires électroniques.

Source : ministère du Tourisme, Direction du centre d'affaires électroniques

ÉLÉMENTS	OUI/NON
Prévision d'une refonte	Non
Élaboration d'un plan d'action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Non

Source : ministère du Tourisme, Direction du centre d'affaires électroniques

Allégement réglementaire et administratif

En 2015-2016, le Ministère a maintenu sa plateforme Web acquise au cours de l'exercice financier 2012-2013 pour alléger la gestion du programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques.

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

Au cours de l'année, le Ministère a lancé le programme Stratégie maritime - volet tourisme. Pour la mise en œuvre de ce programme, quatre périodes annuelles d'analyse des dossiers ont été déterminées. Les dates des périodes d'analyse sont diffusées sur le site Web institutionnel (www.tourisme.gouv.qc.ca). Les dates de prise de décision sont également publiées. Cette façon de faire contribue à la réduction des délais de réponse aux entreprises.

Projet de loi n° 67 et projet de règlement

Dans le but d'alléger le fardeau administratif des exploitants d'établissements d'hébergement touristique, le projet de règlement modifiant le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique déposé le 4 novembre 2015 retire l'obligation, pour l'exploitant, d'obtenir un document de la municipalité attestant que son exploitation est conforme à la réglementation municipale d'urbanisme relative aux usages. À l'entrée en vigueur du projet de loi n° 67 visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique et à définir une nouvelle gouvernance en ce qui a trait à la promotion internationale, le 15 avril 2016, cette obligation relèvera du Ministère.

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

Au Ministère, deux lois concernent les entreprises :

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

La première, qui a été modifiée et adoptée le 2 décembre 2015, ne nécessite aucune révision à court terme. Quant à la deuxième, elle sera analysée afin de justifier sa pertinence et d'évaluer les retombées sur les entreprises dans le cas d'une modification ou d'une abrogation.

Développement durable

Les résultats du Ministère en matière de développement durable sont présentés en fonction des orientations et des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, qui a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2014.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE	OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
1 - Informer, sensibiliser, éduquer, innover	1 - Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et des savoir-faire qui facilitent la mise en œuvre

La plupart des programmes d'aide financière du Ministère préconisent que les projets soutenus prennent en considération les principes de développement durable. À cette fin, une section des formulaires de demande d'aide financière est consacrée au développement durable. Les promoteurs sont invités à énumérer les principales réalisations et les actions qu'ils comptent entreprendre en la matière.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE	OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
3 - Produire et consommer de façon responsable	6 - Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux

Le Ministère rend disponible un guide pratique en développement durable pour les entreprises touristiques du Québec sur le site Web institutionnel <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/index.php>.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE	OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
6 - Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée	18 - Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux

Par son soutien au développement du potentiel touristique des régions, le Ministère contribue activement au dynamisme territorial du Québec. Ses interventions s'appuient sur une concertation optimale des entreprises, des citoyens et des partenaires socioéconomiques à l'échelle locale et nationale.

La Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique 2014-2020 précise que les projets soutenus doivent exprimer un souci pour la capacité d'accueil des milieux, la pérennité et le développement durable.

Pour sa part, la Stratégie touristique québécoise au nord du 49^e parallèle compte quatre principes qui guident son déploiement :

- l'approche de développement durable est présente dans la mise en œuvre de la stratégie, notamment en maximisant les retombées économiques, sociales et environnementales pour les populations nordiques;
- la priorité est accordée au développement d'activités et d'attraits touristiques mettant en valeur les caractéristiques culturelles et naturelles de la région. Cette mise en valeur est faite avec les communautés intéressées, en tenant compte de leur capacité d'accueil et du potentiel touristique;
- les programmes d'aide et les normes qui les régissent sont adaptés dans le respect des réalités régionales;
- l'accompagnement et le soutien accordés aux entreprises et aux acteurs du milieu.

Lors de l'analyse des demandes d'aide financière, le Ministère prend en considération la pertinence régionale et la conformité des projets aux objectifs et aux priorités de l'ATR. À cet effet, un avis de pertinence peut même être demandé à l'ATR, notamment dans le cadre du PADAT.

En 2015-2016, les interventions du Ministère se concrétisent par son soutien à :

- 123 festivals et événements touristiques par l'entremise du programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques;
- 14 nouveaux projets par l'intermédiaire du programme Aide au développement touristique au nord du 49^e parallèle;
- 11 nouveaux projets par l'intermédiaire du Programme d'aide à la stratégie des croisières;
- 16 nouveaux projets par l'intermédiaire du programme Stratégie maritime - volet tourisme;
- 11² nouveaux projets par l'intermédiaire du Programme d'appui au développement des attraits touristiques;
- 2 nouveaux projets par l'intermédiaire du Fonds tourisme PME.

2. Après le 31 mars 2016, l'un des projets en phase d'offre de financement, représentant un prêt de 2 M\$ pour des investissements de 68,6 M\$, a été annulé.

Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (2014, chapitre 17) a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. Elle est entrée en vigueur le même jour.

Pour les fins de l'application des mesures prévues à cette loi, la première période fixée par le Conseil du trésor, en vertu de l'article 11, se termine le 31 mars 2016.

TABEAU 27

CONTRATS DE SERVICES DONT LE MONTANT EST DE 25 000 \$ ET PLUS¹, CONCLUS ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2015 ET LE 31 MARS 2016

	NOMBRE	VALEUR
CONTRATS DE SERVICES AVEC UNE PERSONNE PHYSIQUE ²	0	0 \$
CONTRATS DE SERVICES AVEC UN CONTRACTANT AUTRE QU'UNE PERSONNE PHYSIQUE ³	11	8 254 804,96 \$
TOTAL DES CONTRATS DE SERVICES	11	8 254 804,96 \$

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

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

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

Source : SEAO, le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec

Égalité entre les hommes et les femmes

Le Ministère poursuit ses actions de sensibilisation à propos de l'égalité entre les hommes et les femmes par une série d'articles diffusés sur son site intranet. Par exemple, le 6 novembre 2015, il y a eu une invitation à soumettre sa candidature pour le prix Égalité Thérèse-Casgrain et le 25 du même mois, la Journée internationale pour l'élimination de la violence faite aux femmes a été soulignée par un texte qui remémore le drame de Polytechnique.

