RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020

MINISTÈRE
DU TOURISME

Votre gouvernement

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2019-2020

MINISTÈRE

DU TOURISME

Avis au lecteur

Cette publication a été rédigée par le personnel du ministère du Tourisme.
La forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.
Elle n'est employée que pour alléger le texte.
Les données présentées dans certains tableaux ont été arrondies.
Ainsi, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

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

Il est possible de consulter ce rapport sur le site Web Québec.ca.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020
Dépôt légal – 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-87489-8 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-87490-4 (PDF)
Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec, 2020

Imprimé sur du papier Rolland Enviro
Crédit de la photo en page couverture : Martin Laporte

MESSAGE DE LA MINISTRE

Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Je vous soumets le Rapport annuel de gestion 2019-2020 du ministère du Tourisme pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2020.

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

Je tiens à souligner le travail exemplaire du personnel du Ministère qui, par sa rigueur et son engagement, a contribué à la réalisation des actions décrites dans le présent rapport au cours de la dernière année financière, mais aussi à la mise en œuvre d'une réponse rapide dès le début de la crise sanitaire. Je salue également l'implication des acteurs de l'industrie désireux de faire du Québec une destination qui se démarque par une offre touristique riche et authentique.

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

La ministre du Tourisme,
Caroline Proulx

Québec, septembre 2020

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

Madame Caroline Proulx
Ministre du Tourisme
Hôtel du Parlement, Québec

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2019-2020 du ministère du Tourisme.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par le Ministère à l'égard des engagements pris dans son Plan stratégique 2019-2023 et sa Déclaration de services aux citoyens.

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

La qualité des résultats présentés dans ce rapport est le fruit de l'engagement continu de l'ensemble du personnel du Ministère. Son professionnalisme et son dévouement exceptionnels contribuent au développement d'une industrie touristique forte et résiliente malgré la pandémie.

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

La sous-ministre du Tourisme,
Manon Boucher

Québec, septembre 2020

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES 3

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES 5

1. L'ORGANISATION 7

1.1 L'organisation en bref 7

1.2 Faits saillants 12

2. LES RÉSULTATS 14

2.1 Plan stratégique 14

2.2 Déclaration de services aux citoyens 29

3. LES RESSOURCES UTILISÉES 34

3.1 Utilisation des ressources humaines 34

3.2 Utilisation des ressources financières 36

3.3 Utilisation des ressources informationnelles 37

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES 38

4.1 Gestion et contrôle des effectifs 38

4.2 Développement durable 39

4.3 Occupation et vitalité des territoires 46

4.4 Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics 48

4.5 Accès à l'égalité en emploi 48

4.6 Allègement réglementaire et administratif 52

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels 52

4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 54

4.9 Politique de financement des services publics 55

4.10 Suivi des engagements du Ministère – réponses relatives aux priorités régionales 56

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Nous sommes responsables des résultats contenus dans le Rapport annuel de gestion 2019-2020. La présente déclaration porte sur l'exactitude et la fiabilité des données de ce dernier.

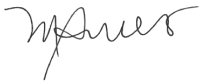
Le présent rapport :

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

Nous déclarons que le Rapport annuel de gestion 2019-2020 du ministère du Tourisme présente fidèlement les résultats obtenus relativement à ses engagements.

À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

Les membres de la direction,



Manon Boucher
Sous-ministre

Christian Desbiens
Sous-ministre adjoint aux politiques et aux sociétés d'État

Guylaine Bouchard
Sous-ministre adjointe au soutien aux entreprises et aux clientèles

Sophie Boisvert
Directrice générale des services à la gestion

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Manon Boucher
Sous-ministre
Ministère du Tourisme

Madame la Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2019-2020 du ministère du Tourisme au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens ainsi que des faits saillants.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité, de la préparation et de la divulgation de cette information ainsi que des explications afférentes incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de cette information en nous appuyant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2019-2020 du ministère du Tourisme au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens ainsi que des faits saillants n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

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

Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2020

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Mission

La mission du Ministère consiste à soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants qui y sont associés, dans une perspective de développement durable et de prospérité économique pour l'ensemble des régions.

Vision

Le ministère du Tourisme vise à être une organisation reconnue pour son audace et son leadership dans l'affirmation du Québec comme destination de calibre mondial.

Valeurs

Les valeurs qui guident et encadrent les actions organisationnelles sont :

- **le respect :** le Ministère traite avec égard le personnel de l'organisation, les clientèles touristiques et les intervenants de l'industrie touristique avec lesquels il est en relation;
- **la collaboration :** le Ministère coopère avec l'industrie touristique 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 trouve des idées nouvelles ou des solutions originales qui conduiront à la mise en œuvre de choix utiles, fiables et novateurs;
- **l'excellence :** le Ministère recherche l'amélioration de sa performance sur une base permanente.

Fonctions stratégiques

Le Ministère exerce les quatre fonctions stratégiques suivantes :

- Responsable de la mise en marché du Québec et de ses régions touristiques;
- Maître d'œuvre de stratégies de développement de l'offre touristique et gestionnaire de programmes;
- Planificateur et dispensateur de services d'accueil et de renseignements touristiques;
- Coordonnateur, producteur et diffuseur de connaissances en intelligence d'affaires relativement au tourisme.

Clientèle et partenaires

Dans l'ensemble, les fonctions du Ministère s'exercent auprès des visiteurs (touristes[1] et excursionnistes[2]) et des intervenants de l'industrie touristique (associations, entreprises touristiques, regroupements sectoriels et territoriaux).

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

Par ailleurs, le Ministère peut compter sur différents partenaires et mandataires afin de le soutenir dans la réalisation de sa mission, dont l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, les associations touristiques régionales, les associations touristiques sectorielles, les municipalités locales et régionales de comté, les établissements d'enseignement, les institutions de recherche ainsi que les ministères et organismes publics.

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

Structure organisationnelle

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

- Le Sous-ministériat au soutien aux entreprises et aux clientèles;
- Le Sous-ministériat aux politiques et aux sociétés d'État;
- La Direction générale des services à la gestion;
- Le Secrétariat général.

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

Par ailleurs, le Sous-ministériat au soutien aux entreprises et aux clientèles du Ministère compte cinq centres Infotouriste qui offrent différents services en matière d'accueil touristique. Ces centres sont situés à Québec, à Montréal, à Dégelis, à Rivière-Beaudette et à Rigaud.

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 Régie des installations olympiques, de la Société du Centre des congrès de Québec et de la Société du Palais des congrès de Montréal. Ces organisations présentent un rapport annuel de gestion distinct.

Lois et règlements relevant de l'autorité de la ministre du Tourisme

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

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

Lois qui relèvent de la responsabilité de la ministre du Tourisme

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

Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 et Plan d'action 2016-2020 – Appuyer les entreprises, enrichir les régions

En 2012, l'industrie touristique et le ministère du Tourisme rendaient public le Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020, dont la mission était de faire du tourisme une industrie performante, innovante et durable.

À mi-parcours, un vaste chantier a été entrepris avec l'ensemble des acteurs de l'industrie. Il a confirmé la nécessité d'élaborer un plan d'action 2016-2020 précisant les priorités pour cette période et de mettre en place un nouveau modèle d'affaires et de gouvernance.

Le Plan d'action 2016-2020 – Appuyer les entreprises, enrichir les régions maintient la cible de performance du Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020, soit une croissance annuelle moyenne des recettes touristiques de 5 %, pour atteindre 18,9 G$ en 2020.

En 2018, la croissance des recettes touristiques a été de 4,9 % par rapport à l'année précédente, soit une augmentation de 735,0 M$, portant le total des recettes à 15,7 G$. Quant aux recettes de l'année 2019, elles sont estimées à près de 16,4 G$, ce qui représente une croissance de 4,5 %.

Le Plan d'action 2016-2020 vise également un accroissement du nombre d'emplois équivalant à 50 000 emplois touristiques d'ici 2020, soit une augmentation annuelle moyenne de 1,6 %, pour un total de 419 300 emplois à terme. Le Ministère estime que le nombre d'emplois touristiques s'élevait à près de 422 677 en 2019, ce qui représente une augmentation de 3,8 % par rapport à l'année précédente.

Contexte de réalisation des activités du Ministère

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
35,9 millions	Nombre de touristes ayant visité le Québec en 2019*
2,7 %	Hausse du nombre de touristes ayant visité le Québec en comparaison avec 2018
4,2 millions	Nombre de touristes internationaux ayant visité le Québec en 2019*
3,4 %	Hausse du nombre de touristes internationaux ayant visité le Québec en comparaison avec 2018
16,4 G$	Recettes touristiques** en 2019*
4,5 %	Hausse des recettes touristiques** en comparaison avec 2018
4,0 G$	Dépenses touristiques** attribuables aux touristes internationaux ayant visité le Québec en 2019*
5,9 %	Hausse des dépenses touristiques** internationales en comparaison avec 2018
3e	Rang occupé par le tourisme dans les produits d'exportation en 2019
2,4 G$	Revenu total dans le secteur de l'hébergement touristique en 2019
3,3 %	Hausse du revenu total dans le secteur de l'hébergement touristique en comparaison avec 2018
422 677	Nombre de travailleurs dans l'industrie touristique en 2019
9,7 %	Part de tous les emplois créés par l'économie québécoise

* Les données de 2019 sont des prévisions.

** Les recettes touristiques correspondent aux dépenses touristiques, auxquelles s'ajoutent les dépenses effectuées au Québec, par les Québécois, pour des voyages faits à l'extérieur du Québec et la part des frais payés aux transporteurs canadiens par les Canadiens des autres provinces qui est attribuée au Québec.

Le Ministère en bref

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
197	Effectif
209,7 M$	Dépenses
97,7 %	Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère dans les centres Infotouriste et le centre d'appels
200	Nombre d'entreprises accompagnées dans la mise en place de meilleures pratiques d'affaires
100 %	Proportion des partenaires associatifs qui adhèrent à des initiatives collectives en intelligence d'affaires
582	Nombre de projets soutenus
55,4 M$	Aide accordée aux projets soutenus
226	Nombre de festivals et événements soutenus
12,4 millions	Nombre de sessions sur le site web QuebecOriginal.com
37 %	Hausse du nombre de sessions sur le site web QuebecOriginal.com en comparaison avec2018-2019

1.2 Faits saillants

Une stratégie de croissance économique de l'industrie touristique à redéfinir

En 2019-2020, d'importants travaux de consultation ont été menés en vue de l'élaboration de la Stratégie de croissance économique de l'industrie touristique 2020-2025. Ceux-ci ont nécessité une très grande implication et une importante mobilisation des représentants de l'industrie touristique ainsi que des ministères et organismes concernés par l'activité touristique. Toutefois, en raison de la pandémie, le ministère du Tourisme a dû interrompre ses travaux et annuler le lancement de la Stratégie, qui était prévu en mai 2020.

La pandémie a, de fait, fragilisé brusquement l'industrie touristique. La fermeture des frontières et l'instauration de mesures sanitaires exceptionnelles ont freiné la quasi-totalité de l'activité touristique.

Bénéficiant d'une connaissance actualisée de l'industrie touristique résultant des consultations, le Ministère a œuvré, avec efficacité, à la relance de l'industrie.

Un appui soutenu au développement de l'offre touristique et à la tenue de festivals et d'événements touristiques

En 2019-2020, le Ministère a appuyé 582 projets en leur accordant une aide financière de près de 55,4 M$ par l'entremise de ses divers programmes. Ce soutien s'ajoute aux contributions des promoteurs et des partenaires, portant les investissements totaux à près de 364,6 M$.

Le Ministère a également appuyé financièrement la tenue et l'organisation de 226 festivals et événements, par une aide totalisant plus de 22,7 M$. La valeur des dépenses associées à ces projets s'élève à plus de 380 M$.

