INSTITUT
DE TOURISME
ET D'HÔTELLERIE
DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

20082009

TABLE DES MATIÈRES

LETTRE À LA MINISTRE 2

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE 3

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES DE LA DIRECTION DE L'INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC 4

RAPPORT DE VALIDATION DU COMITÉ DE VÉRIFICATION 5

CONSEIL D'ADMINISTRATION 6

ORGANIGRAMME 8

INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC 10

La mission 10
La vision 10

RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 11

PLAINTES 12

RÉSULTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE L'INSTITUT 13

Orientation I 13
Développer une offre de formation pertinente, distinctive et novatrice à l'intention des clientèles de l'Institut

Orientation II 26
Susciter l'innovation et le développement de nouveaux savoirs dans le domaine de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme

Orientation III 35
Élaborer et mettre en œuvre de nouvelles pratiques organisationnelles et financières, en appui au développement des produits et services offerts

APPLICATION DES LOIS ET DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 48

Politique linguistique 48
Protection des renseignements personnels 48
Sécurité de l'information 48
Accès à l'égalité pour les membres des groupes cibles et les personnes handicapées 49
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 49
Loi sur les archives (L.R.Q., chapitre A-21.1) 49
Loi sur le développement durable (L.R.Q., c. D-81.1.1) 49

ANNEXES 51

1. Lois et règlements administrés par l'ITHQ 51
2. Fondation de l'ITHQ 51
3. Liste des tableaux 51

ANNÉE FINANCIÈRE 2008-2009 59

Rapport de la direction 59
Rapport du vérificateur 60
États financiers 61
Produits et charges 61
Évolution des actifs nets 62
Bilan 63
Flux de trésorerie 64
Notes complémentaires 65

LETTRE À LA MINISTRE

Le 15 octobre 2009

Madame Michelle Courchesne
Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et au chapitre II de la Loi sur l'administration publique, nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 30 juin 2009.

Ce rapport fait état des orientations et des objectifs du plan stratégique 2006-2011 et présente les résultats obtenus pour chacun d'entre eux. Il présente également ses états financiers pour l'exercice 2008-2009.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le président du conseil d'administration,

Robert Gagnon

La directrice générale,

Lucille Daoust

Mot de la directrice générale

Le bilan de mi-parcours du *Plan stratégique 2006-2011* et les priorités identifiées pour 2008-2011 ont mené à une restructuration organisationnelle importante visant la réussite scolaire, la relève au sein du personnel, l'internationalisation, le positionnement de l'organisation et la qualité des services offerts aux diverses clientèles. Entre autres, le Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration a vu le jour en septembre 2008 afin de mieux répondre aux besoins exprimés par l'industrie en matière de formation, de consultation et de recherche. De plus, à la fin du dernier trimestre, l'Institut a amorcé un questionnement sur l'évolution de son modèle d'affaires et son potentiel de développement à long terme en tant qu'institution d'envergure internationale.

Dans la foulée des actions visant à fournir aux clientèles un milieu d'apprentissage de qualité, des équipements de pointe et un environnement optimisé en termes de santé et sécurité, les travaux de la phase III de la requalification ont commencé à la fin de l'année scolaire. Rappelons que ces travaux, touchant majoritairement les équipements électromécaniques, sont possibles grâce à l'octroi par la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport d'une somme de 9,1 M$ provenant du Plan québécois des infrastructures 2007-2012, volet Éducation.

De plus, afin de maintenir son leadership en matière d'enseignement professionnel et de faire de l'Hôtel de l'Institut un lieu d'expérimentation de nouvelles pratiques et technologies hôtelières, des travaux menant à la rénovation des 42 chambres ont débuté au cours du dernier trimestre et s'échelonneront jusqu'en 2010.

Par ailleurs, en appui aux orientations et aux priorités gouvernementales, des avancées ont été réalisées notamment en ce qui concerne la saine gouvernance et la gestion des risques, la vérification interne et le développement durable. À cet effet, les membres du conseil d'administration et du comité de vérification ont bénéficié d'une formation de l'ÉNAP : *Administrateurs à temps partiel des sociétés d'État*. Ils ont également joui d'une formation sur la gestion des risques, donnée par un consultant en audit interne et en gestion des risques. Concernant sa vérification interne, l'Institut a fait le choix de recourir à l'impartition à compter du prochain exercice afin d'effectuer ce mandat avec davantage d'efficacité et d'efficience.

En 2008-2009, l'Institut a amorcé le virage du développement durable, adhérant ainsi aux principes mis de l'avant dans la stratégie gouvernementale de développement durable et la loi dont elle découle. Le comité de développement durable, composé de gestionnaires et de professionnels de tous les secteurs de l'organisation, a coordonné la démarche, soutenu par une firme spécialisée en écologie industrielle, notamment pour l'élaboration du plan de gestion des matières résiduelles. L'Institut a déposé en mars 2009 un plan d'action de développement durable pertinent et réaliste, sous le thème « Enseigner ce que l'on fait et faire ce que l'on enseigne ». L'exercice a culminé avec une rencontre de tout le personnel au cours de laquelle la haute direction a exprimé sa vision en matière de développement durable et les grandes lignes de son plan : développer un savoir-faire et des compétences dans ce domaine; intégrer les principes du DD aux programmes d'études; réduire l'empreinte écologique liée à l'énergie et à l'eau; mettre en place des outils et des appareils de mesure afin de constater les progrès.

Les efforts consentis à la réalisation de la mission et des orientations gouvernementales, méritent d'être soulignés étant donné la taille de l'organisation dont le personnel est dédié à 80 % à la pédagogie. C'est pourquoi je remercie très sincèrement l'ensemble du personnel pour son dévouement et sa contribution à l'atteinte des objectifs organisationnels et gouvernementaux.

Lucille Daoust

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES DE LA DIRECTION DE L'INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC

Les résultats et les renseignements contenus dans ce rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du comité de direction de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. Celle-ci porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, la vision et les orientations stratégiques de l'Institut. Il présente les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats comparatifs qui s'y rapportent.

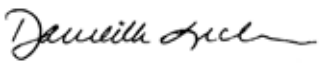
Les membres du comité de direction ont approuvé le présent rapport annuel de gestion. À notre avis, l'information qui y est fournie est exacte et fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 30 juin 2009.

Les membres du comité de direction,

Lucille Daoust
Directrice générale

Gaëtan DesRosiers
Directeur exécutif et directeur intérimaire des services administratifs, techniques et du contrôle de la qualité

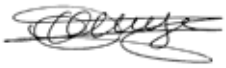
Gaétane Beauchamp
Secrétaire générale



Danielle Leclerc, pour Luc Doucet
Directeur du développement des compétences, de la relève et des services hôteliers

Louise Cartier
Directrice intérimaire de l'École de l'Institut

Marie-Claude Simard
Directrice de l'Hôtel de l'Institut



Bernard Aurouze
Directeur du Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration

Paul Caccia
Directeur des communications et des relations publiques et internationales

Montréal, le 15 octobre

Rapport de validation du comité de vérification

Monsieur Robert Gagnon
Président du conseil d'administration
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Montréal

Monsieur le Président,

Nous avons examiné les états financiers de l'exercice terminé le 30 juin 2009, vérifiés par le Vérificateur général du Québec et se trouvant inclus dans le présent rapport annuel de gestion. Il incombe à la direction de l'Institut d'assurer l'exactitude et l'intégralité de ces renseignements et de procéder à leur publication.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information financière en nous basant sur l'examen que nous avons effectué à partir des renseignements fournis par la direction et des travaux réalisés par le Vérificateur général du Québec.

Au cours de l'examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans les états financiers pour l'exercice terminé le 30 juin 2009 n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le comité de vérification,

Johanne Blanchard
Présidente

André Saucier*
Membre

Gisèle Poirier
Membre

Montréal, le 15 octobre 2009

*Depuis le 1er juillet 2009

Conseil d'administration

Conformément à l'article 5 de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, l'Institut est administré par un conseil d'administration composé de onze membres nommés par le gouvernement sur la recommandation de la ministre titulaire de l'Institut. Ses membres sont issus de l'industrie touristique ainsi que du milieu de l'éducation et des affaires.

Monsieur Robert Gagnon
Président du conseil d'administration
Vice-président international
Chaîne Relais & Châteaux - North Hatley

Madame Johanne Blanchard, CA
Vice-présidente du conseil d'administration
(depuis le 30 avril 2009)
Directrice des finances
Hôtel Omni Mont-Royal - Montréal

Monsieur Alain April*
Directeur général
Hôtel Château Bonne Entente - Québec
Hôtel Le Georgesville - St-Georges-de-Beauce

Madame Louise Beauchamp
Directrice des alliances
Via Rail Canada - Montréal

Madame Denise Cornellier*
Présidente
Cornellier Traiteur - Montréal

Madame Lucille Daoust
Directrice générale
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec - Montréal

Monsieur Benoit Deshaies*
Vice-président Ventes, marketing et communications
Tours Mont-Royal - Montréal

Madame Claudette Dumas-Bergen
Présidente
Dumas Bergen inc. - Montréal

Madame Paloma Fernandez*
Directrice générale
Hôtel Le Germain - Montréal

Madame Céline Rousseau
Présidente
Groupe Compass Québec - LaSalle

Monsieur Claude Poisson
Président des opérations
Société des casinos du Québec - Montréal
(a démissionné le 7 mars 2009)

M^me^ Gaétane Beauchamp, secrétaire générale de l'Institut, est secrétaire du conseil d'administration depuis septembre 2005.

*Diplômés de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

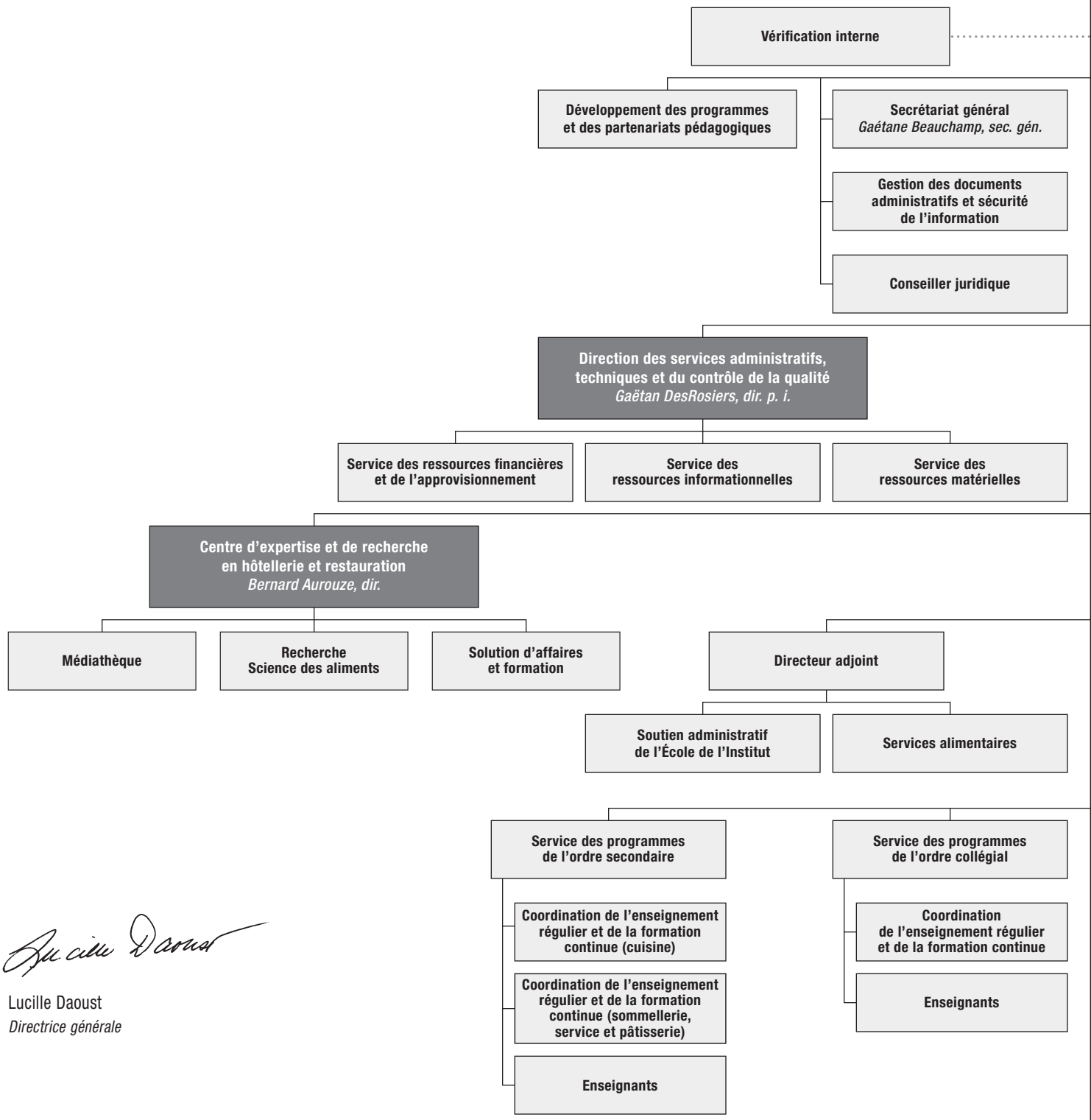
COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le comité de vérification, dont le principal rôle est d'assister le conseil d'administration dans l'exercice de ses responsabilités quant à la surveillance du processus d'information financière, est présidé par M^me^ Johanne Blanchard, CA, directrice des finances à l'Hôtel Omni Mont-Royal. Le comité compte également deux autres membres, soit M^me^ Gisèle Poirier, CGA, directrice principale, Solutions corporatives, Transat Tours Canada, et M^me^ Isabelle Béland, CA, consultante en gestion financière dans l'industrie touristique. Cependant, cette dernière a donné sa démission en cours de mandat; depuis le 1^er^ juillet 2009, c'est M. André Saucier, CGA, président-directeur général par intérim, Palais des congrès de Montréal, qui a pris la relève.

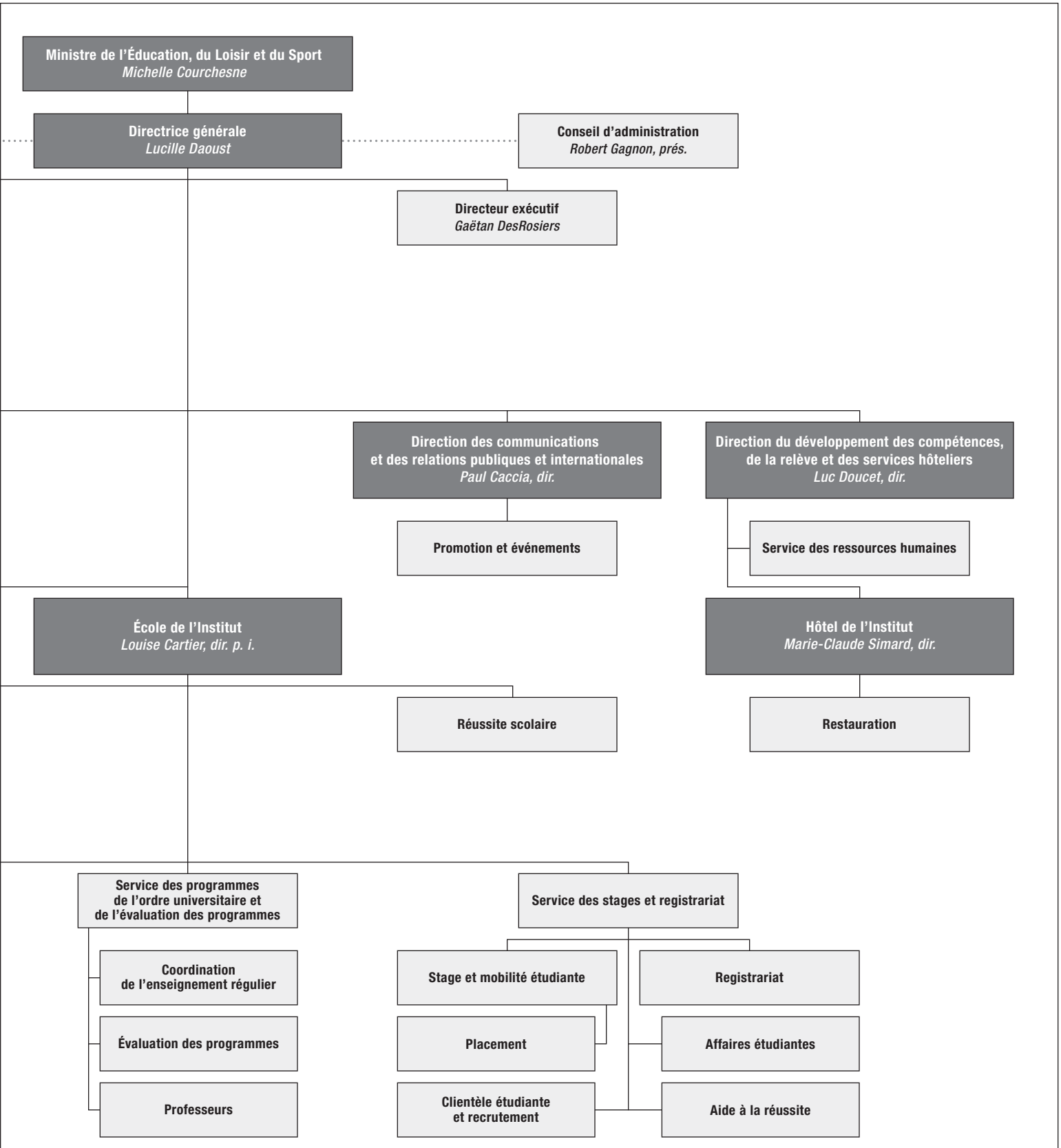
CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les administrateurs de l'Institut sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de respecter les principes et les règles du *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Institut*. Depuis juin 2005, les membres du comité de vérification, autres que les administrateurs, y sont également assujettis. Au cours de l'année 2008-2009, l'Institut n'a été saisi d'aucune allégation de manquement aux dispositions de ce code.

