

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

MINISTÈRE DU TOURISME



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2023-2024

MINISTÈRE DU TOURISME

Avis au lecteur

Cette publication a été réalisée par le personnel du ministère du Tourisme en collaboration avec la Direction des communications

Direction des communications
du ministère du Tourisme
4^e étage, bureau 400
900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : 418 643-5959, poste 0
Sans frais : 1 800 482-2433
Courriel : relations.publiques@tourisme.gouv.qc.ca
Site Web : www.quebec.ca

Dépôt légal – 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-98641-6 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec, 2024

MESSAGE DE LA MINISTRE



Madame Nathalie Roy

Présidente de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement, Québec

Madame la Présidente,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du ministère du Tourisme pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2024.

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

Je souhaite souligner le travail rigoureux accompli par le personnel du Ministère au cours de la dernière année financière. L'ensemble des acteurs de l'industrie touristique peuvent compter sur son engagement et son professionnalisme afin d'être accompagnés dans leurs projets. Tous contribuent activement à la croissance de ce secteur important pour l'économie du Québec, et les réalisations présentées dans ce rapport en témoignent.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma haute considération.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Caroline Proulx', with a stylized flourish at the end.

**La ministre du Tourisme et ministre responsable
de la région de Lanaudière, Caroline Proulx**

Québec, septembre 2024

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE



Madame Caroline Proulx

Ministre du Tourisme
et ministre responsable de la région de Lanaudière
Hôtel du Parlement, Québec

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du ministère du Tourisme.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par le Ministère à l'égard des engagements pris dans son Plan stratégique 2023-2027 et dans sa Déclaration de services aux citoyens.

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

Les réalisations présentées dans ce rapport sont le fruit des efforts constants consentis par le Ministère et son personnel pour faire en sorte que le tourisme continue de contribuer de façon importante à la vitalité de toutes les régions du Québec. Grâce au travail réalisé en collaboration avec nos partenaires, tout aussi mobilisés pour consolider le statut du tourisme en tant que secteur économique à part entière, notre industrie est résolument engagée sur le chemin de la croissance durable.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jessy B', followed by a long horizontal stroke.

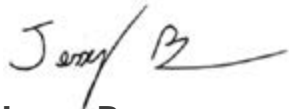
Le sous-ministre du Tourisme, Jessy Baron

Québec, septembre 2024

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Nous déclarons que les données contenues dans le Rapport annuel de gestion 2023-2024 du ministère du Tourisme ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

Les membres de la direction,



Jessy Baron
Sous-ministre du Tourisme



Marie-Ève Bédard
**Sous-ministre adjointe à la prospective, aux politiques
et à la performance partenariale**



Mario Wilfrid Limoges
Sous-ministre adjoint aux partenariats et au soutien aux clientèles



Marie-Andrée Mill
Directrice générale des services à la gestion



Raphael Vargas
Directeur du bureau de la performance et de l'évaluation de programmes

RAPPORT DE VALIDATION

Monsieur Jessy Baron

Sous-ministre
Ministère du Tourisme

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du ministère du Tourisme.

Le Ministère est responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité, de la préparation et de la divulgation de l'information présentée ainsi que des explications afférentes. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de cette information en nous appuyant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs ainsi qu'à discuter de l'information fournie. Par conséquent, notre conclusion ne constitue pas une opinion d'audit sur l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le présent rapport nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur général de l'audit interne et des enquêtes administratives,



Robert L'Ecuyer, CPA

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. L'ORGANISATION	1
1.1 L'organisation en bref	1
1.2 Faits saillants	5
2. LES RÉSULTATS	9
2.1 Plan stratégique	9
2.2 Déclaration de services aux citoyens	22
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	25
3.1 Utilisation des ressources humaines	25
3.2 Utilisation des ressources financières	27
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	29
4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES	31
4.1 Gestion des effectifs	31
4.2 Développement durable	32
4.3 Occupation et vitalité des territoires	36
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	49
4.5 Accès à l'égalité en emploi	50
4.6 Allègement réglementaire et administratif	55
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	57
4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration	58
4.9 Politique de financement des services publics	59

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Mission

Leader du développement et de la promotion du tourisme pour le Québec, le ministère du Tourisme mobilise les partenaires et les acteurs de l'industrie pour accroître la performance économique de l'ensemble des régions, dans une perspective durable et responsable.

En vertu de sa loi constitutive, le Ministère exerce notamment son leadership par les fonctions stratégiques suivantes :

- Promouvoir le Québec et ses régions touristiques;
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies touristiques et gérer des programmes;
- Planifier, offrir et structurer des services d'accueil et de renseignements touristiques;
- Coordonner, produire et diffuser les connaissances stratégiques relativement au tourisme.

Vision

Faire du Québec une destination touristique prospère et durable qui fait la fierté des gens d'ici.

Valeurs

Les valeurs qui guident et encadrent les actions organisationnelles sont :

- **Le respect** : Le personnel, les clientèles et les intervenants de l'industrie touristique sont traités avec égard et reconnaissance;
- **La collaboration** : Le Ministère coopère avec l'industrie touristique, les partenaires et les populations, à l'échelle locale et régionale, dans la réalisation de projets par la mise en commun de moyens et de ressources;
- **L'innovation** : Le Ministère favorise l'audace et l'émergence de nouvelles idées et de solutions originales qui conduiront à la mise en œuvre de choix utiles, fiables et novateurs;
- **L'excellence** : Le Ministère recherche l'amélioration de sa performance sur une base permanente par le développement des compétences de son équipe et de ses partenaires.

Clientèles et partenaires

Dans l'ensemble, les fonctions du Ministère s'exercent auprès des visiteurs (touristes¹ et excursionnistes²) et des intervenants de l'industrie touristique (associations, entreprises touristiques, regroupements sectoriels et territoriaux).

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

Le Ministère peut compter sur différents partenaires et mandataires qui le soutiennent dans la réalisation de sa mission, dont l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, les associations touristiques régionales, les associations touristiques sectorielles ainsi que d'autres partenaires privilégiés. Il collabore également avec les municipalités locales et régionales de comté, les établissements d'enseignement, les instituts de recherche, certaines sociétés d'État de même que les ministères et les organismes publics.

Les engagements du Ministère relatifs à ses clientèles sont consignés dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Structure organisationnelle

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

- Le Secrétariat général;
- Le Sous-ministériat à la prospective, aux politiques et à la performance partenariale;
- Le Sous-ministériat aux partenariats et au soutien aux clientèles;
- Le Bureau de la performance et de l'évaluation des programmes;
- La Direction générale des services à la gestion.

Deux autres unités offrent des services au Ministère, soit la Direction des affaires juridiques, qui relève du ministère de la Justice, et la Direction des communications, dont les responsables et le personnel relèvent du ministère du Conseil exécutif. De plus, certains services et prestations en matière d'audit interne sont offerts par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Par ailleurs, le Sous-ministériat aux partenariats et au soutien aux clientèles compte un centre Infotouriste situé à Québec ainsi qu'un centre d'appels qui offrent divers services en matière d'accueil touristique.

1. Personnes qui ont fait un voyage d'une nuit ou plus, mais d'une durée de moins d'un an, à l'extérieur de leur ville et qui ont utilisé de l'hébergement commercial ou privé.

2. Personnes qui ont fait un voyage aller-retour dans la même journée à l'extérieur de leur ville, en parcourant une distance à l'aller d'au moins 40 kilomètres.

Sociétés d'État

La ministre du Tourisme a la responsabilité légale de la Société de développement et de mise en valeur du Parc olympique, de la Société du Centre des congrès de Québec et de la Société du Palais des congrès de Montréal. Ces organisations présentent un rapport annuel de gestion distinct.

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

- Loi sur le ministère du Tourisme (RLRQ, chapitre M-31.2)
- Loi sur l'aide au développement touristique (RLRQ, chapitre A-13.1)
 - Règlement sur l'aide au développement touristique (RLRQ, chapitre A-13.1, r. 1)
- Loi sur l'hébergement touristique (RLRQ, chapitre H-1.01)
 - Règlement sur l'hébergement touristique (RLRQ, chapitre H-1.01, r. 1)

Lois qui relèvent de la responsabilité de la ministre du Tourisme

- Loi sur la Société de développement et de mise en valeur du Parc olympique (RLRQ, chapitre S-10.2)
- Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec (RLRQ, chapitre S-14.001)
- Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal (RLRQ, chapitre S-14.1)

Contexte de réalisation des activités du Ministère

Chiffres clés*	Description
24,1 millions**	Nombre de touristes ayant visité le Québec en 2023
9 %	Hausse du nombre de touristes ayant visité le Québec par rapport à 2022
4,1 millions**	Nombre de touristes internationaux ayant visité le Québec en 2023
64 %	Hausse du nombre de touristes internationaux ayant visité le Québec par rapport à 2022
16,7 G\$**	Recettes touristiques en 2023
15 %	Hausse des recettes touristiques par rapport à 2022
4,1 G\$**	Dépenses des touristes internationaux ayant visité le Québec en 2023
64 %	Hausse des dépenses des touristes internationaux ayant visité le Québec par rapport à 2022
406 938	Nombre d'emplois dans les secteurs associés au tourisme au Québec en 2023
23 941	Nombre d'entreprises dans les secteurs associés au tourisme au Québec en 2023
133,1 M\$	Revenus provenant de la taxe sur l'hébergement en 2023-2024
10,4 %	Hausse des revenus provenant de la taxe sur l'hébergement par rapport à 2022 2023
4 ^e ***	Rang du tourisme relativement aux principaux produits d'exportation du Québec sur la base des rentrées de devises étrangères générées ³

* Les données de 2023 sont des données d'année civile.
** Sources : Données provenant d'enquêtes sur les voyages de Statistique Canada.
*** Sources : Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec et MTO.

Le Ministère en bref

Chiffres clés	Description
217	Effectif
469 M\$	Dépenses
98,7 %	Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère en accueil touristique
5 millions	Nombre de sessions sur le site Web BonjourQuébec.com
669	Nombre de projets soutenus
165,8 M\$	Aide financière accordée aux projets soutenus
281	Nombre de festivals et d'événements soutenus
46	Nombre d'entreprises qui ont obtenu la cote accessible de Kéroul ou qui ont bonifié une offre en matière d'accessibilité grâce au Programme d'accessibilité des établissements touristiques en 2023-2024
11	Nombre de projets soutenus dans le cadre du Programme de développement de l'offre touristique des parcs régionaux afin de développer une offre récréotouristique quatre saisons, accessible et sécuritaire dans les parcs régionaux du Québec en 2023-2024

3. À la différence des données publiées par Statistique Canada et l'Institut de la statistique du Québec, les catégories Aéronefs (9,4 G\$ en 2023) et Moteurs d'aéronefs (4, 3 G\$ en 2023) sont regroupées en une seule catégorie.

1.2 Faits saillants

Lancement du Plan d'action en tourisme d'affaires (PATA) 2023-2026

Le tourisme d'affaires est un secteur hautement compétitif, et le Québec a tout intérêt à se démarquer afin d'attirer des congrès d'envergure et de maximiser les retombées positives. Ce secteur constitue une filière à haut potentiel pour contribuer à la croissance durable du tourisme au Québec dans le Plan stratégique 2023-2027 du Ministère.

Le 30 novembre 2023, le ministère du Tourisme (MTO) a procédé au lancement du Plan d'action en tourisme d'affaires 2023-2026 : maximiser le potentiel du secteur. Ce plan a notamment pour objectif de générer des recettes provenant du tourisme d'affaires de plus de 2,5 milliards de dollars d'ici 2026-2027.

Assorti d'une enveloppe de 25 M\$, le Plan compte dix mesures contribuant à faire du Québec une destination de premier choix en matière de tourisme d'affaires et, ainsi, à augmenter les retombées économiques, sociales et intellectuelles dans les régions.

Le déploiement du Plan a été amorcé rapidement avec le premier appel de projets, en octobre 2023, du Fonds pour stimuler le tourisme d'affaires international (FSTAI). Doté d'une enveloppe de 10 M\$, le FSTAI vise à accroître l'attraction d'événements d'affaires d'envergure internationale.

Le Ministère a à cœur d'assurer une mise en œuvre du Plan d'action en accord avec la réalité et les besoins du milieu. Dans cette optique, un comité consultatif en tourisme d'affaires a été mis sur pied par Tourisme d'affaires Québec, partenaire du Ministère pour ce secteur. Composé de seize membres aux profils diversifiés, ce comité a pour objectif de mobiliser les parties prenantes ainsi que de mettre en œuvre des actions pour stimuler la croissance du secteur.