Un accès privilégié aux régions éloignées

En 2019-2020, le Ministère a mis en place le programme Explore Québec, lequel a pour objectif d'accroître le nombre de visiteurs dans des régions touristiques ciblées, d'augmenter les retombées touristiques, de prolonger la saison touristique et de créer, à long terme, des conditions favorables à la baisse des tarifs aériens à destination de ces régions. Le programme Explore Québec a d'ailleurs été cité en exemple dans le rapport Tendances et politiques du tourisme de l'Organisation de coopération et de développement économiques, publié en mai 2020. Un budget de 9,5 M$ sur quatre ans a été alloué à ce programme.

Les régions de la Gaspésie, des Îles-de-la-Madeleine, du Bas-Saint-Laurent, de l'Abitibi-Témiscamingue, du Saguenay–Lac-Saint-Jean, de la Côte-Nord (Duplessis et Manicouagan), de la Baie-James (Eeyou Istchee) et du Nunavik ont été ciblées.

Dans le cadre du programme Explore Québec, 48 forfaits ont été créés par des agences de voyages, des voyagistes et des agences réceptives du Québec sélectionnés qui consistent à offrir aux touristes une réduction variant entre 25 % et 50 % du coût d'un billet d'avion à destination des régions éloignées du Québec.

Des mesures afin de rendre les activités de tourisme de nature et d'aventure encore plus sécuritaires

Au cours de la dernière année, une aide financière a été accordée à Aventure Écotourisme Québec afin que 100 entreprises additionnelles de nature et d'aventure puissent obtenir l'accréditation Qualité-Sécurité d'ici le 31 décembre 2022. Ce sceau sera dorénavant requis à ce type d'entreprise pour bénéficier des programmes du ministère du Tourisme.

Des modifications apportées au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique

Le Ministère reconnaît que l'hébergement collaboratif répond actuellement à de réels besoins et qu'il permet d'accroître la capacité d'accueil en région. Aussi a-t-il jugé opportun d'adapter la réglementation en vigueur afin de mettre en place un encadrement plus adéquat et de favoriser un environnement équitable et concurrentiel pour tous les intervenants.

Les modifications à la réglementation sur les établissements d'hébergement touristique ajoutent une nouvelle catégorie d'établissement applicable aux personnes physiques qui utilisent leur résidence principale à des fins d'hébergement touristique. Elles précisent notamment la forme de l'attestation de classification que l'exploitant d'un tel établissement doit obtenir. De plus, le règlement prévoit l'affichage obligatoire, pour l'ensemble des établissements d'hébergement touristique, du numéro d'établissement sur toute publicité et tout site Internet en lien avec l'exploitation de l'établissement. Ces modifications sont en vigueur depuis le 1er mai 2020. Le Québec devient ainsi la première province canadienne à aller de l'avant avec un tel encadrement sur l'ensemble de son territoire.

Enfin, les procédures liées à la délivrance d'une attestation de classification ont été simplifiées et pourront être réalisées en ligne.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

OVT Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

Enjeu stratégique 1 : Une destination de calibre mondial

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
1. Assurer une mise en marché efficace du Québec	1.1. Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec (sans support visuel) aux États-Unis	16 %	12,0 %	16
	1.2. Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec (sans support visuel) en France	22 %	18,0 %	17
	1.3. Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec (sans support visuel) en Ontario	31 %	23,0 %	17
	1.4. Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec (sans support visuel) au Mexique	35 %	33,0 %	18
2. Moderniser l'expérience numérique des voyageurs	2.1. Taux de satisfaction des touristes à l'égard des services numériques d'information mis à leur disposition	–	–	19
3. Augmenter la qualité de l'accueil des touristes	3.1. Proportion des répondants qui se déclarent très satisfaits de l'accueil reçu de la part des représentants touristiques	70 %	77,8 %	20
4. Développer l'engouement des touristes pour le Québec	4.1. Proportion des répondants québécois qui ont l'intention de voyager au Québec lors de la prochaine saison estivale	80 %	80,0 %	21
	4.2. Proportion des touristes hors Québec qui ont l'intention de revenir au Québec au cours des deux prochaines années	40 %	89,3 %	22

Enjeu stratégique 2 : Un secteur dynamique qui contribue à la richesse du Québec

Orientation 2 : Maximiser l'apport de l'industrie touristique à la vitalité du Québec

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
5. Accroître le niveau d'activité dans l'industrie touristique	5.1. Taux d'augmentation du nombre de touristes hors Québec	1,8 %	3,2 %	23
	5.2. Taux d'augmentation des dépenses des touristes hors Québec	4,2 %	5,7 %	23
6. Stimuler l'investissement privé dans l'industrie touristique	6.1. Taux de croissance de l'investissement privé en tourisme	4 %	ND	24
7. Prolonger la durée des séjours	7.1. Durée moyenne des séjours des touristes hors Québec	5,7 jours	5,1 jours	24
8. Contribuer à la valorisation des emplois de l'industrie touristique	8.1. Proportion des employés de l'industrie touristique qui recommanderaient de travailler dans le secteur	–	–	25

Enjeu stratégique 3 : Une organisation qui vise l'excellence

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
9. Disposer d'une main-d'œuvre mobilisée	9.1. Taux de fidélisation des employés du Ministère	83 %	83,1 %	26
10. Assurer la satisfaction de la clientèle	10.1. Taux de satisfaction des entreprises touristiques à l'égard des services numériques offerts par le Ministère	–	–	27
	10.2. Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère dans les centres Infotouriste et le centre d'appels	90 %	97,7 %	28

Résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : UNE DESTINATION DE CALIBRE MONDIAL

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

OVT OBJECTIF 1 : ASSURER UNE MISE EN MARCHÉ EFFICACE DU QUÉBEC

Contexte lié à l'objectif : Une destination attrayante se distingue par une mise en marché inspirante et efficace, permettant notamment d'augmenter la notoriété de la destination, d'accroître la considération pour cette destination et d'augmenter le degré de connaissance sur celle-ci. Cette mise en marché vise à inspirer les nouvelles clientèles en vue de les recruter et de séduire à nouveau les personnes qui ont déjà visité l'endroit.

Réalisée en partenariat avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (Alliance), la mise en marché de la destination du Québec est axée sur la marque QuébecOriginal, laquelle s'appuie sur trois piliers : le territoire spectaculaire, la culture créative et l'accueil généreux.

L'Alliance coordonne également les actions de promotion et de mise en marché hors Québec réalisées par les associations touristiques régionales et sectorielles. Le Ministère mesure ensuite la portée des campagnes promotionnelles menées par l'ensemble des partenaires.

Les quatre marchés prioritaires visés par les campagnes promotionnelles sont les États-Unis, la France, les autres provinces et territoires canadiens, principalement l'Ontario, ainsi que le Mexique.

Indicateur 1.1 : Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec* (sans support visuel) aux États-Unis

(**mesure de départ :** 14 %, année de référence 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	16 %	18 %	20 %	22 %
Résultats	12,0 % Cible non atteinte			

* La notoriété globale des publicités sur le Québec (sans support visuel fourni lors du sondage) correspond à la proportion des répondants sondés ayant vu au moins une publicité sur la destination Québec, peu importe laquelle.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les activités de promotion réalisées en 2019 ont privilégié les canaux numériques et une stratégie axée sur un réseau d'influenceurs, souvent plus populaires auprès du groupe d'âge 18-24 ans. Les choix effectués ne semblent pas avoir eu les effets escomptés auprès de la clientèle traditionnelle, générant une baisse de la notoriété globale des publicités sur le Québec auprès de ce marché.

Néanmoins, les dépenses touristiques en provenance des États-Unis sont passées de 1,7 G$ en 2018 à 1,8 G$ en 2019, une hausse de 5,5 % [3]. L'approche promotionnelle a ainsi rejoint les segments de population visés. Le public cible visite le Québec en plus grand nombre et les retombées sont en croissance marquée.

Des travaux sont en cours en vue de l'élaboration d'un plan marketing 2020-2021 qui tiendra notamment compte de la situation liée à la pandémie.

Indicateur 1.2 : Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec* (sans support visuel) en France

(**mesure de départ :** 20 %, année de référence 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	22 %	24 %	26 %	28 %
Résultats	18,0 % Cible non atteinte			

* La notoriété globale des publicités sur le Québec (sans support visuel fourni lors du sondage) correspond à la proportion des répondants sondés ayant vu au moins une publicité sur la destination Québec, peu importe laquelle.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Depuis 2018, on remarque un net recul de la notoriété des publicités des destinations canadiennes et nord-américaines sur les marchés internationaux, telle la France. Le choix de réaliser la promotion par le biais de canaux numériques expliquerait en partie cette baisse de notoriété et de visibilité sur le territoire français.

Néanmoins, les dépenses touristiques en provenance de la France sont passées de 575,9 M$ en 2018 à 609,3 M$ en 2019, une hausse de 5,8 %. L'approche promotionnelle a ainsi rejoint les segments de population visés.

Le plan marketing 2020-2021, en cours d'élaboration, tiendra notamment compte de la situation liée à la pandémie.

Indicateur 1.3 : Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec* (sans support visuel) en Ontario

(**mesure de départ :** 29 %, année de référence 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	31 %	33 %	35 %	37 %
Résultats	23,0 % Cible non atteinte			

* La notoriété globale des publicités sur le Québec (sans support visuel fourni lors du sondage) correspond à la proportion des répondants sondés ayant vu au moins une publicité sur la destination Québec, peu importe laquelle.

3. Certaines données ont été arrondies, ce qui cause de légères distorsions dans les taux.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les activités de promotion réalisées en 2019 ont privilégié les canaux numériques et une stratégie axée sur un réseau d'influenceurs, souvent plus populaires auprès du groupe d'âge 18-24 ans. Les choix effectués ne semblent pas avoir eu les effets escomptés auprès de la clientèle traditionnelle, générant une baisse de la notoriété globale des publicités sur le Québec auprès de ce marché.

Néanmoins, les dépenses touristiques en provenance de l'Ontario sont passées de 1,27 G$ en 2018 à 1,34 G$ en 2019, une hausse de 5,20 % [4]. L'approche promotionnelle a ainsi rejoint les segments de population visés.

Le plan marketing 2020-2021 tiendra compte de cette situation ainsi que de la pandémie.

Indicateur 1.4 : Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec* (sans support visuel) au Mexique

(**mesure de départ :** 33 %, année de référence 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	35 %	37 %	39 %	41 %
Résultats	33,0 % Cible non atteinte			

* La notoriété globale des publicités sur le Québec (sans support visuel fourni lors du sondage) correspond à la proportion des répondants sondés ayant vu au moins une publicité sur la destination Québec, peu importe laquelle.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Contrairement à l'approche habituelle, il n'y a pas eu de campagne promotionnelle estivale sur le marché mexicain en 2019, mais plutôt une campagne hivernale échelonnée de septembre à décembre 2019. Spectaculaires, les images hivernales de la campagne ont réussi à capter l'attention du public cible sur ce marché.

Soulignons que le taux de notoriété globale des publicités sur le Québec s'est maintenu au Mexique en 2019-2020 par rapport à l'année précédente.

De plus, les dépenses touristiques en provenance du Mexique sont passées de 183,2 M$ en 2018 à 185,8 M$ en 2019, une hausse de 1,4 %. L'approche promotionnelle a ainsi rejoint les segments de population visés dans ce marché.

Le plan marketing 2020-2021 tiendra compte des spécificités de ce marché en développement ainsi que de la situation liée à la pandémie.