ORGANIGRAMME au 30 juin 2009



Lucille Daoust
Directrice générale


Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Michelle Courchesne
Directrice générale
Lucille Daoust
Conseil d'administration
Robert Gagnon, prés.
Directeur exécutif
Gaëtan DesRosiers
Direction des communications et des relations publiques et internationales
Paul Caccia, dir.
Direction du développement des compétences, de la relève et des services hôteliers
Luc Doucet, dir.
Promotion et événements
Service des ressources humaines
École de l'Institut
Louise Cartier, dir. p. i.
Hôtel de l'Institut
Marie-Claude Simard, dir.
Réussite scolaire
Restauration
Service des programmes de l'ordre universitaire et de l'évaluation des programmes
Service des stages et registrariat
Coordination de l'enseignement régulier
Évaluation des programmes
Professeurs
Stage et mobilité étudiante
Placement
Clientèle étudiante et recrutement
Registrariat
Affaires étudiantes
Aide à la réussite

INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC

LA MISSION

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines (L.R.Q., c.I-13.02). Il réalise ses mandats conformément aux dispositions contenues dans sa loi constitutive et a pour mission :

De former des ressources humaines spécialisées d'excellence et d'avant-garde afin de répondre aux besoins de l'industrie de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, et ce, par une approche pédagogique distinctive et de niveau supérieur.

LA VISION

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec… une institution d'envergure internationale!

À titre de chef de file dans son secteur d'intervention et compte tenu de sa volonté de poursuivre sa croissance, l'ITHQ s'oriente résolument vers une formation de calibre international. Les conditions permettant d'atteindre cette cible ont été clairement établies : une école qui se distingue tant par sa formule pédagogique que par la qualité de ses enseignants et le contenu de ses programmes. Viser l'excellence et l'avant-garde à l'échelle internationale est l'aboutissement logique de 40 ans de développement d'expertise de pointe et d'un vaste réseau de contacts ici et à l'étranger ainsi que de soutien à l'industrie québécoise de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. Cette vision, que l'Institut s'engage à faire sienne et à traduire en objectif atteint, lui permettra d'attirer encore davantage de candidats de talent, conscients des défis de l'industrie et des plus motivés à y mener une carrière.

Résultats de la déclaration de services aux citoyens

Les résultats de l'évaluation des services offerts aux clientèles internes et externes ont conduit à une réorganisation majeure de la structure organisationnelle de l'Institut et, notamment, à la création du Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration qui a pour mandat d'offrir aux clientèles des solutions de recherche et d'affaires adaptées.

Afin de faciliter davantage l'accessibilité à ses services, l'Institut a poursuivi sa démarche de refonte complète de son site Web. Des améliorations ont déjà été réalisées en cours d'année, mais la nouvelle plateforme devrait voir le jour au cours de la session d'automne 2010.

Dans la même optique, l'Institut s'est associé à la Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île pour développer une passerelle DEP-DEC permettant une continuité de formation de la cuisine à la gestion d'établissements de restauration. Aussi, un nouveau projet pédagogique innovateur en matière de cheminement scolaire a été élaboré à partir du programme Gestion d'un établissement de restauration (GER 430.B0) qui sera offert conjointement par l'ITHQ et le Collège Montmorency à compter de l'automne 2009. Cette association entre deux institutions du réseau public québécois pourra profiter à toute la population étudiante de la couronne nord, incluant les régions de Laval, des Laurentides et de Lanaudière.

En fonction des ressources disponibles, l'Institut a répondu de façon très satisfaisante à ses engagements quant aux services offerts à ses diverses clientèles. Six plaintes portant sur les services ont été traitées par la Direction générale. Elles sont décrites ci-après.

Plaintes

L'Institut a reçu une seule plainte écrite portant sur le menu de la salle à manger Paul-Émile-Lévesque, rédigé en langues française et italienne. À l'intérieur d'un délai de quatre jours, la plaignante a été informée de la mission pédagogique des salles à manger de l'Institut et des raisons qui ont justifié l'utilisation de la langue italienne dans le menu. La traduction du menu en langue italienne fait partie intégrante des programmes *Cucina Italiana* et Cuisine professionnelle italienne, et contribue à l'enrichissement de la formation par l'apprentissage d'une langue seconde par les élèves en service de la restauration.

Cinq plaintes téléphoniques ont été reçues, dont deux qui ne concernaient pas les services offerts par l'Institut. Elles visaient plutôt des élèves qui fument sur le terrain d'une propriété privée avoisinante et les désagréments qui en découlent. Afin d'améliorer la situation, les agents de sécurité ont accru leur surveillance et ont sollicité la collaboration des fumeurs.

La troisième plainte verbale concernait le message d'accueil du système téléphonique, plus particulièrement l'accès aux réservations des salles à manger et de l'hôtel ainsi que le message destiné aux anglophones. Des changements ont été apportés à notre message d'accueil.

La quatrième plainte touchait le manque de courtoisie d'un professeur envers ses élèves en apprentissage dans la salle à manger Paul-Émile-Lévesque. Les faits rapportés ont été transmis au supérieur immédiat et l'employé a été rencontré.

Finalement, une dernière plainte par téléphone, qui s'est avérée non fondée, provenait d'une cliente qui avait eu des malaises à la suite d'un repas consommé à la salle Paul-Émile-Lévesque. Les recherches et vérifications d'usage ont permis d'établir que la contamination ne provenait pas de l'Institut. La cliente a été informée et remerciée d'avoir signalé ces faits avec diligence.

RÉSULTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE L'INSTITUT

ORIENTATION I

Développer une offre de formation pertinente, distinctive et novatrice à l'intention des clientèles de l'Institut.

1. PROJET ÉDUCATIF

OBJECTIF

Actualiser le projet éducatif 2005 et l'intégrer à la formation des élèves.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Date d'adoption du projet éducatif révisé	Mars 2009	n. a.	n. a.	**Cible abandonnée** La révision sera réalisée lors de la planification stratégique 2011-2016, par souci d'efficience.
Nombre de points d'ancrage du projet éducatif dans la formation des élèves	2 points d'ancrage annuels	**Cible dépassée** 6 points d'ancrage	**Cible dépassée** 7 points d'ancrage	**Cible dépassée** 5 points d'ancrage

Lors de sa rencontre de février 2009, la Commission pédagogique a recommandé à l'unanimité de reconduire le Projet éducatif jusqu'à nouvel ordre. Selon les professeurs et les membres du personnel qui y siègent, ses principes, ses valeurs ainsi que ses objectifs sont d'actualité et correspondent toujours à la vision de l'ITHQ.

Implication étudiante dans des activités sociocommunautaires, de financement et de recherche

Cette année, l'offre de formation a été marquée, entre autres, par l'implication des étudiants en Gestion appliquée de la restauration (GAR) dans des activités de financement (5) ou caritatives (6) auprès, notamment, de nouveaux partenaires tels l'Accueil Bonneau et le Club des petits déjeuners. De même, l'Institut a encouragé l'organisme d'aide internationale Cuisiniers sans Frontières, en permettant l'organisation et la tenue d'activités de financement via certains cours et dans les locaux de l'Institut. Son président fondateur, M. Jean-Louis Thémistocle, professeur de cuisine à l'ITHQ couronné chef de l'année au Québec, a mis à contribution les élèves, les professeurs et les membres du personnel afin d'amasser les fonds nécessaires qui lui permettront de continuer sa mission éducative à Madagascar et au Bénin. Enfin, les étudiants de cinquième session ont collaboré avec le Centre d'expertise et de recherche de l'Institut et le Département de nutrition de l'Université de Montréal, à un projet de menu destiné à la clientèle des centres de la petite enfance (CPE). Ils ont expérimenté et standardisé des recettes qui seront utilisées par les cuisiniers des services de garde. Ces projets ont été des occasions de développement tant pour les organismes que pour les élèves, tout en ajoutant une dimension citoyenne à leur formation.

De plus, plusieurs grands banquets organisés au cours de l'année ont permis à des élèves des programmes Formation supérieure en cuisine, Sommellerie et Service professionnel de la restauration, encadrés par leurs professeurs, de faire valoir le savoir-faire de l'ITHQ. Parmi ceux-ci, notons le Grand Dîner de la rentrée au profit de la Fondation de l'ITHQ, le gala de la Bourse Françoise-Kayler et la neuvième soirée-bénéfice de la Fondation Magnani-Montaruli. Tous ces événements ont permis d'amasser des sommes importantes permettant aux élèves de parfaire leur formation par des stages à l'étranger.

Conférences par des professionnels de l'industrie

Pour leur part, les étudiants en Gestion touristique ont pris une part active aux activités de guidage des visiteurs lors de la Journée portes ouvertes en février 2009. Les élèves des trois ordres d'enseignement ont pu bénéficier de visites industrielles et de conférences données par des personnalités de l'industrie.

Participation étudiante à des concours et compétitions

Aussi, les élèves et les professeurs ont été encouragés à démontrer leur savoir-faire en participant à des émissions télévisées et à diverses compétitions telles que décrites dans le tableau *Concours, prix et nominations 2008-2009 – Professeurs et élèves de l'ITHQ* (en annexe). Parmi ceux-ci, notons le concours *Almost Famous Chef* pour lequel une élève de l'ITHQ a remporté les honneurs à l'échelle canadienne pour aller, par la suite, se mesurer à l'élite américaine à Napa en Californie. Professeurs, coordonnateurs et membres du personnel ont contribué d'une façon ou d'une autre, au succès de cette élève.

Réorganisation administrative des ressources affectées aux affaires étudiantes

Afin de mieux répondre aux besoins de notre clientèle principale, certains services aux élèves ont été regroupés, notamment le service-conseil d'aide à la réussite et le Service des affaires étudiantes. Ces derniers ont été rattachés au Registrariat afin de faciliter la communication entre toutes les ressources disponibles et favoriser la cohérence vers la réussite des élèves. Les procédures touchant les élèves mineurs ont également été adaptées compte tenu de l'augmentation de ce groupe d'âge au cours des dernières années.

Campagne de sensibilisation en hygiène et salubrité

Lancée à la suite d'une décision de la Commission pédagogique, cette campagne de sensibilisation visait à inciter le personnel et les élèves à développer des automatismes en matière d'hygiène et de salubrité. Ayant eu lieu au cours de l'automne 2008, elle s'est manifestée par des articles dans l'*ITHQexpress*, l'installation d'affiches du MAPAQ dans les salles de toilettes, l'affichage de panneaux publicitaires sur les étages et la diffusion en continu d'une vidéo aux abords de la cafétéria.

2. ENRICHISSEMENT DE L'OFFRE DE FORMATION

OBJECTIF

Développer ou réviser des programmes *Signature ITHQ*, tout en valorisant les programmes ministériels de formation professionnelle et technique.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre de programmes *Signature ITHQ* développés ou révisés annuellement	1 programme d'études annuel	**Cible dépassée** 4 programmes	**Cible dépassée** 3 programmes élaborés ou révisés	**Cible dépassée** 6 programmes élaborés ou révisés

Parcours de continuité DEP Cuisine-DEC Gestion d'un établissement en restauration

Dans l'objectif de rendre toujours plus accessibles ses programmes de formation et de favoriser le développement des ressources humaines dans le secteur de la restauration, l'Institut s'est associé à la Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île pour développer une passerelle DEP-DEC permettant de compléter la formation en cuisine par celle en gestion d'un établissement de restauration. Une équipe de professeurs en provenance des deux établissements a ainsi élaboré le parcours de continuité DEP en cuisine professionnelle – DEC en gestion d'un établissement de restauration. Ce parcours ayant été approuvé par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), des élèves pourront en bénéficier dès 2009-2010.

Cheminement intégré ITHQ-Montmorency pour Gestion d'un établissement de restauration (GER 430.B0)

Un autre projet pédagogique novateur en matière de cheminement scolaire a été élaboré, impliquant cette fois le Collège Montmorency de Laval. L'étudiant réalise les deux tiers de sa formation au Collège Montmorency et l'autre tiers à l'ITHQ, ce qui nécessite une étroite collaboration entre les deux institutions. Le diplôme délivré par le MELS porte la mention « Programme offert par l'ITHQ, en collaboration avec le Collège Montmorency ». Ce programme, offert à compter de l'automne 2009, répond aux besoins de l'industrie de la restauration de la couronne nord de l'île de Montréal, incluant les régions de Laval, des Basses-Laurentides et de Lanaudière. Il vise à former des gestionnaires de premier niveau pour l'industrie de la restauration, qui seront initiés à la recherche et au développement de nouveaux produits puisque la formation inclut des connaissances de base en sciences des aliments. La première cohorte comptera 30 nouveaux élèves en août 2009.

Dirigeants de résidences pour retraités et Spécialisation pour futurs dirigeants de résidences pour retraités

Par ailleurs, les liens établis au cours du dernier exercice avec les Résidences Allégro se sont concrétisés par l'élaboration de ces deux programmes *Signature ITHQ*. Ces programmes visent à former une relève pour des postes de direction d'établissement. Il s'agit d'une première initiative pédagogique de l'ITHQ dans le secteur des résidences pour retraités.

Gestion appliquée en restauration et Gestion de l'hébergement hôtelier ITHQ-Station Mont-Tremblant

D'autre part, ces deux programmes d'études ont fait l'objet d'une évaluation, et ce, à la suite de la diplomation d'une première cohorte d'élèves. Le succès de ces programmes *Signature ITHQ* a amené l'Institut à élaborer un plan d'action afin de les bonifier encore davantage.

L'ITHQ comptait huit programmes en voie d'implantation au cours de l'année : *Cucina Italiana, Wine & Spirit Certificate,* Gestion en hôtellerie internationale, Pâtisserie professionnelle, Dirigeants de résidences pour retraités, Superviseur en hébergement hôtelier ITHQ-Station Mont-Tremblant, Gestion de la restauration en Nouvelle-Calédonie et Gestion de l'hébergement hôtelier en Nouvelle-Calédonie. Outre la contribution des enseignants et des professionnels de l'École de l'Institut, la mise en œuvre de ces programmes d'études a requis l'implication et la coordination de plusieurs services et directions de l'ITHQ.

OBJECTIF

Intégrer une perspective internationale aux programmes d'études.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre de points d'ancrage dans les programmes d'études	2 points d'ancrage annuels	**Cible dépassée** 4 points d'ancrage	**Cible dépassée** 5 points d'ancrage	**Cible atteinte** 2 points d'ancrage • *Wine & Spirit Certificate* • *Cucina Italiana*
Nombre d'élèves ayant réalisé une activité d'apprentissage hors Québec (cours crédités, stages, immersion linguistique)	Augmentation annuelle de 15 % (sur la base de 36 élèves en 2004-2005)	**Cible dépassée** 132 élèves sur une cible de 48	**Cible dépassée** 146 élèves sur une cible de 55	**Cible dépassée** 190 élèves sur une cible de 63

Afin de répondre aux besoins de l'industrie, l'ITHQ a offert pour la première fois une formation en sommellerie en langue anglaise. Pour ce faire, il a bénéficié de l'appui de certains de ses professeurs formés sous le modèle WSET (Wine and Spirit Education Trust), organisme mondialement reconnu.