Annnonce du Plan d'action Bonjour accueil 2023-2026

Le Plan d'action Bonjour accueil 2023-2026 – Pour une expérience rehaussée des visiteurs au Québec (PABA) a été publié en novembre 2023 à la suite d'une annonce par la ministre du Tourisme. L'objectif est de transformer l'accueil touristique en un moteur économique clé et d'améliorer considérablement l'expérience des visiteurs afin de faire du Québec un chef de file en la matière grâce à un accueil touristique encore plus accessible, chaleureux et moderne.

Doté d'un budget de 15 M\$, le PABA s'articule autour de trois axes, lesquels se déclinent en quatorze mesures structurantes qui optimisent la synergie entre les différents intervenants du secteur touristique et la complémentarité de leurs actions.

Le PABA propose des outils pour faire évoluer les services d'accueil touristique en modernisant l'approche et en adaptant les façons de faire au visiteur, dont les besoins, les attentes et les comportements ont évolué. C'est pourquoi une approche multicanale sera privilégiée. En effet, à l'ère numérique, les points de contact d'accueil, d'information et d'inspiration touristiques se sont multipliés.

Ententes de soutien au tourisme hivernal

Le 15 décembre 2023, le MTO a annoncé une aide en soutien au tourisme hivernal pour les régions touristiques désignées « Portes d'entrée », soit Québec (2 M\$), Montréal (2 M\$) et l'Outaouais (1 M\$).

Ces ententes ont notamment pour objectif de :

- développer une offre attractive et distinctive afin d'accroître l'achalandage en provenance des marchés québécois et externes, particulièrement auprès de l'Ontario et des États-Unis;
- favoriser la réalisation de projets touristiques hivernaux structurants et l'émergence de solutions innovantes pour contrer les différents enjeux freinant le développement de l'offre touristique hivernale;
- soutenir les entreprises dans le développement d'une offre élargie d'événements et d'attrails hivernaux pour enrichir la programmation touristique.

Les trois régions ont travaillé, au cours de l'hiver 2024, à définir les mesures qu'elles mettront en place dans le cadre de cette entente. Chacune d'elles réalisera des appels à projets au cours de l'année 2024-2025 afin de voir des projets touristiques se concrétiser dès l'hiver 2025.

Loi visant à lutter contre l'hébergement touristique illégal – Modifications à la Loi sur l'hébergement touristique et au Règlement sur l'hébergement touristique

La Loi visant à lutter contre l'hébergement touristique illégal a été adoptée en juin 2023. De nouvelles dispositions entrées en vigueur le 7 juin, puis le 1^{er} septembre 2023, visent à assurer que les exploitants de plateformes numériques d'hébergement transactionnelles et les exploitants d'établissements d'hébergement touristique assument pleinement leurs responsabilités, notamment au regard de l'affichage des numéros d'enregistrement et de la conformité des offres d'hébergement diffusées.

Depuis le 7 juin 2023, il est interdit aux exploitants de plateformes numériques d'hébergement transactionnelles de diffuser une offre d'hébergement ne comportant pas de numéro d'enregistrement. De plus, depuis le 1^{er} septembre 2023, les numéros affichés doivent avoir fait l'objet d'une vérification permettant d'établir leur conformité et correspondance à l'offre d'hébergement affichée.

Le taux de conformité des offres d'hébergement diffusées sur Airbnb a considérablement augmenté depuis la mise en œuvre de la Loi sur l'hébergement touristique à l'été 2022 et de la Loi visant à lutter contre l'hébergement touristique illégal à l'été 2023. À l'hiver 2024⁴, il se situait à environ 90 %.

4. Le pourcentage de 90 % du taux de conformité fait référence aux résultats des mois de janvier et février 2024.

Quant au Règlement sur l'hébergement touristique, un projet de règlement le modifiant a été proposé à la fin de 2023-2024. L'objectif était notamment de permettre la mise en place d'une interface d'application de programmation permettant aux plateformes numériques d'hébergement transactionnelles de valider la conformité des offres qu'elles diffusent. La mise en place d'un registre public des enregistrements d'établissements d'hébergement touristique est également prévue. Le règlement modifié devrait être édicté à l'été 2024.

Campagne d'information sur l'hébergement touristique

Le Ministère a mené la campagne informative « Peu importe l'hébergement touristique, le numéro, c'est obligatoire », principalement du 26 juin au 23 juillet 2023.

Un message radio, des bannières numériques et l'achat de mots clés visaient à faire mieux connaître les obligations découlant de la Loi sur l'hébergement touristique aux locateurs et locataires potentiels.

Le sondage post-campagne réalisé du 10 au 15 août de la même année révèle que ces moyens ont donné de bons résultats. Par exemple, 69 % des répondants ont entendu parler du fait que les hébergements touristiques doivent dorénavant disposer d'un numéro et d'un certificat d'enregistrement.

Par la suite, le message radio a été rediffusé du 28 août au 3 septembre, et un XTRA dans La Presse+ a été diffusé du 23 septembre au 23 octobre.

Diffusion de connaissances stratégiques

La Direction des connaissances stratégiques et de l'intelligence d'affaires (DCSIA) a pris un virage important au cours de l'année 2023-2024 afin de renforcer la valorisation et l'utilisation de ses données dans l'écosystème touristique.

Le projet a émergé d'une vision, celle de valoriser et de démocratiser davantage des données complexes pour en faire bénéficier le plus grand nombre d'utilisateurs. Il se traduit par la mise en ligne de nouveaux tableaux de bord interactifs de données ayant une importance stratégique en tourisme. Des données comme les entrées à la frontière, la performance de l'hébergement ou du camping ou le niveau d'emploi touristique permettent d'établir plus facilement et rapidement le portrait touristique du Québec et de ses régions sur des éléments clés.

Ces tableaux de bord permettent aux utilisateurs de faire eux-mêmes leurs forages de données, leurs recherches ainsi que leurs valorisations de données.

Tableau 1
Cliquez sur l'image pour atteindre le tableau de bord



Ce nouvel outil favorise l'autonomie des utilisateurs, qui sont assurés que les données stratégiques qu'ils utilisent sont fiables, à jour et comparables entre les régions.

Le projet génère de nombreuses retombées positives.

Démocratisation des données stratégiques du Ministère : Des données stratégiques centrales à la mission du ministère du Tourisme sont maintenant accessibles à tous et, en premier lieu, à la communauté élargie des organisations actives en tourisme. La démocratisation des données et des analyses réalisées par le MTO permet aux acteurs de l'industrie d'avoir une meilleure vue d'ensemble de l'information disponible.

Autonomie des utilisateurs : Les utilisateurs n'ont plus à avoir recours à l'expertise du ministère du Tourisme afin de trouver les réponses à plusieurs de leurs questions. Il y a donc un gain de productivité de la part de l'équipe responsable du projet et des utilisateurs finaux, qu'ils soient gouvernementaux, mandataires du Ministère, entrepreneurs, chercheurs ou citoyens intéressés.

Forage de données stratégiques poussé : Les tableaux de bord sont conçus pour permettre de creuser dans le détail de la donnée stratégique. Par exemple, il est possible d'utiliser des filtres pour isoler des catégories et des variables, ce qui n'est pas le cas pour les documents statiques.

Analyses personnalisées : L'utilisateur choisit l'angle d'analyse qu'il désire et fait ressortir les constats propres à sa région ou à son secteur d'activité. De nombreux exemples d'utilisation des données par des acteurs diversifiés tels des associations touristiques, des entrepreneurs, des consultants et chercheurs nous permettent de croire à l'intérêt du projet pour des clientèles diversifiées.

À terme, le MTO vise à multiplier sa capacité de générer des produits d'intelligence d'affaires pour couvrir de plus en plus de thématiques et d'enjeux sur la base de données disponibles, mais qui n'ont pas encore été mises en valeur. C'est dans cette optique que nous travaillerons à la conception de produits d'intelligence d'affaires avec des partenaires sectoriels. Le MTO sera donc un pivot pour favoriser l'accès de la communauté élargie du tourisme aux données et aux connaissances disponibles.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : TENDRE À DEVENIR UNE DESTINATION DE CALIBRE MONDIAL QUI GÉNÈRE DES RICHESSES POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC

Orientation 1 : Développer et promouvoir une offre touristique distinctive d'avenir pour les touristes d'ici et d'ailleurs au bénéfice de l'essor durable de l'économie du Québec

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
1.1 Soutenir le développement des filières prioritaires en vue de rehausser l'offre touristique	1. Proportion des projets soutenus financièrement par le Ministère dans les filières prioritaires	65 %	66 %	12
	2. Recettes touristiques issues du tourisme d'affaires	1,0 G\$	2,1 G\$	12
1.2 Offrir une expérience voyageur accessible, chaleureuse et moderne	3. Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services d'accueil offerts par le Ministère	90 %	98,7 %	13
	4. Proportion des répondants qui se déclarent très satisfaits de l'accueil reçu de la part des représentants touristiques dans la destination	85 %	74 %	13
1.3 Mettre en valeur les atouts touristiques en vue de stimuler l'engouement pour la destination du Québec	5. Proportion de la clientèle sondée ayant consulté le site Bonjour Québec pour la planification de son voyage	18 %	21 %	14
	6. Proportion des touristes issus des marchés ciblés ayant l'intention de voyager au Québec au cours de la prochaine année	35 %	31 %	15
1.4 Renforcer le rôle du tourisme comme levier de développement économique	7. Nombre de visiteurs annuels	56,5 M	62,2 M	16
	8. Niveau du PIB touristique	10 G\$	12,7 G\$	16
	9. Dépenses touristiques des visiteurs en provenance de l'international	3,5 G\$	4,1 G\$	17

ENJEU STRATÉGIQUE 2 : UNE INDUSTRIE INNOVANTE PORTÉE PAR UN SAVOIR-FAIRE RECONNU QUI S'ADAPTE AUX NOUVELLES TENDANCES TOURISTIQUES ET AUX TRANSITIONS DÉMOGRAPHIQUES ET CLIMATIQUES

Orientation 2 : Propulser la transformation de l'industrie touristique

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
2.1 Susciter l'innovation dans l'industrie touristique	10. Nombre de projets financés visant une hausse de la productivité des organisations	62	139	18
	11. Diminution de l'écart entre les taux de postes vacants des secteurs associés au tourisme et ceux de l'ensemble des secteurs d'activité	4,00 p.p.*	0,9 p.p.	18
2.2 Soutenir l'émergence et l'intégration des pratiques durables et responsables dans l'offre touristique	12. Proportion de programmes financés par le Ministère visant le développement de l'offre touristique et intégrant des critères d'analyse ou des exigences en matière de tourisme responsable et durable	90 %	100 %	19
2.3 Promouvoir et soutenir l'utilisation de données stratégiques en tourisme	13. Taux d'accroissement de la consultation de données mises en ligne par le Ministère	2 %	21,8 %	20

* p.p. : point de pourcentage.

ENJEU STRATÉGIQUE 3 : UNE DYNAMIQUE COLLABORATIVE ALIGNÉE SUR DES PRIORITÉS STRATÉGIQUES PARTAGÉES ENTRE LE MINISTÈRE ET SES PARTENAIRES

Orientation 3 : Accroître la synergie au sein du Ministère et avec les partenaires

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
3.1 Agir à titre d'instigateur d'une dynamique collaborative avec les partenaires touristiques	14. Taux de satisfaction des partenaires à l'égard de la dynamique collaborative avec le Ministère	75 %	88,3 %	21
3.2 Agir pour maintenir un environnement de travail stimulant et mobilisateur au sein du Ministère	15. Taux de fidélisation des employés	80 %	90,7 %	22

Résultats détaillés 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : TENDRE À DEVENIR UNE DESTINATION DE CALIBRE MONDIAL QUI GÉNÈRE DES RICHESSES POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC

Orientation 1 : Développer et promouvoir une offre touristique distinctive d'avenir pour les touristes d'ici et d'ailleurs au bénéfice de l'essor durable de l'économie du Québec

OBJECTIF 1.1 : SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DES FILIÈRES PRIORITAIRES EN VUE DE REHAUSSER L'OFFRE TOURISTIQUE

Contexte lié à l'objectif : Le Québec a de nombreux atouts pour se distinguer auprès des clientèles nationales et internationales. En revanche, il est indispensable d'offrir un soutien qui permettra de développer davantage les filières prioritaires, soit l'accès à la nature, le tourisme autochtone, le tourisme hivernal, le tourisme haut de gamme et le tourisme d'affaires.