Les 24 avril et 8 mai 2015, la sensibilisation portait sur les travaux du Conseil du statut de la femme avec la parution de la dernière édition du *Portrait des Québécoises en 8 temps* et la diffusion d'un avis concernant les congés parentaux, *Être parent : une responsabilité partagée*.

Deux autres articles ont traité de la parité entre les hommes et les femmes au gouvernement : au nouveau Cabinet fédéral le 4 novembre 2015, et au nouveau Conseil des ministres du Québec le 28 janvier 2016.

Par ailleurs, le 8 mars 2016, un article rappelait l'historique de la Journée internationale des femmes et informait sur les consultations menées par le Secrétariat à la condition féminine en vue d'élaborer son nouveau plan d'action. Cette journée a aussi été l'occasion de présenter le bilan de l'Institut de la statistique du Québec.

Enfin, le personnel du Ministère a également accès en tout temps au webzine *Gazette des femmes*, qui est un autre moyen privilégié pour susciter la réflexion sur ce sujet d'actualité.

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Le Ministère privilégie l'unilinguisme français dans ses activités en respectant les principes généraux de la Politique linguistique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

En 2015-2016, l'élaboration du projet de politique linguistique institutionnelle s'est poursuivie et les actions de sensibilisation auprès du personnel et des partenaires ont été maintenues. Les conseils offerts visaient à clarifier l'application de la politique et de la Charte de la langue française au regard de la réalisation de la mission du Ministère.

TABLEAU 28

COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE

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

TABLEAU 29

ÉTAPES DE L'ÉLABORATION OU DE L'APPROBATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

OÙ EN ÊTES-VOUS DANS L'ÉLABORATION OU L'APPROBATION DE VOTRE POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ?	INDIQUER LE NUMÉRO DE L'ÉTAPE
1. Projet en cours d'élaboration	
2. Projet soumis pour commentaires à l'Office	2
3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office	
4. Avis officiel de l'Office reçu	
5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant	
6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	

TABLEAU 30

IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ADOPTÉE APRÈS MARS 2011

Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ?	S. O.
Si oui, lesquelles ?	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l'application de votre politique linguistique institutionnelle ?	S. O.
Si oui, lesquelles ?	
Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel,	
- prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice ?	S. O.
- prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice ?	S. O.

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

Promotion des sites touristiques accessibles aux personnes handicapées

La campagne promotionnelle pour l'été réalisée par le Ministère et lancée en mars 2016, « *Blind Love* – Un voyage jamais vu » sous forme d'une vidéo destinée aux marchés de l'Ontario, des États-Unis et de la France met en scène une personne handicapée. La vedette principale de la vidéo promotionnelle est un touriste américain aveugle qui expérimente plusieurs activités exaltantes au Québec en utilisant ses quatre autres sens (toucher, odorat, ouïe et goût). Son accompagnatrice devient son cinquième sens et elle lui décrit tout ce que voient ses propres yeux tout au long de l'aventure.

Relativement à cette campagne, le Ministère a réalisé une offensive auprès des influenceurs des réseaux sociaux afin de les inciter à parler de la campagne promotionnelle et à la diffuser sur leurs blogues ou à travers les divers réseaux sociaux. Les retombées de ces actions seront connues en 2016-2017. Le Ministère a également mis en ligne une expérience interactive qui plonge les internautes dans les souvenirs de voyage de cette personne aveugle. Cette expérience est disponible sur le site promotionnel QuébecOriginal.

De plus, le site QuébecOriginal présente, de façon continue, la section « *Tourisme et handicap* » afin de promouvoir le tourisme pour tous et de faire connaître les sites touristiques québécois accessibles aux personnes handicapées. Cette section est agrémentée de quatre photos de personnes handicapées en situation de séjour au Québec.

La section « *Tourisme et handicap* » présente Kéroul, organisme qui évalue pour le Ministère le niveau d'accessibilité des sites touristiques aux personnes handicapées – hébergement, musées, parcs, jardins zoologiques, etc.

Le moteur de recherche facilite le repérage de ces établissements et il en présente la classification selon quatre niveaux :

- accessible;
- partiellement accessible;
- service aux personnes ayant une déficience visuelle;
- service aux personnes ayant une déficience auditive.

Le contenu provient de la banque de données sur les produits et services touristiques qui contient près de 1 300 fiches sur les services touristiques accessibles aux personnes handicapées au Québec.

Par ailleurs, pour répondre aux demandes d'information touristique des personnes handicapées et afin de promouvoir pour elles l'offre touristique accessible, le Ministère distribue la brochure *La Route Accessible* et une carte postale dans les cinq centres Infotouriste qu'il exploite et par l'intermédiaire du service postal. En 2015-2016, au total, 2 944 brochures et cartes ont été distribuées.

Formation du personnel à l'accueil des personnes handicapées

Au cours de l'année, le Ministère a ajouté au cahier pour la formation *Le Service par excellence*, destiné aux préposés aux renseignements touristiques, des notions concernant les bonnes pratiques pour bien accueillir une personne ayant une déficience physique, une personne aveugle et une personne atteinte de surdité. Les membres du personnel ont également participé à une présentation sur le tourisme accessible au Québec, réalisée par Kérout, pour les outiller afin de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées.