Faisant suite à diverses ententes conclues avec des partenaires étrangers, 140 élèves ont effectué leur stage de l'été 2009 à l'extérieur du Canada, en plus des 50 élèves répartis dans les autres provinces canadiennes, pour un total de 190 élèves en stage hors Québec. En voici quelques exemples :

- La première cohorte d'élèves du programme *Cucina Italiana*, constituée de quinze élèves, s'est envolée pour l'Italie pour un séjour de quatorze semaines à la Scuola Internazionale di Cucina Italiana Alma. Le stage comprend une semaine de visites et de dégustations dans des établissements agroalimentaires et viticoles, une semaine de cours et douze semaines de stage dans des restaurants italiens de renom;
- 18 élèves de différents programmes ont effectué leur stage dans des établissements membres de la chaîne Relais & Châteaux, principalement en France;
- 16 élèves ont été accueillis dans les Club Med de la République dominicaine, de Turks & Caicos et des Bahamas;
- 45 élèves ont été reçus par les Hôtels Sandals et Beaches des Bahamas, de Sainte-Lucie, d'Antigua et de Turks & Caicos.

Enfin, plusieurs autres entreprises indépendantes en France, au Mexique, aux États-Unis, en Angleterre, au Pérou, en Espagne et en Serbie, ont signé une convention de stage avec nos élèves.

Compte tenu du climat d'incertitude créé par l'éclosion du virus H1N1 au Mexique et des préoccupations gouvernementales qui en ont découlé, la direction de l'Institut a pris la décision de remplacer cette destination de stage par d'autres pays.

D'une façon plus générale, l'Institut lance annuellement des initiatives visant l'acquisition de compétences recherchées à l'échelle internationale pour une employabilité maximale. À titre d'exemple : l'apprentissage de langues et l'immersion linguistique, la connaissance des meilleures pratiques et de cultures étrangères par des stages hors Québec, l'intégration de l'alternance travail-études dans tous les programmes ainsi que des choix pédagogiques tenant compte des standards internationaux.

OBJECTIF

Développer un programme d'études supérieures spécialisées et de calibre international, et ce, en collaboration avec l'industrie et en complémentarité avec l'offre de formation déjà existante au Québec.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Date de dépôt d'une étude de faisabilité relativement aux marchés domestiques et internationaux	Décembre 2006	**Cible non atteinte** • Réalisation d'une étude de marché • Élaboration de la maquette pédagogique • Réalisation de l'étude de faisabilité (en cours)	**Cible atteinte** • Réalisation d'une étude de comparables nationaux et internationaux • Réalisation d'une étude d'opportunité relative aux partenariats • Prétest de l'offre de formation	n. a.
Date d'officialisation du programme d'études	Décembre 2007	n. a.	**Cible non atteinte** **Cible reportée à décembre 2009**	**Cible non atteinte** Rapport d'étape réalisé
Mise en œuvre du programme complétée	Décembre 2009	n. a.	n. a.	**Cible reportée en 2010**

Une seconde tournée de consultation a été réalisée à l'hiver 2009. Son objectif était que la direction de l'Institut rencontre des leaders de l'industrie hôtelière internationale afin de valider les grandes lignes du nouveau programme Hautes études en gestion hôtelière internationale et de s'assurer que son curriculum de compétences puisse répondre adéquatement aux besoins de l'industrie d'aujourd'hui et de demain. Les chaînes hôtelières suivantes ont été rencontrées : Fairmont Hotels & Resorts, Four Seasons Hotels & Resorts, Mariott Hotels & Resorts, Group Accord Hospitality, Kempinski Hotels et Relais & Châteaux. En conclusion, l'offre de formation correspond aux attentes et les dirigeants des chaînes hôtelières rencontrés sont ouverts à accueillir les stagiaires de l'ITHQ.

Après qu'une étude de faisabilité ait établi les coûts d'opérationnalisation du programme, la grille tarifaire pour les droits de scolarité des différentes clientèles visées a été définie : résidents du Québec, étudiants canadiens des autres provinces et étudiants étrangers.

Par ailleurs, le responsable du recrutement d'étudiants étrangers a participé au Salon THR à Paris au printemps 2009 afin de tester le niveau d'intérêt pour ce nouveau programme. Il a pu recueillir de l'information sur le marché potentiel d'utilisateurs et sur l'offre de formation d'écoles hôtelières de renom. D'autres participations d'importance sont envisagées en 2009-2010.

Côté promotion, la documentation destinée au site Web a été produite et la mise en ligne a été réalisée pour la rentrée 2009.

Finalement, la recherche de professeurs pouvant enseigner en langue anglaise a été amorcée par des rencontres exploratoires avec des représentants d'universités québécoises et canadiennes.

OBJECTIF

Réviser et assouplir l'organisation scolaire reliée aux programmes et aux activités de formation, en fonction des clientèles visées.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre de nouvelles options offertes aux élèves annuellement	2 options annuelles	**Cible dépassée** 3 nouvelles options	**Cible dépassée** 5 nouvelles options	**Cible dépassée** 6 nouvelles options

L'Institut a assoupli son organisation scolaire au cours du présent exercice en élargissant le mandat de certains services pour l'intégrer aux activités pédagogiques. Le Service des stages a ainsi collaboré activement à l'organisation et à l'animation d'un minicongrès sur l'emploi pour un groupe d'étudiants du programme Gestion en hôtellerie internationale. De la même façon, il a coordonné la venue d'employeurs potentiels dans différents cours afin qu'ils puissent se présenter et échanger avec les étudiants. Un décloisonnement de la période régulière d'enseignement est aussi à noter : deux nouveaux programmes d'études au collégial (Gestion de l'hébergement hôtelier et Gestion de la restauration - Nouvelle-Calédonie) ont été offerts durant l'été, soit de juin à octobre 2008, ce qui a obligé l'organisation à maintenir actifs les services aux élèves pendant cette période.

Enfin, dans le but d'accroître la persévérance et la réussite scolaire, trois nouvelles options ont été offertes aux clientèles régulières et à celle de la formation continue :

- Mesures pour faciliter les études à temps partiel à la formation continue;
- Consolidation des programmes de formation continue offerts à distance;
- Création d'une plage horaire commune pour faciliter les rencontres élèves/enseignants.

Ces options sont mieux adaptées aux aléas de la vie professionnelle, sociale et personnelle et respectent les besoins de l'industrie au chapitre de la disponibilité de la main-d'œuvre.

OBJECTIF

Développer ou renouveler des partenariats susceptibles de fournir à l'Institut une accréditation additionnelle et un soutien à l'implantation de programmes d'études, tout en appuyant le développement de l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration dans les différentes régions du Québec.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre de protocoles d'entente ou d'avenants signés ou renouvelés annuellement	1 protocole annuel	**Cible dépassée** 2 avenants	**Cible dépassée** 4 protocoles 2 avenants 2 ententes particulières	**Cible atteinte** Signature du protocole d'entente-cadre ITHQ - Collège Montmorency
Nombre annuel de diplômés issus d'un programme d'études enrichi d'un partenariat	Augmentation annuelle de 15 % (sur la base de 30 diplômés en 2004-2005)	**Cible dépassée** 128 diplômés sur une cible de 40	**Cible dépassée** 145 diplômés sur une cible de 46	**Cible dépassée** 81 diplômés sur une cible de 53

Les ententes de partenariat sont sans contredit une voie d'avenir pour la formation et le développement d'une main-d'œuvre qualifiée et compétente au sein de l'industrie. Qu'elles soient conclues avec des associations professionnelles, des écoles ou de grandes entreprises, les ententes pédagogiques peuvent s'adapter aux réalités propres de chaque entreprise et répondre à leurs besoins de pénurie, de perfectionnement ou de relève.

Cette année, l'ITHQ et le Collège Montmorency ont mis en œuvre l'entente de partenariat pour laquelle la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport avait donné un accord de principe. Rappelons que cette entente consiste à offrir conjointement le programme Gestion d'un établissement de restauration (DEC) dans la région de Laval. Cette initiative vise à répondre aux besoins de main-d'œuvre professionnelle dans la couronne nord de l'île de Montréal tout en réduisant les coûts de formation grâce au partage des ressources des deux partenaires.

Outre ce dernier projet, les équipes ont concentré leurs efforts, au cours de l'année, à la mise en œuvre des ententes de partenariat pédagogique signées au cours de l'année précédente, soit le protocole ITHQ-Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île ainsi que le protocole ITHQ-Résidences Allegro.

3. RECRUTEMENT DE CANDIDATS ÉTRANGERS

OBJECTIF

Augmenter le nombre d'étudiants étrangers inscrits à des programmes d'études.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre annuel d'élèves étrangers inscrits à un programme d'études	Minimum de 10 élèves étrangers en 2006-2007 Augmentation annuelle de 20 % à compter de 2007-2008	**Cible non atteinte** 9 élèves étrangers	**Cible dépassée** 16 élèves étrangers sur une cible de 12	**Cible non atteinte** 6 élèves étrangers sur une cible de 13
Date d'adoption d'un programme d'accueil et d'intégration des élèves étrangers	2007-2008	n. a.	**Cible non atteinte**	**Cible reportée en 2009-2010**
Mise en œuvre complétée du programme d'accueil et d'intégration des élèves étrangers	Mars 2011	n. a.	n. a.	n. a.

L'atteinte de cet objectif s'avère extrêmement difficile à court terme étant donné la situation économique précaire à l'échelle mondiale. L'Institut entend donc, au cours des deux dernières années de son plan stratégique (2010-2011), mettre plutôt l'accent sur l'augmentation du taux de diplomation.

Néanmoins, l'Institut a accueilli six élèves étrangers provenant de Madagascar, du Sénégal, du Maroc, du Japon et de l'Angleterre. L'École de l'Institut a également offert deux formations courtes à l'ordre secondaire, à des élèves inscrits dans un programme de spécialisation de l'École hôtelière torontoise George Brown et du Master de l'Office international de la vigne et du vin (basé à Paris) sur les accords mets et vins. Des démarches ont également été entreprises avec la Chine, pour une formation en cuisine professionnelle occidentale d'une durée de neuf mois.

À la suite du succès obtenu en 2007-2008 avec la formation en gestion hôtelière et de restauration de dix travailleurs en provenance de la Nouvelle-Calédonie, pour une attestation d'études collégiales, les dirigeants néocalédoniens ont amorcé des discussions avec l'ITHQ afin de poursuivre cette collaboration. Une rencontre en présence de représentants des deux parties a eu lieu à Montréal en novembre 2008, suivie, en mars 2009, d'une réunion par vidéoconférence. Les pourparlers concernent les programmes Cuisine professionnelle, Service professionnel de la restauration et Réception d'hôtel.

L'ITHQ a aussi participé, en cours d'exercice, à trois salons de formation. Les deux premiers ont eu lieu à Mexico et à Guadalajara, au Mexique, en février 2009. Leur objectif était de présenter l'offre de formation de l'Institut aux candidats de ce pays dont le tourisme est la principale industrie. Le troisième, le Salon du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration de Paris, visait à faire la promotion de Hautes études en gestion hôtelière internationale (HÉGHI), un nouveau programme dont le lancement est prévu à l'automne 2009 et la première cohorte espérée à l'automne 2010.

D'autre part, deux étudiantes du baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie UQAM/ITHQ se sont rendues, en mai 2009, à Dubaï aux Émirats arabes unis, dans le cadre d'un stage de trois semaines. Leur séjour visait deux objectifs : 1) évaluer les besoins des entreprises hôtelières et de restauration ainsi que ceux des établissements d'enseignement de Dubaï en matière de perfectionnement et de formation professionnelle; 2) présenter les programmes d'études et les occasions d'affaires de l'ITHQ, et en faire la promotion auprès des responsables de ces établissements.

Quant au projet d'élaboration d'un programme d'accueil et d'intégration des élèves étrangers, le départ à la retraite de la responsable des affaires étudiantes en a retardé la réalisation. Ce mandat sera réalisé au cours du prochain exercice par son successeur.

4. PROMOTION DE LA FORMATION SPÉCIALISÉE ET DE LA FORMATION UNIVERSITAIRE

OBJECTIF

Augmenter le nombre de diplômés s'inscrivant à d'autres programmes ou activités de formation de l'Institut.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre annuel d'inscriptions provenant du bassin de diplômés de l'ITHQ	Augmentation annuelle de 10 % (sur la base de 21 inscriptions en 2004-2005)	**Cible dépassée** 36 inscriptions sur une cible de 25 18 inscriptions au DEC-Bac et 18 inscriptions à un 2e programme d'études	**Cible dépassée** 64 inscriptions sur une cible de 28 40 inscriptions au DEC-Bac et 24 inscriptions à un 2e programme d'études	**Cible dépassée** 103 inscriptions sur une cible de 31 33 inscriptions au DEC-Bac et 70 inscriptions à un 2e programme d'études

OBJECTIF

Augmenter la diplomation dans les programmes de spécialisation (formation continue) et les programmes universitaires.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre annuel de diplômés issus des programmes de spécialisation ou de programmes universitaires offerts notamment en partenariat avec l'UQAM	Augmentation annuelle de 10 % (sur la base de 69 diplômés en 2004-2005)	**Cible non atteinte** 80 diplômés sur une cible de 83	**Cible dépassée** 121 diplômés sur une cible de 92	**Cible dépassée** 102 diplômés sur une cible de 101

L'une des actions réalisées est la création de *L'Infolettre*, un bulletin électronique de promotion des programmes mettant en perspective le marché de l'emploi, des témoignages de diplômés et des outils d'orientation spécialement développés pour le secteur du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. Quatre éditions ont été produites et diffusées par courriel aux diplômés de l'ITHQ pour présenter l'offre de formation continue et augmenter les inscriptions dans certains programmes (on pouvait aussi les consulter sur le Web). Le nombre d'abonnements est passé de 1 500 à 2 500 en cours d'exercice.

Nombre d'infolettres expédiées par programme :

- Formation supérieure en cuisine : 1 044
- Sommellerie professionnelle : 1 068
- Gestion appliquée en restauration : 2 054
- Gestion touristique : 2 185

Une passerelle entre les programmes collégiaux (DEC) et le programme Sommellerie professionnelle (ASP) a été créée. Les préalables ont été ajustés de façon à permettre davantage de mobilité entre les DEC et les formations en sommellerie (augmentation significative de cette clientèle qui n'avait pas accès à cette passerelle dans le passé). Résultat : 4 diplômés de l'ITHQ se sont inscrits à l'ASP Sommellerie professionnelle pour la session d'hiver 2009, sur les 19 places disponibles.

5. QUALITÉ DE LA FORMATION ET RÉUSSITE SCOLAIRE

OBJECTIF

Améliorer la qualité des programmes et de l'enseignement offerts aux clientèles de l'Institut.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Écart entre le taux de persévérance et de diplomation des élèves de l'Institut, et celui des élèves provenant des établissements du secteur public	Taux annuels supérieurs à ceux obtenus par les autres établissements du secteur public	**Cible atteinte** Cohorte 2002-2005 : taux d'obtention du DEC de 3,4 % plus élevé à l'ITHQ, durant la durée prescrite	**Cible atteinte** Cohorte 2003-2006 : taux d'obtention du DEC de 17,7 % plus élevé à l'ITHQ, durant la durée prescrite	Cohorte 2004-2007 : données statistiques CHESCO non disponibles à ce jour
Nombre annuel de diplômés issus des programmes d'enseignement régulier (secondaire et collégial)	Augmentation annuelle de 10 % d'ici 2011 (sur la base de 260 diplômés en 2004-2005)	**Cible annuelle non atteinte** 268 diplômés sur une cible de 315	**Cible annuelle non atteinte** 244 diplômés sur une cible de 346	**Cible annuelle non atteinte** 319 diplômés sur une cible de 380
Nombre annuel de programmes d'études évalués dans le cadre de l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation de programmes (PIEA)	Un programme d'études annuellement	**Cible atteinte** 1 programme SAQ-ITHQ Service 4A	**Cible atteinte** 1 programme *Signature ITHQ* évalué : Gestion touristique (DEC)	**Cible dépassée** 4 programmes évalués Production du rapport d'autoévaluation de la mise en place de la PIEA
Pourcentage de recommandations prévues dans le rapport d'évaluation d'un programme d'études, mises en œuvre annuellement	Minimum de 50 % des recommandations mises en œuvre l'année suivant l'évaluation d'un programme, suivi de 100 % au cours de la seconde année	**Cible atteinte** 100 % des recommandations implantées (rapport d'évaluation du programme SAQ-ITHQ Service 4A)	n. a.	**Cible atteinte** Plus de 50 % des recommandations du rapport d'évaluation du programme Gestion touristique ont été implantées

La réussite des élèves étant une cible institutionnelle confirmée par la directrice générale en septembre 2008, un gestionnaire de l'École de l'Institut a été nommé responsable de ce dossier. Les enseignants et les gestionnaires siégeant à la Commission pédagogique, forum privilégié pour définir les orientations pédagogiques, se sont d'abord donné une compréhension commune du concept de réussite scolaire. Des facteurs d'évaluation, tels que l'efficacité du centre d'aide à l'apprentissage et la relation entre le taux de persévérance et la performance scolaire des élèves, ont été identifiés. Ils seront mis sous examen au cours de la prochaine année.