Ainsi, dans une volonté de renforcer le rôle du tourisme comme levier de développement économique et de promotion du sentiment de fierté, et pour dépasser les 65 millions de visiteurs annuellement d'ici 4 ans, le Ministère souhaite :

- favoriser l'attraction de touristes étrangers et développer l'offre touristique haut de gamme, tout en maximisant les retombées des séjours avec des forfaits faisant en sorte de garder les touristes au Québec, à savoir la durée, les dépenses ou encore les visites en région;
- créer de nouvelles occasions de tourisme hivernal auprès de marchés québécois et externes, particulièrement auprès de l'Ontario et des États-Unis, par exemple en promouvant la ville de Québec;
- maximiser l'accès à la nature pour en faire un caractère distinctif du Québec en mettant en place des incitatifs pour accroître l'accès à la nature et soutenir l'adaptation du secteur pour un tourisme plus responsable et durable;
- favoriser les retombées du tourisme d'affaires.

À titre d'exemple, les subventions accordées aux parcs régionaux et aux pourvoiries dans les dernières années ont participé à l'accroissement du tourisme de plein air. Le Ministère poursuivra sur cette lancée en proposant du soutien financier aux activités qui favorisent une offre touristique diversifiée dans chacune de nos régions, ce qui permettra notamment de stimuler l'économie régionale et d'encourager les investissements privés.

Indicateur 1 : Proportion des projets soutenus financièrement par le Ministère dans les filières prioritaires

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	65 %	68 %	72 %	75 %
Résultats	66 % Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Conscient du potentiel accru de certaines filières touristiques, le Ministère soutient financièrement des projets de développement touristique en lien avec les filières prioritaires prédéfinies, tels que les projets de développement et de consolidation d'attrait touristiques ayant un effet structurant pour les régions (projets de construction, de reconstruction, d'agrandissement, d'aménagement intérieur ou extérieur, d'adaptation ou de reconversion, d'acquisition ou de remplacement d'équipement, etc.).

Plus précisément, l'indicateur porte sur les projets de développement touristique et ne tient compte que des projets concernant les filières d'accès à la nature, du tourisme autochtone, du tourisme d'affaires, du tourisme haut de gamme et du tourisme hivernal. Pour sa première année, le Ministère a atteint et dépassé légèrement sa cible.

Indicateur 2 : Recettes touristiques issues du tourisme d'affaires

(Mesure de départ : 0,9 G\$)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	1,0 G\$	1,8 G\$	2,2 G\$	2,5 G\$
Résultats	2,1 G\$ ⁵ Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'atténuation de la pandémie et le retour à des habitudes de voyages se rapprochant de la normale, par voie terrestre et aérienne, ont permis de combler une forte demande pour les événements d'affaires refoulée pendant la crise sanitaire. Les résultats ont donc dépassé les attentes.

OBJECTIF 1.2 : OFFRIR UNE EXPÉRIENCE VOYAGEUR ACCESSIBLE, CHALEUREUSE ET MODERNE

Contexte lié à l'objectif : Destination reconnue pour son accueil chaleureux, le Québec peut placer cette qualité au centre de l'expérience voyageur qu'il propose pour en tirer le maximum de bénéfices. La qualité de l'expérience représente un objectif central dans l'attractivité d'une destination touristique, mais aussi dans la fidélisation de la clientèle touristique.

5. Les données de la dernière année financière de cet indicateur ne seront disponibles qu'à l'automne 2024. Nous avons donc pris les données de l'année civile 2023 pour calculer le résultat de cet indicateur.

L'accessibilité et la modernité du soutien et des services offerts sont autant d'atouts qui permettent de garantir la meilleure expérience voyageuse possible. Le taux de satisfaction des clientèles au regard des services des centres Infotouriste et du centre d'appels (98 %) avait largement dépassé les cibles fixées pour l'exercice 2021-2022.

Indicateur 3 : Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services d'accueil offerts par le Ministère

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	90 %	90 %	91 %	92 %
Résultats	98,7 % Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le Ministère met de l'avant des idées novatrices en vue d'améliorer la qualité de ses services en accueil touristique, dont des activités de développement concernant l'utilisation des outils de travail ainsi que la mise à jour et la bonification du programme de formation offert aux conseillers en séjour, qui accompagnent les visiteurs dans la planification de leur voyage.

Les résultats du sondage témoignent d'un taux de satisfaction élevé des clientèles touristiques, puisque 98,7 % d'entre elles se sont déclarées satisfaites ou très satisfaites des services reçus des conseillers en séjour. Ce résultat est près de 9 points de pourcentage supérieur à la cible.

Indicateur 4 : Proportion des répondants qui se déclarent très satisfaits de l'accueil reçu de la part des représentants touristiques dans la destination

(Mesure de départ : 72 %)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	85 %	85 %	86 %	87 %
Résultats	74 % Cible non atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le Ministère s'est donné une cible ambitieuse en ce qui a trait aux proportions de répondants très satisfaits uniquement. Bien que la cible ne soit pas atteinte, notons que le résultat obtenu dépasse la mesure de départ, ce qui indique tout de même une augmentation du taux de satisfaction des clientèles. Par ailleurs, si nous devons considérer les proportions de répondants satisfaits et ceux très satisfaits, notre résultat serait de 88 %.

OBJECTIF 1.3 : METTRE EN VALEUR LES ATOUTS TOURISTIQUES EN VUE DE STIMULER L'ENGOUEMENT POUR LA DESTINATION DU QUÉBEC

Contexte lié à l'objectif : Le Québec présente des atouts touristiques indéniables qui peuvent en faire une destination prisée – on pense entre autres à l'accès à la nature, au tourisme autochtone et aux expériences haut de gamme. Ces caractéristiques témoignent d'une offre touristique variée qui en a beaucoup à proposer. Dans cette optique, l'engouement pour la destination ne se mesure pas qu'à la volonté de visiter la province à une reprise, mais aussi à la volonté d'y revenir.

En ce sens, l'intérêt des voyageurs québécois pour le Québec ainsi que la proportion des touristes hors Québec qui souhaitent y revenir dans les prochaines années représentent de bons indicateurs de leur engouement pour la destination et de leur fidélisation. La fidélisation des touristes, soit le fait de visiter plus d'une fois une destination donnée, représente un avantage majeur pour générer de la richesse.

En 2021, selon un sondage effectué à la demande du Ministère, la proportion des répondants québécois ayant l'intention de voyager au Québec lors de la prochaine saison estivale avait été relativement élevée, soit 83 %, notamment en raison du contexte pandémique. Alors qu'en 2022, au moment du relâchement progressif des restrictions sanitaires et de l'ouverture de la majorité des frontières, les intentions des répondants québécois de voyager au Québec lors de la saison estivale s'élevaient à 74 %. Par comparaison, en 2019, avant la pandémie, ce résultat atteignait 80 %. Il est attendu que cette proportion se stabilise autour de ce niveau pour 2023.

Quant aux touristes hors Québec, seul le marché de l'Ontario a été sondé en 2021 en raison de la fermeture de la frontière canadienne. Une proportion de 31 % des répondants ontariens avait indiqué avoir l'intention de visiter le Québec lors de la saison estivale. Cette proportion a grimpé à 36 % pour la saison estivale 2022, notamment en raison d'un meilleur sentiment à l'égard du fait de voyager.

Pour l'année 2022, le Ministère estime que le volume de touristes devrait atteindre environ 14,4 millions. Le volume de touristes des autres provinces canadiennes devrait s'établir à environ 3,2 millions pour 2022 et, pour les touristes étrangers, ce volume est estimé à plus de 2,2 millions.

D'ailleurs, la marque de destination Bonjour Québec mise en place en 2020 peut contribuer à l'engouement pour le tourisme au Québec et à sa découverte. En effet, tout au long de son parcours, la marque Bonjour Québec accompagne le voyageur par des contenus inspirants, pertinents, riches et interactifs. La familiarisation des clientèles avec la marque représente donc une donnée favorable.

Indicateur 5 : Proportion de la clientèle sondée ayant consulté le site Bonjour Québec pour la planification de son voyage

(Mesure de départ : 18 %)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	18 %	19 %	19 %	20 %
Résultats	21 % Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a été atteinte, puisque le résultat obtenu montre que 21 % de la clientèle sondée a consulté le site Bonjour Québec pour la planification de son voyage.

Indicateur 6 : Proportion des touristes issus des marchés ciblés ayant l'intention de voyager au Québec au cours de la prochaine année

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	35 %	35 %	36 %	37 %
Résultats	31 % Cible non atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le résultat obtenu représente la proportion des touristes issue des marchés de proximité (Québec, Ontario et provinces maritimes) qui ont l'intention de voyager au Québec au cours de la prochaine année. En raison de leur proximité géographique avec le Québec, les personnes issues de ces marchés sont plus susceptibles de revisiter la destination d'une année à l'autre. Le potentiel de fidélisation de ces clientèles est donc important.

La cible fixée pour 2023-2024 semble ambitieuse, puisque si on analyse les marchés de proximité en retirant les données relatives au Québec, le résultat moyen obtenu est de 16 %. Des efforts supplémentaires doivent être investis dans les marchés de proximité hors Québec, notamment en ce qui a trait à la promotion de la diversité de l'offre québécoise.

OBJECTIF 1.4 : RENFORCER LE RÔLE DU TOURISME COMME LEVIER DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Contexte lié à l'objectif : L'industrie touristique peut jouer un rôle important dans le développement de l'économie québécoise en générant des retombées économiques considérables, et ce, dans toutes les régions du Québec. Bien que les dernières années aient été moins favorables au tourisme, le Ministère suivra une feuille de route qui lui permettra de renforcer le rôle du tourisme.

En 2021, 14,9 millions de touristes ont visité le Québec et les recettes touristiques se chiffraient à 9,1 milliards de dollars. Quant au PIB touristique, on estime qu'il atteindra 8,7 milliards en 2022. Pour mesurer le rôle du tourisme et son importance, le Ministère s'appuiera sur des données probantes comme le nombre de visiteurs annuels, le niveau du PIB touristique ainsi que les entrées de devises de l'international.

Indicateur 7 : Nombre de visiteurs annuels

(Mesure de départ : 50,9 M, année de référence 2022)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	56,5 M	58,0 M	62,0 M	65,0 M
Résultats	62,2 M ⁶ Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Connaissant l'importance de l'apport du tourisme dans le développement économique du Québec, le Ministère et ses partenaires ne ménagent aucun effort pour accroître le nombre de visiteurs chaque année. Pour l'année 2023, le Ministère a obtenu un résultat de 62,2 M de visiteurs au Québec, soit une hausse de 10 % comparativement à la cible de 56,5 M. Pour cette même année, notons entre autres une augmentation de 64 % du nombre de touristes internationaux ayant visité le Québec par rapport à 2022. Ce nombre est en effet passé de 2,5 M à 4,1 M.

Indicateur 8 : Niveau du PIB touristique

(Mesure de départ : 8,7 G\$)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	10 G\$	11 G\$	12 G\$	14 G\$
Résultats	12,7 G\$ ⁷ Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La plupart des indicateurs sur les dépenses et les recettes touristiques étant à la hausse en 2023, par rapport aux années précédentes, ces résultats se reflètent directement sur la mesure du PIB, qui est donc supérieur aux estimations.

6. Les données de la dernière année financière de cet indicateur ne seront disponibles qu'à l'automne 2024. Nous avons donc pris les données de l'année civile 2023 pour calculer le résultat de cet indicateur.

7. Le résultat de 12,7 G\$ est obtenu par l'extrapolation, pour l'année 2023, de simulations du modèle intersectoriel de l'Institut de la statistique du Québec réalisées sur la base des dépenses des visiteurs au Québec en 2019. Ces dépenses proviennent des enquêtes sur les voyages de Statistique Canada.

Indicateur 9 : Dépenses touristiques des visiteurs en provenance de l'international

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	3,5 G\$	4,0 G\$	4,5 G\$	5,0 G\$
Résultats	4,1 G\$ ⁸ Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Depuis la fin de la pandémie et la reprise des activités de promotion pour notre destination, les touristes internationaux sont de retour en grand nombre au Québec. Ainsi, la cible de 3,5 G\$ en 2023-2024 est dépassée, et les dépenses des touristes internationaux atteignent 4,1 G\$.