4. Certaines données ont été arrondies, ce qui cause de légères distorsions dans les taux.

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

OVT OBJECTIF 2 : MODERNISER L'EXPÉRIENCE NUMÉRIQUE DES VOYAGEURS

Contexte lié à l'objectif : L'attrait pour une destination se développe par une mise en marché efficace ainsi que par une information facilement accessible, pertinente et fiable. Les services numériques sont indispensables pour les voyageurs désirant accéder à l'information et la partager. QuebecOriginal.com offre notamment des services numériques de planification de voyage, de cartographie et de parcours touristiques.

Ces services seront appelés à évoluer dans le temps, en fonction des innovations technologiques, des nouvelles tendances ainsi que des besoins des voyageurs. Dans une perspective d'amélioration continue de l'expérience des voyageurs, le Ministère évaluera périodiquement la satisfaction des utilisateurs à l'égard de ses services numériques. Ces actions souscrivent aux principes énoncés dans la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023.

Indicateur 2.1 : Taux de satisfaction des touristes à l'égard des services numériques d'information mis à leur disposition

(**mesure de départ :** aucune)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	–	75 %	80 %	85 %
Résultats	–			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Une première mesure permettant d'obtenir les résultats relatifs à cet indicateur sera réalisée en 2020-2021.

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

OVT OBJECTIF 3 : AUGMENTER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES TOURISTES

Contexte lié à l'objectif : L'accueil occupe une place importante dans l'expérience du voyageur, influençant directement sa perception de la destination. En effet, il facilite l'accès à diverses activités et permet de bonifier l'expérience. Le Québec n'a cessé de développer ses services d'accueil et est reconnu pour son hospitalité. Jusqu'à maintenant, la proportion des touristes qui se déclarent très satisfaits de l'accueil reçu au Québec est élevée.

L'accueil constitue de fait l'un des piliers de la marque QuébecOriginal. Il est mis de l'avant dans la promotion sur les marchés étrangers.

Indicateur 3.1 : Proportion des répondants qui se déclarent très satisfaits de l'accueil reçu de la part des représentants touristiques*

(**mesure de départ :** 69 %, année de référence 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	70 %	70 %	70 %	70 %
Résultats	77,8 % Cible atteinte			

* Le groupe des représentants de l'industrie touristique comprend toute personne qui occupe un emploi dans l'un des secteurs associés au tourisme, soit le divertissement et les loisirs, le transport, l'hébergement, la restauration et les services de voyages.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Conscient de l'importance de l'accueil dans l'expérience globale des voyageurs, le Ministère travaille en étroite collaboration avec ses partenaires afin de maintenir un haut niveau de satisfaction des touristes à l'égard de l'accueil reçu de la part des représentants touristiques exerçant leurs activités dans l'un des secteurs associés au tourisme, qu'il s'agisse du divertissement et des loisirs, du transport, de l'hébergement, de la restauration ou des services de voyages.

Dans un sondage réalisé en 2019-2020, 77,8 % des répondants visés, provenant du Québec, de l'Ontario, des États-Unis et de la France, se sont déclarés très satisfaits de l'accueil reçu, ce qui atteste de sa qualité.

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

OVT OBJECTIF 4 : DÉVELOPPER L'ENGOUEMENT DES TOURISTES POUR LE QUÉBEC

Contexte lié à l'objectif : Dans un contexte de forte concurrence mondiale visant à attirer les voyageurs, fidéliser les clientèles touristiques devient un avantage compétitif. À cet égard, la proportion de Québécois qui ont l'intention de voyager au Québec lors de leurs vacances estivales et la proportion de touristes étrangers qui ont l'intention de revenir au cours des deux prochaines années constituent de bons indicateurs de l'intérêt que suscite le Québec comme destination touristique.

L'intention de voyager et de séjourner à nouveau au Québec témoigne assurément de l'attachement des visiteurs à l'égard des attraits touristiques du territoire, de la variété de l'offre touristique, de la qualité de l'accueil ainsi que de leur désir d'en découvrir davantage.

Indicateur 4.1 : Proportion des répondants québécois qui ont l'intention de voyager au Québec lors de la prochaine saison estivale

(**mesure de départ :** 71 %, année de référence 2018)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	80 %	80 %	82 %	82 %
Résultats	80,0 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le Ministère réalise annuellement un sondage afin d'évaluer, entre autres, l'intention des Québécois de voyager au Québec lors de la prochaine saison estivale. Les résultats du sondage montrent l'intérêt croissant des Québécois, alors que 80 % d'entre eux qui avaient l'intention d'effectuer un voyage ou plus durant la saison estivale, soit de mai à octobre 2019, ont déclaré avoir l'intention d'effectuer au moins un voyage d'une nuitée ou plus au Québec, à l'extérieur de leur ville de résidence.

Indicateur 4.2 : Proportion des touristes hors Québec* qui ont l'intention de revenir au Québec au cours des deux prochaines années

(**mesure de départ :** 46 %, année de référence 2017**)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	40 %	40 %	40 %	40 %
Résultats	89,3 % Cible atteinte			

* Les touristes hors Québec sont les touristes des autres provinces et territoires canadiens et les touristes des autres pays que le Canada. Les Québécois qui voyagent au Québec ne sont pas comptabilisés.

** La mesure de départ a été initialement définie à partir d'un sondage effectué par l'Office du tourisme de Québec afin d'évaluer l'intention de retour, dans la région de Québec, des touristes de la région de Québec. Depuis 2019, une question a été ajoutée au sondage réalisé par le Ministère afin d'évaluer l'intention de retour des touristes au Québec.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le sondage réalisé annuellement par le Ministère permet d'évaluer, entre autres, la qualité de l'accueil auprès de visiteurs ayant séjourné au Québec et leur intention de retour. Les résultats du sondage montrent l'intérêt des touristes hors Québec, alors que 89 % d'entre eux ont apprécié leur séjour, manifestant leur intention de revenir au Québec au cours des deux prochaines années.

ENJEU STRATÉGIQUE 2 : UN SECTEUR DYNAMIQUE QUI CONTRIBUE À LA RICHESSE DU QUÉBEC

Orientation 2 : Maximiser l'apport de l'industrie touristique à la vitalité du Québec

OVT OBJECTIF 5 : ACCROÎTRE LE NIVEAU D'ACTIVITÉ DANS L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

Contexte lié à l'objectif : Afin de contribuer pleinement à la vitalité du Québec, l'industrie touristique doit attirer davantage de visiteurs. La hausse de la fréquentation des sites touristiques est notamment tributaire de l'attractivité du Québec et d'une offre touristique distinctive qui se construit par le développement de produits et services innovants ainsi que par l'amélioration des attraits et des événements.

Bien que le tourisme intérieur représente une part importante des dépenses des touristes au Québec, le tourisme hors Québec est le plus profitable à l'essor économique. Par ailleurs, le créneau du tourisme d'affaires, présent tout au long de l'année, permet aux entreprises de maintenir leur rentabilité. Les trois sociétés d'État relevant de la ministre du Tourisme sont particulièrement mises à contribution pour inciter le tourisme d'affaires.

Indicateur 5.1 : Taux d'augmentation du nombre de touristes hors Québec*

(**mesure de départ :** 9,0 millions, +2,3 %, année de référence 2018)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	1,8 %	1,9 %	1,6 %	1,3 %
Résultats	3,2 % ** Cible atteinte			

* Les touristes hors Québec sont les touristes des autres provinces et territoires canadiens et les touristes des autres pays que le Canada. Les Québécois qui voyagent au Québec ne sont pas comptabilisés.
** Source des données: ministère du Tourisme.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

L'année 2019 s'inscrit dans la continuité de croissance que l'on observe depuis 2014. Les touristes des provinces canadiennes et internationaux sont de plus en plus nombreux à visiter le Québec. La croissance du nombre de touristes au Québec est comparable à celle qui est observée ailleurs dans le monde. Ce résultat témoigne de la qualité de la destination québécoise.

Indicateur 5.2 : Taux d'augmentation des dépenses des touristes hors Québec*

(**mesure de départ :** 5,5 G$, +6,1 %, année de référence 2018)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	4,2 %	4,3 %	4,0 %	3,7 %
Résultats	5,7 % ** Cible atteinte			

* Les touristes hors Québec sont les touristes des autres provinces et territoires canadiens et les touristes des autres pays que le Canada. Les Québécois qui voyagent au Québec ne sont pas comptabilisés.
** Source des données: ministère du Tourisme.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les résultats de l'année 2019 s'expliquent notamment par une augmentation du nombre de touristes provenant des différents marchés. Le taux de change a également été favorable à la venue de touristes, contribuant à l'augmentation de leurs dépenses au Québec.

Orientation 2 : Maximiser l'apport de l'industrie touristique à la vitalité du Québec

OVT OBJECTIF 6 : STIMULER L'INVESTISSEMENT PRIVÉ DANS L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

Contexte lié à l'objectif : En appui au développement et au renouvellement de l'offre touristique, le Ministère souhaite accentuer son soutien auprès des entreprises touristiques afin de stimuler les investissements privés et le développement de produits à fort potentiel, notamment le tourisme d'affaires, le tourisme gourmand, le tourisme de luxe et la mise en valeur du fleuve Saint-Laurent.

Indicateur 6.1 : Taux de croissance de l'investissement privé en tourisme

(**mesure de départ :** 2,4 G$, +2,3 %, année de référence 2018)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	4 %	4 %	4 %	4 %
Résultats	ND			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En raison de la pandémie, aucune date n'a pu être déterminée pour la transmission, au Ministère, de l'information statistique en provenance des organisations responsables de la collecte des données.

Orientation 2 : Maximiser l'apport de l'industrie touristique à la vitalité du Québec

OVT OBJECTIF 7 : PROLONGER LA DURÉE DES SÉJOURS

Contexte lié à l'objectif : Afin d'accroître l'apport de l'industrie touristique à la croissance économique du Québec, il importe d'attirer davantage de touristes et de les accueillir pour de plus longs séjours. La promotion de la destination, la diversité des attraits et l'expérience vécue sont des facteurs qui contribuent à la prolongation des séjours.

Indicateur 7.1 : Durée moyenne des séjours des touristes hors Québec *

(**mesure de départ :** 5,1 jours, année de référence 2018)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	5,7 jours	6,3 jours	6,9 jours	7,5 jours
Résultats	5,1 jours ** Cible non atteinte			

* Les touristes hors Québec sont les touristes des autres provinces et territoires canadiens et les touristes des autres pays que le Canada. Les Québécois qui voyagent au Québec ne sont pas comptabilisés.
** Source des données: ministère du Tourisme.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La durée moyenne des séjours des touristes hors Québec se maintient en 2019 par rapport à l'année précédente, soit 5,1 jours. Il appert que la durée des séjours est un élément difficile à faire évoluer en raison du fait que l'hébergement représente une composante importante des dépenses de voyage, et ce, à l'intérieur d'un budget limité alloué au voyage.

Orientation 2 : Maximiser l'apport de l'industrie touristique à la vitalité du Québec

OVT OBJECTIF 8 : CONTRIBUER À LA VALORISATION DES EMPLOIS DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

Contexte lié à l'objectif : La rareté et la rétention de la main-d'œuvre constituent un réel défi pour l'industrie touristique. La saisonnalité et la précarité des emplois sont des conditions perçues négativement par d'éventuels travailleurs.

Devant cette situation, le Ministère veillera à valoriser les professions de l'industrie touristique, au cours des prochaines années, afin d'accroître l'engagement des travailleurs, à consolider leur attachement à leur secteur et à en faire des ambassadeurs auprès de candidats potentiels.

Indicateur 8.1 : Proportion des employés de l'industrie touristique qui recommanderaient de travailler dans le secteur

(**mesure de départ :** 36 %, année de référence 2018)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	–	43 %	–	50 %
Résultats	–			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le sondage permettant d'obtenir les résultats relatifs à cet indicateur est réalisé tous les deux ans.