Augmentation du nombre de diplômés

On remarque une augmentation significative (33 %) du nombre de diplômés à l'ordre secondaire. C'est le programme Service professionnel de la restauration qui affiche la hausse la plus importante (65 %), suivi de Formation supérieure en cuisine (44 %) et de Cuisine professionnelle/Cuisine professionnelle italienne (44 %). Plusieurs raisons motivent cette augmentation : le suivi méticuleux des cas problèmes, la relance et le suivi des élèves en cheminement particulier et, pour certains programmes, des modifications à l'organisation scolaire en vue de favoriser la réussite. De plus, en Sommellerie professionnelle et Service professionnel de la restauration, des entrevues de sélection ont été instaurées afin de déterminer si les candidats possèdent réellement les qualités requises pour s'engager dans de tels programmes.

À l'ordre collégial, le nombre de diplômés du programme Gestion appliquée en restauration a augmenté de 40 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse s'explique par la révision du programme effectuée par un comité d'enseignants experts. Ainsi, plusieurs ajustements favorisant l'élève ont été recommandés. Certaines pratiques se sont modifiées *de facto* en cours d'année, ce qui a contribué à une amélioration continue du programme et à un environnement pédagogique plus efficace. Une augmentation significative est aussi observable dans le programme d'études Gestion touristique (42 %), qui s'explique par l'admission d'un plus grand nombre d'élèves il y a trois ans.

Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages

La démarche d'autoévaluation quant à l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA) a été complétée et le rapport déposé à la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial le 31 mars 2009.

À ce propos, l'analyse d'un échantillon représentatif des cours des programmes *Signature ITHQ* a révélé un taux de conformité et d'efficacité très satisfaisant par rapport à la qualité de l'évaluation des apprentissages à l'ITHQ. À titre d'exemple :

1) À la suite de la consultation de 43 professeurs,
   - 97 % d'entre eux ont confirmé qu'ils précisaient à l'avance aux élèves les critères d'évaluation et la pondération pour chacun des projets d'évaluation;
   - 83 % ont également confirmé avoir construit leurs évaluations sommatives en fonction du profil de sortie du programme *Signature ITHQ* visé.
2) À la suite de la consultation de 1 562 élèves,
   - 89 % d'entre eux ont déclaré que les modes d'évaluation respectaient les critères présentés en début de session par l'enseignant;
   - 88 % ont également déclaré que les travaux ou les examens étaient représentatifs des compétences énoncées et visées par le cours.
3) Le taux moyen de réussite pour les cours faisant partie de l'échantillonnage était de 93,7 %.
4) Les représentants de l'industrie ont affirmé à 96,5% que nos élèves répondaient à leurs critères d'embauche.

Malgré tout, le rapport d'autoévaluation de la PIEA de l'ITHQ présente dix recommandations à réaliser sur un échéancier de deux ans et demi. Elles visent un suivi rigoureux des engagements de l'Institut et se regroupent en trois grandes catégories :

1. Une meilleure diffusion de la politique institutionnelle aux clientèles internes;
2. Une plus grande accessibilité et efficacité du traitement des demandes de reconnaissance d'acquis de compétences;
3. L'application de la politique à tous les programmes plutôt qu'aux seuls programmes collégiaux, impliquant une réécriture de la politique en vigueur.

Des actions concrètes ont déjà été posées, telles qu'une présentation du plan d'action à l'ensemble des comités d'enseignants (comités programmes) et une diffusion électronique plus conviviale pour les élèves et les enseignants. Une révision complète de plus d'une centaine de plans de cours des ordres secondaire et collégial a également été effectuée par les coordonnateurs de programmes afin d'assurer la conformité de leur contenu.

Évaluation de quatre programmes

Au terme de la troisième année de mise en œuvre du programme *Signature ITHQ* Gestion appliquée en restauration (GAR 430.B0), une analyse exhaustive a été réalisée afin d'évaluer la qualité du processus d'implantation. Le comité Bilan, composé de professeurs et d'un gestionnaire du programme, a étudié la cohérence et la pertinence de chacun des cours et de chacune des activités pédagogiques réalisées. Tous les professeurs, l'ensemble des élèves actifs ainsi que les diplômés du programme ont été consultés. Les finissants, dans une proportion de 88 %, se disent satisfaits de la formation reçue de façon générale; 95,5 % d'entre eux affirment être habiles à prendre des décisions efficaces, dans le contexte d'un service alimentaire ou d'un restaurant, et ce, selon l'approche managériale. Le plan d'action visant à bonifier le programme GAR sera mis en œuvre au cours des deux prochains exercices.

Enfin, un bilan a été réalisé après la première édition des programmes suivants : Superviseur en hébergement hôtelier ITHQ-Station Mont-Tremblant, Gestion de la restauration en Nouvelle-Calédonie (AEC) et Gestion de l'hébergement hôtelier en Nouvelle-Calédonie (AEC). L'évaluation de ces programmes a démontré l'efficacité des stratégies privilégiées par l'équipe d'enseignants qui les ont conçues et a conclu que les cibles avaient été atteintes. Lors de l'administration du questionnaire de mesure du taux de satisfaction, 16 des 17 questions proposées ont obtenu des réponses positives. Un seul point à améliorer a été mentionné par un élève qui jugeait l'horaire intensif plutôt inapproprié. Le taux de satisfaction des clientèles étant très élevé, seuls quelques ajustements mineurs ont été recommandés en vue d'une prochaine édition.

ORIENTATION II

Susciter l'innovation et le développement de nouveaux savoirs dans le domaine de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.

1. MISE EN PLACE DES UNITÉS DE RECHERCHE

OBJECTIF

Recentrer le Centre de recherche appliquée (CRA) sur des activités reliées au domaine de la cuisine.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Date d'adoption du nouveau mandat et d'un plan d'action triennal	Décembre 2006	**Cible non atteinte** n. d.	**Cible partiellement atteinte** Réalisation d'une étude des besoins et des services offerts aux clientèles Adoption du nouveau mandat en juin 2008	**Cible partiellement atteinte** Implantation du Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration Plan d'action triennal en élaboration
Réalisation du plan d'action	Décembre 2009	n. a.	n. a.	n. a.

OBJECTIF

Mettre en place le Centre d'études et d'innovation en gestion (CEIGITHQ) en appui aux PME québécoises, et ce, dans un contexte de mondialisation de l'industrie.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Date de création du CEGITHQ et d'adoption d'un plan de développement triennal	Mars 2008	**Cible non atteinte** Réponse négative du comité externe du MELS	s. o.	n. a.
Réalisation du plan de développement triennal	Mars 2011	n. a.	n. a.	n. a.

Après un second refus, le comité de direction a renoncé à mettre en place le CEGITHQ, une unité ayant le statut de centre de transfert de technologie (CTT) tel que décrit dans la Loi sur les cégeps. Cette décision a encouragé l'implantation du Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration (CER) qui a succédé au Centre de recherche appliquée (CRA) et au Service à l'industrie. Constituant une direction au sein de l'organigramme, le CER est doté d'un nouveau mandat et d'un plan d'affaires défini au terme d'une réflexion majeure réalisée en 2007-2008, par un comité consultatif mixte ITHQ-Industrie qui a recommandé sa création.

Respectant ainsi les besoins de l'industrie et la volonté de l'organisation de fournir à ses clientèles externes des services novateurs, d'excellence et de qualité, le CER a vu le jour le 15 septembre 2008, à l'occasion d'une importante réorganisation administrative. Ce projet d'avant-garde devient l'un des trois piliers de l'Institut, avec son école et son hôtel.

Mission

Mettre en œuvre toute action de formation, de diffusion des connaissances et de recherche pouvant contribuer au développement des compétences dans le secteur du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

Objectifs

- Valoriser et faire connaître les enjeux de la gestion de l'hôtellerie et de la restauration;
- Promouvoir et soutenir le développement de l'innovation et de l'expertise québécoise dans le domaine de la gestion des hôtels et des restaurants;
- Donner accès à une expertise de pointe;
- Constituer une source de connaissances, d'information et de référence pour les élèves, les professeurs et l'industrie;
- Générer des retombées positives sur la formation professionnelle, collégiale et universitaire à l'ITHQ;
- Offrir un portail de services uniques à l'industrie.

Misant sur l'expertise professionnelle et l'expertise en gestion de trois professionnels chevronnés de même que de techniciens d'expérience, le CER bénéficie des services de la Médiathèque et d'infrastructures de recherche tels des laboratoires de cuisine, d'évaluation sensorielle et de chimie, ainsi qu'une salle de démonstration.

Au cours de ses neuf premiers mois d'existence, le CER a concentré ses efforts sur la mise en place de sa structure avec des coûts fixes réduits. Il s'est doté d'un projet de plan d'action annuel basé sur quatre orientations stratégiques, soit le repérage et la diffusion de connaissances, la recherche, les solutions d'affaires et les solutions de formation. Une ébauche de plan de communication a aussi été établie pour ses clientèles internes et externes.

Outre l'autofinancement, les projets retenus par le CER respectent les critères établis par l'Institut :

- Générer des gains pour l'enseignement par la participation des enseignants aux travaux de recherche;
- Encourager le transfert des connaissances par leur développement et leur diffusion;
- Promouvoir des partenariats avec d'autres centres de recherche.

Toutefois, certains projets nécessitant l'expertise unique de l'Institut, peuvent être réalisés selon leur pertinence.

Pour ses activités culinaires, son mot d'ordre est « *ajouter de la science à la cuisine* ». Très porteuse d'innovation et de créativité, cette vision prisée par les citoyens et les experts rapproche l'Institut du monde de la santé, des nouvelles technologies alimentaires, de la chimie-physique alimentaire, de l'hygiène et de la salubrité, ainsi que du goût. Plus encore, elle répond aux orientations gouvernementales en matière de saine alimentation.

Dans cette optique, le CER, en collaboration avec la Fondation de l'ITHQ, a déposé auprès du Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie, un projet d'intervention de plusieurs millions de dollars en restauration : Santé au menu. De plus, il a conclu une entente avec NUTRIUM, du Département de nutrition de l'Université de Montréal, dans le cadre d'un projet sur l'offre alimentaire dans les garderies et les centres de la petite enfance.

Enfin, d'autres faits attribuables au CER sont à noter :

- Le lancement d'un livre sur l'application des sciences en cuisine;
- Le succès du cours d'hygiène et salubrité alimentaires en ligne;
- La mise en ligne du cours Action Service, en partenariat avec Éduc'alcool;
- L'organisation de six conférences prononcées par des personnalités d'envergure, dont cinq en provenance de l'étranger (États-Unis, France, Suisse).

OBJECTIF

Repositionner la Médiathèque comme centre de documentation et de veille, à l'intention des clientèles de l'Institut.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Date d'adoption de la nouvelle offre de service et d'un plan d'action afférent	Mars 2011	**Cible en cours de réalisation** Dépôt de l'avant-projet de réorganisation des services et des espaces	**Cible partiellement atteinte** Réorganisation partielle des ressources humaines, favorisant une meilleure offre de service aux élèves	**Cible maintenue (en cours de réalisation)** Intégration de la Médiathèque au Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration

Le repositionnement de la Médiathèque comme centre de documentation et de veille à l'intention des clientèles de l'Institut, est à l'étape d'évaluation et de réflexion à l'interne. En effet, l'intégration de la Médiathèque au Centre d'expertise et de recherche a réellement lancé l'exercice de réflexion stratégique quant au rôle qu'elle joue par rapport à l'atteinte de l'objectif de développement et de diffusion des connaissances. Un rapport (en préparation) sera déposé en octobre 2009 et fera plusieurs propositions concernant une nouvelle offre de service et une réorganisation afférente. Parallèlement, la Médiathèque a amorcé, tout en maintenant ses activités habituelles, le transfert numérique de sa bibliothèque et de sa collection de diapositives et de photos.

OBJECTIF

Repositionner l'Hôtel de l'Institut comme lieu d'expérimentation de nouvelles pratiques et technologies hôtelières.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Date d'adoption du nouveau mandat et d'un plan d'action triennal	Mars 2007	**Cible non atteinte** 4 éléments d'expérimentation	**Cible non atteinte** 2 éléments d'expérimentation	**Cible non atteinte** • Nomination d'une directrice et d'une directrice adjointe à la restauration (p. i.) • Mise sur pied d'un groupe de travail Hôtel-École
Réalisation du plan d'action triennal	Mars 2010	n. a.	n. a.	n. a.

Créé en 2007-2008, le mandat du comité consultatif ITHQ-Industrie était de repositionner l'Hôtel de l'Institut en tenant compte de sa mission pédagogique et des tendances du marché hôtelier. Il a ainsi ciblé des actions à mettre en œuvre en ce sens, notamment rénover ses 42 chambres au cours de l'exercice 2009-2010, assurer une permanence dans la prestation de service des brigades étudiantes et élaborer un plan de communication pour l'hôtel et le restaurant.

Dans le but de faire de l'Hôtel un lieu d'expérimentation de nouvelles pratiques et technologies hôtelières, un comité Hôtel-École a été mis sur pied. Il rassemble des représentants des divers secteurs d'activité de l'Institut. Son mandat est de développer de nouveaux apprentissages pratiques répondant à la fois à des exigences pédagogiques et commerciales, et exploitant le plein potentiel des installations de l'Hôtel. Bien que la réflexion des membres du comité ait progressé quant au modèle pédagogique à intégrer aux activités régulières de l'Hôtel, les résultats de leurs travaux ne seront connus qu'au cours de l'année 2009-2010. Par ailleurs, le comité Hôtel-École s'est doté d'une grille de valeurs sur lesquelles toutes les décisions futures devront s'appuyer :

1. Définir une offre de services hôteliers attrayante tant pour les clients que pour les élèves;
2. Permettre à la clientèle et aux élèves de s'offrir mutuellement une expérience unique;
3. Viser l'excellence dans la prestation de services;
4. S'assurer que l'exploitation de l'hôtel soit rentable;
5. Optimiser le temps d'apprentissage des élèves à l'hôtel, tout au long de l'année;
6. Pour la clientèle, plus particulièrement :
   - Lui donner l'occasion de participer aux apprentissages des élèves et favoriser une certaine complicité;
   - Veiller à ce qu'elle retire une réelle satisfaction de son contact avec l'élève;
   - Combler ses attentes en matière de confort, de sécurité, de technologie et d'ambiance personnalisée, basées sur les valeurs du tourisme durable.
7. Pour l'élève, plus particulièrement :
   - Qu'il puisse mettre en pratique ses apprentissages dans un établissement reflétant la réalité de l'industrie;
   - Lui permettre de développer un savoir-faire d'avant-garde;
   - Lui transmettre un savoir-être professionnel tout en lui accordant le droit à l'erreur;
   - Veiller à ce qu'il retire une réelle satisfaction de son contact avec le client et de sa prestation de service.

En terminant, plusieurs gestes ont été posés pour améliorer l'image de l'Hôtel et du Restaurant de l'Institut, par exemple l'ajout de signalisation lumineuse et de nouveaux éléments de décoration dans les aires publiques. De plus, l'Hôtel a modernisé la page d'accueil de son site Web, renouvelé ses promotions et offert des forfaits saisonniers plus avantageux. Pour sa part, le Restaurant de l'Institut a renouvelé régulièrement le menu de sa table du midi et du soir, et a accru sa visibilité en organisant des activités thématiques.

Satisfaction de la clientèle de l'Hôtel de l'Institut

Sur la foi des fiches d'évaluation remplies par les clients, l'appréciation globale des services de l'Hôtel s'avère élevée en 2008-2009 : 78,7 % des clients se disent satisfaits de l'hébergement et 91,8 % le sont des services de restauration.