ENJEU STRATÉGIQUE 2 : UNE INDUSTRIE INNOVANTE PORTÉE PAR UN SAVOIR-FAIRE RECONNU QUI S'ADAPTE AUX NOUVELLES TENDANCES TOURISTIQUES ET AUX TRANSITIONS DÉMOGRAPHIQUES ET CLIMATIQUES

Orientation 2 : Propulser la transformation de l'industrie touristique

OBJECTIF 2.1 : SUSCITER L'INNOVATION DANS L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

Contexte lié à l'objectif : La transformation numérique des entreprises est un moyen efficace d'améliorer leur visibilité, mais aussi leur productivité. Offrir des services numériques est devenu indispensable pour que la clientèle puisse accéder à l'information et la partager. L'industrie touristique est donc appelée à se transformer sur le plan technologique, comme en témoignent de nombreuses initiatives à l'échelle mondiale. Les services sont destinés à évoluer et à continuer de le faire en fonction des plus récentes tendances et innovations technologiques, et le Québec a l'occasion de montrer son savoir-faire en développant de nouvelles solutions numériques.

Ces innovations représentent une occasion indéniable de favoriser une expérience de meilleure qualité aux touristes, de développer une intelligence d'affaires fiable et rapide et de rendre le Québec encore plus attractif. Les entreprises qui souhaitent ainsi accélérer leur transformation et augmenter leur productivité en intégrant des solutions innovantes pourront compter sur le soutien du Ministère. Ces changements permettront de diminuer le nombre d'employés requis ou le nombre de postes vacants.

8. Les données de la dernière année financière de cet indicateur ne seront disponibles qu'à l'automne 2024. Nous avons donc pris les données de l'année civile 2023 pour calculer le résultat de cet indicateur.

Indicateur 10 : Nombre de projets financés visant une hausse de la productivité des organisations

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	62	72	83	93
Résultats	139 Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'ensemble des 47 projets soutenus du volet 3 du Programme de soutien au virage numérique des activités, attractions et événements touristiques québécois administré par Événements Attractions Québec dans le cadre de l'Offensive de transformation numérique visait une hausse de la productivité. En effet, puisque le volet 3 de ce programme a pour objectif « d'offrir un soutien financier aux organisations admissibles pour la réalisation de projets numériques qui permettront d'optimiser la gestion des opérations de l'organisation, d'améliorer l'expérience client et d'optimiser la conversion par l'usage efficace du marketing numérique », il est en concordance directe avec la hausse de la productivité, d'autant plus qu'un projet soutenu peut intégrer plusieurs composantes numériques affectant l'ensemble des sphères de l'organisation.

Les 42 projets soutenus via le Programme d'innovation touristique administré par le MT Lab contribuent à la hausse de la productivité. Ce programme vise à répondre aux besoins des entreprises de l'industrie touristique par l'élaboration de solutions concrètes, notamment pour améliorer leur productivité, leur compétitivité ou leur efficacité.

L'ensemble des 50 projets soutenus dans la catégorie « Développement numérique d'une entreprise » du programme Entente de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme 2022-2025 (EPRTNT 2022-2025) administré par les différentes associations touristiques régionales vise une hausse de la productivité. Cette catégorie permet d'accorder une aide financière à une entreprise qui pourra ainsi augmenter les interactions virtuelles ou numériques avec ses clients tout en bonifiant leur expérience.

Indicateur 11 : Diminution de l'écart entre les taux de postes vacants des secteurs associés au tourisme et ceux de l'ensemble des secteurs d'activité

(Mesure de départ : 4,10 p.p.)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	4,00 p.p.*	3,75 p.p.	3,50 p.p.	3,00 p.p.
Résultats	0,9 p.p. Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

* p.p. : points de pourcentage.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le nombre de postes vacants des principaux secteurs touristiques a diminué plus rapidement que celui de l'ensemble des industries du Québec, principalement entre le deuxième trimestre et le quatrième trimestre de 2023. Une grande partie des emplois « perdus » pendant la pandémie semble avoir été pourvue en 2023.

OBJECTIF 2.2 : SOUTENIR L'ÉMERGENCE ET L'INTÉGRATION DES PRATIQUES DURABLES ET RESPONSABLES DANS L'OFFRE TOURISTIQUE

Contexte lié à l'objectif : La protection des ressources naturelles riches et variées de la province fait partie des priorités du Ministère dans son approche de l'industrie touristique. Le tourisme durable englobe également des dimensions comme l'implication sociale, l'innovation et la valorisation des forces vives du secteur.

Le ministère du Tourisme nourrit l'ambition de positionner le Québec comme une destination touristique durable et à l'avant-garde. Il soutiendra la transition vers une économie circulaire et misera sur les forces du Québec en matière d'écotourisme en développant le tourisme de nature et d'aventure. Il souhaite également promouvoir un tourisme à la fois bénéfique pour les individus et respectueux des collectivités.

La pandémie et les défis posés par les mesures sanitaires ont contribué à l'accélération du virage numérique et à la transformation des pratiques au sein de l'industrie, par exemple la réduction des impressions et la hausse des paiements par virement bancaire. Du côté des entreprises, celles-ci montrent globalement une forte volonté d'adopter des solutions responsables et ont déjà entamé des actions en ce sens, mais elles éprouvent certaines difficultés. Le Ministère s'engage à accompagner les entreprises dans l'adaptation et l'innovation, tout en continuant dans le sens de la formation des associations et le soutien de programmes qui prennent en compte l'évolution de la durabilité.

Indicateur 12 : Proportion de programmes financés par le Ministère visant le développement de l'offre touristique et intégrant des critères d'analyse ou des exigences en matière de tourisme responsable et durable

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	90 %	93 %	95 %	97 %
Résultats	100 % Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Depuis quelques années déjà, et au cours de la dernière année en particulier, le Ministère a fait d'importants efforts afin d'intégrer dans les programmes qu'il déploie des critères et des exigences qui encouragent l'émergence et l'intégration de pratiques durables et responsables dans l'offre touristique. En effet, les programmes financés par le MTO doivent être considérés comme un important levier d'accélération du virage durable de l'industrie touristique.

La cible fixée par le MTO pour 2023-2024 se voulait réaliste, mais également ambitieuse. En effet, celui-ci se propose d'atteindre les objectifs inscrits dans le Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025, et tout particulièrement l'objectif suivant : « Dans le cadre de programmes gouvernementaux visant l'industrie touristique, introduire des critères permettant de bonifier ou de mettre en place un financement qui encourage les pratiques responsables ». En définitive, le MTO a atteint et même dépassé son objectif pour le dernier exercice financier terminé. Il a en effet accru ses efforts pour intégrer des critères et des exigences en matière de tourisme responsable et durable et établi des critères plus précis pour circonscrire la base de calcul de l'indicateur. Pour l'avenir, le MTO souhaite toutefois accentuer encore davantage ses efforts et assurer une plus grande cohérence de ses interventions avec les critères de soutien financier durable en développement du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs. Ce faisant, il pourra veiller à ce que les critères et exigences intégrés dans ses programmes respectent, autant que possible, les balises applicables à l'échelle gouvernementale et contribuent activement à l'atteinte des objectifs de développement durable du Québec.

OBJECTIF 2.3 : PROMOUVOIR ET SOUTENIR L'UTILISATION DE DONNÉES STRATÉGIQUES EN TOURISME

Contexte lié à l'objectif : L'attractivité du secteur du tourisme passe par la promotion de données stratégiques et leur utilisation dans le but d'éclairer les décisions stratégiques du gouvernement, des partenaires et des entreprises touristiques. La promotion des données stratégiques permet d'augmenter la notoriété du secteur touristique, non seulement auprès des clientèles, mais aussi auprès de la main-d'œuvre.

Indicateur 13 : Taux d'accroissement de la consultation de données mises en ligne par le Ministère

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	2 %	2 %	2 %	2 %
Résultats	21,8 % Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le Ministère a transformé la façon de présenter sur le Web les données stratégiques en tourisme, et ce, par l'ajout de tableaux de bord applicatifs « Power BI ». Ces tableaux de bord ne font pas partie du périmètre de Québec.ca, soit le périmètre de mesure initialement proposé dans les années précédentes.

Depuis cet ajout, le nombre de vues et de documents téléchargés a connu une importante augmentation (soit 21,8 %), tandis que la notion de « temps passé » ne peut désormais plus être considérée comme une part importante des sources, cette notion n'étant pas disponible pour les tableaux de bord.

Cette hausse de la consultation du contenu en ligne s'explique principalement par le développement de nouveaux tableaux de bord intégrant du tout nouveau contenu, une promotion soutenue effectuée auprès des partenaires et mandataires ainsi qu'une campagne promotionnelle diffusée sur les réseaux sociaux. De plus, 10 webinaires et formations ont été réalisés, attirant approximativement 300 participants. Il s'agit d'une approche renouvelée favorisant l'utilisation de nos nouveaux outils.

La transformation des modes de présentation et d'utilisation des données stratégiques et les efforts de valorisation déployés par le Ministère expliquent le grand écart observé entre la cible et les résultats obtenus pour 2022-2023. Cette augmentation du nombre de vues ne pouvait être anticipée au moment où les cibles de cet indicateur ont été définies. Conséquemment, on anticipe une importante augmentation de la consultation du contenu disponible et du nombre de pages consultées au cours des prochaines années.

ENJEU STRATÉGIQUE 3 : UNE DYNAMIQUE COLLABORATIVE ALIGNÉE SUR DES PRIORITÉS STRATÉGIQUES PARTAGÉES ENTRE LE MINISTÈRE ET SES PARTENAIRES

Orientation 3 : Accroître la synergie au sein du Ministère et avec les partenaires

OBJECTIF 3.1 : AGIR À TITRE D'INSTIGATEUR D'UNE DYNAMIQUE COLLABORATIVE AVEC LES PARTENAIRES TOURISTIQUES

Contexte lié à l'objectif : Dans une optique de vitalisation de l'industrie et de dynamisation des relations, les intervenants touristiques et les partenaires clés devront entretenir la dynamique collaborative qui existe entre eux. La mise à contribution, le dialogue et la concertation entre les acteurs permettront de maximiser les retombées de cette collaboration.

Le Ministère joue un rôle clé dans le maintien de l'engagement, la mobilisation et l'adhésion de ses partenaires en vue d'atteindre les objectifs stratégiques fixés. Le taux de satisfaction à l'égard de cette dynamique représentera un fidèle indicateur de succès.

Indicateur 14 : Taux de satisfaction des partenaires à l'égard de la dynamique collaborative avec le Ministère

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	75 %	75 %	80 %	85 %
Résultats	88,3 %* Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

* Ce chiffre représente la moyenne des deux sondages effectués à l'automne 2023 et à l'hiver 2024.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

En 2023-2024, deux sondages ont été menés auprès des principaux partenaires du ministère du Tourisme (associations touristiques régionales, associations touristiques sectorielles et autres partenaires). Ils avaient notamment pour but de mesurer leur niveau de satisfaction quant à la dynamique collaborative avec le Ministère. À la question « Au cours de la dernière année, quel a été votre niveau de satisfaction globale à l'égard des collaborations que vous avez eues avec l'équipe du MTO », les répondants ont attribué une note de 87 % lors du sondage effectué à l'automne 2023 et de 89 % lors du sondage effectué à l'hiver 2024.

Pour comprendre ces résultats, il est possible d'analyser le degré de satisfaction des partenaires par rapport à une liste plus précise d'indicateurs. Ainsi, les éléments qui ont principalement contribué au dépassement de la cible sont le maintien d'une relation de confiance et la disponibilité des intervenants.

OBJECTIF 3.2 : AGIR POUR MAINTENIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL STIMULANT ET MOBILISATEUR AU SEIN DU MINISTÈRE

Contexte lié à l'objectif : Les employés qui composent l'effectif du Ministère sont les acteurs et actrices essentiels à la réalisation de sa mission. La performance de l'organisation repose donc sur la qualité des relations avec les partenaires et la compétence et l'expertise des employés qui font partie de son personnel. Il devient essentiel pour le Ministère de disposer d'une main-d'œuvre mobilisée et engagée qui choisit de poursuivre sa carrière au sein de l'organisation. Le taux de fidélisation des employés est un indicateur significatif en ce qui concerne la satisfaction du personnel à l'interne. En 2021-2022, la fidélisation des employés s'élevait à 87,7 %. Les cibles établies lors du dernier plan stratégique ont été atteintes, et le Ministère poursuivra dans cette voie en offrant un environnement de travail stimulant et mobilisateur.

Indicateur 15 : Taux de fidélisation des employés

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	80 %	80 %	80 %	80 %
Résultats	90,7 % Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de l'année 2023-2024, le Ministère a organisé des ateliers d'équipe afin de communiquer les résultats du sondage sur le climat de travail réalisé auprès de l'ensemble de son personnel en vue de planifier et de mettre en œuvre différentes actions permettant d'améliorer ce climat. Il a également procédé à la mise à jour de ses engagements collectifs pour bien collaborer dans un contexte de travail hybride.