ENJEU STRATÉGIQUE 3 : UNE ORGANISATION QUI VISE L'EXCELLENCE

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

OVT OBJECTIF 9 : DISPOSER D'UNE MAIN-D'ŒUVRE MOBILISÉE

Contexte lié à l'objectif : À l'instar de l'ensemble de l'économie québécoise et de la fonction publique, le Ministère fait face à un enjeu de main-d'œuvre. Étant une petite organisation d'environ 200 employés, chaque départ amène des conséquences. La mobilisation élevée et la satisfaction du personnel favorisent la rétention au sein de l'organisation et contribuent à l'excellence et à la performance organisationnelles.

Le taux de fidélisation des employés, soit la proportion des employés en emploi au 1er avril et qui le sont toujours au 31 mars, est l'un des principaux indicateurs de mobilisation et de satisfaction, puisqu'il traduit la motivation des employés à poursuivre leur contribution au sein de l'organisation.

Indicateur 9.1 : Taux de fidélisation des employés du Ministère

(**mesure de départ :** 82 %, année de référence 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	83 %	84 %	85 %	86 %
Résultats	83,1 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, le Ministère a entrepris diverses initiatives afin de mobiliser ses employés et de contribuer à leur satisfaction au travail, telles que des sessions de formation et de perfectionnement ainsi que des activités proposées par le Comité en santé et mieux-être.

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

OVT OBJECTIF 10 : ASSURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Contexte lié à l'objectif : Soucieux de la qualité de ses services, le Ministère s'assure de la satisfaction des diverses clientèles. Aussi, il s'est donné comme objectif de mesurer, à l'aide de sondages, le taux de satisfaction des clientèles qui utilisent les services dans les centres Infotouriste et le centre d'appels ainsi que le taux de satisfaction des entreprises touristiques à l'égard des services numériques.

Concernant les sondages sur les services offerts dans les centres Infotouriste et le centre d'appels, leurs résultats seront utilisés afin d'évaluer si les services répondent aux besoins et aux attentes des clientèles et permettront de prioriser les améliorations à apporter afin de bonifier l'expérience de l'utilisateur.

Quant aux services numériques destinés aux entreprises touristiques, le Ministère souhaite mettre en place, en 2020-2021, deux nouvelles prestations de services numériques : une en support à l'aide financière pour l'ensemble des programmes et l'autre en support à la mutualisation de l'offre touristique en collaboration avec ses partenaires régionaux. Des fonctionnalités seront alors intégrées à ces services numériques afin de mesurer la satisfaction des entreprises de l'industrie touristique relativement aux services reçus.

Ces actions souscrivent aux principes énoncés dans la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023.

Indicateur 10.1 : Taux de satisfaction des entreprises touristiques à l'égard des services numériques offerts par le Ministère

(**mesure de départ :** aucune)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	–	75 %	80 %	85 %
Résultats	–			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Une première mesure permettant d'obtenir les résultats relatifs à cet indicateur sera réalisée en 2020-2021.

Indicateur 10.2 : Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère dans les centres Infotouriste et le centre d'appels

(**mesure de départ :** 92 %, année de référence 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	90 %	90 %	90 %	90 %
Résultats	97,7 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le Ministère met de l'avant des idées novatrices afin d'améliorer la qualité des services offerts dans les centres Infotouriste et le centre d'appels, ce qui se reflète par un taux de satisfaction très élevé des clientèles touristiques.

2.2 Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens 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 en réponse à leurs besoins. De façon générale, les résultats 2019-2020 sont plus élevés que les cibles définies, et ce, autant pour les clientèles que pour les intervenants de l'industrie.

Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens (DSC)

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTATS 2019-2020	RESULTATS 2018-2019
Clientèles touristiques				
Assurer l'accessibilité de nos services	Mettre à votre disposition des moyens variés de communication pour obtenir des renseignements touristiques ainsi que de l'information sur nos politiques, nos stratégies et nos programmes d'aide financière et nos autres programmes. Prendre les dispositions nécessaires afin d'accroître l'accessibilité de nos services pour les personnes handicapées.	85 %	ND	ND
Offrir un service courtois	Vous accueillir et vous servir avec courtoisie, diligence, respect et équité. Vous écouter attentivement afin de bien comprendre vos besoins et vos demandes. Vous offrir un soutien personnalisé et professionnel. Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites.	85 %	97,6 %	92,2 %

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTATS 2019-2020	RESULTATS 2018-2019
Fournir de l'information de qualité ***	Diffuser des renseignements clairs et détaillés sur : • les produits et les services touristiques du Québec et de ses régions sur notre site promotionnel QuebecOriginal.com; • nos services et nos programmes sur notre site institutionnel tourisme.gouv.qc.ca. Diffuser les statistiques officielles sur la performance touristique du Québec ainsi que les résultats de recherches et d'études, les bulletins, les périodiques, les outils et les guides pratiques sur notre site institutionnel tourisme.gouv.qc.ca. Mettre à jour de façon continue nos sites Web QuebecOriginal.com et tourisme.gouv.qc.ca.	85 %	97,5 %	91,8 %
Traiter les demandes avec diligence				
Téléphone	Délai maximal de deux minutes	90 %	98,4 %	95,9 %
Courrier postal	Délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de la demande	90 %	100 %	96,8 %
Courrier électronique	Délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de la demande	90 %	98,6 %	99,6 %
Centres Infotouriste	Délai maximal de quatre minutes	90 %	97,2 %*	96,0 %*
Discussion en ligne (clavardage)	Délai maximal de cinq minutes	90 %	99,6 %	97,1 %
Médias sociaux	Délai maximal d'un jour ouvrable suivant l'envoi du message sur la plateforme sociale	90 %	99,8 %	99,9 %

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTATS 2019-2020	RESULTATS 2018-2019
Site Web QuébecOriginal	Permettre d'obtenir des renseignements utiles sur les produits et les services touristiques du Québec et de ses régions.	90 %	ND	ND
Intervenants de l'industrie				
Assurer l'accessibilité de nos services	Mettre à votre disposition des moyens variés de communication pour obtenir des renseignements touristiques ainsi que de l'information sur nos politiques, nos stratégies et nos programmes d'aide financière et nos autres programmes. Prendre les dispositions nécessaires afin d'accroître l'accessibilité de nos services pour les personnes handicapées.	85 %	85,0 %	88,3 %
Offrir un service courtois	Vous accueillir et vous servir avec courtoisie, diligence, respect et équité. Vous écouter attentivement afin de bien comprendre vos besoins et vos demandes. Vous offrir un soutien personnalisé et professionnel. Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites.	85 %	94,6 %	98,6 %
Fournir de l'information de qualité ***	Diffuser des renseignements clairs et détaillés sur : • les produits et les services touristiques du Québec et de ses régions sur notre site promotionnel QuebecOriginal.com; • nos services et nos programmes sur notre site institutionnel tourisme.gouv.qc.ca. Diffuser les statistiques officielles sur la performance touristique du Québec ainsi que les résultats de recherches et d'études, les bulletins, les périodiques, les outils et les guides pratiques sur notre site institutionnel tourisme.gouv.qc.ca. Mettre à jour de façon continue nos sites Web QuebecOriginal.com et tourisme.gouv.qc.ca.	85 %	94,6 %	98,1 %

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTATS 2019-2020	RESULTATS 2018-2019
Traiter les demandes avec diligence				
Téléphone	Possibilité de parler à un conseiller immédiatement ou de lui laisser un message sur sa boîte vocale, auquel il répondra au plus tard dans les deux jours ouvrables suivants	90 %	92,4 %	94,0 %
Courrier postal	Délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de la demande	90 %	100 %	100 %
Courrier électronique, pour les demandes de renseignements généraux	Accusé de réception dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de la demande	90 %	95,5 %	95,0 %
Courrier électronique, pour les demandes concernant : • nos politiques et nos stratégies • les statistiques officielles sur la performance touristique du Québec • les résultats d'études et de recherches, de bulletins, de périodiques, d'outils et de guides pratiques	Accusé de réception dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de la demande	90 %	100 %	100 %
Courrier électronique, pour les demandes d'aide financière concernant les festivals et événements touristiques	Accusé de réception lorsque le formulaire de demande sera rempli dans le système informatisé	90 %	100 %	100 %
Courrier électronique, pour les demandes d'aide financière concernant nos autres programmes	Accusé de réception Lettre confirmant l'ouverture de votre dossier dans les cinq jours ouvrables suivants	100 % 90 %	100 % ND	100 % ND

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTATS 2019-2020	RESULTATS 2018-2019
Site Web institutionnel	Permettre d'obtenir des renseignements utiles, notamment sur nos activités, nos services et nos programmes, nos clientèles touristiques et les orientations gouvernementales en matière de développement touristique.	90 %	69,9 %**	ND

* Résultats pour Rivière-Beaudette, Québec et Montréal seulement. Les centres Infotouriste de Dégelis et de Rigaud ne disposent pas d'un système informatisé pour collecter les données sur le délai de réponse.

** Le site du Ministère sur Québec.ca a été terminé en cours d'année. Il s'agit d'une nouvelle architecture d'information et une veille est effectuée en continu pour adapter le contenu au besoin des utilisateurs sur le nouveau site gouvernemental.

*** Les résultats proviennent d'un sondage auprès de personnes qui ont été en communication avec un employé du ministère du Tourisme

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

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTATS 2019-2020	RESULTATS 2018-2019
Traiter avec attention, de façon confidentielle et impartiale votre plainte concernant la prestation des services rendus par les membres de son personnel	Délai maximal de 15 jours ouvrables	90 %	92,9 %	100 %
Transmettre votre plainte aux mandataires chargés du traitement des plaintes des activités de l'industrie touristique, ou vous indiquer leurs coordonnées	Délai maximal de 2 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte	90 %	91,7 %	93,9 %
Transmettre votre plainte à un ministère ou organisme concerné, ou vous indiquer ses coordonnées	Délai maximal de 2 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte	90 %	80,0 %*	79,3 %

* Sur dix plaintes reçues, deux ont nécessité des délais plus longs.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Au 31 mars 2020, l'effectif du Ministère totalisait 197 employés, dont 180 employés réguliers et 17 employés occasionnels.

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	2019-2020	2018-2019	ÉCART
1. Sous-ministre et Secrétariat général	10	7	+3
2. Soutien aux entreprises et aux clientèles	97	102	-5
3.Politiques et sociétés d'État	36	38	-2
4. Services à la gestion	54	61	-7
Total	**197**	**208**	**-11**

Formation et perfectionnement du personnel

Le Ministère produit annuellement un plan de développement des ressources humaines afin de prévoir et de suivre les activités de formation et de perfectionnement de son personnel.

Au cours de l'année 2019, le Ministère a axé principalement ses efforts sur le développement des compétences du personnel et l'acquisition de nouvelles connaissances technologiques.

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2019 (000 $)	2018 (000 $)
Favoriser le perfectionnement des compétences	108,9	107,5
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	19,1	69,5
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	30,4	19,4
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	5,4	12,6
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	17,8	20,6

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2019	2018
Proportion de la masse salariale	1,2 %	1,6 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	2,1	2,4
Somme allouée par personne	886 $	1 171 $

Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2019	2018
Cadre	39,7	87,9
Professionnel	256,1	264,9
Fonctionnaire	136,6	114,4

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire ministériel est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés régulier (temporaires et permanents), qui ont volontairement quitté l'organisation (mutation, démission ou retraite) durant l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. 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.