OBJECTIF

Développer des partenariats susceptibles d'appuyer et de financer des projets de recherche ou d'expérimentation.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre d'ententes signées annuellement	Une entente annuelle, à compter de 2007-2008	**Cible dépassée** 2 ententes signées	**Cible dépassée** 3 ententes signées	**Cible dépassée** 2 nouvelles ententes signées : • Nutrium • Faculté de l'aménagement et du design de l'UdeM 5 ententes renouvelées : • Alto Shaam • Innu Science • Garland • Rational • MKE et ORVED

Dès son démarrage, le Centre d'expertise et de recherche de l'Institut a priorisé l'approche partenariale. Voici les projets en cours de réalisation en 2008-2009, pour lesquels du financement externe a été obtenu.

1. Recherche
   - Recherche-création en design sur les objets de table comestibles, en partenariat et financée par l'Université de Montréal;
   - Recherche sur l'offre et les pratiques alimentaires dans les services de garde au Québec, en partenariat et financée par l'intermédiaire de l'Université de Montréal.
2. Solutions d'affaires
   - Collaboration à des projets du Conseil canadien de distribution alimentaire, de l'Institut de technologie agroalimentaire, du Palais des congrès de Montréal, d'Air Canada, de fournisseurs d'équipement de cuisine, de restaurants et d'autres entreprises.
3. Solutions de formation
   - Collaboration à des projets avec l'auberge de Kuujjuaq et le ministère du Tourisme, la Commission scolaire des Laurentides, l'Association des Spas et Relais Santé et les Rôtisseries St-Hubert;
   - Formation en ligne en hygiène et salubrité alimentaires, agréée par le MAPAQ;
   - Formation en ligne Action Service, en collaboration avec Éduc'alcool.

La formation en ligne en hygiène et salubrité alimentaires, mise au point et offerte par l'ITHQ, propose une approche unique pour obtenir la certification obligatoire du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec. Elle vise tous les restaurateurs et gestionnaires de services alimentaires et connaît un accueil très positif. Compte tenu de l'importance de la demande, l'Institut a également offert des ateliers de courte durée qui sont donnés en entreprises ou dans les locaux de l'Institut. Depuis le 1er juillet 2008, 4 358 inscriptions ont été enregistrées et les 142 personnes qui ont évalué la formation se sont dites satisfaites dans une proportion de 97 %.

Le programme Action Service s'adresse aux personnes travaillant dans les bars, les restaurants, les tavernes et les brasseries. Il les renseigne sur leurs obligations légales et réglementaires envers leurs clients, et sur les diverses stratégies de prévention et d'intervention à appliquer auprès de ceux qui présentent des signes de consommation abusive. La version virtuelle d'Action Service a été mise en ligne en mars 2009 et des ateliers ont également été offerts pour un total de 330 formations.

2. IMPLICATION DES ENSEIGNANTS

OBJECTIF

Augmenter le nombre d'enseignants impliqués dans des travaux de recherche et d'expérimentation.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre d'enseignants impliqués annuellement dans des travaux de recherche et d'expérimentation	10 % des enseignants d'ici 2011	**Atteinte de la cible prévue en 2011** 10 enseignants sur une cible de 10	**Atteinte de la cible prévue en 2011** 15 enseignants sur une cible de 10	**Atteinte de la cible prévue en 2011** 18 enseignants sur une cible de 10

Le démarrage du Centre d'expertise et de recherche (CER) a eu pour conséquence une implication accrue des professeurs dans des travaux de recherche :

- Quatre professeurs participent à deux projets conjoints avec l'Université de Montréal. Retombée pédagogique intéressante, 3 autres professeurs et 50 élèves du programme Gestion appliquée en restauration se sont engagés dans le projet CPE, dans le cadre du cours Développement de recettes standardisées;
- Deux professeurs travaillent à des projets de recherche ou d'expérimentation au sein du CER;
- Deux professeurs ont participé à la rédaction d'ouvrages pédagogiques;
- Cinq professeurs sont engagés dans des partenariats avec le secteur privé.

Par ailleurs, l'École de l'Institut soutient deux professeurs qui réalisent actuellement des études de troisième cycle. La première poursuit la rédaction de sa thèse de doctorat sur les systèmes de gestion des destinations touristiques, alors que le deuxième a terminé sa première année d'études doctorales en marketing des services hôteliers. De plus, un professeur de sommellerie et le coordonnateur de programmes concerné ont collaboré à l'établissement d'un protocole d'expérimentation en analyse sensorielle, à l'aide du progiciel Fizz et des équipements du laboratoire d'analyse sensorielle. Leur objectif était d'appliquer une approche scientifique aux programmes de sommellerie, et plus particulièrement au programme Analyse sensorielle des vins du monde.

OBJECTIF

Augmenter le nombre d'enseignants impliqués dans des programmes d'enseignement universitaire.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre d'enseignants impliqués annuellement dans des programmes d'enseignement universitaire	Augmentation annuelle de 10 % (sur la base de 9 enseignants en 2004-2005)	**Cible dépassée** 14 enseignants sur une cible de 10	**Cible dépassée** 16 enseignants sur une cible de 11	**Cible dépassée** 17 enseignants sur une cible de 12

L'ordre universitaire prend de l'expansion à l'ITHQ en raison, notamment, d'un plus grand nombre d'étudiants inscrits à la concentration Gestion hôtelière et de restauration du Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, offert en partenariat avec l'Université du Québec à Montréal. Par ailleurs, l'ITHQ met en œuvre un nouveau programme institutionnel, Hautes études en gestion hôtelière internationale, qui nécessitera lui aussi l'intervention de nouveaux enseignants universitaires. L'Institut a donc favorisé le coenseignement dans certains cours, et ce, afin d'intégrer de nouvelles ressources professorales à l'ordre universitaire et ainsi répondre à ses besoins grandissants de formation.

3. EXPORTATION DES SAVOIRS

OBJECTIF

Augmenter, à l'interne, le nombre d'activités de communication et de diffusion de nouveaux savoirs auprès des enseignants et des élèves.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre d'activités réalisées annuellement à l'intention des enseignants	Minimum de 4 activités en 2006-2007 Augmentation de 25 % à compter de 2007-2008	**Cible dépassée** 7 activités sur une cible de 4	**Cible non atteinte** 4 activités sur une cible de 5	**Cible atteinte** 6 activités sur une cible de 6
Nombre d'activités réalisées annuellement à l'intention des élèves	Minimum de 4 activités en 2006-2007 Augmentation de 25 % à compter de 2007-2008	**Cible atteinte** 4 activités sur une cible de 4	**Cible non atteinte** 3 activités sur une cible de 5	**Cible atteinte** 6 activités sur une cible de 6

Activités réalisées à l'intention des enseignants et des élèves

Deux ateliers de démonstration culinaire, présentés dans le cadre du Festival Montréal en Lumière. Les deux chefs français invités étaient :

- Fabrice Salvador, chef propriétaire du restaurant Influences des Saveurs, à Paris;
- Sylvain Gasdon, maître charcutier au Bar Boulud, à New York.

Cinq conférences prononcées par des experts internationaux dans leur domaine :

- Christine Demen-Meyer : professeure de stratégie et de gestion des PME et professeure de marketing pour le programme Bachelor of science, à l'École hôtelière de Lausanne en Suisse;
- Michel Troisgros : chef propriétaire du célèbre hôtel et restaurant La Maison Troisgros, située à Roanne, dans la région de la Loire en France. Son restaurant est coté trois étoiles au guide *Michelin* et son hôtel, un 4 étoiles, est membre des Relais & Châteaux depuis 1966;
- Anne Lebrun, du Groupe Compass international, un important partenaire de l'ITHQ. Cette activité a renforcé le lien avec l'ITHQ notamment pour favoriser l'accueil de stagiaires dans les établissements de Compass;
- Un représentant des Vergers Boiron, une firme française spécialisée en transformation des fruits destinés à la pâtisserie;
- Jacques Bissonnette, de Palmex Rougié, une école et un fournisseur de foie gras installé en France.

Il est à noter que, dans la majorité des cas, les activités réalisées ont touché à la fois les élèves et les enseignants. De plus, bon nombre de communications s'adressaient tant aux clientèles externes qu'internes.

OBJECTIF

Augmenter le nombre de publications (articles, livres) et de communications (séminaires, conférences) découlant de travaux de recherche ou d'expérimentation, auprès des clientèles externes de l'Institut.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre de publications ou de communications réalisées annuellement	Minimum de 4 publications ou activités de communication annuelles, à compter de 2008-2009	**Cible atteinte** 8 publications et activités de communication	**Cible atteinte** 4 publications et activités de communication	**Cible atteinte à 75 %** 3 publications et 3 activités de communication

L'année 2008-2009 a été marquée par la publication de deux livres et d'un article scientifique.

Applications des sciences en cuisine

En juin 2009, le manuel scolaire intitulé *Applications des sciences en cuisine*, a été publié par l'ITHQ et les Éditions Chenelière Éducation. C'est le premier ouvrage pédagogique québécois à traiter à la fois d'évaluation sensorielle des aliments et d'application des sciences en cuisine et en pâtisserie. Son contenu démontre comment la chimie, la physique et la biologie interviennent dans la pratique de l'art culinaire, et de quelle façon la compréhension des phénomènes liés à la transformation des aliments peut améliorer la performance des cuisiniers. Il s'adresse aux apprentis cuisiniers et pâtissiers des écoles hôtelières québécoises mais également aux professionnels de l'industrie. Les deux coauteures sont : Véronique Perreault, chercheure au Centre d'expertise et de recherche de l'ITHQ, membre de l'Ordre professionnel des diététistes du Québec et détentrice d'une maîtrise en sciences et technologie des aliments de l'Université Laval; Louise Bouvier, enseignante à l'ITHQ depuis plus de 30 ans, détentrice d'une maîtrise en technologie pharmaceutique de l'Université de Montréal. Les deux collègues travaillent en collaboration avec les professeurs de cuisine de l'ITHQ afin d'intégrer des contenus scientifiques aux programmes de cuisine et de pâtisserie.

Gibier à poil et à plume

Lancé la première fois en 2002, *Gibier à poil et à plume* est le huitième ouvrage du chef Jean-Paul Grappe, professeur de l'ITHQ à la retraite, auteur et conférencier recherché. Publié en septembre 2008 par les Éditions de l'Homme, sa préface est signée par le chef Paul Bocuse. L'auteur y présente 65 recettes de gibier à plume et 75 recettes de gibier à poil, en 3 catégories de difficultés, sans compter les 46 recettes de marinades, fonds, roux et sauces d'accompagnement, de même que les 25 fruits et herbes sauvages comestibles qu'il utilise comme condiments.

Véronique Perreault, chercheure au CER, a participé à la rédaction de *Effects of heat treatment and acid-induced gelation on aroma release from flavoured skim milk*, un article scientifique publié en mai 2009 dans la revue américaine *Food Chemistry*.

Trois conférences prononcées par des experts internes

Dans le cadre d'un colloque sur le tourisme durable, Catherine Noppen, professeur de tourisme, a présenté des façons d'organiser des événements comportant un minimum d'impacts sur l'environnement.

Lors du dernier Salon international de l'alimentation de Montréal (SIAL), Bernard Aurouze, directeur du CER, a fait une présentation sur l'évolution de l'alimentation dans l'industrie de la restauration, dans une perspective de saine alimentation.

En plus d'avoir participé à la rédaction du contenu d'une conférence sur le développement touristique régional, François Therrien, adjoint à la direction du CER, a présenté la mission et les mandats du Centre d'expertise et de recherche de l'Institut lors du congrès annuel de l'Association des traiteurs professionnels du Québec.

ORIENTATION III

Élaborer et mettre en œuvre de nouvelles pratiques organisationnelles et financières, en appui au développement des produits et services offerts.

1. FINANCEMENT

OBJECTIF

Réviser la base budgétaire de chacune des unités administratives, en fonction des exigences du plan stratégique quinquennal.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Date de révision annuelle des bases budgétaires	Avant le 30 septembre	**Cible atteinte**	**Cible atteinte**	**Cible atteinte**
Date d'adoption annuelle des bases budgétaires	Avant le 30 juin	**Cible atteinte**	**Cible atteinte**	**Cible atteinte**
Mise en œuvre annuelle, dans chaque unité administrative, d'une nouvelle pratique organisationnelle visant l'utilisation plus efficiente des ressources financières et humaines de l'Institut	Une pratique organisationnelle annuelle pour chaque unité administrative	**Cible dépassée** 6 pratiques organisationnelles	**Cible dépassée** 5 pratiques organisationnelles	**Cible dépassée** 5 pratiques organisationnelles

Réorganisation administrative

En appui à une meilleure utilisation des ressources, une réorganisation administrative majeure a été réalisée à l'automne 2008. Face à leurs nouveaux défis, les gestionnaires ont questionné certaines pratiques organisationnelles et travaillent à l'élaboration de nouvelles façons de faire en fonction des ressources actuelles et futures.

Modernisation de l'outil de gestion financière

Le déploiement du nouveau progiciel de gestion financière et d'approvisionnement VIRTUO s'est fait graduellement au cours de l'exercice, et ce, sans que les activités courantes et la qualité des services ne soient perturbées. Aux Services alimentaires, notamment, le répertoire des 3 500 produits en inventaire a été révisé et adapté au progiciel; les 200 fiches clients ont également été améliorées et adaptées à VIRTUO, dans la perspective qu'à l'automne 2009, les professeurs puissent accéder directement au système informatique pour effectuer leurs réquisitions d'aliments et de boissons, réduisant ainsi les délais et, surtout, le volume de papier requis pour acheminer leurs besoins en matières premières. L'établissement de la nouvelle base de données, la formation du personnel et l'adaptation à un nouvel environnement se sont faits rapidement et sans heurts.

Optimisation du processus de planification et de suivi budgétaire

Profitant de cette implantation, un diagnostic des processus d'approvisionnement des aliments et boissons requis pour l'enseignement a été entrepris dans le but d'améliorer l'efficience des opérations et la qualité des services. Pour ce faire, trois stagiaires nutritionnistes de l'Université de Montréal ont été mises à contribution. Les résultats de cette démarche ont permis, entre autres, d'améliorer les procédures de vérification à la réception des marchandises et d'assurer ainsi un meilleur contrôle de la qualité des produits expédiés dans les cours. L'exercice a aussi permis d'évaluer la faisabilité du transfert de la gestion des achats de l'Hôtel à l'École de l'Institut; un projet pilote à cet effet débutera dès l'automne 2009.

Révision des processus de définition des tâches des enseignants

À la suite des modifications apportées à l'article 22 de la convention collective des enseignants, il a fallu réviser l'ensemble des processus touchant la définition de leurs tâches. Une fois ces processus implantés, l'organisation et le corps professoral ont gagné en souplesse et en efficacité dans la mise en œuvre des programmes. À titre d'exemple, les horaires quotidiens ont été décloisonnés de façon à répondre aux besoins pédagogiques, et ce, en respectant la charge de travail des enseignants.

Actualisation des processus de suivi budgétaire

Afin d'assister le comité de vérification dans la réalisation de son mandat, un nouveau processus de contrôle budgétaire a été implanté pour chacune des unités administratives. La présentation des rapports budgétaires a été modifiée pour s'inspirer des modèles utilisés dans le secteur privé.

OBJECTIF

Accroître les revenus autonomes d'exploitation nets.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Dépôt et adoption annuels d'une liste d'objectifs de rentabilité, applicables aux services et aux activités commerciales	Avant le 30 juin	**Cible atteinte**	**Cible atteinte**	**Cible atteinte** Par la planification budgétaire annuelle
Écart* entre la rentabilité effective et l'objectif annuel défini par chacun des services	Atteinte ou dépassement de l'objectif annuel fixé par chacun des services	**Cible atteinte** 6,8 M$ en revenus autonomes d'exploitation (maintien)	**Cible dépassée** Cible : 5,9 M$ Résultat : 6,1 M$ Dépassement : 3,6 % La cible a été réduite à la suite de la décision de diminuer les activités du Service aux entreprises.	**Cible dépassée** Cible : 5,1M$ Résultat : 6,2M$ Dépassement : 22 %

*Par méthode de calcul constante

L'Institut compte diversifier ses sources de financement, notamment par une tarification adéquate de ses services et par l'augmentation du taux d'achalandage de ses diverses clientèles.

Pour ce faire, plusieurs mesures ont été prises par les unités administratives : la location d'un espace propice à l'installation d'antennes cellulaires a été négociée; la grille de tarification des formations a été revue afin de tenir compte de l'évolution des coûts des programmes; des activités de promotion visant à augmenter la clientèle des salles à manger et de l'hébergement ont été organisées.