Dans le cadre des travaux d'élaboration de son plan d'action portant sur l'expérience employé, le Ministère a pris en compte les résultats de ce sondage et des ateliers d'équipe, auxquels se sont ajoutées différentes consultations auprès du personnel. Les actions ayant un effet positif sur le maintien d'un environnement de travail stimulant et mobilisateur ont ainsi pu être ciblées.

2.2 Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens (DSC) constitue l'engagement du Ministère quant à la qualité des services qu'il offre et à laquelle les clientèles et les intervenants de l'industrie touristique sont en droit de s'attendre. Les résultats 2023-2024 sont tous plus élevés que les cibles définies dans la DSC.

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services et sur les normes de service

Sommaire des résultats des engagements portant sur la qualité des services et sur les normes de service de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Date d'entrée en vigueur : 14 juillet 2021

Engagement	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen 2023-2024
Clientèles touristiques				
Assurer la satisfaction de la clientèle dans les centres Infotouriste et le centre d'appels pour les services offerts au comptoir et au téléphone	91,8 % Cible atteinte	Taux de satisfaction minimal de 90 %	98,7 % Cible atteinte	N/A
Traiter les demandes avec diligence				
Téléphone : Répondre dans un délai maximal de deux (2) minutes	93,9 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas	97,3 % Cible atteinte	Délai de réponse moyen de 19 secondes
Courrier électronique : Répondre dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables suivant la réception de la demande	93,8 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas	99,6 % Cible atteinte	N/D
Centres Infotouriste : S'entretenir avec un conseiller dans un délai maximal de quatre (4) minutes	97,4 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas	98,4 % Cible atteinte	N/D
Discussion en ligne (clavardage) : Joindre un conseiller dans un délai maximal de cinq (5) minutes	98,7 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas (durant nos heures d'ouverture)	99,6 % Cible atteinte	N/D*
Médias sociaux : Répondre dans un délai maximal d'un (1) jour ouvrable	99,6 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas	99,2 % Cible atteinte	N/D
Site Web promotionnel BonjourQuebec.com : Permettre d'obtenir des renseignements utiles sur les attraits touristiques et les régions du Québec	80,5 % Cible atteinte	Dans 80 % des cas	81,7 % Cible atteinte	N/A
Intervenants de l'industrie				
Assurer l'accessibilité de nos services, offrir un service courtois et fournir de l'information de qualité	89,0 % Cible atteinte	Taux de satisfaction minimal de 85 %	87,2 % Cible atteinte	N/A

* En raison d'une erreur de gestion de branchement qui a laissé une file d'attente ouverte en dehors des heures d'ouverture, le délai de réponse moyen n'est pas disponible.

Explication des résultats obtenus

En 2023-2024, les résultats de l'ensemble des indicateurs surpassent les cibles établies dans la DSC. Certains d'entre eux se sont nettement améliorés, ce qui démontre un très bon niveau de satisfaction de la clientèle et des intervenants touristiques. À titre d'exemple, notre engagement visant à assurer la satisfaction de la clientèle dans nos services en matière d'accueil, ainsi que notre engagement quant aux délais de traitements des demandes par courrier électronique, ont été pleinement respectés avec une amélioration qui dépasse les 5 points de pourcentage pour le taux de satisfaction par rapport à l'année passée.

Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens concernant le traitement des plaintes

Engagement	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen 2023-2024
Traiter avec attention votre plainte concernant la prestation des services rendus par le Ministère et son personnel dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrables	100 %	Dans 90 % des cas	100 % Cible atteinte	6,17 jours
Transmettre votre plainte aux mandataires chargés du traitement des plaintes des activités de l'industrie touristique dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception	100 %	Dans 90 % des cas	100 % Cible atteinte	1,21 jour
Transmettre votre plainte au ministère ou organisme concerné dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception	100 %	Dans 90 % des cas	100 % Cible atteinte	1,25 jour

Suivi des plaintes

En 2023-2024, le Ministère a reçu 191 plaintes, commentaires et dénonciations. L'ensemble de ces éléments ont fait l'objet d'un traitement diligent. Précisons que les plaintes reçues peuvent être inhérentes à la prestation de services de l'industrie touristique, à la prestation de services du Ministère ou relever d'autres ministères ou organismes.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

Secteur d'activité ¹	2022-2023	2023-2024	Écart
1. Sous-ministre, Secrétariat général, Performance et évaluation de programmes	15	18	+3
2. Partenariats et soutien aux clientèles	110	117	+7
3. Prospective, politiques et performance partenariale	25	28	+3
4. Services à la gestion	51	54	+3
Total	201	217	+16

1. Les secteurs d'activité sont généralement liés à la structure administrative de l'organisation et correspondent habituellement aux activités des différents sous-ministériats ou des vice-présidences.

Les écarts s'expliquent par l'attribution de postes vacants.

Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les critères prévus dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Cette reddition de comptes s'effectue selon l'année civile.

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022	2023
Proportion de la masse salariale (%)	1,4	1,6

Nombre moyen de jours de formation par personne

Répartition des dépenses en formation	2022	2023
Cadre	5	5,9
Professionnel	2,2	2,8
Fonctionnaire	1,1	1,1
Total¹	2,0	2,4

1. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

Somme allouée par personne

	2022	2023
Somme allouée par personne ¹	1 185 \$	1 332 \$

1. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Comparabilité des données

Le taux de départ volontaire de la fonction publique ne comprend pas les mouvements de type mutation et n'est donc pas comparable au taux de départ volontaire ministériel. Toutefois, le taux de départ volontaire ministériel serait comparable à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation, puisqu'il comprendrait les mouvements de type mutation.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Taux de départ volontaire (%)	19,9	15,9	18,4

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	12	8	10

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise⁹ : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de dix ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2023¹⁰

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 ^{er} octobre 2018 au 31 janvier 2024
38	28

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2023-2024 ¹ (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2024 ² (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) - (1)	Dépenses réelles 2022-2023 ³ (000 \$) (4)
Direction, administration et gestion des programmes	14 982,8	15 838,2	855,4	14 993,8
Développement du tourisme	169 187,4	197 737,4	28 550,0	226 672,4
Organismes relevant de la ministre ⁴	98 595,8	235 284,7	136 688,9	121 907,7
Sous-total	282 766,0	448 860,3	166 094,3	363 573,9
Mesures du Budget 2023-2024 intégrées au Fonds de suppléance	20 100,0	20 100,0	—	—
Total	302 866,0	468 960,3	166 094,3	363 573,9

1. Budget de dépenses 2023-2024 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2023-2024.

2. Dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

3. Comptes publics 2022-2023.

4. Les organismes relevant de la ministre regroupent la Société de développement et de mise en valeur du Parc olympique, la Société du Centre des congrès de Québec et la Société du Palais des congrès de Montréal.

9. Les termes « administration publique » et « organisations de l'administration publique (OAP) », dans le cadre du Plan gouvernemental de régionalisation, excluent les réseaux de la santé et de l'éducation.

10. Emplois régionalisés au 31 janvier 2023, selon les critères du Plan gouvernemental de régionalisation et les détails fournis dans le document de questions et réponses.

Principaux écarts

Les dépenses prévues du portefeuille ministériel s'établissent à 469,0 millions de dollars en 2023-2024, ce qui représentait une augmentation de 166,1 millions par rapport au budget de dépenses initial et une augmentation de 105,4 millions par rapport aux dépenses réelles pour 2022-2023.

Développement du tourisme

Pour le programme Développement du tourisme, l'augmentation de 28,6 millions de dollars des dépenses prévues par rapport au budget de dépenses initial s'explique essentiellement par des subventions en infrastructures pour lesquelles le budget de dépenses est intégré au Fonds de suppléance.

Organismes relevant de la ministre

Pour le programme Organismes relevant de la ministre, l'augmentation de 136,7 millions de dollars des dépenses prévues par rapport au budget de dépenses initial s'explique essentiellement par une augmentation des dépenses en infrastructures pour lesquelles le budget de dépenses est intégré au Fonds de suppléance.

Développement du tourisme

En ce qui a trait au programme Développement du tourisme, la diminution de 8,8 millions de dollars par rapport aux dépenses réelles de 2022-2023 s'explique par une diminution des dépenses de subventions pour les projets majeurs ainsi que pour le Programme de soutien aux stratégies de développement touristique, notamment en raison du calendrier des versements selon l'avancement des travaux.

Organismes relevant de la ministre

Enfin, pour le programme Organismes relevant de la ministre, la hausse de 113,4 millions de dollars par rapport aux dépenses réelles de 2022-2023 est notamment attribuable à une hausse des dépenses liées aux projets d'infrastructures au Parc olympique.

Fonds de partenariat touristique

Le Fonds de partenariat touristique, créé en vertu de la Loi sur le ministère du Tourisme, a pour but de soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en mobilisant les partenaires et les acteurs de l'industrie pour accroître la performance économique de l'ensemble des régions, dans une perspective durable et responsable.

Les revenus annuels du Fonds proviennent principalement d'une affectation à partir des crédits alloués au ministère du Tourisme, de la taxe sur l'hébergement, d'une partie du produit de la taxe de vente du Québec et des droits payables en vertu du Règlement sur l'hébergement touristique (RLRQ, chapitre H-1.01, r.1).

En 2023-2024, les revenus du Fonds s'établissaient à 338,0 millions de dollars, soit 21,4 millions de moins qu'en 2022-2023. Bien que les revenus provenant de la taxe sur l'hébergement et des droits payables en vertu du Règlement sur l'hébergement touristique aient connu une augmentation, la variation des revenus à la baisse s'explique notamment par des besoins moindres pour la mise en œuvre du Cadre d'intervention touristique 2021-2025, notamment en raison du calendrier des versements selon l'avancement des travaux de certains projets soutenus, ainsi que par la fin d'une contribution de la Société du Plan Nord.

Pour ce qui est des dépenses du Fonds, elles s'établissent à 332,3 millions de dollars en 2023-2024, soit 24,8 millions de moins qu'en 2022-2023. Outre la baisse requise des sommes au Cadre d'intervention touristique 2021-2025, cette variation s'explique principalement par une diminution des dépenses du Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique, dont certains projets ont rencontré des délais de réalisation, de même que par l'augmentation du soutien pour la promotion et la commercialisation de la destination touristique du Québec.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

L'année 2023-2024 a été florissante sur le plan des ressources informationnelles, qui ont été d'une aide cruciale dans l'accomplissement de la mission du Ministère et l'atteinte des objectifs gouvernementaux. Les principales réalisations de cette année ont grandement contribué à l'avancement de la stratégie de transformation numérique ainsi qu'à la modernisation de diverses pratiques.

Informatisation des dossiers employés RH

Le Ministère a procédé à la dématérialisation des dossiers employés, permettant ainsi l'élimination du papier (développement durable/récupération d'espace classeurs), l'accès aux dossiers à distance (mode de travail hybride), un meilleur contrôle des accès et un transfert plus aisé des dossiers entre les organisations.

Mise à niveau de la plateforme médiathèque (vidéos et images pour [bonjourquebec.com](https://www.bonjourquebec.com))

La migration vers la plus récente version de la plateforme médiathèque a permis aux utilisateurs d'avoir accès à de nouvelles fonctionnalités. De plus, cette mise à jour a permis de rehausser le niveau de protection de la sécurité.

Migration vers la téléphonie Microsoft Teams

La migration de la téléphonie vers le mode infonuagique de Microsoft Teams a permis de mieux desservir les employés. De nouvelles fonctionnalités ont ainsi été ajoutées, et les services téléphoniques ont été bonifiés en dehors des bureaux administratifs. Le personnel en télétravail et régionalisé peut donc avoir accès au système de téléphonie. Ces nouveaux outils facilitent la communication à l'interne et avec les différents partenaires du Ministère, mais surtout avec sa clientèle.

Par ailleurs, la migration de la téléphonie en mode infonuagique a rendu possible le retrait des appareils téléphoniques dans les bureaux du personnel et a facilité la transition des installations traditionnelles vers les milieux de travail axés sur les activités.

Audit externe prévu à la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (LGGRI)

L'audit LGGRI a rendu possibles la validation et l'amélioration de plusieurs processus de même que la mise en place d'un plan d'action visant à améliorer la sécurité des données du Ministère, de ses partenaires et de sa clientèle.

Migration de ICE vers l'infonuagique

La migration de ICE, un système de gestion de la relation clientèle, vers l'infonuagique a éliminé notre dépendance à des composants technologiques physiques au profit de solutions infonuagiques en concordance avec les orientations gouvernementales. Le Ministère a ainsi pu augmenter son niveau de sécurité et, par le fait même, accroître la fiabilité de son centre d'appels et de clavardage avec la clientèle touristique.