Taux de départ volontaire ministériel (taux de roulement) du personnel régulier

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire	19,8 %	22,2 %	14,6 %

Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

	2019-2020
Taux d'employés ayant reçu des attentes	100 %
Taux d'employés dont la performance a été évaluée	48,9 %

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2019-2020 (000 $)	DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2020 (000 $) [1]	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 (000 $)[5] [2]	ÉCART (000 $) [1]-[2]	VARIATION
Direction, administration et gestion des programmes	17 434,1	17 434,1	17 349,5	84,6	0,5 %
Développement du tourisme	47 186,2	94 999,5	81 561,3	13 438,2	16,5 %
Organismes relevant du ministre**	93 718,8	97 218,8	94 846,6	2 372,2	2,5 %
Total	**158 339,1**	**209 652,4**	**193 757,4**	**15 895,0**	**8,2** %

* Les dépenses sont dites prévues tant que les travaux de vérification effectués pour les comptes publics 2019-2020 du gouvernement ne sont pas terminés.

** Les organismes relevant du ministre regroupent la Régie des installations olympiques, la Société du Centre des congrès de Québec et la Société du Palais des congrès de Montréal.

Les dépenses du portefeuille ministériel s'établissent à 209,7 M$ en 2019-2020, soit une augmentation de 51,4 M$ par rapport au budget de dépenses initial. Cette variation s'explique essentiellement par l'ajout de crédits pour la mise en œuvre de la Stratégie de croissance de l'industrie touristique 2020-2025, annoncée lors du Discours sur le budget 2020 2021.

Ces dépenses de 209,7 M$ en 2019-2020 sont en hausse de 15,9 M$ par rapport aux dépenses réelles de 2018-2019. Cette variation résulte de l'effet conjugué de l'ajout de crédits pour la mise en œuvre de la Stratégie de croissance de l'industrie touristique 2020-2025 et d'une réduction des dépenses relatives au Programme de soutien aux stratégies de développement touristique, désormais sous forme de prise en charge des services de dette.

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 favorisant la concertation et le partenariat dans une perspective de prospérité économique et de développement durable.

5. Source : Comptes publics 2018-2019.

Les revenus annuels du Fonds proviennent principalement de la taxe sur l'hébergement, d'une affectation à partir des crédits alloués au ministère du Tourisme, d'une partie du produit de la taxe de vente du Québec, des sommes provenant de la vente des biens et services et de contributions versées pour aider à la réalisation des objectifs du Fonds.

Les revenus du Fonds s'établissent à 224,5 M$ en 2019-2020, alors que les dépenses s'élèvent à 224,4 M$, soit une situation à l'équilibre.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

TYPE D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS (000 $)	DÉPENSES (000 $)
Projet*	298,0	–
Activités**	69,5	3 794,8
Total	**367,5**	**3 794,8**

* Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.
** Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.

En 2019-2020, les investissements en ressources informationnelles ont été essentiellement consacrés au projet de refonte du site promotionnel et informationnel QuebecOriginal.com ainsi qu'à l'acquisition d'équipements informatiques.

Relativement aux activités de continuité, le Ministère a notamment entrepris la migration de services bureautiques et de collaboration vers la solution Microsoft 365 ainsi que la migration de la voûte documentaire SharePoint Online. Le déploiement de la solution de collaboration Teams de Microsoft a débuté en octobre 2019 et la pandémie en a accéléré le rythme. Au 31 mars 2020, l'ensemble du personnel avait accès à Teams.

Également, la migration des postes informatiques vers Windows 10 a permis la mise à niveau du parc bureautique afin de respecter les orientations gouvernementales en matière de sécurité de l'information.

Enfin, comme prévu à la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, le Ministère a élaboré son plan de transformation numérique.

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

La cible d'effectif 2019-2020, attribuée au Ministère par le Conseil du trésor, est de 366 380 heures rémunérées. Cette cible a été dépassée de 1 %, soit 3 713 heures[6], pour cette dernière année.

Pour l'exercice 2020-2021, le Ministère a mis en place des mesures visant à mieux encadrer l'embauche du personnel occasionnel, notamment en contrôlant davantage l'utilisation de ses heures rémunérées, et ce, afin de s'assurer de respecter la cible d'effectif transmise.

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1er avril 2019 au 31 mars 2020

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC* TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	30 128	6	30 134	16,5
2. Personnel professionnel	171 933	1 108	173 041	94,7
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	161 953	378	162 331	88,9
4. Personnel ouvrier	5 961	45	6 006	3,3
Total 2019-2020	**369 975**	**1 537**	**371 511**	**203,4**
Total 2018-2019	**358 095**	**1 486**	**359 580**	**196,9**

* ETC: équivalent temps complet

Contrats de service

Le tableau suivant fait état des contrats de service conclus par le Ministère en 2019-2020. 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 entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020

	NOMBRE	VALEUR (000 $)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	1	49,8
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique*	26	2 422,9
Total des contrats de service	**27**	**2 472,7**

* Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation

6. Le calcul de la cible annuelle des heures rémunérées est basé sur 261 jours travaillés, alors que l'année 2019-2020 comportait 262 jours travaillés. Un ajustement a été nécessaire afin de déterminer l'écart réel entre la cible transmise et les heures rémunérées utilisées.

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020

Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de son Plan d'action de développement durable 2017-2020. Le Plan compte actuellement douze actions.

Objectif gouvernemental 1.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
1. Adopter des mesures de réduction de la consommation de papier dans les activités courantes	Taux de réduction des impressions sur les imprimantes du Ministère	10 %	3,9 %	Non atteinte
	Nombre de nouveaux processus informatisés	3	3	Atteinte
	Pourcentage des partenaires, associations touristiques régionales (ATR), associations touristiques sectorielles (ATS) et Alliance de l'industrie touristique transmettant en format électronique leurs documents de reddition de comptes en vertu des ententes signées	100 %	100 %	Atteinte
	Pourcentage des organismes qui soumettent les documents exigés en format électronique lors du dépôt d'une demande d'aide financière dans le cadre des programmes gérés par le Ministère	100 %	100 %	Atteinte
	Pourcentage des membres du personnel effectuant une réclamation de dépenses et payés par dépôt direct	90 %	60 %	Non atteinte
2. Proposer aux employés des mesures incitatives visant l'utilisation de modes de transport actifs et collectifs	Analyse des besoins en matière de transports actifs et collectifs	Analyse des données réalisée	Analyse en cours	Non atteinte
	Reconduction de l'entente avec le Réseau de transport de la Capitale (RTC) et signature d'une entente avec la Société de transport de Montréal (STM)	Ententes avec le RTC et la STM reconduites	Information diffusée et suivi réalisé	Atteinte
3. Réduire les impacts négatifs des événements corporatifs organisés par le Ministère	Prise en compte des recommandations du Guide sur l'organisation d'événements écoresponsables lors de l'organisation des rencontres générales des employés	Résumé des actions retenues	Résumé des actions réalisé	Atteinte

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
4. Adopter les principes de développement durable dans les processus de gestion contractuelle	Adoption d'une directive sur la gestion écoresponsable des ressources matérielles	Suivi de l'application	Directive à élaborer	Non atteinte
	Mise en place d'un mécanisme de numérisation et de classement pour les documents contractuels	90 %	100 %	Atteinte
5. Réduire la consommation électrique des salles de serveurs informatiques	Pourcentage de serveurs dont on a effectué la virtualisation dans l'infrastructure infonuagique	75 %	100 %	Atteinte
	Pourcentage de postes informatiques physiques ayant migré vers des postes virtuels	–	–	–
	Pourcentage de postes informatiques physiques âgés de plus de 6 ans	35 %	18 %	Non atteinte

Objectifs gouvernementaux 1.3 et 2.5

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
6. Réviser l'offre de services du Ministère en matière d'information numérique en fonction de l'évolution des technologies et des habitudes des clientèles touristiques	Actualisation des données ouvertes disponibles sur le portail Données Québec	Actualisation annuelle	Actualisation réalisée	Atteinte

Objectifs gouvernementaux 1.2 et 1.4

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
7. Améliorer l'intégration du développement durable dans les activités, notamment par la sensibilisation, l'information et la formation du personnel	Établissement d'un processus ministériel de prise en compte des principes de développement durable visant l'amélioration continue des services offerts	Suivi du processus et ajustement continu	Processus et outils afférents complétés et en suivi	Atteinte
	Formation des membres du personnel ciblés portant sur la prise en compte des principes de développement durable	2	4	Atteinte
	Évaluation de la prise en compte des principes de développement durable lors de l'analyse des programmes d'aide financière gérés par le Ministère	Évaluation du Programme de soutien aux stratégies de développement touristique	Programme en cours d'évaluation	Non atteinte
	Nombre d'interventions de sensibilisation, d'information et de formation offertes à l'ensemble du personnel	12	14	Atteinte

Objectifs gouvernementaux 5.1 et 5.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
8. Réviser le Programme de santé et de mieux-être au travail selon une démarche participative	Création d'un comité ministériel en santé et en mieux-être	–	–	Réalisée en 2017-2018
	Adoption du plan d'action en santé et mieux-être	Publication et mise en œuvre	Publié et mis en œuvre	Atteinte
	Programme sur la gestion des dossiers d'invalidité et la réintégration au travail à jour	Rediffusion et ajustements au besoin	Programme rediffusé	Atteinte
	Implantation du programme de prévention pour le Ministère	Implantation	Programme implanté et diffusé	Atteinte
	Inclusion d'une attente en lien avec le volet santé et mieux-être dans l'évaluation des gestionnaires	Attente signifiée inscrite	Attente signifiée inscrite pour tous les gestionnaires	Atteinte
	Nombre d'ajustements ergonomiques de postes de travail réalisés	25	77	Atteinte

Objectifs gouvernementaux 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 et 2.5

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
9. Contribuer à la mise en œuvre du Plan d'accompagnement –conseil des entreprises pour le développement durable 2015-2020 en vue d'aider les entreprises touristiques à amorcer une démarche de développement durable	Nombre d'interventions du Ministère visant l'information et la sensibilisation des entreprises touristiques aux concepts, pratiques et avantages du développement durable	6	6	Atteinte
	Proportion des conseillers et des gestionnaires ciblés en soutien aux entreprises formés aux enjeux du développement durable	100 %	57 %	Non atteinte

Objectifs gouvernementaux 1.5 et 6.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
10. Soutenir les partenaires de l'industrie touristique afin de renforcer la vitalité économique et l'attractivité touristique du Québec, tout en facilitant l'accès et la participation à la vie culturelle	Pourcentage de mesures et de sous-mesures faisant l'objet d'une entente signée avec les partenaires retenus pour la mise en œuvre des engagements en matière de main-d'œuvre touristiques	–	–	–
	Lancement de la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel	–	–	Réalisée en 2017-2018

Objectifs gouvernementaux 6.1, 6.2, 6.3 et 6.4

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
11. Sensibiliser les intervenants de l'industrie touristique quant à l'impact et à la vulnérabilité face aux changements climatiques et contribuer à leur prise de décision en affaires	Nombre d'interventions de sensibilisation à l'impact des changements climatiques visant les ATR et ATS	15	Montage de 13 fiches réalisé	Non atteinte

Objectifs gouvernementaux 1.5 et 7.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
12. En partenariat avec Kéroul, sensibiliser et soutenir les entreprises touristiques en vue d'accroître l'accessibilité pour les personnes ayant une incapacité	Mise en place du programme d'aide financière favorisant l'accessibilité des établissements touristiques	–	–	Réalisée en 2017-2018
	Nombre de nouveaux établissements reconnus accessibles par Kéroul	50	48	Non atteinte