OBJECTIF

Augmenter le financement provenant de commandites et de dons.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Financement obtenu annuellement (en dollars)	Financement équivalant à 250 000 $ nets, en 2006-2007 Augmentation de 20 % par année, à compter de 2007-2008	**Cible dépassée** 357 147 $ en dons sur une cible de 250 000 $ 292 000 $ en commandites et en équipements	**Cible dépassée** 454 950 $ en dons sur une cible de 300 000 $ 265 048 $ en commandites et en équipements	**Cible dépassée** 588 805 $ en dons sur une cible de 360 000 $ 232 335 $ en commandites et en équipements

Dons

Créée en décembre 2003, la Fondation de l'ITHQ a pour principale mission de fournir un soutien financier aux étudiants et de collaborer aux activités de formation, de développement et de recherche de l'ITHQ. Une première campagne de financement (2003-2006) a été réalisée, générant au-delà de 1 M$ en dons. Depuis, le financement de la Fondation repose sur les dons de partenaires de même que sur l'organisation de soirées et d'activités-bénéfice auxquelles le personnel enseignant ainsi que les étudiants s'engagent à collaborer.

L'un des plus prestigieux, l'événement Les Grands Chefs Relais & Châteaux, s'inscrit bien dans l'entente de partenariat conclue avec cette chaîne dans le but de développer des compétences de calibre international chez les élèves de l'Institut. Il s'agit d'un grand dîner gastronomique au profit de la Fondation, qui met en vedette un grand chef Relais & Châteaux, trois étoiles Michelin de notoriété internationale, invité à diriger une brigade de cuisine. Un premier dîner a eu lieu le 22 avril 2009 avec le célèbre chef Michel Troisgros et a rassemblé quelque 230 convives. Dans le cadre de cette activité, la Fondation a créé le Fonds de perfectionnement des Grands Chefs Relais & Châteaux qui permettra d'attribuer annuellement une moyenne de cinq bourses importantes aux diplômés de l'ITHQ. Ces dernières serviront à financer des stages dans des établissements haut de gamme, dont certains faisant partie de la chaîne Relais & Châteaux.

En mars, la Fondation procédait au dévoilement des 36 premières dalles du Hall des bâtisseurs (entrée principale de l'Institut), gravées au nom de 36 diplômés et amis de l'Institut ayant fait un don de 1 000 $ chacun. Ces donateurs contribuent au développement de la formation des futurs professionnels de l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration, tout en témoignant leur reconnaissance envers leur *alma mater*.

Enfin, grâce à la participation de 26 généreux donateurs, à son programme de Fonds de bourses et d'aide financière pour les élèves et à son Fonds de gestion en hôtellerie internationale, la Fondation de l'ITHQ a remis, en 2008-2009, 123 350 $ en bourses à 81 élèves. De ce montant, 66 000 $ ont été versés en parts égales par la Fondation Magnani-Montaruli et la Fondation de l'ITHQ, afin d'assurer à l'ensemble des élèves inscrits au programme *Cucina Italiana* la réalisation d'une formation à la Scuola Internazionale di Cucina Italiana Alma en Italie, et des stages dans des restaurants étoilés Michelin de ce pays.

Commandites

À ce chapitre, l'Institut a bénéficié de commandites d'équipement de restauration de haute technologie et de produits d'entretien biodégradables pour une valeur de 232 335 $, grâce à des partenaires de longue date : Alto-Shaam Canada inc., Garland Canada, Innu-Sciences Canada inc. et Rational Canada inc. Cette année, MKE et Orved se sont ajoutés aux autres partenaires. En mettant à la disposition des enseignants, des élèves et des professionnels des équipements et des produits innovateurs déjà en usage dans l'industrie, ces partenaires font bien sûr connaître leurs produits, mais ils souscrivent également à l'enrichissement de la formation des élèves.

L'entente avec l'entreprise AVW-TELAV pour l'utilisation d'équipements audiovisuels lors de la tenue d'événements à l'ITHQ, en échange d'un plan de visibilité pour cette entreprise, a été maintenue. En vertu de cette accord, l'ITHQ épargne 50 % des coûts de location d'équipements, évalués à plus de 15 000 $ par année.

2. RESSOURCES HUMAINES

OBJECTIF

Fournir des ressources humaines dont les compétences répondent aux nouvelles exigences de l'organisation et des clientèles de l'Institut.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Date de dépôt d'un diagnostic relatif au profil actuel de l'effectif de l'Institut, tant sur le plan quantitatif que sur celui des compétences professionnelles	Novembre 2006	4 éléments du plan de gestion prévisionnelle	Production d'un rapport dressant le profil socio-démographique et scolaire de l'effectif	**Cible associée aux résultats des deux indicateurs suivants**
Date de dépôt de la prévision des ressources humaines requises (prévision adaptée aux défis découlant du plan stratégique et aux résultats de l'analyse de vulnérabilité)	Décembre 2007	n. a.	**Cible non atteinte** Différée en raison de la réorientation de l'indicateur ci-dessous	**Cible partiellement atteinte** Réorganisation administrative majeure en fonction de l'atteinte de l'objectif
Date d'adoption d'un plan de gestion prévisionnel de main-d'œuvre intégrant des mesures de renouvellement et de transfert d'expertise	Septembre 2008	n. a.	n. a. Démarche réorientée	**Cible partiellement atteinte** Embauche d'un conseiller en gestion des ressources humaines dédié prioritairement à l'élaboration d'un rapport synthèse de planification de main-d'œuvre (PMO) Élaboration du rapport PMO préalable au plan de relève

Malgré le fait que l'Institut n'ait pu déposer son plan de relève au printemps 2009, une démarche de planification de main-d'œuvre (PMO) a été amorcée et le premier rapport a été achevé à la fin du mois de juin 2009. Ce document présente les résultats de l'analyse de vulnérabilité de l'organisation, de même que la prévision des ressources humaines qui seront nécessaires à la réalisation des objectifs du plan stratégique. L'embauche, en décembre dernier, d'un conseiller en gestion des ressources humaines et le recours, en avril 2008, à une firme externe pour l'accompagner dans sa démarche, ont permis l'élaboration du rapport de PMO. Cette étape constituait la condition préalable à la réalisation du plan de relève, lequel est prévu au cours de l'année 2009-2010.

Il faut également souligner la réorganisation administrative majeure amorcée en septembre 2008. Réalisée pour répondre aux préoccupations en matière de relève et de transfert d'expertise, la réorganisation visait principalement le personnel professionnel et d'encadrement. Dans la foulée de cette restructuration, une nouvelle direction a été créée, dont le principal mandat est le développement des compétences et de la relève. De plus, plusieurs activités propres à un service de ressources humaines ont contribué à la réalisation des objectifs du plan stratégique. En voici les faits saillants :

Dotation

En novembre 2008, 22 professeurs ayant un statut d'occasionnels ont été nommés réguliers; ceci consolide l'équipe professorale et favorise prioritairement le transfert d'expertise et la constitution d'une relève dans un contexte où les départs à la retraite sont nombreux. À elle seule, la réorganisation administrative de septembre 2008 a nécessité, au chapitre de la dotation, de nombreuses actions en matière de recrutement, de mutation et de promotion.

Conditions de travail

L'entente modifiant les conditions de travail des enseignants membres du Syndicat des professeurs de l'État du Québec, a été signée en juillet 2008. Son application, dans le contexte particulier de l'ITHQ, comportait des ajustements à certaines pratiques pédagogiques hors convention. Le volet de la rémunération, inclus dans l'entente, a nécessité un exercice de reconfiguration afin d'établir, pour chaque professeur, une passerelle entre l'ancienne structure de rémunération et la nouvelle.

Aussi, le Centre d'expertise et de recherche de l'Institut (CER), dans l'exécution de son mandat, a souhaité recourir aux professeurs de l'Institut. Dans ce contexte, le Service des ressources humaines, l'École de l'Institut et le CER ont convenu de certaines conditions de travail devant s'appliquer aux professeurs appelés à participer à ses recherches.

Santé et sécurité

L'Institut a diffusé de l'information et sensibilisé son personnel et ses élèves aux mesures d'hygiène à adopter pour limiter en partie la transmission de virus. Cette sensibilisation s'inscrit dans le contexte de pandémie appréhendée et causée par la grippe A (H1N1). Des distributeurs de rince-mains antiseptique à base d'alcool ont également été installés sur tous les étages. L'ITHQ suit de près les orientations émises par les autorités québécoises de santé publique. Aussi, a-t-il offert à son personnel, pour une troisième année, une clinique de vaccination contre la grippe, pour laquelle une augmentation de 19 % de l'achalandage a été constatée. De plus, une directive sur le tabagisme, qui inclut le remboursement de certains frais reliés à l'abandon du tabac, est en cours d'élaboration et sera présentée sous peu.

Développement et perfectionnement

Le Service des ressources humaines a traité plus de 100 demandes provenant des membres du personnel pour des activités de perfectionnement professionnel ou des acquis apparentés. Il a aussi travaillé à l'élaboration d'une fiche de profil de compétences visant à mettre à jour l'information sur le perfectionnement et les diplômes obtenus par le personnel enseignant. Ces renseignements seront utilisés par l'École de l'Institut lors de l'attribution des tâches d'enseignement, dès l'automne 2009.

Rémunération et retraite

Depuis plus de deux ans, l'Institut poursuit son entente de service en matière de rémunération et de retraite de ses employés, avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. En accord avec les orientations gouvernementales visant le regroupement de certains services administratifs, l'Institut a amorcé des discussions avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) en vue du transfert de cette activité. Dans le cadre de ces échanges, l'ITHQ s'est assuré que ses besoins particuliers soient bien pris en compte par le CSPQ. Le transfert est prévu en 2009-2010.

Enfin, l'Institut a conclu une entente avec le Centre des services partagés du Québec pour l'accès au site *Mon espace*, un nouveau service en ligne qui permet à l'employé de consulter son dossier personnel, soit l'information générale et salariale liée à son emploi.

3. RESSOURCES INFORMATIONNELLES

OBJECTIF

Moderniser les ressources informationnelles utilisées pour l'enseignement, la recherche et la gestion organisationnelle.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Nombre de services de type transactionnel révisés et mis en ligne	Un service par 2 ans	**Cible atteinte** Service de placement des élèves	**Cible dépassée** Mise en ligne de la formation en hygiène et salubrité des aliments	**Cible atteinte** Mise en ligne de la formation Action Service, en partenariat avec Éduc'alcool
Pourcentage des programmes individualisés de développement des compétences liées aux NTIC*, élaborés à l'intention du personnel enseignant	50 % d'ici mars 2007 100 % d'ici mars 2008	**Cible atteinte** 50 % des programmes individualisés pour les enseignants	**Cible atteinte** 100 % des programmes individualisés pour les enseignants	n. a.
Date d'adoption d'un plan directeur triennal visant à maintenir l'intégrité et la sécurité des ressources informationnelles et à en assurer la mise à jour	Mars 2007	**Cible atteinte** Adoption du plan directeur des ressources informationnelles en mai 2007	n. a.	n. a.
Réalisation du plan directeur triennal	Mars 2010	n. a.	**Cible atteinte** Réalisation du Plan directeur, selon les priorités établies en 2007-2008	**Cible atteinte à 100 %** Réalisation du Plan directeur, selon les priorités établies en 2008-2009

*NTIC : Nouvelles technologies de l'information et des communications

Le progiciel de gestion financière et d'approvisionnement VIRTUO a été mis en service le 1er novembre 2008 comme prévu, et la période de rodage et de formation se poursuit.

Des actions visant à améliorer et à sécuriser l'infrastructure réseau de même qu'à acquérir des logiciels spécialisés en soutien à la pédagogie et à la gestion organisationnelle, ont été entreprises. Aussi, pour plus d'efficacité et d'efficience, un mandat de diagnostic des services informationnels a été octroyé à une firme externe. Les objectifs poursuivis ont été atteints en grande partie ou sont en cours de réalisation.

En appui au positionnement distinctif de l'Institut et aux nouvelles exigences des clientèles, l'ITHQ s'est engagé dans la refonte complète de son site Web. La version actuelle, vieille de plus de cinq ans, et la technologie utilisée n'offrent plus la flexibilité nécessaire pour répondre aux nouvelles réalités de promotion, d'information, d'inscription et de paiement en ligne sécurisé des programmes de formation. Pour l'assister dans cette démarche globale, l'Institut a retenu les services d'une firme spécialisée afin de redéfinir la stratégie Internet de l'organisation et l'intégrer à sa planification stratégique. Cette refonte permettra aussi à l'Institut d'adopter la vision gouvernementale de « gouvernement en ligne », mise de l'avant depuis quelques années dans la perspective d'adhérer aux principes de développement durable.

4. QUALITÉ DES SERVICES

OBJECTIF

Améliorer la qualité des services pédagogiques et administratifs offerts aux clientèles de l'Institut.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009
Date d'adoption d'une grille institutionnelle d'indicateurs de gestion, à l'intention du comité de direction et du conseil d'administration	Juin 2006	**Cible non atteinte**	**Cible abandonnée** Projet reporté à la suite d'une réorientation	n. a.
Taux de satisfaction des clientèles consultées en marge de la grille institutionnelle d'indicateurs de gestion	Degré de satisfaction élevé des clientèles	**Cible non atteinte** Conséquence du premier indicateur Néanmoins, 40 éléments d'amélioration de la qualité	**Cible non atteinte** Conséquence du premier indicateur Néanmoins, 50 éléments d'amélioration de la qualité	n. a. Voir p. 25 : Évaluation de quatre programmes Voir p. 29 : Satisfaction de la clientèle de l'Hôtel
Date d'adoption d'un plan pluriannuel d'amélioration de la qualité, dans le cadre du suivi de la grille institutionnelle d'indicateurs de gestion	Avant le 31 mars 2007	**Cible non atteinte** Conséquence du premier indicateur	**Cible non atteinte** Conséquence du premier indicateur	n. a.
Date d'adoption d'un plan directeur triennal visant le maintien de l'intégrité des immobilisations et de l'équipement	Mars 2007	**Cible non atteinte** Dépôt du plan triennal (2007-2010) des ressources matérielles, chiffré à près de 6,1 M$	**Cible non atteinte**	**Cible non atteinte** Demande budgétaire de 14 M$, à la suite d'une évaluation conjointe ITHQ-SIQ des besoins en immobilisations
Réalisation du plan directeur triennal	Mars 2010	n. a.	n. a.	n. a.

Face à la difficulté d'implanter une grille institutionnelle d'indicateurs de gestion, l'Institut travaille à la redéfinition de ses façons de faire dans l'objectif d'améliorer la qualité de ses services, et ce, de façon continue. Néanmoins, d'importantes démarches ont été amorcées ou réalisées en ce sens. Dans les pages précédentes de ce rapport, sous l'objectif *Améliorer la qualité des programmes et de l'enseignement offerts aux clientèles de l'Institut*, l'Institut présente un bilan positif sur le plan des efforts consentis à la réussite scolaire, l'augmentation du nombre de ses diplômés, l'évaluation des apprentissages de même que l'amélioration de ses programmes d'études. La réorganisation administrative des ressources affectées aux affaires étudiantes, décrites à la page 14, visait aussi l'amélioration des services à cette clientèle, tout comme le virage santé au restaurant du personnel et des élèves (voir à la page suivante), ces derniers ayant exprimé clairement leur satisfaction.

Dans les pages suivantes, l'ITHQ démontre, par de nombreux exemples, sa volonté de satisfaire ses différentes clientèles et la créativité dont il fait preuve pour s'améliorer.

Restructuration organisationnelle

Dans le but de faire de l'Institut une institution d'envergure internationale et compte tenu de sa volonté de se projeter toujours plus haut comme lieu de savoir, une importante restructuration administrative a été réalisée le 15 septembre 2008. Outre l'objectif premier de réaliser collectivement les cibles du plan stratégique, cette réorganisation était rendue nécessaire afin d'enclencher rapidement la planification de la relève et d'assurer la pérennité de l'organisation à court et moyen termes.

Compte tenu du vieillissement de son personnel et des orientations gouvernementales en matière de remplacement des employés retraités, l'Institut a misé sur le maintien et le développement de son expertise professionnelle ainsi que sur le mentorat pour assurer la continuité de ses activités. De plus, ces initiatives favorisent le cheminement de carrière du personnel et le maintien d'un climat de travail sain dans l'organisation.