Branchement du site Bonjour Québec à la base de données Système d'information touristique (SIT)

La mise en place de la base de données SIT a permis de centraliser l'information des offres touristiques au Québec. Ces informations, qui sont mises à jour par les différents partenaires du Ministère et accessibles sur le site Bonjour Québec, proviennent désormais de cette base de données.

Blogue du site Web Bonjour Québec

La section blogue du site Web Bonjour Québec est un nouveau moyen pour le Ministère de promouvoir le Québec, notamment par la diffusion d'actualités, de conseils utiles ou d'histoires liées à un lieu ou à un événement. En consultant ce blogue, les touristes peuvent être informés des activités à faire au Québec.

Tableau de bord de la Déclaration de services aux citoyens et des sondages de satisfaction de la clientèle

Le tableau de bord Power BI facilite la collecte et l'exploitation de l'information sur les demandes reçues par le centre d'appels et les sondages de satisfaction effectués auprès de la clientèle en convertissant les données en un visuel structuré qui améliore la prise de décision.

Formulaire de gestion des plaintes

L'accès à un formulaire Web sur Québec.ca pour le traitement des plaintes a permis de centraliser l'ensemble des plaintes à un seul endroit. Les citoyens peuvent désormais en quelques clics accéder au formulaire et formuler leur plainte. Du côté du Ministère, les plaintes reçues sont automatiquement orientées vers les bonnes ressources.

4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion des effectifs

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés¹¹

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
1. Personnel d'encadrement	32 940	150*	33 091	18,1	18,2	-0,1
2. Personnel professionnel	210 076	2 489	212 565	116,4	114,0	+2,4
3. Personnel de bureau, technicien et assimilé	132 698	399	133 097	72,9	69,1	+3,8
4. Personnel ouvrier	4 030	—	4 030	2,2	2,8	-0,6
Total	379 745	3 038	382 783	209,6	204,1	+5,5

* Il s'agit d'heures supplémentaires effectuées avant la promotion à titre de personnel d'encadrement.

ETC : Équivalent temps complet. Le nombre d'heures rémunérées converti en ETC sur la base de 1 826,3 heures annuelles.

La hausse de 5,5 ETC, comparativement à 2022-2023, s'explique par l'attribution de postes vacants.

Contrats de service

Le tableau suivant fait état des contrats de service conclus par le Ministère en 2023-2024. L'information détaillée est publiée dans le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

	Nombre	Valeur (000 \$)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique*	26	12 198 949 \$
Total des contrats de service	26	12 198 949 \$

* Un contractant autre qu'une personne physique peut être une personne morale de droit privé ou une société en nom collectif, en commandite ou en participation.

11. Nombre d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine

4.2 Développement durable

Dans le cadre de la stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028, le ministère du Tourisme a produit le Plan d'action de développement durable 2023-2028, dans lequel il énonce ses engagements pour contribuer aux orientations et aux priorités gouvernementales en la matière.

Sommaire des résultats 2023-2024 du Plan d'action de développement durable 2023-2028

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
1.1.1.	1. Accroître la proportion d'entreprises qui axent leur stratégie d'affaires sur le développement durable	1.1. Nombre d'organisations ayant bénéficié d'un accompagnement en tourisme responsable et durable (Mesure de départ : S. O. [nouvel indicateur])	S. O.	Non applicable
1.1.2.	2. Accélérer le développement de l'économie circulaire	2.1. Nombre d'initiatives en économie circulaire réalisées par les entreprises sélectionnées dans le cadre du projet vitrine d'économie circulaire pour le secteur de l'hébergement touristique	5 initiatives/ actions par hôtelier participant	15* Cible atteinte
1.2.1.	3. Assurer le développement des compétences vertes	3.1. Niveau de compréhension des associations touristiques des bonnes pratiques et occasions favorables en matière de tourisme responsable et durable, entre 2023-2024 et 2027-2028	S. O.	Non applicable** 3,5/5 compréhension modérée (mesure de départ)
1.3.2.	4. Faciliter les choix de consommation responsables et locaux	4.1. Dans le cadre des plans montagnes, proportion du budget alloué pour la mise en œuvre d'actions qui contribuent au renforcement des chaînes d'approvisionnement local et responsable (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : non débutée)	20 %	21,1 %*** Cible atteinte

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
1.3.2.	4. Faciliter les choix de consommation responsables et locaux	4.2. Proportion des conseillers en séjour du Ministère ayant suivi une formation sur le tourisme responsable et durable (Mesure de départ : S. O.)	Élaboration de la formation	Identification des thématiques et de la structure de la formation Cible atteinte
2.3.1.	5. Améliorer l'accès aux milieux naturels et soutenir la pratique d'activités durables dans la nature	5.1. Nombre de projets soutenus dans le cadre du DOTPR d'ici la fin du programme (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : 28)	38	35**** (Résultat annuel : 11 projets) Cible non atteinte
		5.2. Nombre d'entreprises accompagnées et/ou soutenues financièrement dans le cadre de l'Incubateur-accélérateur nordique (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : 35)	À déterminer (programme en révision)	Non applicable (programme en révision)
3.2.2.	6. Favoriser le dialogue interculturel et appuyer l'entrepreneuriat autochtone	6.1. Nombre de projets autochtones soutenus dans le cadre des programmes d'aide financière du MTO	22	22 Cible atteinte
4.2.1.	7. Accroître la part modale des déplacements actifs et collectifs	7.1. Nombre de projets soutenus dans le cadre de l'action 2.8.1, soit « Soutenir des projets visant à favoriser l'utilisation de transports actifs et collectifs lors de festivals et d'événements touristiques » (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : 0)		Non applicable

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
4.2.1.	7. Accroître la part modale des déplacements actifs et collectifs	7.2. Nombre de projets soutenus dans le cadre de l'action 2.8.1, soit « Soutenir des projets visant à favoriser l'utilisation de transports actifs et collectifs lors de festivals et d'événements touristiques » et dont le promoteur visera le maintien pour les prochaines éditions ou la transférabilité à d'autres événements (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : 0)		Non applicable
4.3.1.	8. Appuyer le développement régional durable	8.1. Pourcentage d'ATR dotées d'une planification stratégique de la destination intégrant des objectifs et des actions pour le développement d'un tourisme responsable et durable dans la région (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : 33 %)	100 %	100 % Cible atteinte
5.1.1.	9. Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	9.1. Proportion des interventions ministérielles ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité (renouvellement ou nouvelles mesures)	100 %	Données non disponibles***** Cible non atteinte
5.3.4.	10. Accroître la part des programmes qui incluent des critères ou des exigences en matière de durabilité	10.1. Proportion des programmes financés par le Ministère visant le développement de l'offre touristique et intégrant des critères d'analyse ou des exigences en matière de tourisme responsable et durable	90 %	100 % Cible atteinte

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
5.4.1.	11. Accroître la part des acquisitions responsables	11.1. Proportion des acquisitions intégrant des composantes responsables Mesure de départ : S. O. (nouvel indicateur)	20 %	21,7 % Cible atteinte
5.5.1.	12. Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	12.1. Indice de maturité numérique responsable Mesure de départ : S. O. (nouvel indicateur)	20 %	22,7 % Cible atteinte
5.7.1.	13. Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	13.1. Proportion des employés dont le port d'attache est attesté « ICI on recycle + » de niveau performance Mesure de départ : S. O. (nouvel indicateur)	En cours	En cours Cible atteinte
5.8.2.	14. Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo des employés de l'État	14.1. Nombre annuel d'activités de sensibilisation ou de formation destinées aux employé(e)s Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : S. O. (nouvel indicateur)	1 activité	1 activité Cible atteinte

* Le résultat de 15 comprend en moyenne 9,75 actions à court terme mises en œuvre et 5 actions planifiées à moyen terme.

** Un résultat a été calculé pour cette année. Celui-ci constituera la mesure de départ pour les prochaines années.

*** Ce résultat représente la moyenne des proportions du budget alloué dans les régions suivantes : Cantons-de-l'Est, Québec et Saguenay-Lac-Saint-Jean.

**** La cible de 38 définie pour cet indicateur concerne l'entièreté du programme qui a pris fin le 31 mars 2024. Le résultat obtenu depuis le début du programme est de 35 projets soutenus. Toutefois, le programme a été prolongé jusqu'en mars 2026.

***** La liste des interventions structurantes qui devrait servir pour le calcul de cet indicateur était en cours d'élaboration.

Synthèse des activités

Le Ministère poursuit ses efforts pour intégrer les principes de développement durable dans toutes ses interventions structurantes. Il se propose, entre autres, de miser sur l'amélioration continue de ses pratiques et des interventions qu'il soutient afin d'en réduire l'empreinte environnementale et de favoriser leurs retombées positives à l'égard des trois piliers du développement durable (social, économique et environnemental). Le Ministère demeure déterminé à contribuer à accélérer ce virage essentiel pour l'avenir de l'industrie touristique en plaçant le développement durable au centre de ses décisions.

4.3 Occupation et vitalité des territoires

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (2018-2022), actualisée en février 2020, définit des priorités pour chaque région à la suite d'un vaste exercice de réflexion et de concertation des élus régionaux.

Le Plan d'action 2020-2022 relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires, publié en octobre 2021 par le Ministère, a permis de contribuer à l'atteinte des objectifs de la Stratégie et des priorités régionales. À la suite du report de la révision de la Stratégie en avril 2022 par le décret n° 708-2022, ce plan d'action a été prolongé et sera en vigueur pour une période pouvant aller jusqu'au 31 décembre 2024.

Suivi des engagements du Ministère — actions ou réponses générales

L'industrie touristique contribue de façon importante à l'essor et à la diversification économique des régions et des municipalités du Québec. Plusieurs actions du Ministère en faveur de l'occupation et de la vitalité des territoires se déploient dans l'ensemble des régions et sont considérées comme des réponses structurantes aux priorités régionales décrites dans la Stratégie.

Action/réponse	État de réalisation
Soutien aux associations touristiques régionales (ATR) et signature d'ententes	En cours
Entente de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme	En cours
Actions favorisant l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre en tourisme	En cours
Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique	En cours
Aide financière aux festivals et aux événements touristiques	En cours
Programme d'appui au développement des attraits touristiques – Volet 1 : Appui au développement des attraits touristiques	En cours
Programme d'appui au développement des attraits touristiques – Volet 2 : Fonds de financement pour les établissements hôteliers	En cours
Soutien au développement de liaisons aériennes vers le Québec	En cours
Fonds de développement des entreprises touristiques	En cours
Incubateur-accélérateur nordique	En cours
Programme d'innovation touristique	En cours
Programme Explore Québec aérien	Réalisée
Programme Explore Québec sur la route	En cours
Programme de soutien au virage numérique des activités, des attractions et des événements touristiques québécois	En cours
Promotion et commercialisation touristiques du Québec	En cours
Développement de formation et d'accompagnement pour les associations touristiques et autres partenaires clés pour la mise en œuvre du PATRD	En cours
Encourager les pratiques touristiques durables et climato-responsables / Destination durable et action concertée	En cours
Soutenir l'adaptation aux changements climatiques dans le secteur touristique	En cours

Action/réponse	État de réalisation
Développement et mise en œuvre concertés de plans montagnes	En cours
Vitrine en économie circulaire destinée au secteur de l'hébergement touristique	En cours
Soutien à l'adaptation de la certification écoresponsable Clé Verte pour les établissements d'hébergement touristiques du Québec et appui au développement de formations en gestion écoresponsable	En cours
Mise en œuvre d'une stratégie en développement durable du secteur des croisières	En cours
Accompagnement à l'intégration de pratiques événementielles écoresponsables dans le cadre du programme d'aide financière aux festivals et événements (FÉ)	Amorcée
Soutien à l'accélération de la certification en accessibilité de Kéroul pour les établissements de cinq secteurs prioritaires	Amorcée

Suivi des engagements du Ministère — actions ou réponses relatives aux priorités régionales

Le Ministère a pris l'engagement de mener diverses activités en réponse aux priorités régionales établies dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. Les tableaux ci-dessous fournissent un aperçu de l'état d'avancement des travaux concernant les priorités énoncées dans le Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires pour chaque région concernée.