Réponses aux recommandations du commissaire au développement durable

RECOMMANDATION	MESURE PRISE	RÉSULTATS 2019-2020
S'assurer que le contenu du plan d'action de développement durable respecte les exigences gouvernementales	Des précisions ont été apportées dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018. De plus, afin d'éclaircir les liens entre les actions et les objectifs du Plan d'action de développement durable 2017-2020, le Comité ministériel du développement durable a proposé des modifications au Plan d'action de développement durable 2017-2020 lors de l'exercice de révision qui s'est déroulé en 2018-2019. Cet exercice s'est notamment conclu par l'ajout d'une action favorisant l'utilisation de modes de transport actif et collectif.	La version révisée du Plan d'action de développement durable 2017-2020 a été approuvée le 20 août 2019 et publiée sur Québec.ca.
Effectuer un suivi afin de connaître au moment opportun l'état d'avancement des actions prévues devant contribuer à la stratégie gouvernementale	En vue de réaliser des actions correctives en temps opportun, le suivi de l'état d'avancement des actions du Plan d'action de développement durable 2017-2020 a été réalisé à chaque rencontre du Comité ministériel du développement durable, soit trois fois en 2018-2019.	Le suivi est réalisé à chaque rencontre du Comité ministériel du développement durable, mais également dans le cadre de la mise à jour trimestrielle du tableau de bord visant l'information de la sous-ministre et pour lequel il faut fournir le taux de réalisation des actions du Plan. Les membres du comité ministériel se sont réunis le 9 mai 2019 et le 4 septembre 2019.
Effectuer la reddition de comptes conformément aux exigences gouvernementales	Depuis l'édition 2017-2018 du rapport annuel de gestion, l'information est présentée et diffusée selon les exigences du Secrétariat du Conseil du trésor.	Relativement à la production du rapport annuel de gestion, l'information respecte les exigences du Secrétariat du Conseil du trésor.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE	RÉSULTATS 2019-2020
Prendre en compte les principes de développement durable selon une méthode complète lors de l'élaboration ou de la révision d'actions structurantes	En vue de favoriser l'adoption d'une démarche de prise en compte des principes de développement durable, le Ministère a offert trois formations ciblant plus spécifiquement les employés susceptibles de contribuer à l'élaboration ou à la révision d'actions structurantes. De plus, les travaux préliminaires suivants ont été amorcés : • Le relevé des actions structurantes pour lesquelles l'exercice doit être réalisé; • La cartographie du processus de prise en compte des principes de développement durable et d'implantation de la démarche; • Le choix d'un outil et son adaptation. La rédaction d'une procédure ministérielle débutera sur approbation de ces étapes préalables par les autorités, en maintenant l'objectif d'une implantation en 2019-2020. Enfin, un diagramme a été réalisé afin de présenter toutes les étapes du processus interne d'élaboration du plan stratégique. Une étape de prise en compte des principes de développement durable en fait partie.	Le guide didactique, la grille de cadrage ainsi que la fiche synthèse de prise en compte des principes de développement durable ont été entérinés par les autorités du ministère du Tourisme en 2019-2020. L'implantation de la procédure de prise en compte des principes de développement durable a été rendue possible par la tenue de quatre formations destinées spécifiquement aux employés du Ministère au cours de la dernière année.
S'assurer qu'un gestionnaire de haut niveau est présent aux rencontres du Comité interministériel du développement durable	Le sous-ministre adjoint aux politiques et aux sociétés d'État est le représentant du Ministère au Comité interministériel du développement durable.	En 2019-2020, le Comité interministériel du développement durable s'est réuni à deux reprises. Le Ministère a participé à ces rencontres. Cependant, en raison de conflits d'horaire, le sous-ministre adjoint aux politiques et aux sociétés d'État a dû déléguer sa participation.

4.3 Occupation et vitalité des territoires

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022 fait état des priorités établies dans chacune des régions à la suite d'un vaste exercice de réflexion et de concertation des élus régionaux.

En mars 2018, le Ministère rendait public son Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2020. Ce plan présente la contribution du Ministère à l'atteinte des objectifs de la Stratégie et des priorités régionales.

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 telles des réponses générales aux priorités régionales décrites dans la stratégie gouvernementale.

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Stratégies sectorielles et soutien financier	En cours
Soutien aux associations touristiques régionales et signature d'ententes	En cours
Intelligence d'affaires	En cours
Engagements à l'égard de la main-d'œuvre touristique	En cours
Engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020	En cours
Participation du Ministère à un groupe de travail sur le transport aérien régional	En cours

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

Le Ministère s'est engagé à réaliser diverses activités relativement aux priorités régionales qui l'interpellent dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. Un suivi détaillé par région est présenté à l'annexe 4.10 du présent rapport, et ce, en lien avec les priorités énoncées dans son Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2020.

Dans l'ensemble, 143 actions ou réponses ont été proposées. De celles-ci, 121 sont en cours de réalisation, 20 ont été réalisées, 1 est non amorcée et 1 a été abandonnée.

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

La Stratégie fixe des objectifs de décentralisation, de délégation et de régionalisation. L'avancement des engagements du Ministère relativement à leur atteinte 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.

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Participation aux travaux du réseau des répondants ministériels découlant du Plan d'action gouvernemental pour alléger le fardeau administratif des municipalités.	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 implique un suivi des activités par ce dernier.

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Mise en œuvre des ententes 2016 2020 conclues avec les 22 associations touristiques régionales (ATR).	Réalisée
Mise en œuvre des ententes de partenariat régional en tourisme (EPRT).	Réalisée
Mise en œuvre des ententes de développement numérique des entreprises touristiques (EDNET).	En cours
Accompagnement des ATR et soutien administratif dans l'exécution de leurs responsabilités.	En cours

Régionalisation

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

ACTION/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
Chaque région est sous la responsabilité d'un conseiller en développement touristique.	En cours

4.4 Divulgation 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 1er mai 2017, le Ministère a mis en place une procédure permettant la divulgation de ces actes par les employés, tout en leur assurant une protection contre les représailles. L'information au personnel est disponible sur l'intranet du Ministère.

En 2019-2020, aucun dossier n'a été soumis au responsable de l'application de cette loi.

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2020

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
180

Nombre total des personnes embauchées (recrutement), selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
9	33	50	4

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

En 2019-2020, le Ministère a atteint un taux d'embauche de membres de groupes cibles de 22,2 % pour le personnel régulier et de 18,2 % pour le personnel occasionnel. Ces résultats montrent une nette progression par rapport aux deux années précédentes.

Embauche des membres de groupes cibles en 2019-2020

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES 2019-2020	NOMBRE DE MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES 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	9	2	0	0	0	2	22,2 %
Occasionnel	33	5	0	0	1	6	18,2 %
Étudiant	50	10	1	0	0	11	22,0 %
Stagiaire	4	2	0	0	0	2	50,0 %

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

STATUT D'EMPLOI	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Régulier	22,2 %	9,1 %	9,1 %
Occasionnel	18,2 %	3,0 %	14,8 %
Étudiant	22,0 %	2,1 %	4,7 %
Stagiaire	50,0 %	0 %	0 %

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 minorités visibles et ethniques, 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 2020	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2020	NOMBRE AU 31 MARS 2019	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2019	NOMBRE AU 31 MARS 2018	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2018
Anglophones	3	1,7 %	3	1,6 %	4	2,1 %
Autochtones	2	1,1 %	2	1,1 %	2	1,0 %
Personnes handicapées	3	1,7 %	2	1,1 %	0	0 %

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

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) 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 2020	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2020	NOMBRE AU 31 MARS 2019	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2019
MVE Montréal/Laval	15	21,7 %	15	18,3 %
MVE Outaouais/ Montérégie	1	12,5 %	1	14,3 %
MVE Capitale-Nationale	8	6,9 %	7	6,0 %

* Le Ministère ne compte aucun effectif dans les régions autres que celles mentionnées.

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT
Minorités visibles et ethniques	0	0 %

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	9	33	50	4	96
Nombre de femmes embauchées	6	25	34	2	67
Taux d'embauche des femmes	66,7 %	75,8 %	68,0 %	50,0 %	69,8 %

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 2020

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	17	95	36	28	4	180
Femmes	11	50	32	17	1	111
Taux de représentativité des femmes	64,7 %	52,6 %	88,9 %	60,7 %	25,0 %	61,7 %

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

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

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

AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)	AUTOMNE 2017 (COHORTE 2018)
1	1	0

Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars

2019-2020	2018-2019	2017-2018
0	0	0

Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Publication d'un article de sensibilisation présentant le témoignage d'une gestionnaire du Ministère ayant déjà utilisé le PDEIPH	Personnes handicapées	Tout le personnel
Adoption d'un Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et création d'une page intranet permettant la diffusion du plan et des actions mises en œuvre	Personnes handicapées	Tout le personnel
Disponibilité des outils de travail et des services d'ergonomie à l'intention des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel

4.6 Allégement réglementaire et administratif

Allégement réglementaire

En 2019-2020, le Ministère a collaboré aux travaux du Bureau de la gouvernance et de la coopération réglementaires du ministère de l'Économie et de l'Innovation afin de dresser un bilan de l'application de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif et des plans d'action gouvernementaux qui en découlent. Il a également apporté des modifications au règlement d'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique, en ayant soin de ne pas ajouter de fardeau réglementaire ou administratif additionnel aux entreprises visées. À cet effet, l'analyse d'impact réglementaire a été rendue publique lors de la prépublication du règlement, soit du 12 juin au 27 juillet 2019. Le Règlement modifiant le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique est entré en vigueur le 1er mai 2020.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

En 2019-2020, le Ministère a reçu et traité 59 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 9 % par rapport à 2018-2019.

Nombre total de demandes reçues

2019-2020	2018-2019	2017-2018
59	54	42

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	41	0	0
21 à 30 jours	17	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	1	0	0
Total	59	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)	19	0	0	–
Partiellement acceptée	14	0	0	Art. 9, 22, 23, 24, 27, 28, 28.1, 34, 36, 37, 38, 39, 48, 51 et 53
Refusée (entièrement)	3	0	0	
Autres	23	0	0	Art. 48 et 49

Mesures d'accommodement et avis de révision

En 2019-2020, le Ministère n'a reçu aucune demande ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Toutefois, deux demandes de révision de la part de la Commission d'accès à l'information lui ont été adressées.

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS AYANT FAIT L'OBJET DE MESURES D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE	NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION REÇUS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
0	2

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

En 2019-2020, le Ministère a poursuivi ses efforts de sensibilisation relativement à sa politique linguistique. Quatre manchettes intranet destinées à informer le personnel au sujet de différents aspects de celle-ci ont été publiées. Elles visaient notamment à clarifier l'application de la politique et de la Charte de la langue française au regard de la réalisation de la mission du Ministère.

Comité permanent et mandataire

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation? Si oui, expliquez lesquelles :	Oui Diffusion de 4 manchettes dans l'intranet du Ministère

Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	Oui Janvier 2017
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?	Non

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application? Si oui, expliquez lesquelles.	Oui Diffusion de 4 manchettes dans l'intranet du Ministère

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 pour en maintenir la qualité ainsi qu'à assurer la pérennité et l'accessibilité des services de l'État.

Pour les biens et services actuellement tarifés

Le Ministère tire des revenus de certaines activités commerciales dans les centres Infotouriste par la location d'espaces, l'affichage publicitaire ainsi que la vente de services et d'articles. La fermeture des centres Infotouriste en mars 2020, occasionnée par la pandémie, explique notamment la diminution des revenus.

Biens ou services tarifés

	2019-2020 (000 $)	2018-2019 (000 $)	2017-2018 (000 $)
Location d'espaces	399,4	419,9	400,7
Affichage publicitaire	282,9	294,1	275,7
Vente d'articles	270,8	306,5	332,9
Vente de services	464,6	588,3	148,2
Total	**1 417,7**	**1 608,8**	**1 157,5**

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

En 2019-2020, des travaux ont été initiés afin d'établir le coût de revient de certains biens et services non tarifés.