Gouvernance

Bien que l'Institut ne soit pas particulièrement visé par la Loi sur la gouvernance d'une société d'État, ses administrateurs ont bénéficié de la formation offerte à cet égard par l'École nationale d'administration publique.

En lien avec les orientations gouvernementales en matière d'éthique et en appui aux travaux du comité de vérification de même qu'à ceux du Vérificateur général, un mandat de vérification interne de cinq ans, à partir du 1er juillet 2009, a été octroyé à une firme spécialisée à la suite d'un appel d'offres lancé au cours du dernier trimestre.

Les membres du conseil d'administration, du comité de vérification et de la direction de l'Institut sont sensibles aux risques inhérents aux activités commerciales, éducatives et gouvernementales de ce dernier. Dans cet esprit, l'Institut a identifié quatre grands risques prioritaires pour lesquels il a entamé une démarche de gestion optimale : la sécurité des personnes et des lieux, la gestion des boissons alcooliques, l'hygiène et salubrité de même que la planification de la relève au sein de son personnel.

Intégrité des immobilisations et de l'équipement

L'octroi, à l'automne 2007, d'une somme de 9,1 M$ issue du volet Éducation du Plan québécois d'infrastructures 2007-2012 du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, a permis la réalisation de la première étape de la phase III de la requalification. Afin de répondre davantage aux besoins pédagogiques des élèves en cuisine, la rénovation complète de l'aire de service de la cuisine de collectivité (cafétéria) a été effectuée au cours de l'été 2008.

La sécurité des personnes et des biens a guidé les décisions de la direction à l'effet d'exécuter en priorité des travaux touchant les infrastructures des salles mécaniques et des stations électriques, lesquels constituent les trois quarts de la somme réservée pour la phase III de la requalification de l'immeuble. C'est dans cette optique que l'Institut a amorcé, à l'été 2009, l'étape la plus importante de son chantier sur le plan financier. Parallèlement à la préparation de ces travaux, l'Institut et la Société immobilière du Québec ont évalué conjointement la valeur des travaux nécessaires afin de finaliser la requalification de l'immeuble commencée en 2002. Cette évaluation a conduit à une demande de 14 M$ au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, une somme qui pourrait être intégrée au prochain plan quinquennal d'immobilisations du Ministère.

L'Institut est la seule école possédant un hôtel d'application en Amérique du Nord. Conscient de ce lieu d'expérimentation privilégié pour sa clientèle étudiante, il se doit de maintenir celui-ci à l'affut des nouvelles pratiques et technologies hôtelières. Or, afin de maintenir son leadership en matière d'enseignement professionnel, l'ITHQ rénovera les 42 chambres de son hôtel au cours du prochain exercice financier. C'est dans ce but que des travaux préparatifs ont débuté lors de l'été 2009.

Virage santé

Ayant amorcé un virage santé lors de l'exercice précédent, l'Institut avait éliminé la friture et les distributrices de boissons et d'aliments à calories vides et offert à ses employés et ses élèves un nouveau menu de cafétéria composé d'une grande variété de mets sains et savoureux. En avril 2009, un sondage portant sur la satisfaction des usagers a été réalisé par un groupe d'élèves du cours Recherche et méthodologie. Alors que l'an dernier, leur taux de satisfaction était de 80 %, le dernier sondage a révélé une progression de plus de 3 % puisque 83,2 % des répondants se sont dits assez à très satisfaits du nouveau menu offert au restaurant du personnel et des élèves. Ceci indique clairement que la qualité et le degré de satisfaction ont été maintenus, voire augmentés.

Maintenir une offre de service de qualité et variée est certainement un défi de taille en termes de coordination, considérant les différentes équipes de production qui passent en rotation à la cafétéria : élèves de cuisine professionnelle et de gestion appliquée en restauration, groupes d'adultes référés par Emploi-Québec et employés des services alimentaires. Il faut composer avec les besoins particuliers de ces groupes pour l'élaboration des menus, l'approvisionnement en matières premières, le respect des normes, etc. Le devis de base d'un menu cyclique de cinq semaines, élaboré en 2007-2008, a été expérimenté et validé cette année. En effet, l'ITHQ a su consolider son concept basé sur les critères du virage santé (guide alimentaire canadien, variété, équilibre, composition, fraîcheur, etc.) tout en respectant les objectifs pédagogiques (variété de types de cuisson, produits aux caractéristiques diverses, rotation équilibrée des protéines) et l'individualité des professeurs. Il est à noter que le concept développé par l'ITHQ a aussi été implanté au campus de Saint-Hyacinthe de l'Institut de technologie agroalimentaire, et ce, à la demande de ce dernier. Selon son directeur général, cette initiative a été couronnée de succès.

Organisation des stages

Protection des élèves pendant leur stage

Parce qu'il envoie des élèves en stage un peu partout dans le monde, l'ITHQ a dû recourir à une assurance responsabilité civile. Celle-ci est obligatoire pour l'obtention d'un visa de travail dans la plupart des pays. Estimé à 10 $ par élève par session, ce montant est ajouté à leurs frais d'inscription et de réinscription (une assurance personnelle de ce type reviendrait à plus de 300 $ par individu). De plus, une assurance personnelle médicale et de voyage a également été négociée au profit des élèves; sa prime s'élève à 200 $ par individu pour l'été, ce qui s'avère très avantageux. Cette deuxième assurance est obligatoire pour tous les élèves qui effectuent un stage en dehors du Canada.

Soutien à l'organisation des stages

En 2008-2009, l'aide et l'information offertes aux élèves par le Service des stages ont été améliorées. D'abord, toutes les procédures internes ont été uniformisées afin de répondre aux exigences ministérielles et d'offrir aux élèves de même qu'aux entreprises d'accueil un service simplifié. Dans le cadre du Tremplin (soutien pédagogique individuel), une plage horaire de deux heures par semaine a été instituée afin d'aider les élèves dans leurs démarches pour trouver un stage ou pour gérer toute autre inquiétude liée à ce dernier. Des rencontres préparatoires aux stages ont été réalisées, en groupe ou individuellement afin, notamment, de sensibiliser les élèves aux attentes des employeurs et à celles de l'Institut de même que de donner les consignes et directives nécessaires. Les parents des élèves ont également été informés et rassurés, au besoin.

Lien pendant le stage

Pour garder le contact avec les étudiants durant l'été, le Service des stages dispose d'un numéro de cellulaire d'urgence, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ainsi qu'une page dans le réseau d'échange Facebook. Les étudiants l'utilisent pour émettre des commentaires sur le déroulement de leur stage et poser des questions. Le mode « clavardage direct », accessible dans Facebook, permet au personnel du service d'échanger en temps réel avec les élèves afin de les guider et les soutenir adéquatement. Toujours dans le Web, les documents nécessaires lors du retour de stage, tels que l'évaluation de l'employeur et le rapport de stage de l'élève, ont été mis en ligne dans le site de l'Institut. Enfin, des procédures d'urgence ont été établies pour réagir rapidement à toute situation de crise, tel un accident ou un sinistre.

Amélioration du site et des outils Web

Mis sur pied par la Direction des communications et des relations publiques et internationales, un comité formé de représentants du Registrariat, du Centre d'expertise et de recherche de même que du Service des ressources informationnelles, a siégé en cours d'exercice dans le but d'améliorer l'accessibilité au site par les internautes et les moteurs de recherche, et de rendre la navigation plus conviviale. Le comité a recommandé 35 modifications et améliorations au site Web, lesquelles touchent le menu de navigation, le visuel, le référencement et le format des pages. En outre, la page d'accueil du site a été renouvelée et dynamisée. Il en a résulté une augmentation des visites de 10 % pour la période de décembre 2008 et janvier 2009, par rapport aux mêmes mois de l'année précédente.

L'Institut a mis en ligne un questionnaire d'orientation afin d'aider les futurs candidats à préciser leur intérêt et leur motivation à entreprendre des études dans les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. Cet outil a été développé avec l'aide d'une firme spécialisée dans le domaine de l'orientation scolaire. Un peu plus de 2 000 consultations ont été effectuées depuis octobre 2008, date de lancement du questionnaire.

Par ailleurs, la refonte du site Web, dont les travaux sont amorcés, constitue un élément structurant pour l'atteinte de l'objectif de recrutement étudiant, plus particulièrement à l'ordre universitaire, tant au Québec qu'à l'étranger. Les clientèles potentielles bénéficieront d'une meilleure accessibilité à l'information et de services transactionnels plus importants.

Diffusion médias et Web

L'Institut a diffusé 23 communiqués de presse, lesquels ont généré plus de 244 articles dans les journaux, magazines et sites Web. Il a également mis en ligne 30 nouvelles sur la page d'accueil de son site Web.

Journée portes ouvertes, 9 février 2009

Encore cette année, cette activité a connu un franc succès auprès de quelque 900 visiteurs, élèves, professeurs, parents et conseillers pédagogiques. Ils ont pu prendre connaissance des programmes offerts à l'Institut et visiter les locaux spécialisés qui font l'envie de plusieurs, en raison de ses équipements de pointe. Pendant cette journée, 45 guides (employés, élèves, professeurs) ont parcouru les trois premiers étages de l'Institut et répondu aux questions des visiteurs, effectuant un total de 64 visites guidées. Auparavant, tous les guides avaient reçu une formation éclair sur le guidage par un professeur du programme Gestion touristique.

Accueil de délégations étrangères

L'Institut a reçu la visite de cinq délégations, dont trois en provenance de l'étranger.

Le 23 février, un groupe de neuf étudiants et professeurs de l'École supérieure de cuisine française (ESCF) Ferrandi a été accueilli par les élèves de première année du programme Gestion touristique. Le président de l'ESCF, également présent à Montréal dans le cadre du festival Montréal en Lumière, a renouvelé l'entente de collaboration entre l'Institut et son école.

Le 24 février, les directeurs généraux, présidents et vice-présidents de la compagnie de gestion hôtelière canadienne SilverBirch, soit une quarantaine de personnes, ont eu droit à une visite guidée de l'Institut par des élèves ayant fait leur stage estival dans des hôtels de cette chaîne. Au cours des dernières années, cette entreprise a accueilli plus d'une cinquantaine de stagiaires de l'ITHQ.

Le 26 mars, une délégation de dix députés du Parlement francophone de Bruxelles a déjeuné avec le directeur des communications et des relations publiques et internationales de l'Institut, ainsi que son conseiller en affaires internationales. La délégation était menée par le président, M. Christos Doulkeridis. Le déjeuner a été suivi d'une visite de l'immeuble.

Le 23 mars, M^{me} Keti Chikovani, directrice du Hospitality Management College de Tbilissi, en Géorgie, est venue visiter l'Institut dans le cadre d'une tournée de reconnaissance au Canada. Elle s'est dite impressionnée par les installations et la qualité de l'organisation et aimerait recourir à l'expertise de l'ITHQ pour les projets d'expansion de son école.

Le 20 avril, une délégation du Centennial College de Toronto, un établissement d'enseignement anglophone comptant 40 000 étudiants, est venue observer le fonctionnement de l'Hôtel de l'Institut pour son projet d'hôtel-école et la recherche de partenaires pédagogiques. M. Brad Chapman, directeur financier, et M^{me} Rita Karakas, conseillère au fonds de développement et bureau des diplômés, étaient accompagnés de M. V. Simon Aznavour, promoteur immobilier dans la région torontoise.

Communication interne

Dans la foulée des actions visant la qualité des services offerts aux clientèles externes, le personnel n'a pas été négligé pour autant. En plus des actions récurrentes telles la publication du bulletin interne *ITHQexpress* (14 parutions), les centaines de capsules d'information électroniques émanant des diverses unités administratives, les revues de presse et l'accessibilité d'une foule de renseignements diffusés dans le répertoire électronique commun, l'Institut s'est engagé dans une démarche de réalisation d'un intranet qui devrait voir le jour au cours de 2009-2010.

APPLICATION DES LOIS ET DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

POLITIQUE LINGUISTIQUE

En vigueur depuis janvier 2000, la Politique linguistique de l'ITHQ contient, outre des dispositions entourant l'utilisation du français comme langue de communication, de travail et d'achat, des directives visant la maîtrise du français dans ses communications de tous ordres. À cet effet, une Politique relative à la production de matériel informatif, promotionnel et publicitaire avait été adoptée en 2007 afin d'assurer la révision linguistique de tout document destiné au public, quel qu'en soit le support (imprimé, Web ou multimédia). En termes de qualité de ses communications écrites, l'ITHQ emploie de plus deux agentes de communication dont une linguiste affectée exclusivement à la révision des textes destinés à une diffusion large. Enfin, dans le but de favoriser la qualité de la langue tant chez son personnel que ses élèves, quatorze nouvelles chroniques linguistiques ont été conçues et diffusées au moyen de son journal interne, l'*ITHQexpress*. Afin de se conformer aux consignes de l'Office québécois de la langue française, le message d'accueil téléphonique de l'Institut a par ailleurs été actualisé.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En 2008-2009, l'Institut n'a reçu qu'une seule demande d'accès à des documents, à laquelle il a donné suite par la communication de la liste du personnel de l'Institut, de sa masse salariale et de son budget de fonctionnement. Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels s'est réuni le 19 novembre 2008. Il a adopté et initié des mesures visant l'inventaire et la mise à jour des fichiers de renseignements personnels ainsi que la mise en œuvre du Règlement sur la diffusion de l'information et de la protection des renseignements personnels, au plus tard le 29 novembre 2010.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

En 2008-2009, le Secrétariat général a été mandaté comme responsable de la sécurité de l'information. Son bilan annuel en matière de sécurité de l'information a été produit et transmis au ministère des Services gouvernementaux, en concertation avec les directions et services concernés.

Un programme de formation en sécurité de l'information s'adressant aux gestionnaires est présentement en négociation. Cette formation pourra aussi s'étendre à l'ensemble du personnel.

Il est à noter que l'ITHQ utilise les services d'une firme spécialisée en déchiquetage pour la destruction sécuritaire de ses documents confidentiels ou contenant des renseignements nominatifs.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ POUR LES MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

Le tableau *Embauche et représentativité* présente les données afférentes aux groupes cibles et aux personnes handicapées, à la page 58.

De plus, en réponse à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, l'Institut a préparé et mis en ligne son deuxième plan d'action. Cet exercice constitue dans les faits une suite du premier plan dont l'objectif demeure la réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées, que celles-ci travaillent à l'Institut, qu'elles y étudient ou qu'elles en soient clientes.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

À la suite de la vérification des livres et des comptes pour l'exercice terminé le 30 juin 2009, le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'endroit de l'Institut dans son rapport déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

LOI SUR LES ARCHIVES (L.R.Q., CHAPITRE A-21.1)

Afin de se conformer à l'article 15 de la Loi sur les archives, le Secrétariat général a procédé au versement de 11 contenants d'archives historiques à Bibliothèque et Archives nationales du Québec, ce qui a nécessité le traitement de 134 boîtes de documents semi-actifs.

L'Institut numérise maintenant les dossiers de ses élèves dès l'inscription, ce qui a permis des gains en efficience et la récupération d'espace pour le Registrariat. Rappelons que ce projet-pilote a débuté en décembre 2006 grâce à la collaboration du Registrariat, du Service des ressources informationnelles et de la responsable de la gestion documentaire et des archives. L'octroi par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport des crédits nécessaires pour terminer la numérisation des dossiers des élèves, a permis de conclure une entente avec le Centre des services partagés du Québec afin de compléter définitivement la numérisation de tous les dossiers microfilmés par le passé.

Par ailleurs, plus de 160 contenants de documents semi-actifs ont été traités. Enfin, l'ITHQ a informatisé plus de 2 800 dossiers en 2008-2009. Les politiques de gestion des documents actifs et semi-actifs du gouvernement du Québec ont ainsi été respectées.

LOI SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE (L.R.Q., c. D-8.1.1)

Stratégie gouvernementale de développement durable du Québec

Conformément aux exigences de la Loi sur le développement durable et de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 entrée en vigueur le 1er janvier 2008, l'Institut a rendu public son Plan d'action quinquennal de développement durable 2008-2013 le 31 mars 2009. Le document peut être consulté en ligne, à l'adresse suivante : http://www.ithq.qc.ca/fr/coup-doeil-sur-linstitut,publications. Élaboré dans l'optique d'« enseigner ce que l'on fait et faire ce que l'on enseigne », ce plan comprend des actions visant autant le personnel que les étudiants ou les clients et les fournisseurs. Il sera mis en application progressivement au cours de la prochaine année.