Abitibi-Témiscamingue

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	5
Le MTO mettra en place des actions afin de renforcer les compétences des entrepreneurs et de la main-d'œuvre. Des connaissances stratégiques additionnelles seront également produites et diffusées afin de soutenir la prise de décisions éclairées au sein de l'industrie.	En cours	5

Bas-Saint-Laurent

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable. Des efforts seront également consentis afin de développer et de structurer l'offre touristique des régions.	En cours	4
Le MTO mettra en place des actions afin de renforcer les compétences des entrepreneurs et de la main-d'œuvre. Des connaissances stratégiques additionnelles seront également produites et diffusées afin de soutenir la prise de décisions éclairées au sein de l'industrie.	En cours	4
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le MTO stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	En cours	4

Capitale-Nationale

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	3
Un appui au développement de projets majeurs ou de diversification sera également mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre saisons et la compétitivité de la destination sur la scène hors Québec.	En cours	3
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le MTO stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique, de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	En cours	3

Centre-du-Québec

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le MTO mettra en place des actions afin de renforcer les compétences des entrepreneurs et de la main-d'œuvre. Des connaissances stratégiques additionnelles seront également produites et diffusées afin de soutenir la prise de décisions éclairées au sein de l'industrie.	En cours	1
Afin de soutenir la création, la croissance ou l'adaptation des entreprises à leur nouvel environnement d'affaires, le MTO offrira des programmes d'aide financière et des services-conseils en région pour le développement de plan d'affaires visant le redressement d'entreprises et l'adaptation ou la transformation de produits et de services touristiques.	En cours	1
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le MTO stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	En cours	1

Chaudière-Appalaches

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	6
Un appui au développement de projets majeurs ou de diversification sera également mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre saisons et la compétitivité de la destination sur la scène hors Québec.	En cours	6
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le MTO stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	En cours	6

Côte-Nord

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le MTO mettra en place des actions afin de renforcer les compétences des entrepreneurs et de la main-d'œuvre. Des connaissances stratégiques additionnelles seront également produites et diffusées afin de soutenir la prise de décisions éclairées au sein de l'industrie.	En cours	4
Le Ministère contribuera aux grands chantiers interministériels, dont ceux afférents à la main-d'œuvre, afin de camper les enjeux de l'industrie et d'assurer la prise en compte des particularités régionales et sectorielles, ainsi que pour cibler les occasions de collaboration.	En cours	4
Un appui au développement de projets majeurs ou de diversification sera également mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre-saisons et la compétitivité de la destination sur les scènes intra-Québec et hors Québec.	En cours	4

Estrie

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le MTO mettra en place des actions en vue de rebâtir la confiance des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Une attention particulière sera portée à l'achat local et à la valorisation des expériences distinctives. Une offensive promotionnelle percutante et concertée sur les marchés d'agrément et d'affaires contribuera au retour des clientèles traditionnelles, tout en permettant de saisir les occasions pour diversifier nos marchés.	En cours	5
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	5
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le MTO stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	En cours	5

Gaspésie

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers, des services d'accompagnement-conseil et des initiatives de maillage seront déployés afin d'assurer la diversification de l'offre touristique. Des actions en matière de structuration de l'offre régionale permettront une meilleure répartition de la clientèle sur le territoire et une plus grande rentabilité pour les économies locales.	En cours	7
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le MTO mettra en place des actions en vue de rebâtir la confiance des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Une attention particulière sera portée à l'achat local et à la valorisation des expériences distinctives. Une offensive promotionnelle percutante et concertée sur les marchés d'agrément et d'affaires contribuera au retour des clientèles traditionnelles, tout en permettant de saisir les occasions pour diversifier nos marchés.	En cours	7

Îles-de-la-Madeleine

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le MTO reconnaît l'importance du tourisme pour l'économie insulaire des Îles-de-la-Madeleine. Un appui au développement de projets majeurs ou de diversification sera mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre-saisons et la compétitivité de la destination sur les scènes intra-Québec et hors Québec.	En cours	3
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le MTO stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	En cours	3

Lanaudière

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	10
Des sommes seront investies pour accélérer la réalisation de projets innovants et ainsi rehausser la qualité de l'offre des entreprises touristiques en vue de contribuer au succès de la relance de leurs activités. Les projets soutenus permettront d'améliorer la productivité, la compétitivité et l'efficacité des entreprises touristiques; de faire face aux défis liés à la main-d'œuvre et de créer des emplois à haute valeur ajoutée; de favoriser le virage numérique des entreprises et de réduire l'empreinte environnementale de l'activité touristique.	En cours	10
Un appui au développement de projets majeurs ou de diversification sera également mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre-saisons et la compétitivité de la destination sur les scènes intra-Québec et hors Québec.	En cours	10

Laurentides

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le MTO mettra en place des actions afin de renforcer les compétences des entrepreneurs et de la main-d'œuvre. Des connaissances stratégiques additionnelles seront également produites et diffusées afin de soutenir la prise de décisions éclairées au sein de l'industrie.	En cours	1
Afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, le MTO souhaite optimiser l'utilisation de la technologie dans les entreprises et renforcer leur capacité d'innover. Des programmes d'aide financière et des services-conseils pour l'adaptation ou la transformation de produits et de services touristiques seront rendus disponibles, notamment en matière de transformation numérique.	En cours	1
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le MTO stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	En cours	1

Laval

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	8
Des sommes seront investies pour accélérer la réalisation de projets innovants et ainsi rehausser la qualité de l'offre des entreprises touristiques en vue de contribuer au succès de la relance de leurs activités. Les projets soutenus permettront d'améliorer la productivité, la compétitivité et l'efficacité des entreprises touristiques; de faire face aux défis liés à la main-d'œuvre et de créer des emplois à haute valeur ajoutée; de favoriser le virage numérique des entreprises et de réduire l'empreinte environnementale de l'activité touristique.	En cours	8
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le MTO stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	En cours	8

Mauricie

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le MTO mettra en place des actions afin de renforcer les compétences des entrepreneurs et de la main-d'œuvre. Des connaissances stratégiques additionnelles seront également produites et diffusées afin de soutenir la prise de décisions éclairées au sein de l'industrie.	En cours	4
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	4
Des sommes seront investies pour accélérer la réalisation de projets innovants et ainsi rehausser la qualité de l'offre des entreprises touristiques en vue de contribuer au succès de la relance de leurs activités. Les projets soutenus permettront d'améliorer la productivité, la compétitivité et l'efficacité des entreprises touristiques; de faire face aux défis liés à la main-d'œuvre et de créer des emplois à haute valeur ajoutée; de favoriser le virage numérique des entreprises et de réduire l'empreinte environnementale de l'activité touristique.	En cours	4

Montréal

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers, des services d'accompagnement-conseil et des initiatives de maillage seront déployés afin d'assurer la diversification de l'offre touristique. Des actions en matière de structuration de l'offre régionale permettront une meilleure répartition de la clientèle sur le territoire et une plus grande rentabilité pour les économies locales.	En cours	7
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le MTO mettra en place des actions en vue de rebâtir la confiance des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Une attention particulière sera portée à l'achat local et à la valorisation des expériences distinctives. Une offensive promotionnelle percutante et concertée sur les marchés d'agrément et d'affaires contribuera au retour des clientèles traditionnelles, tout en permettant de saisir les occasions pour diversifier nos marchés.	En cours	7

Montréal

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Afin de soutenir une relance économique dynamique de la métropole, le MTO appuiera financièrement la relance du tourisme d'affaires de Montréal. Un nouveau volet des EPRT sera créé pour la région touristique de Montréal, particulièrement touchée par la baisse du nombre de touristes, afin d'éviter la déstructuration de l'offre touristique et de soutenir les entreprises considérées comme stratégiques pour la relance.	Réalisé	3
D'autres leviers financiers et efforts de maillage seront également mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	3
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le MTO mettra en place des actions en vue de rebâtir la confiance des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Une attention particulière sera portée à l'achat local et à la valorisation des expériences distinctives. Une offensive promotionnelle percutante et concertée sur les marchés d'agrément et d'affaires contribuera au retour des clientèles traditionnelles, tout en permettant de saisir les occasions pour diversifier nos marchés.	En cours	3

Nord-du-Québec

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, le MTO souhaite optimiser l'utilisation de la technologie dans les entreprises et renforcer leur capacité d'innover. Des programmes d'aide financière et des services-conseils pour l'adaptation ou la transformation de produits et de services touristiques seront rendus disponibles, notamment en matière de transformation numérique.	En cours	2
Le MTO soutiendra la mise en place d'un incubateur-accélérateur de projets touristiques au nord du 49 ^e parallèle. L'objectif : appuyer la réalisation de projets structurants qui rehaussent la qualité de l'offre nature-culture-aventure, la structuration et la commercialisation des produits touristiques.	En cours	2

Outaouais

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le MTO mettra en place des actions afin de rebâtir la confiance des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Une attention particulière sera portée à l'achat local et à la valorisation des expériences distinctives. Une offensive promotionnelle percutante et concertée sur les marchés d'agrément et d'affaires contribuera au retour des clientèles traditionnelles, tout en permettant de saisir les occasions pour diversifier nos marchés.	En cours	5
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	5
Un appui au développement de projets majeurs ou de diversification sera également mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre saisons et la compétitivité de la destination sur les scènes intra-Québec et hors Québec.	En cours	5

Saguenay-Lac-Saint-Jean

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers, des services d'accompagnement-conseil et des initiatives de maillage seront déployés afin d'assurer la diversification de l'offre touristique. Des actions en matière de structuration de l'offre régionale permettront une meilleure répartition de la clientèle sur le territoire et une plus grande rentabilité pour les économies locales.	En cours	12
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le MTO mettra en place des actions en vue de rebâtir la confiance des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Une attention particulière sera portée à l'achat local et à la valorisation des expériences distinctives. Une offensive promotionnelle percutante et concertée sur les marchés d'agrément et d'affaires contribuera au retour des clientèles traditionnelles, tout en permettant de saisir les occasions pour diversifier nos marchés.	En cours	12
Un appui au développement de projets majeurs ou de diversification sera également mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre-saisons et la compétitivité de la destination sur les scènes intra-Québec et hors Québec.	En cours	12

Synthèse de l'état d'avancement des actions prioritaires

Sur les 73 actions ou réponses proposées, 2 sont amorcées, 69 sont en cours de réalisation et 2 ont été réalisées.

Régions	Actions non amorcées (nombre)	Actions amorcées (nombre)	Actions en cours (nombre)	Actions en suspens (nombre)	Actions réalisées (nombre)	Actions abandonnées (nombre)	Nouvelles actions (nombre)	Actions modifiées (nombre)	Total (nombre)
Actions ou réponses générales	0	2	21	0	1	0	0	0	24
Abitibi-Témiscamingue	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Bas-Saint-Laurent	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Capitale-Nationale	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Centre-du-Québec	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Chaudière-Appalaches	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Côte-Nord	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Estrie	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Gaspésie	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Îles-de-la-Madeleine	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Lanaudière	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Laurentides	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Laval	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Mauricie	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Montérégie	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Montréal	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Nord-du-Québec	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Outaouais	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Saguenay-Lac-Saint-Jean	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Total (nombre)	0	2	69	0	2	0	0	0	73

Suivi des engagements du Ministère — actions ou réponses relatives à la décentralisation, à la délégation et à la régionalisation

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022 comporte des objectifs en matière de décentralisation, de délégation et de régionalisation. L'avancement des travaux concernant les engagements du Ministère est présenté dans les tableaux suivants.

Décentralisation

La décentralisation vise à transférer des fonctions, des pouvoirs et des responsabilités du gouvernement vers une instance distincte et autonome, laquelle dispose de revenus qui lui sont réservés.

Actions/réponse	État de réalisation
Promotion et commercialisation touristiques du Québec par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec	En cours
Développement de formation et d'accompagnement pour les associations touristiques et autres partenaires clés pour la mise en œuvre du PATRD	En cours

Délégation

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

Actions/réponse	État de réalisation
Mise en œuvre des ententes 2022-2026 conclues avec les 21 ATR	En cours
Mise en œuvre des Ententes de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme 2022-2025	En cours
Accompagnement des ATR et soutien administratif dans l'exécution de leurs responsabilités	En cours
Gestion du Programme d'appui au développement des attraits touristiques confié à Investissement Québec	En cours
Gestion du Fonds de développement des entreprises touristiques confiée à Filaction	En cours
Gestion du Programme d'innovation touristique confiée au MT Lab	En cours
Accompagnement des promoteurs en festivals et événements touristiques confié au Conseil québécois des événements écoresponsables	En cours

Régionalisation

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

Actions/réponse	État de réalisation
Les ATR agissent à l'échelle régionale en tant que mandataires du Ministère relativement à plusieurs de ses responsabilités	En cours
Le ministère du Tourisme participe au Plan gouvernemental de régionalisation	En cours

4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Conformément à la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, en vigueur depuis le 1^{er} mai 2017, le Ministère a mis en place une procédure permettant la divulgation de ces actes par ses employés, tout en leur assurant une protection contre les représailles. L'information à ce sujet destinée au personnel est accessible dans l'intranet ministériel.