Finalement, grâce au soutien financier que le Ministère accorde à Kérout, des actions ont été réalisées, notamment pour commercialiser *La Route Accessible* sur les marchés hors Québec et présenter l'expertise du Québec en matière de développement et de promotion d'une destination accessible de même que les services offerts aux entreprises touristiques :

- allocution lors de la quatorzième Conférence internationale sur la mobilité et le transport pour les personnes âgées et les personnes handicapées, à Lisbonne au Portugal, du 28 au 31 juillet 2015;
- conférence lors du quatrième Sommet mondial sur le tourisme urbain, tenu à Marrakech au Maroc, les 14 et 15 décembre 2015;
- salon du tourisme à Paris, du 17 au 20 mars 2016 – tenue d'un kiosque pour promouvoir l'offre touristique accessible aux personnes handicapées, dont *La Route Accessible* du Québec;
- tenue d'une séance de photos dont les sujets comprenaient des personnes handicapées, au Jardin botanique de Montréal à l'été 2015, pour enrichir la banque de photographies afin de répondre à divers besoins promotionnels;
- distribution de 6 300 exemplaires de la brochure *La Route Accessible* :
 - en Ontario – encart dans la revue Outspoken, « Lésion médullaire », édition été 2015 aux associations de personnes handicapées et à des personnes handicapées en Ontario;
 - aux États-Unis et à d'autres voyageurs internationaux.
- parution d'un article et achat d'une publicité sur *La Route Accessible* en février et mars 2016 dans la revue *Québec Le Mag*, distribuée gratuitement (30 000 exemplaires) dans les plus importants salons du tourisme en Europe francophone.

Loi et Règlement sur les établissements d'hébergement touristique

Dans le cadre de sa mission, le Ministère est responsable de l'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-14.2) et de son règlement d'application (chapitre E-14.2, r. 1).

Pour se conformer à la Loi, toute personne qui exploite un établissement d'hébergement touristique doit détenir une attestation de classification. L'exploitant doit ainsi présenter une demande d'attestation de classification à la ministre, fournir les renseignements et documents requis et payer les frais exigibles.

Le Ministère a confié à trois organismes le mandat de classifier les établissements d'hébergement touristique.

La Corporation de l'industrie touristique du Québec classe les catégories d'établissement suivantes : auberges de jeunesse, centres de vacances, établissements d'enseignement (résidences universitaires et collégiales accueillant des touristes), établissements hôteliers (hôtels et motels), gîtes, résidences de tourisme (appartements maisons ou chalets meublés), villages d'accueil et autres établissements d'hébergement qui ne font partie d'aucune autre catégorie.

Camping Québec procède à la classification des établissements de camping et la Fédération des pourvoiries du Québec fait de même avec les établissements de pourvoirie.

Pour sa part, le Ministère est responsable des activités d'inspection prévues à la Loi et à son règlement d'application. L'inspection a pour but de vérifier la conformité de l'affichage du panneau de classification attribué et la conformité de l'exploitation des établissements d'hébergement touristique. De plus, les inspecteurs procèdent au dépistage de l'hébergement touristique illégal, notamment en vérifiant les offres d'hébergement sur Internet et en traitant les dénonciations qui sont acheminées au Ministère.

Le projet de loi n° 67 visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique et à définir une nouvelle gouvernance en ce qui a trait à la promotion internationale a été déposé le 22 octobre 2015, adopté le 1^{er} décembre 2015 et sanctionné le 2 décembre 2015. La Loi est entrée en vigueur le 15 avril 2016.

Le projet de loi n° 67 apporte les modifications suivantes à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique :

- Définition de la notion de touriste;
- Révision de la procédure de vérification de conformité à la réglementation municipale d'urbanisme sur les usages afin qu'elle soit faite par le Ministère au lieu de l'exploitant;
- Délégation des responsabilités de refus de délivrance, de suspension et d'annulation des attestations de classification aux organismes mandatés pour effectuer la classification (mandataires);
- Délégation des tâches d'inspection aux mandataires;
- Bonification des pouvoirs des inspecteurs du Ministère, qui pourront enquêter;
- Augmentation significative du montant des amendes.

Le projet de règlement modifiant le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique a été déposé le 4 novembre 2015 et publié à la *Gazette officielle du Québec* pour commentaires. Il est entré en vigueur le 15 avril 2016.

Le projet de règlement apporte les modifications suivantes au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique :

- Révision de la définition de l'établissement d'hébergement touristique pour spécifier que :
 - l'offre de location doit être faite sur une base régulière établie sur une année civile, par exemple de façon habituelle, permanente, continue, récurrente ou constante;
 - la disponibilité de l'unité d'hébergement doit être rendue publique;
- Introduction du type d'unité d'hébergement « prêt-à-camper »;
- Retrait des catégories d'établissement d'hébergement « villages d'accueil » et « meublés rudimentaires »;
- Retrait de l'obligation, pour les exploitants, de démontrer la conformité de leur établissement d'hébergement touristique à la réglementation municipale d'urbanisme sur les usages :
 - la vérification de la conformité à la réglementation municipale d'urbanisme relative aux usages est dorénavant faite par le Ministère directement avec la municipalité, tel que prévu à l'article 6.1 de la Loi.

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

TABLEAU 31

RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE PAR CATÉGORIE

		2015-2016	2014-2015 ¹	2013-2014
ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	1 538	1 564	1 610
	NOMBRE D'UNITÉS	70 702	70 373	71 053
GÎTES	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	1 137	1 156	1 210
	NOMBRE D'UNITÉS	4 043	4 119	4 311
RÉSIDENCES DE TOURISME	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	4 605	4 318	3 986
	NOMBRE D'UNITÉS	8 379	7 842	7 484
ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	32	31	32
	NOMBRE D'UNITÉS	5 627	5 929	6 052
VILLAGES D'ACCUEIL	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	11	11	10
	NOMBRE D'UNITÉS	731	731	663
AUBERGES DE JEUNESSE	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	64	65	63
	NOMBRE D'UNITÉS	2 895	2 860	2 830
CENTRES DE VACANCES	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	216	220	219
	NOMBRE D'UNITÉS	22 282	22 533	22 665
AUTRES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	249	206	176
	NOMBRE D'UNITÉS	1 802	1 588	1 197
TOTAL HÉBERGEMENT	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	7 852	7 571	7 306
	NOMBRE D'UNITÉS	116 461	115 975	116 255
ÉTABLISSEMENTS DE CAMPING	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	887	863	866
	NOMBRE D'UNITÉS	117 922	115 257	114 976
ÉTABLISSEMENTS DE POURVOIRIE	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	616	626	635
	NOMBRE D'UNITÉS	4 888	4 962	4 977

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

Source: Base de données « Établissements d'hébergement touristique »

Le tableau suivant indique le nombre d'inspections réalisées pour assurer le respect de la Loi et du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique.