4.10 Suivi des engagements du Ministère – réponses relatives aux priorités régionales

Le Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2020 fait état des engagements du Ministère en réponse aux priorités régionales établies dans la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. Les tableaux suivants font référence aux priorités énoncées dans la Stratégie qui interpellent le Ministère plus spécifiquement.

Abitibi-Témiscamingue

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les projets d'embauche de consultants en accompagnement relatifs à des services-conseils visant l'adoption de meilleures pratiques d'affaires, le développement des compétences de la main-d'œuvre, l'amélioration de la qualité des services à la clientèle ainsi que le développement d'un nouveau projet ou d'une nouvelle activité peuvent être soumis dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de l'Abitibi-Témiscamingue.	Réalisée	2
Par ailleurs, cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	2
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	5

Trois actions, dont une réalisée et deux en cours.

Bas-Saint-Laurent

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs.	En cours	3
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	4
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	4
Plus spécialement, les projets de mise en valeur touristique d'atouts naturels et culturels ainsi que les projets d'accompagnement des entreprises dans l'amélioration des pratiques d'affaires et de développement des compétences de la main-d'œuvre peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme du Bas-Saint-Laurent.	Réalisée	4
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté deux stratégies sectorielles, soit la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel et la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	6
Les projets de développement en agrotourisme peuvent être soumis dans le cadre des leviers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme du Bas-Saint-Laurent.	En cours	6

Six actions, dont une réalisée et cinq en cours.

Capitale-Nationale

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	3
Par ailleurs, le projet du Club Med au Massif de Charlevoix représente un investissement de 120 millions de dollars bénéficiant d'une aide financière du gouvernement du Québec de 26,3 millions de dollars.	En cours	3
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre des ententes conclues à cet effet avec l'Office du tourisme de Québec et Tourisme Charlevoix.	En cours	4

Trois actions, dont trois en cours.

Centre-du-Québec

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	1
Les projets de développement touristique d'entreprises mettant en valeur les atouts régionaux peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme du Centre-du-Québec.	Réalisée	1
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	1
Les ressources du Ministère sont disponibles pour l'accompagnement professionnel de promoteurs touristiques.	En cours	1
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Centre-du-Québec.	En cours	3
Dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Centre-du-Québec réalise une planification stratégique pluriannuelle ainsi qu'une stratégie de promotion touristique de la région.	En cours	6

Six actions, dont une réalisée et cinq en cours.

Chaudière-Appalaches

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	6
Par ailleurs, dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Chaudière-Appalaches joue un rôle de concertation et d'expertise auprès des intervenants de son territoire afin de favoriser une convergence des actions touristiques régionales et interrégionales. L'organisme a également pour mission d'orienter et de favoriser l'essor de l'industrie touristique régionale et de contribuer activement à sa prospérité économique en favorisant, de façon coordonnée et intégrée, sa promotion et sa mise en marché, son développement et l'accueil des touristes.	En cours	6
Enfin, l'Entente de partenariat régional en tourisme de Chaudière-Appalaches vise entre autres le renforcement de la synergie de tous les partenaires régionaux.	Réalisée	6
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	7
Le Ministère s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.	En cours	10
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches. Rappelons que les organismes légalement constitués, dont les coopératives, sont des clientèles admissibles à ces différents leviers.	En cours	10

Six actions, dont une réalisée et cinq en cours.

Côte-Nord

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre des ententes conclues à cet effet avec Tourisme Duplessis et Tourisme Manicouagan.	En cours	2
Le Ministère poursuivra ses activités en intelligence d'affaires et maintiendra son soutien à la région dans sa démarche d'acquisition de connaissances dans le domaine du tourisme.	En cours	3
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté trois stratégies sectorielles, soit la Stratégie de mise en valeur du tourisme hivernal, la Stratégie de mise en valeur du tourisme de nature et d'aventure ainsi que la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	3
Les ressources du Ministère sont disponibles pour l'accompagnement professionnel de promoteurs touristiques.	En cours	3
Les projets d'embauche de consultants en accompagnement relatifs à des services-conseils visant l'adoption de meilleures pratiques d'affaires, le développement des compétences de la main-d'œuvre, l'amélioration de la qualité des services à la clientèle ainsi que le développement d'un nouveau projet ou d'une nouvelle activité peuvent être soumis dans le cadre des ententes de partenariat régional en tourisme de Duplessis et de Manicouagan.	Réalisée	4
Par ailleurs, cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	4
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	5
Le Ministère s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.	En cours	5
Par ailleurs, les projets de tourisme culturel peuvent être soumis dans le cadre des ententes de partenariat régional en tourisme de Duplessis et de Manicouagan.	Réalisée	5

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	5
Les ressources du Ministère sont disponibles pour l'accompagnement professionnel de promoteurs touristiques.	En cours	5
Les projets de développement d'attraits touristiques, notamment les projets de villégiature situés sur les terres publiques, peuvent être soumis dans le cadre des ententes de partenariat régional en tourisme de Duplessis et de Manicouagan.	Réalisée	6
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté trois stratégies sectorielles, soit la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique, la Stratégie de mise en valeur du tourisme hivernal ainsi que la Stratégie de mise en valeur du tourisme de nature et d'aventure. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	6
Enfin, cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	6
Dans le cadre des mandats qui leur sont confiés par le Ministère, Tourisme Duplessis et Tourisme Manicouagan jouent un rôle de concertation et d'expertise auprès des intervenants de leur territoire afin de favoriser une convergence des actions touristiques régionales et interrégionales. Tourisme Duplessis et Tourisme Manicouagan ont notamment réalisé une planification stratégique touristique pour la Côte-Nord pour la période 2013-2020.	En cours	8
Par ailleurs, les ressources professionnelles du Ministère collaborent avec les divers ministères et organismes régionaux.	En cours	8

Seize actions, dont trois réalisées et treize en cours.

Estrie

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	1
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	3
De plus, les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Cantons-de-l'Est.	En cours	3
Enfin, le Ministère participera aux travaux du groupe de travail sur le transport aérien régional.	En cours	3
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	5
Par ailleurs, les projets de développement d'attraits touristiques, notamment les projets de tourisme gourmand et de nature et d'aventure, peuvent être présentés dans le cadre des leviers financiers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Cantons-de-l'Est.	En cours	5
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	7
Par ailleurs, les projets de développement d'attraits touristiques, notamment les projets de tourisme de nature et d'aventure, peuvent être présentés dans le cadre des leviers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Cantons-de-l'Est.	En cours	7
Le Ministère poursuivra ses activités en intelligence d'affaires et maintiendra son soutien à la région dans sa démarche d'acquisition de connaissances dans le domaine du tourisme.	En cours	9
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Cantons-de-l'Est.	En cours	14

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	16
Les projets de développement d'attraits touristiques, notamment de nature et d'aventure, peuvent être présentés dans le cadre des leviers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Cantons-de-l'Est.	En cours	16

Douze actions, dont douze en cours.

Gaspésie

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	1
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	4
Par ailleurs, les projets en tourisme de nature et d'aventure ainsi qu'en tourisme culturel, incluant la tenue de festivals et d'événements touristiques, peuvent être présentés dans le cadre de ces leviers et de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Gaspésie.	En cours	4
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant. Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin : • d'en assurer la qualité et l'intégrité; • de favoriser la continuité des entreprises; • de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec.	En cours	5
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Gaspésie.	En cours	5
Le ministère du Tourisme s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.	En cours	6
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Gaspésie.	En cours	6
La réduction des tarifs aériens et la mise à niveau des infrastructures aéroportuaires sont des enjeux qui seront pris en compte par le groupe de travail sur le transport aérien régional auquel participera le Ministère.	En cours	6

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	7
Les projets d'attraits touristiques, de tourisme gourmand et d'agrotourisme peuvent être présentés dans le cadre des leviers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Gaspésie.	En cours	7

Dix actions, dont dix en cours.

Îles-de-la-Madeleine

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	2
Par ailleurs, le Ministère collabore avec le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation ainsi que le Secrétariat à la stratégie maritime qui sont concernés par le dossier du renouvellement de la flotte de la Coopérative de transport maritime et aérien.	En cours	2
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Îles-de-la-Madeleine.	En cours	2
Enfin, le Ministère participera aux travaux du groupe de travail sur le transport aérien régional.	En cours	2
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	3
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	3

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Enfin, Tourisme Îles-de-la-Madeleine accueille la coordination du créneau d'excellence Récréotourisme, issu du projet ACCORD. Des projets de développement touristique priorisés par ce créneau, notamment les trois filières Mer et montagne (Nature), Culture et Saveurs, peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Îles-de-la-Madeleine.	En cours	3
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches. Plus spécialement, le programme Festivals et événements touristiques du Ministère contribue à la diffusion et à la mise en valeur des talents culturels. De plus, les projets de tourisme culturel, incluant la tenue de festivals et d'événements, peuvent être soumis dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Îles-de-la-Madeleine.	En cours	5

Huit actions, dont huit en cours.

Lanaudière

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	1
Le Ministère s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.	En cours	1
Par ailleurs, le Ministère poursuivra ses activités en intelligence d'affaires et son soutien à la région dans sa démarche d'acquisition de connaissances dans le domaine du tourisme.	En cours	1
Enfin, les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Lanaudière.	En cours	1

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant. Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin : • d'en assurer la qualité et l'intégrité; • de favoriser la continuité des entreprises; • de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec.	En cours	3
La mesure 17 contenue dans les Engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020 concerne l'accueil par la population : « Promouvoir l'accompagnement de la population dans son rôle d'accueil et d'information auprès des voyageurs ». Cette mesure consiste à promouvoir, lors des journées de l'accueil touristique et par les prix azimut, les bonnes pratiques adoptées localement et régionalement en matière d'accompagnement de la population dans son rôle d'accueil et d'information des voyageurs.	En cours	4
Par ailleurs, des projets touristiques de développement et de mise en valeur des milieux naturels, de l'offre en agrotourisme et d'événements culturels peuvent être déposés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Lanaudière.	Réalisée	4
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	4
Cette priorité concerne un aménagement routier qui n'est pas du ressort du ministère du Tourisme. Par contre, les projets de développement des attraits touristiques qui bénéficieront de ce lien routier peuvent être présentés tel qu'il est précisé à la priorité 4.	Réalisée	6
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Lanaudière.	Abandonnée*	8

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	9
Les projets de tourisme culturel peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Lanaudière.	Réalisée	10
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	10

Treize actions, dont trois réalisées, neuf en cours et une abandonnée.

* L'accès à Internet haute vitesse n'est pas un projet admissible dans le cadre de cette entente.

Laurentides

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	1
Les projets de tourisme de nature et d'aventure peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Laurentides.	Réalisée	2
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	2

Trois actions, dont une réalisée et deux en cours.

Laval

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	4
De plus, les projets de tourisme culturel peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Laval, tandis que le programme Festivals et événements touristiques du Ministère contribue à la diffusion et à la mise en valeur des talents.	En cours	4
Dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Laval a réalisé une planification stratégique 2013-2018 et une stratégie de promotion touristique.	En cours	5
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches. Par ailleurs, le programme Festivals et événements touristiques du Ministère contribue à la diffusion et à la mise en valeur des talents culturels.	En cours	5
Enfin, les projets de tourisme culturel peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Laval.	Réalisée	5
Les projets d'étude de faisabilité peuvent être soumis dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Laval.	Réalisée	8
De plus, les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	8

Sept actions, dont deux réalisées et cinq en cours.