En 2023-2024, aucun dossier n'a été soumis au responsable de l'application de cette loi.

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2023-2024	2023-2024
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹	0
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²	0
3. Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	0
4. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0
5. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ³	0

1 Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

2 Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

3 Les transferts de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi, sont répertoriés à ce point.

Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations, ventilés par catégorie d'acte répréhensible

Motifs vérifiés ventilés par catégorie d'acte répréhensible	Nombre de motifs	Motifs fondés
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	0	0
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	0	0
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	0	0
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	0	0
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	0	0
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible désigné précédemment	0	0
TOTAL	0	0

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2024

Nombre de personnes occupant un poste régulier
199

Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

Régulier ¹	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
14	32	37	6

1. Le nombre total de personnes embauchées selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

En 2023-2024, le Ministère a embauché 35 personnes qui s'identifient comme membres des groupes cibles.

Embauche de membres des groupes cibles en 2023-2024

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2023-2024	Nombre de membres des MVE embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	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 ¹	14	3	—	—	2	5	35,7
Occasionnel	32	6	1	1	5	13	40,6
Étudiant	37	14	3	—	—	15	40,5
Stagiaire	6	1	—	—	1	2	33,3

1. Le nombre d'embauches selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

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

Statut d'emploi	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Régulier (%) ¹	33,3	43,8	35,7
Occasionnel (%)	26,1	28,6	40,6
Étudiant (%)	0,0	20,0	40,5
Stagiaire (%)	0,0	66,7	33,3

1. Le taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des MVE, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)
Anglophones	3	1,7	2	1,1	2	1,0
Autochtones	2	1,1	2	1,1	1	1,0
Personnes handicapées	6	3,4	5	2,7	5	2,5

Rappel de la cible de représentativité

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

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)
MVE Montréal/Laval	15	24,6	16	25,0	21	30,9
MVE Outaouais/Montérégie	1	25,0	—	—	—	—
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	—	—	—	—	—	—
MVE Capitale-Nationale	12	9,4	16	14,0	18	15,1
MVE Autres régions	—	—	2	18,2	1	6,3

Rappel des cibles de représentativité

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel —
Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	3	18,8

Rappel de la cible de représentativité

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier ¹	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	14	32	37	6	89
Nombre de femmes embauchées	11	18	22	3	54
Taux d'embauche des femmes (%)	78,6	56,3	59,5	50,0	60,7

1. Le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

Pour le tableau suivant, il est à noter que le personnel professionnel inclut les conseillers en gestion des ressources humaines.

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	16	118	43	20	—	2	199
Nombre total de femmes	10	76	36	13	—	—	135
Taux de représentativité des femmes (%)	62,5	64,4	83,7	65,0	—	—	67,8

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles¹²

Autres mesures ou actions en 2023-2024 (activités de formation des gestionnaires, de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Personnes visées
Actions de promotion et de sensibilisation sur l'intranet du Ministère : • Manchettes à l'occasion de journées thématiques portant sur les membres des groupes cibles; • Présentation des capsules d'autoformation portant sur la diversité et l'inclusion; • Diffusion d'un portrait d'employé d'origine ethnoculturelle.	Membres des minorités visibles et ethniques, Autochtones et personnes handicapées	Tout le personnel
Adoption du Plan d'action en matière de diversité et d'inclusion 2023-2024	Membres des MVE, Autochtones et personnes handicapées	Tout le personnel
Adoption d'un plan annuel à l'égard des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel
Disponibilité des outils de travail et des services d'ergonomie pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles	Personnes handicapées	Tout le personnel
Promotion du projet DuoEmploi, qui consiste à jumeler des personnes handicapées et des organisations pour un stage d'une journée	Personnes handicapées	Tous les gestionnaires
Promotion de la diversité et de l'inclusion à l'aide de publications sur les réseaux sociaux du Ministère présentant nos ambassadeurs	Membres des MVE et Autochtones	Tout le personnel et toute la population qui consulte nos réseaux sociaux

12. Les groupes cibles sont les suivants : membres des MVE, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Gouvernance réglementaire

La Loi sur l'hébergement touristique et le Règlement sur l'hébergement touristique, en majeure partie sous la responsabilité du ministère du Tourisme, ont une incidence sur les entreprises œuvrant dans le domaine de l'hébergement touristique. Dans le cadre de sa gouvernance réglementaire, le ministère du Tourisme applique les fondements, les principes et les clauses de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif (décret 1668-2022) lors de la révision des composantes de son cadre légal et réglementaire et lors de l'adoption de la Loi visant à lutter contre l'hébergement touristique illégal, qui vient modifier la Loi sur l'hébergement touristique et son règlement.

Application de la règle du « un pour un »

En vertu de l'article 10 de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, un ministère peut être exempté de l'exigence du « un pour un » lorsque les mesures proposées visent notamment à lutter contre l'évasion fiscale et qu'elles sont rendues nécessaires en raison de l'émergence de nouvelles problématiques socio-économiques ou environnementales. Les nouvelles formalités administratives découlant des modifications apportées à la Loi sur l'hébergement touristique et au Règlement sur l'hébergement touristique au cours de l'exercice 2023-2024 visaient justement à lutter contre l'évasion fiscale et à freiner les répercussions de l'hébergement illégal sur les milieux de vie.

De plus, le ministère du Tourisme ne fait pas partie de la liste de l'Annexe 1 de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif.

Réalisations et résultats

Allègement réglementaire

Les modifications ayant été apportées à la Loi sur l'hébergement touristique et au Règlement sur l'hébergement touristique sont en phase avec les fondements et principes énoncés dans la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif. En effet :

- les modifications adoptées étaient nécessaires pour diminuer le nombre d'établissements d'hébergement touristique illégaux, les obligations d'enregistrement et d'affichage du numéro d'enregistrement déjà imposées aux exploitants de ces établissements ne s'étant pas avérées suffisantes pour assurer un taux de conformité acceptable;
- aucune des nouvelles obligations imposées aux exploitants de plateformes numériques d'hébergement n'était superflue. Les coûts liés à celles-ci sont donc limités à ce qui est strictement nécessaire;
- les règles imposées aux exploitants de plateformes numériques d'hébergement transactionnelles sont simples et facilement applicables par les entreprises visées. D'ailleurs, les plus grandes de celles-ci étaient déjà soumises à des obligations similaires dans d'autres législations avant que le gouvernement du Québec n'emboîte le pas.

Ces règles ne restreignent pas la location d'établissements d'hébergement touristique lorsque ceux-ci sont exploités dans le respect de la législation en vigueur, seule l'exploitation illégale de ces établissements étant visée par les mesures proposées.

Allègement administratif

Production d'avenants

Le Ministère doit, lorsque la convention d'aide financière signée entre le promoteur et le MTO diverge de la situation finale d'un projet, procéder à la signature d'un avenant à la convention d'aide financière. Après analyse, le MTO a constaté que la majorité des raisons exigeant la production d'avenants concernaient la date de fin réelle des travaux. Cette activité nécessite, pour le Ministère, la production, la correction et l'approbation de plusieurs documents et, pour le promoteur, cet avenant requiert l'envoi d'une demande officielle (parfois d'une résolution) et des délais de paiement.

La consigne de production des conventions a donc été modifiée pour offrir aux bénéficiaires d'ajuster la date de fin des travaux à la signature de la convention, tout en respectant le délai maximal prescrit par le programme d'aide financière. Cette consigne permettra de diminuer le nombre de documents administratifs à signer par les promoteurs.

Portail Aide financière

Depuis 2020, le Ministère administre deux programmes d'aide financière par le biais d'une prestation numérique. Globalement, le portail Aide financière offre une solution bonifiée aux clientèles en améliorant l'ensemble du traitement des demandes d'aide financière, notamment le dépôt des projets, la gestion des documents à soumettre et la reddition de comptes.

En 2023-2024, le Ministère a poursuivi le développement de ce portail. Les principales améliorations visant l'allègement administratif se traduisent par l'ajout d'une section permettant de joindre le formulaire d'inscription des promoteurs au dépôt direct, et ce, pour les deux programmes, ainsi que l'ajout d'un formulaire de reddition de comptes en format électronique pour les promoteurs ayant obtenu une subvention dans le cadre du programme d'aide financière aux festivals et aux événements touristiques.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

En 2023-2024, le Ministère a reçu 107 demandes d'accès aux documents formulées en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), ce qui représente une augmentation de 17,6 % par rapport à 2022-2023 et de 69,8 % par rapport à 2021-2022.

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	109 ¹³
---------------------------------	-------------------

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais de traitement

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications
0 à 20 jours	58	0	0
21 à 30 jours	29	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	15	0	0
Total	102	0	0

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi invoquées
Acceptée (entièrement)	46	0	0	13, 53 et 54
Partiellement acceptée	10	0	0	13, 15, 18, 22, 23, 24, 29, 33, 34, 37, 39, 48, 53 et 54
Refusée (entièrement)	11	0	0	9, 13, 15, 20, 23, 24, 29, 33, 34, 39 et 41
Autres	35	0	0	48

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	S. O.
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	1

13. De ce nombre, sept demandes d'accès ont été transmises au Ministère dans les derniers jours de l'exercice 2023-2024 et ont fait l'objet d'un traitement ainsi que d'une réponse au début de 2024-2025. En outre, deux demandes sont des désistements.

4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent?	Oui
Si 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 pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État? Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Oui Une manchette a été publiée au sujet du comité permanent et, par le fait même, de l'émissaire, et une référence à la personne-ressource est effectuée dans chacune des manchettes.

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française?	Non
Si vous avez une directive particulière : - Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : - Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle?	S. O.
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le Règlement sur la langue de l'Administration et le Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche?	Non
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions :	S. O.
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la Charte de la langue française?	S. O. ¹⁴

14. Le Ministère n'ayant pas encore adopté sa directive organisationnelle, cette question est sans objet pour l'année financière 2023-2024. À noter que le Ministère a bien procédé au sondage recommandé pour mesurer le pourcentage d'employés ayant reçu de l'information sur la directive du ministre de la Langue française, mais que le nombre de répondants n'a pas permis d'obtenir un résultat statistiquement significatif. Toutefois, tous les employés ont reçu de l'information sur la directive du ministre dans les manchettes diffusées dans l'intranet ministériel.

Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel de l'application de la Politique linguistique de l'État?	Oui
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Bonification de l'intranet (Espace linguistique) et publication de manchettes
L'article 20.1 de la Charte de la langue française prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français : • est exigé? • est souhaitable?	Exigé : 22 Souhaitable : 2

4.9 Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services de l'État pour en maintenir la qualité ainsi qu'à en assurer la pérennité et l'accessibilité.

Pour les biens et services actuellement tarifés

Le Ministère tire des revenus provenant des droits payables aux fins de l'enregistrement et du renouvellement annuel de l'enregistrement des établissements d'hébergement touristique en vertu du Règlement sur l'hébergement touristique ainsi que de certaines activités commerciales dans les centres Infotouriste telles que la location d'espaces et la vente de services.

L'augmentation des revenus découlant des droits payables aux fins de l'enregistrement et du renouvellement annuel de l'enregistrement des établissements d'hébergement touristique en 2023-2024, comparativement à 2022-2023, s'explique principalement par une application du Règlement sur l'hébergement touristique sur une période de 12 mois en 2023-2024. L'année précédente, le règlement, étant entré en vigueur le 1^{er} septembre 2022, n'avait été appliqué que pendant sept mois.

Biens ou services actuellement tarifés

	2023-2024 (000 \$)	2022-2023 (000 \$)
Enregistrement et renouvellement annuel de l'enregistrement des établissements d'hébergement touristique	3 050,5	1 794,0
Location d'espaces	131,0	160,3
Vente de services	20,8	20,3
Total	3 202,3	1 974,6

Enregistrement et renouvellement de l'enregistrement des établissements d'hébergement touristique	
Méthode de fixation des tarifs :	Coût des services
Niveau de financement :	100 %
Mode d'indexation des tarifs :	Indexation annuelle selon l'indice des prix à la consommation
Revenus 2023-2024 :	3 050 522 \$
Coût des services 2023-2024 :	3 050 522 \$
Date de la dernière révision tarifaire :	1 ^{er} septembre 2022

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

Aucun exercice d'établissement du coût de revient d'autres biens et services n'a eu lieu au cours de l'année 2023-2024.