TABEAU 32
NOMBRE D'INSPECTIONS

	2015-2016	2014-2015 ¹	2013-2014
VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ DE L'AFFICHAGE DU PANONCEAU	60	309	164
VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ D'EXPLOITATION DES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE	131	191	43
TRAITEMENT DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE ILLÉGAL			
• DÉPISTAGE	385	100	
• PLAINTES ET DÉNONCIATIONS	294	259	116
TOTAL	870	859	323

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

Source: Base de données « Établissements d'hébergement touristique » et base de données « Actes de dépistage et suivi des dénonciations »

Politique de financement des services publics

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

TABEAU 33
BIENS OU SERVICES TARIFÉS (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	REVENUS PROBABLES ¹ 2015-2016
LOCATION D'ESPACE DANS LES CENTRES INFOTOURISTE	399,9
AFFICHAGE PUBLICITAIRE DANS LES CENTRES INFOTOURISTE	282,7
VENTE DE DIVERS ARTICLES DE PROMOTION	24,9
VENTE DE SERVICES	313,8

1. Les revenus sont dits « probables » tant que les travaux de vérification effectués pour les Comptes publics 2015-2016 du gouvernement ne seront pas terminés.

Source: Les données proviennent du système comptable Virtuo utilisé par le Ministère

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Le Ministère a présenté au Vérificateur général du Québec son plan d'action en réponse aux recommandations qu'il a formulées dans son rapport 2013-2014. Le plan comporte des actions qui ont fait l'objet d'un suivi au cours de l'année financière.

RECOMMANDATION 7 : Se doter d'un processus d'attribution de l'aide financière et d'une politique de gestion des ententes de visibilité qui permettent, pour l'ensemble des projets, de sélectionner ceux répondant le mieux aux objectifs, et ce, dans le respect des critères d'admissibilité et des autres normes édictées.

Action 1 Doter le Ministère d'une politique de gestion des ententes de visibilité (qui sera diffusée au public) prévoyant des critères d'appréciation des projets en fonction du bien-fondé et s'assurant d'obtenir une juste évaluation de la valeur médiatique.

Suivi : À la suite de l'annonce du transfert des responsabilités marketing, ce qui inclut le volet de la gestion des ententes de visibilité, à un organisme externe dans le cadre du nouveau modèle d'affaires et de gouvernance du tourisme au Québec, il a été convenu qu'il n'était plus pertinent de se doter d'une telle politique.

Action 2 Réviser le cadre et les règles de gestion des leviers financiers destinés aux projets.

Suivi : En 2015-2016, le Ministère a poursuivi les travaux en vue de la révision du programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques.

RECOMMANDATION 8 : Mettre en place des mécanismes de suivi afin de s'assurer du respect, par les bénéficiaires, des exigences prévues par les conventions d'aide.

Action 3 Inclure les exigences du Règlement sur la promesse et l'octroi de subventions.

Suivi : Les protocoles du Programme d'aide à la stratégie des croisières, du programme Stratégie maritime – volet tourisme ainsi que du programme Aide au développement touristique au nord du 49^e parallèle comprennent une clause relative aux appels d'offres obligeant les promoteurs à respecter cette obligation.

Action 4 Adopter et mettre en œuvre un plan triennal d'évaluation des programmes afin d'apprécier notamment l'atteinte des objectifs. Au terme de chaque évaluation, les programmes feront l'objet d'une révision au profit d'un processus d'amélioration continue des façons de faire.

Suivi : En décembre 2015, le Ministère a entamé les démarches dans le but d'adopter le plan triennal d'évaluation 2016-2019. Ce plan triennal doit être transmis au Bureau de la révision permanente des programmes en octobre 2016.

Action 5 Instaurer un audit annuel auprès d'un échantillon de dossiers pour évaluer la conformité des bénéficiaires aux exigences applicables en vertu des conventions.

Suivi : En 2015-2016, le Ministère a développé une grille de procédés de conformité. Cet outil est actuellement à l'étude.

RECOMMANDATION 9 : Se doter de moyens facilitant le repérage des transactions entre les bénéficiaires de subventions et leurs entités liées et l'évaluation du caractère raisonnable des sommes en cause pour la justification de l'aide financière.

Action 6 Élaborer un mécanisme de déclaration de la part des bénéficiaires au regard des transactions entre parties liées. Pour ce faire, le Ministère prendra en compte les éléments du Rapport du Comité restreint de vérification du ministère de la Culture et des Communications concernant les règles de gouvernance entre les OBL et les sociétés apparentées. Le respect de cette exigence sera évalué dans le cadre de l'action 5.

Suivi : Le questionnaire de l'appel de projets concernant les festivals et événements touristiques pour la saison été-automne 2016 comprenait une question demandant aux promoteurs de préciser la somme attribuable aux transactions entre parties apparentées.

RECOMMANDATION 10 : Améliorer les mécanismes de concertation des divers acteurs de l'industrie touristique afin d'obtenir une plus grande cohérence des interventions gouvernementales dans le secteur.

Action 7 Produire une analyse du modèle de gouvernance du tourisme et des recommandations sur les changements à apporter pour optimiser l'efficacité et l'efficacité des efforts investis.