Mauricie

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
La promotion des richesses et des attraits régionaux est incluse systématiquement dans les campagnes intra et interrégionales que réalise Tourisme Mauricie dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère.	En cours	4
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	6
Par ailleurs, les projets de tourisme culturel peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Mauricie.	Réalisée	6
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	8
Le ministère du Tourisme s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.	En cours	9
Par ailleurs, la cohabitation des usages est un enjeu du développement touristique notamment quant à l'accès au territoire pour la chasse, la pêche et l'utilisation de véhicules hors route. Cet enjeu est pris en compte dans les mandats confiés à Tourisme Mauricie par le Ministère.	En cours	9
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant. Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin : • d'en assurer la qualité et l'intégrité; • de favoriser la continuité des entreprises; • de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec.	En cours	10

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	11
Le Ministère s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.	En cours	11
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	14

Dix actions, dont une réalisée et neuf en cours.

Montérégie

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	2
Par ailleurs, les projets de tourisme culturel ou de développement de circuits touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Montérégie.	Réalisée	2
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	3

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant. Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin : • d'en assurer la qualité et l'intégrité; • de favoriser la continuité des entreprises; • de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec.	En cours	4
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté deux stratégies sectorielles, soit la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel et la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	7
Par ailleurs, les projets de cyclotourisme, d'agrotourisme et de tourisme nautique peuvent être présentés dans le cadre des leviers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Montérégie.	Réalisée	7
Enfin, dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Montérégie a réalisé une planification stratégique pour la période 2016-2020, précisant ses objectifs en matière de développement du tourisme pour la région.	En cours	7

Sept actions, dont deux réalisées et cinq en cours.

Montréal

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Montréal est présentée dans le Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 comme une porte d'entrée majeure pour les touristes internationaux. De nombreux projets touristiques hors normes de la région sont accompagnés par le bureau des projets majeurs du Ministère.	En cours	1

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Le Ministère confie à Tourisme Montréal des responsabilités régionales en matière de promotion, d'accueil et de signalisation de même qu'en matière de développement et de structuration de l'offre touristique. L'entente liant Tourisme Montréal au Ministère tient compte des particularités de la région.	En cours	1
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	3
De plus, les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	3
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Montréal.	En cours	8
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	9
Par ailleurs, les projets de tourisme culturel peuvent être soumis dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Montréal.	Réalisée	9
De plus, le Ministère confie à Tourisme Montréal des responsabilités en matière de promotion, d'accueil et de signalisation de même qu'en matière de développement et de structuration de l'offre touristique. C'est dans ce cadre que Tourisme Montréal met en valeur les atouts et le tourisme culturels et qu'il a contribué à la mise en place de MT Lab, le premier incubateur d'innovations en tourisme, culture et divertissement d'Amérique du Nord.	En cours	9
Enfin, le Ministère poursuivra son accompagnement auprès de la Régie des installations olympiques dans ses interventions visant la protection et la mise en valeur des installations sous sa responsabilité, dont le projet de remplacement de la toiture du stade olympique. Ces installations font partie intégrante du patrimoine architectural de la métropole.	En cours	9

Neuf actions, dont une réalisée et huit en cours.

Nord-du-Québec

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté deux stratégies, soit la Stratégie touristique québécoise au nord du 49e parallèle et la Stratégie de mise en valeur du tourisme de nature et d'aventure. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	1
Rappelons que la région Nord-du-Québec est directement visée par les investissements et les actions de la Stratégie touristique québécoise au nord du 49e parallèle. Dans le cadre de la mise en œuvre de cette stratégie, le Ministère travaille actuellement à la mise en place d'une cellule régionale dans la région du Nunavik afin de mieux définir les priorités régionales en développement touristique et de convenir d'un plan d'action pour chaque priorité. La diversification des pourvoiries sera sans doute un sujet jugé prioritaire par les partenaires dans les discussions à venir.	En cours	1
Enfin, le ministère du Tourisme a mandaté la Chaire de tourisme Transat pour réaliser une recherche auprès du réseau de distribution afin de connaître les principaux produits nordiques vendus par les agences étrangères ainsi que les besoins et les attentes de la clientèle. Les résultats sont attendus au printemps 2018.	Réalisée	1
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre des ententes conclues à cet effet avec Tourisme Eeyou Istchee et Tourisme Baie-James.	En cours	3
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté deux stratégies, soit la Stratégie touristique québécoise au nord du 49e parallèle et la Stratégie de mise en valeur du tourisme de nature et d'aventure. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches. Rappelons que la région Nord-du-Québec est directement visée par les investissements et les actions de la Stratégie touristique québécoise au nord du 49e parallèle.	En cours	4
De plus, les projets de tourisme culturel pouvant être présentés dans le cadre des leviers financiers cités précédemment contribuent à mettre en valeur le territoire. Ces projets s'inscrivent également dans le cadre des ententes de partenariat régional en tourisme de la Baie-James et d'Eeyou Istchee.	En cours	4

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.	En cours	5

Sept actions, dont une réalisée et six en cours.

Outaouais

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	5
Par ailleurs, des projets de tourisme culturel, incluant la tenue de festivals et d'événements, peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de l'Outaouais. De plus, le programme Festivals et événements touristiques du Ministère contribue à la diffusion et à la mise en valeur des talents culturels.	En cours	5
Le Ministère poursuivra ses activités en intelligence d'affaires et maintiendra son soutien à la région dans sa démarche d'acquisition de connaissances dans le domaine du tourisme.	En cours	7
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Outaouais.	En cours	7
Dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Outaouais réalise une planification stratégique du marketing et du développement pour la période 2014-2020.	Réalisée	8
Tourisme Outaouais vise également à jouer un rôle de porte d'entrée en faisant de la Maison du tourisme un lieu d'accueil et de diffusion d'information sur l'ensemble des régions touristiques du Québec. La mesure 11 contenue dans les Engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020 concerne cet objectif : « Accentuer la diffusion d'information portant sur l'ensemble du Québec ». Cette mesure comporte un projet pilote de trois ans donnant à Tourisme Outaouais et à sa Maison du tourisme de l'Outaouais, à Gatineau, un mandat d'information touristique élargi à l'ensemble du Québec. Ce projet pilote permettra une bonification des services offerts à la Maison du tourisme de l'Outaouais. Cette dernière offrira ainsi un service d'information touristique national s'apparentant à ceux des centres Infotouriste de Montréal et de Québec.	En cours	8

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	8
Les ressources du Ministère sont disponibles pour l'accompagnement professionnel de promoteurs touristiques.	En cours	8

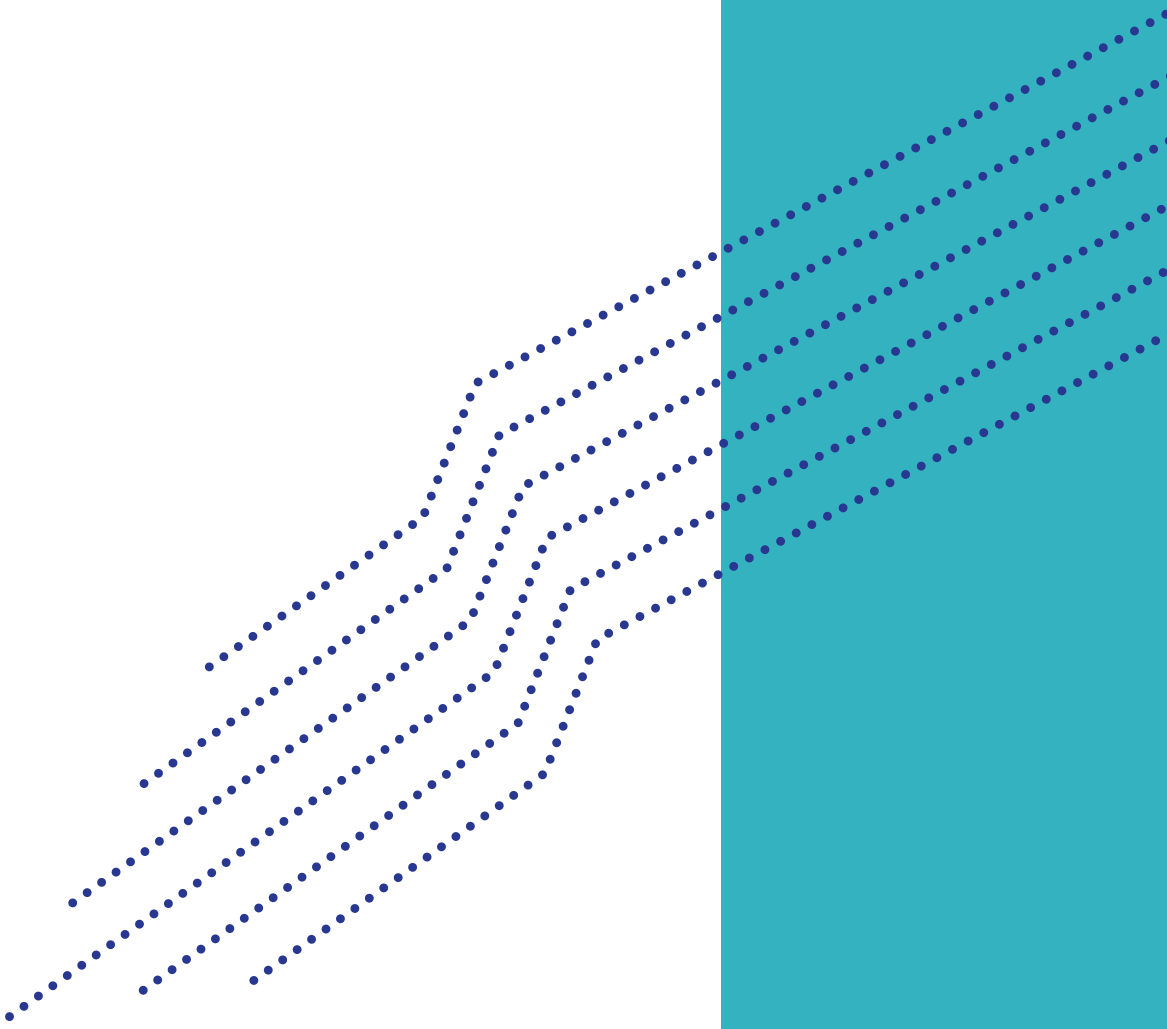
Huit actions, dont une réalisée et sept en cours.

Saguenay–Lac-Saint-Jean

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Le ministère du Tourisme s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 pour préciser leur demande.	En cours	2
Par ailleurs, Pekuakamiulnuatsh Takuhikan participe à l'Entente de partenariat régional en tourisme du Saguenay–Lac-Saint-Jean.	Non amorcée	2
Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant. Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin : • d'en assurer la qualité et l'intégrité; • de favoriser la continuité des entreprises; • de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec.	En cours	6
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.	En cours	7
Dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Saguenay–Lac-Saint-Jean réalise une planification stratégique et met en œuvre une stratégie marketing pour la région.	En cours	9

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux. À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches. Les projets mettant en valeur l'expérience autochtone sont notamment visés dans la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel.	En cours	9
De plus, les projets de mise en valeur de la culture autochtone peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme du Saguenay–Lac Saint-Jean.	Réalisée	9
Enfin, la mesure 17 contenue dans le cadre des Engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020 concerne l'accueil par la population : « Promouvoir l'accompagnement de la population dans son rôle d'accueil et d'information auprès des voyageurs ». Cette mesure consiste à promouvoir, lors des journées de l'accueil touristique et par les prix azimut, les bonnes pratiques adoptées localement et régionalement en matière d'accompagnement de la population dans son rôle d'accueil et d'information des voyageurs.	En cours	9
Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Saguenay–Lac Saint-Jean.	En cours	10

Neuf actions, dont une réalisée, sept en cours et une non amorcée.



Tourisme Québec