Suivi : Au printemps 2015, la ministre du Tourisme annonçait ses nouvelles orientations dans le document *Faire du tourisme une industrie performante, innovante et axée sur le développement économique : orientations pour la révision du modèle d'affaires et de gouvernance du tourisme au Québec*.

En octobre 2015, elle dévoilait le Plan d'action 2016-2020 – Appuyer les entreprises, enrichir les régions.

L'analyse du modèle de gouvernance du tourisme et les recommandations sur les changements à apporter pour optimiser l'efficacité et l'efficacité des efforts investis ont alimenté les orientations sur lesquelles s'appuie le plan d'action 2016-2020. Ce plan contient plusieurs mesures, notamment celle de « déléguer à un organisme associatif externe le mandat de réaliser la promotion et la mise en marché touristiques sur les marchés hors Québec ». Ainsi, les chevauchements en cette matière seront évités. De plus, les responsabilités de chacun seront revues. Elles ont été définies dans le plan d'action 2016-2020.

Action 8 Produire et diffuser un cadre de référence gouvernemental sur les rôles et responsabilités des principaux acteurs en tourisme, au profit d'une cohérence accrue.

Suivi : Voir les commentaires de l'action 7.

Action 9 Action 9 : Intensifier le nombre de rencontres sur les mécanismes de concertation des acteurs mis en place dans la foulée du Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 (Table stratégique d'échanges, Comité interministériel, Comité de concertation, Comité stratégique d'ATR associées du Québec, Forum marketing, groupes de travail mixtes, Réseau de connaissances stratégiques en tourisme).

Suivi : En 2015-2016, les efforts du Ministère ont davantage été concentrés sur les travaux de révision du modèle d'affaires et de gouvernance du tourisme au Québec, le projet de loi n° 67 et l'élaboration des propositions de deux stratégies sectorielles – tourisme culturel et événementiel et tourisme de nature et d'aventure. Pour mener à bien ces travaux, le Ministère a tenu de nombreuses consultations auprès des intervenants de l'industrie.

RECOMMANDATION 11 : S'assurer que la subvention versée pour le fonctionnement des ATR est déterminée selon des critères précis et pertinents qui tiennent compte notamment des besoins des régions et de leur performance.

Action 10 Appliquer le modèle de distribution de l'enveloppe budgétaire basé sur les critères de performance développés par le Ministère lors du renouvellement des 22 ententes avec les ATR.

Suivi : Toutes les ententes ont été conclues avec le modèle de distribution basé sur les critères de performance développés par le Ministère et les modalités convenues avec les ATR.

RECOMMANDATION 12 : Effectuer un encadrement plus rigoureux des activités des ATR afin d'apprécier objectivement leur performance quant à la saine gestion des fonds publics et à l'atteinte des objectifs fixés.

Action 11 Réaliser annuellement un examen de la reddition de comptes transmise par les ATR au Ministère pour assurer un meilleur suivi et proposer des mesures d'ajustement en temps opportun afin d'apprécier leur performance respective.

Suivi : L'examen prévu a été fait et une analyse du bilan annuel de la reddition de comptes des ATR a été réalisée. Les données d'analyse ont servi dans les travaux visant le renouvellement des ententes 2016-2020.

Action 12 Exiger, dans le cadre des prochaines ententes avec les ATR que celles-ci se dotent d'outils et de politiques de gestion adéquates en matière : d'octroi de dons, de subventions, de commandites et de gratuités, d'adjudication de contrats, de rémunération du personnel de direction (salaire, prime et avantages sociaux), de frais de déplacement et de séjour, de mécanismes de vérification et de contrôle afin d'assurer une saine gestion des dépenses.

À cet effet, chaque ATR devra soumettre annuellement à la ministre du Tourisme une résolution du conseil d'administration ou de son exécutif attestant le respect de l'application de ces dispositions.

Suivi : Les politiques de gestion ont été reçues et analysées. Les meilleures pratiques ont été repérées. Les résolutions des conseils d'administration des ATR attestant le respect de l'application de ces dispositions ont également été reçues.

Action 13 Mettre en place une politique de gestion en matière de « gratuités » offertes par le Ministère et ses bureaux en destination en mettant l'accent sur le renforcement entourant l'encadrement à ce chapitre et en faire le suivi.

Suivi : Compte tenu du transfert des activités de promotion et de mise en marché de la destination sur les marchés hors Québec à l'Alliance de l'industrie touristique au printemps 2016, cet engagement sera réalisé par cette dernière et le ministère du Tourisme en fera le suivi.

Cette action est associée à l'action 1.

RECOMMANDATION 13 : Produire un plan stratégique pour favoriser la coordination et la mise en œuvre des orientations gouvernementales en matière de tourisme.

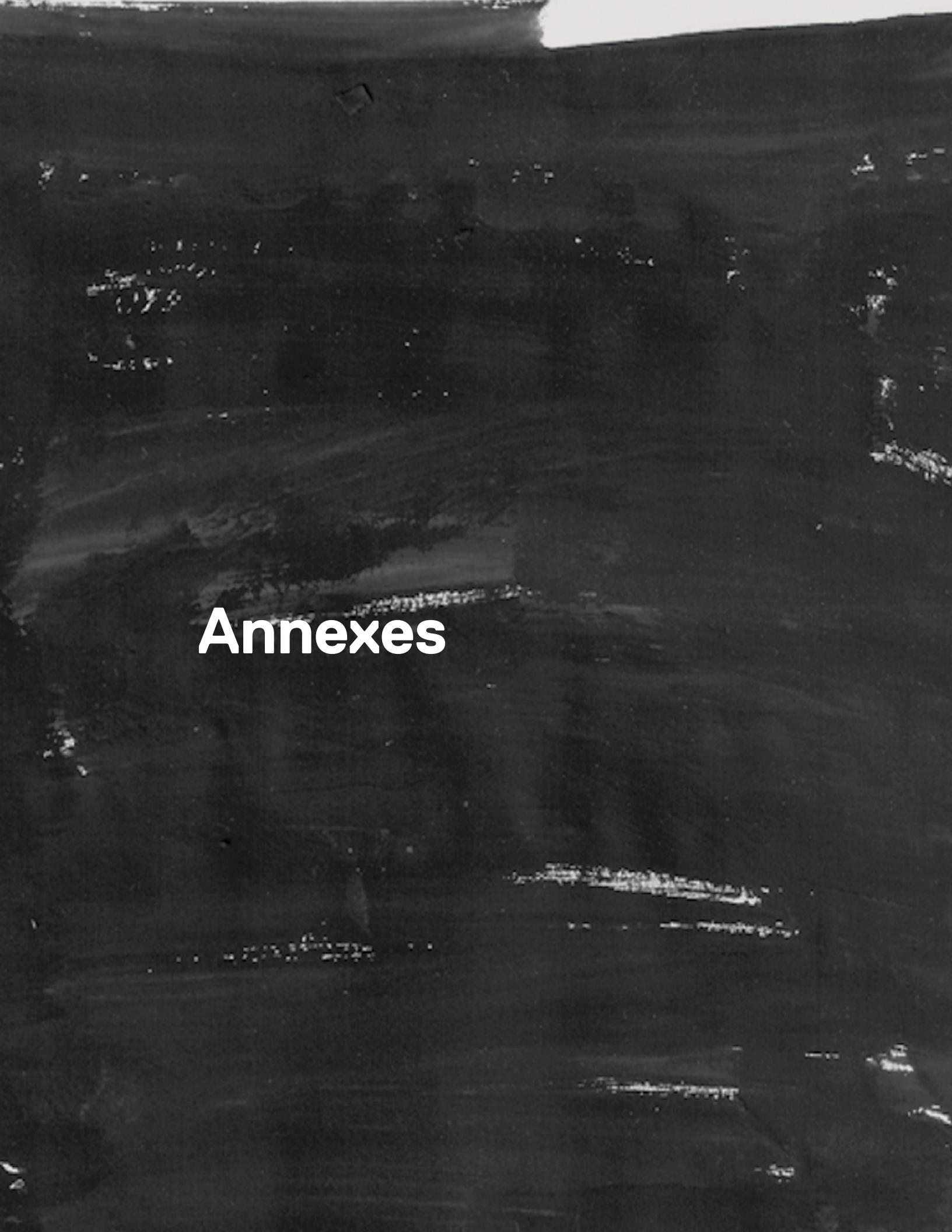
Action 14 Élaborer le plan stratégique 2015-2020 du ministère du Tourisme dans le respect des orientations gouvernementales, tout en priorisant la mise en œuvre du Plan de développement de l'industrie touristique (PDIT) 2012-2020, adopté par le gouvernement du Québec. Le fruit des travaux de l'action 7 sera également pris en compte.

Suivi : Les travaux de révision du modèle d'affaires et de gouvernance du tourisme au Québec ainsi que la publication du plan d'action 2016-2020, annoncé en octobre 2015, qui en découle alimenteront les travaux du plan stratégique à venir.

RECOMMANDATION 14 : Rendre compte des résultats obtenus sur la base d'indicateurs mesurables qui démontrent sa performance.

Action 15 Rendre compte dans le rapport annuel de gestion, des mesures de rendement en lien avec les objectifs de performance inscrits dans le Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 et le Plan stratégique ministériel 2014-2019.

Suivi : Le rapport annuel de gestion 2015-2016 rend compte de la mise en œuvre du PDIT.



Annexes

Annexe I

Liste des publications 2015-2016

- Étude réalisée par la Chaire de tourisme Transat pour le ministère du Tourisme et le ministère des Transports concernant le Programme de signalisation des routes et circuits touristiques du Québec (publiée en 2015-2016)
 - Volet 1 - Inventaire et analyse comparative des routes touristiques au Québec, dans les autres provinces et à l'étranger
 - Volet 2 - Analyse comparative des programmes de signalisation des routes touristiques de certaines destinations canadiennes et étrangères
 - Volet 3 - Aperçu des tendances pouvant influencer l'évolution du programme québécois
 - Volet 4 - Collecte et analyse des besoins et attentes de l'industrie touristique par rapport au programme québécois
 - Volet 5 - Évaluation du niveau de connaissance et de satisfaction des routes touristiques du Québec par la clientèle touristique et principales retombées
 - Volet 6 - Diagnostic global et pistes d'amélioration du programme
- Bulletin *QuébecOriginal Affaires* : 3 publications en 2015-2016 (avril, juin et septembre)
- *Bulletin touristique* (infolettre) : 2 envois, soit hiver (version longue) et printemps (version courte)
- *État des lieux - Saint-Laurent touristique 2014-2020*
- *État des lieux - Tourisme hivernal 2014-2020*
- Étude sur les intentions de voyage
- *Faire du tourisme une industrie performante, innovante et axée sur le développement économique*
- *Fréquentation des terrains de camping en bref - 2015*
- Guide *Mode d'emploi Chine* pour les intervenants de l'industrie touristique québécoise, mai 2015
- *Le tourisme au Québec en bref 2013*
- *Le Québec en un clin d'œil*
- *Le tourisme en chiffres*, édition 2014
- *Les plus récentes données sur le tourisme au Québec*
- *Notes de conjoncture 2015-2016* (9)
- *Plan d'action 2016-2020 - Appuyer les entreprises, enrichir les régions*
- *Profil statistique du marché de la France - 2014*
- *Tourisme Québec en action*
Infolettre du Ministère - 30 parutions

Annexe II

Liste des lois relevant de l'autorité de la ministre

1. Lois et règlements dont l'application relève de la ministre du Tourisme :

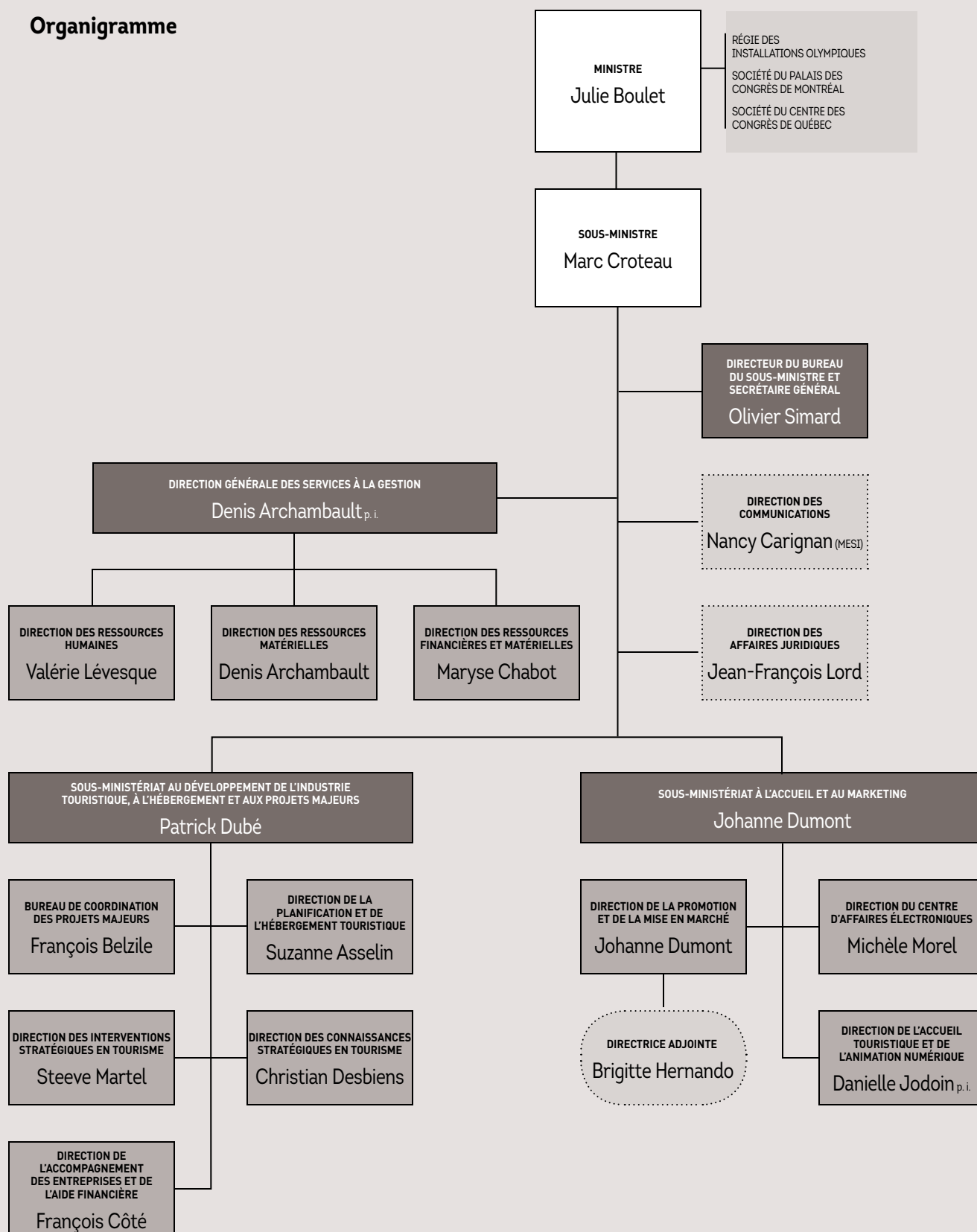
- Loi sur le ministère du Tourisme (chapitre M-31.2);
- Loi sur l'aide au développement touristique (chapitre A-13.1);
- Règlement sur l'aide au développement touristique (chapitre A-13.1, r. 1);
- Loi sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-14.2);
- Règlement sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-14.2, r. 1).

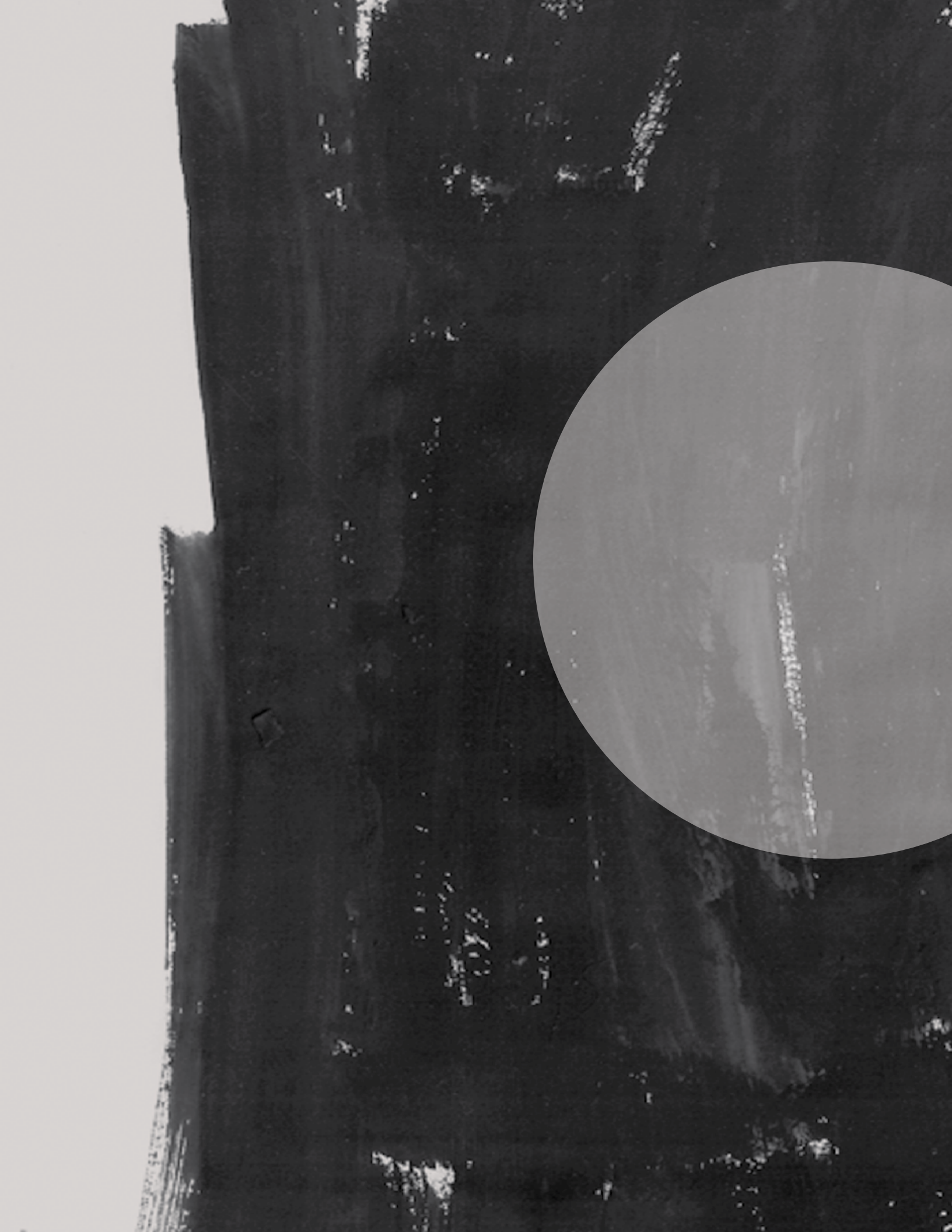
2. Lois et règlements qui relèvent de la responsabilité de la ministre du Tourisme :

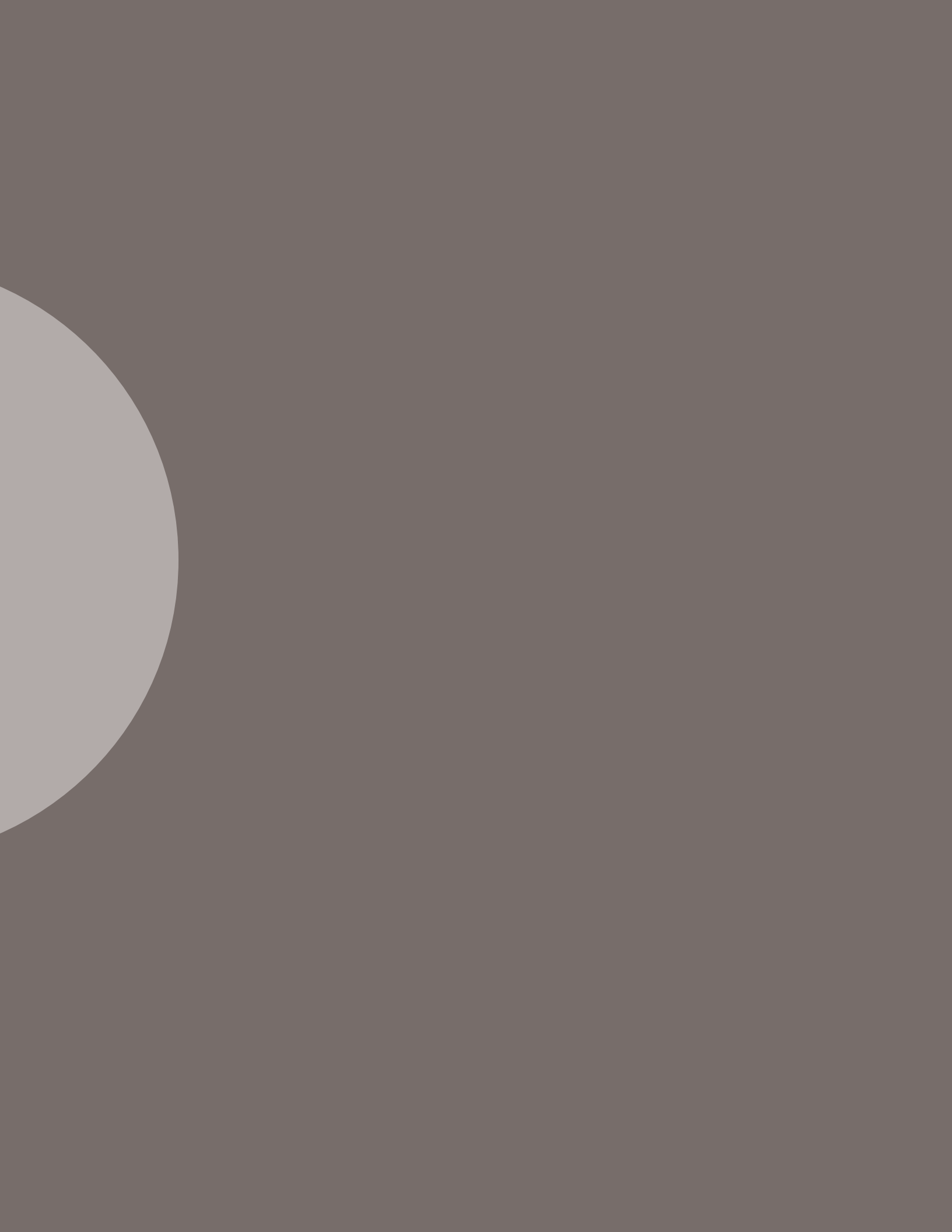
- Loi sur la Régie des installations olympiques (chapitre R-7);
- Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec (chapitre S-14.001);
- Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal (chapitre S-14.1).

Annexe III

Organigramme









RAPPORT ANNUEL DE GESTION

MINISTÈRE DU TOURISME

2015-2016