Générateur de matières résiduelles et putrescibles, l'Institut, après avoir procédé à l'analyse de la gestion de ses matières résiduelles, a adopté un plan de gestion de celles-ci qu'il a intégré à son plan d'action en développement durable. Ce plan vise à systématiser la récupération, le recyclage et le réemploi des matières et à trouver une façon simple et efficace de composter les matières putrescibles.

Un comité, composé de représentants de toutes les unités et soutenu par la direction générale, assurera le suivi des actions prévues en matière de développement durable.

L'Institut n'a cependant pas attendu l'adoption de ces deux plans pour agir. Plusieurs initiatives sont à souligner : l'introduction des menus santé à la cafétéria, le recours à des ustensiles et des assiettes à usage unique en matière biodégradable, le remplacement des verres de styromousse par des verres de carton, l'usage de produits nettoyants sans phosphate et l'organisation d'événements « zéro déchets ». De plus, la cuisine de l'hôtel encourage les petits producteurs locaux pour son approvisionnement en viande et en produits maraîchers.

ANNEXES

1. LOIS ET RÈGLEMENTS ADMINISTRÉS PAR L'ITHQ

Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (L.R.Q., c. I-13.02, a. 24)
Règlement sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne de l'ITHQ
Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire

2. FONDATION DE L'ITHQ

La Fondation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (la Fondation), constituée le 3 février 2003 en vertu de la Loi sur les compagnies du Québec, partie III, est un organisme de bienfaisance du point de vue fiscal.

Ses activités ont débuté en juillet 2003. Sa mission consiste à recueillir des fonds dans le but, notamment, de soutenir les élèves de l'Institut au moyen de bourses d'études et de contribuer à la réalisation des projets déclarés prioritaires par l'Institut, tels le projet Santé au menu, le Fonds de bourses et d'aide financière pour les élèves, le Centre des sciences du vin et de la gastronomie, et la modernisation du matériel pédagogique, en cuisine de collectivité et en restauration d'entreprise.

Le conseil d'administration de la Fondation est autonome.

3. LISTE DES TABLEAUX

Offre de formation ITHQ 2008-2009
Tableau comparatif 2007-2008 et 2008-2009 des clientèles, des stages effectués et des diplômés (enseignement régulier)
Tableau comparatif 2007-2008 et 2008-2009 des clientèles et des diplômés (formation continue)
État des admissions 2008-2009
Évolution des demandes d'admission et des admissions depuis cinq ans
Taux d'obtention du DEC par cohorte d'élèves
Concours, prix et nominations 2008-2009 – Professeurs et élèves de l'ITHQ
Embauche et représentativité

OFFRE DE FORMATION ITHQ – 2008-2009 (1)

ENSEIGNEMENT RÉGULIER

Programmes d'enseignement secondaire

- DEP en cuisine (5311)
  - – Cuisine professionnelle : **programme *Signature ITHQ***
  - – Cuisine professionnelle italienne : **programme *Signature ITHQ***
  - – *Cucina Italiana* : **programme *Signature ITHQ-Alma***
- ASP en cuisine du marché (5324)
  - – Formation supérieure en cuisine : **programme *Signature ITHQ***
- DEP en pâtisserie (5297)
  - – Pâtisserie professionnelle : **programme *Signature ITHQ***
- DEP en service de la restauration (5293)
  - – Service professionnel en restauration : **programme *Signature ITHQ***
- ASP en sommellerie (5314)
  - – Sommellerie professionnelle : **programme *Signature ITHQ***

Programmes d'enseignement collégial

- DEC en techniques de tourisme (414.A0)
  - – Gestion touristique : **programme *Signature ITHQ***
- DEC en techniques de gestion hôtelière (430.A0)
  - – Gestion en hôtellerie internationale : **programme *Signature ITHQ***
- DEC en gestion d'un établissement de restauration (430.B0)
  - – Gestion appliquée en restauration : **programme *Signature ITHQ***
- DEC en gestion d'un établissement de restauration (430.B0) : ***Cheminement ITHQ-Collège Montmorency***
- Cheminement intégré DEP en cuisine/DEC en gestion d'un établissement de restauration : **programme *Signature ITHQ-Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île***

Programmes d'enseignement universitaire

- Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie UQAM-ITHQ
- Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration : **programme *Signature ITHQ-UQAM***
- Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Tourisme : **programme *Signature ITHQ-UQAM***

FORMATION CONTINUE
(offerte à l'ITHQ ou en entreprise)

Programmes avec diplôme

Diplôme reconnu par le MELS

- AEC Coordination d'événements et de congrès (LCL.1G) : **programme *Signature ITHQ-MPI***
- AEC Conciergerie pour hôtels et entreprises (LCL.1T) : **programme *Signature ITHQ***
- AEC Superviseur en hôtellerie (formation à distance) (LJA.1M) : **programme *Signature ITHQ-AHQ***
- AEC Gestion de restaurant (formation à distance) (LJA.14) : **programme *Signature ITHQ***
- AEC Conseiller en vin accrédité (LJA.16) : **programme *Signature ITHQ-SAQ***
- AEC Superviseur en hébergement hôtelier (LJA.1B) : **programme *Signature ITHQ-Station Mont-Tremblant***
- AEC Gestion de la restauration en Nouvelle-Calédonie (LJA.1K) : **programme *Signature ITHQ***
- AEC Gestion de l'hébergement hôtelier en Nouvelle-Calédonie (LJA.1J) : **programme *Signature ITHQ***

Diplôme délivré par l'ITHQ

- Analyse sensorielle des vins du monde : **programme *Signature ITHQ***
- Découverte du vin I : **programme *Signature ITHQ***
- Découverte du vin II : **programme *Signature ITHQ***
- Service de bar
- Connaissance des vins en cuisine professionnelle I : **programme *Signature ITHQ-Charton Hobbs***
- Connaissance des vins en cuisine professionnelle II : **programme *Signature ITHQ-Charton Hobbs***
- *Wine and Spirit Certificate*
- Guide touristique de Montréal : **programme *Signature ITHQ-Ville de Montréal***
- Dirigeants de résidences pour retraités : **programme *Signature ITHQ-Résidences Allegro***
- Spécialisation pour futurs dirigeants de résidences pour retraités : **programme *Signature ITHQ-Résidences Allegro***

PROGRAMME OFFERT EN COLLABORATION AVEC EMPLOI-QUÉBEC

- Cuisine professionnelle et actualisée

(1) Programmes de formation offerts à la collectivité. Les activités de formation sur mesure ne sont pas incluses puisqu'elles sont conçues en fonction des besoins individuels des clients.

TABLEAU COMPARATIF 2007-2008 ET 2008-2009 DES CLIENTÈLES, DES STAGES EFFECTUÉS ET DES DIPLÔMÉS (1)

ENSEIGNEMENT RÉGULIER	CLIENTÈLE ÉTUDIANTE		STAGES (2)				DIPLÔMÉS	
			Hors Québec		Global			
	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09
Programmes d'enseignement secondaire								
• DEP Cuisine d'établissement : Cuisine professionnelle et *Cucina Italiana*	222	226	5	6	354	274	72	95
• ASP Cuisine du marché : Formation supérieure en cuisine	15	14	9	13	20	27	9	13
• DEP Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle	93	93	8	2	61	81	38	47
• DEP Service de la restauration : Service professionnel en restauration	61	71	0	0	82	90	23	38
• ASP Sommellerie : Sommellerie professionnelle	18	19	13	17	13	17	16	17
Sous-total	**409**	**423**	**35**	**38**	**530**	**489**	**158**	**210**
Programmes d'enseignement collégial								
• DEC Techniques de tourisme : Gestion touristique	117	119	12	2	80	131	18	29
• DEC Techniques de gestion hôtelière : Gestion en hôtellerie internationale	178	179	5	97	46	330	40	40
• DEC Gestion d'un établissement de restauration : Gestion appliquée en restauration	183	178	11	5	139	228	28	40
Sous-total	**478**	**476**	**28**	**104**	**265**	**689**	**86**	**109**
Programmes d'enseignement universitaire UQAM-ITHQ								
• Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	306	306	5	10	45	55	58	61
• Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	37	21	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	0	8
• Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Tourisme	3	2	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.
Sous-total	**346**	**329**	**5**	**10**	**45**	**55**	**58**	**69**
TOTAL	**1 233**	**1 228**	**68**	**152**	**840**	**1 233**	**302**	**388**

PROGRAMME OFFERT EN COLLABORATION AVEC EMPLOI-QUÉBEC	CLIENTÈLE ÉTUDIANTE		STAGES				DIPLÔMÉS	
			Hors Québec		Global			
	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09
• Cuisine professionnelle et actualisée	15	15	0	0	15	9	11	9
• Pâtisserie-boulangerie	n. a.	n. a.	0	0	13	0	13	0
TOTAL	**15**	**15**	**0**	**0**	**28**	**9**	**24**	**9**
GRAND TOTAL	**1 248**	**1 243**	**68**	**152**	**868**	**1 242**	**326**	**397**

(1) Les données statistiques ont été produites en utilisant la même période de référence que celle du rapport annuel de gestion, soit du 1er juillet au 30 juin.
(2) Les stages des cheminements DEC/Bac sont intégrés au programme de DEC auquel est inscrit l'étudiant.

TABLEAU COMPARATIF 2007-2008 ET 2008-2009 DES CLIENTÈLES ET DES DIPLÔMÉS

FORMATION CONTINUE (à l'ITHQ ou en entreprise)	CLIENTÈLE ÉTUDIANTE		DIPLÔMÉS	
	07-08	08-09	07-08	08-09
PROGRAMMES AVEC DIPLÔME				
• AEC Coordination d'événements et de congrès ITHQ-MPI	30	33	5	3
• AEC Superviseur en hôtellerie (formation à distance) ITHQ-AHQ	17	n. a.	5	4
• AEC Gestion de restaurant (formation à distance)	15	n. a.	25	n. a.
• AEC Conseiller en vin accrédité ITHQ-SAQ	43	n. a.	41	3
• AEC Superviseur en hébergement hôtelier ITHQ-Station Mont-Tremblant	10	s. o.	n. a.	6
• AEC Gestion de la restauration en Nouvelle-Calédonie	4	s. o.	n. a.	4
• AEC Gestion de l'hébergement en Nouvelle-Calédonie	6	s. o.	n. a.	6
Sous-total	**125**	**33**	**76**	**26**
• Analyse sensorielle des vins du monde	11	n. a.	8	n. a.
• Découverte du vin I	27	44	25	38
• Découverte du vin II	13	17	10	15
• Service de bar	51	66	45	61
• Cuisine de restauration	10	15	10	n. a.
• Connaissance des vins en cuisine professionnelle I et II ITHQ-Charton Hobbs	10	n. a.	10	n. a.
• *Montreal Tour Guide* ITHQ-Ville de Montréal	24	n. a.	22	n. a.
• WSC.01 *Wine & Spirit Certificate*	n. a.	11	n. a.	4
Sous-total	**146**	**153**	**130**	**118**
Diplôme délivré par l'UQAM et l'ITHQ				
• Certificat de perfectionnment en gestion, orientation Hôtellerie et restauration	4	3	5	n. a.
Sous-total	**4**	**3**	**5**	**n. a.**
GRAND TOTAL	**275**	**189**	**211**	**144**

ÉTAT DES ADMISSIONS 2008-2009

		NOUVELLES DEMANDES D'ADMISSION	ADMIS PAR L'ITHQ	INSCRITS*
AUTOMNE 2008				
5311	Cuisine d'établissement-Cuisine professionnelle italienne	346	68	67
5293	Service de la restauration-Service professionnel en restauration	76	34	32
5297	Pâtisserie-Pâtisserie professionnelle	100	34	31
Sous-total Enseignement secondaire		**522**	**136**	**130**
HIVER 2009				
5311	Cuisine d'établissement-*Cucina Italiana*	62	18	17
5311	Cuisine d'établissement-Cuisine professionnelle	192	58	51
5293	Service de la restauration-Service professionnel en restauration	51	17	17
5297	Pâtisserie-Pâtisserie professionnelle	64	19	17
5314	Sommellerie-Sommellerie professionnelle	51	19	19
5324	Cuisine actualisée-Formation supérieure en cuisine	18	15	14
Sous-total Enseignement secondaire		**438**	**146**	**135**
TOTAL Enseignement secondaire 2008-2009		**960**	**282**	**265**
AUTOMNE 2008				
414.A0	Techniques de tourisme-Gestion touristique	84	47	41
430.A0	Techniques de gestion hôtelière-Gestion en hôtellerie internationale	318	83	68
430.B0	Gestion d'un établissement de restauration-Gestion appliquée en restauration	129	85	70
TOTAL Enseignement collégial 2008-2009		**531**	**215**	**179**
AUTOMNE 2008				
LJA.1B	Superviseur en hébergement hôtelier	s. o.	s. o.	s. o.
LJA.14	Gestion de restaurant	s. o.	s. o.	s. o.
LCL.1G	Coordination d'événements et de congrès ITHQ-MPI	43	39	33
LCL.1T	Conciergerie pour hôtels et entreprises	s. o.	s. o.	s. o.
LJA.16	Conseiller en vin accrédité ITHQ-SAQ			
Sous-total Enseignement collégial (AEC)		**43**	**39**	**33**
HIVER 2009				
LJA.0Y	Superviseur en hôtellerie ITHQ-AHQ	s. o.	s. o.	s. o.
LJA.16	Conseiller en vin accrédité ITHQ-SAQ	s. o.	s. o.	s. o.
Sous-total Enseignement collégial (AEC)		**43**	**39**	**33**
TOTAL Enseignement collégial (AEC) 2008-2009		**43**	**39**	**33**
AUTOMNE 2008				
7735	Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	292	217	91
4548	Certificat de perfectionnement en gestion, orientation Hôtellerie et restauration	s. o.	s. o.	s. o.
Sous-total Enseignement universitaire				**0**
HIVER 2009				
7735	Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	s. o.	s. o.	s. o.
4548	Certificat de perfectionnement en gestion, orientation Hôtellerie et restauration	s. o.	s. o.	s. o.
Sous-total Enseignement universitaire		**0**	**0**	**0**
TOTAL Enseignement universitaire 2008-2009		**292**	**217**	**91**
GRAND TOTAL Tous programmes confondus Année scolaire 2008-2009		**1 826**	**753**	**568**

*Candidats ayant accepté notre offre d'admission

ÉVOLUTION DES DEMANDES D'ADMISSION ET DES ADMISSIONS DEPUIS CINQ ANS

ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL

ADMISSION	TECHNIQUES DE TOURISME/ GESTION TOURISTIQUE			TECHNIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE/GESTION EN HÔTELLERIE INTERNATIONALE			GESTION D'UN ÉTABLISSEMENT DE RESTAURATION/GESTION APPLIQUÉE EN RESTAURATION		
	Demandes d'admission	Admis	%	Demandes d'admission	Admis	%	Demandes d'admission	Admis	%
Automne 2004	120	46	38	232	87	38	141	86	61
Automne 2005	136	46	34	262	90	34	175	85	49
Automne 2006	153	77	50	245	106	43	148	107	72
Automne 2007	125	46	37	300	87	29	138	89	65
Automne 2008	84	47	56	318	83	26	129	85	66

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

ADMISSION	CUISINE D'ÉTABLISSEMENT/ CUISINE PROFESSIONNELLE			PÂTISSERIE/ PÂTISSERIE PROFESSIONNELLE			SERVICE DE LA RESTAURATION/ SERVICE PROFESSIONNEL DE LA RESTAURATION			CUISINE D'ÉTABLISSEMENT *(CUCINA ITALIANA)*		
	Demandes d'admission	Admis	%	Demandes d'admission	Admis	%	Demandes d'admission	Admis	%	Demandes d'admission	Admis	%
Automne 2004	205	84	41	63	43	68	84	39	46	–	s. o.	s. o.
Hiver 2005	142	81	57	41	18	44	31	21	68	–	s. o.	s. o.
Automne 2005	238	76	32	61	39	64	76	48	63	–	s. o.	s. o.
Hiver 2006	178	74	42	53	20	38	43	19	44	–	s. o.	s. o.
Automne 2006	281	84	30	75	45	60	94	45	48	–	s. o.	s. o.
Hiver 2007	205	77	38	46	19	41	42	18	43	–	s. o.	s. o.
Automne 2007	320	75	23	95	41	43	63	42	67	–	s. o.	s. o.
Hiver 2008	157	61	39	56	21	38	50	18	36	55	18	33
Automne 2008	346	68	20	100	34	34	76	34	45	–	s. o.	s. o.
Hiver 2009	192	58	30	64	19	30	51	17	33	62	18	29

TAUX D'OBTENTION DU DEC PAR COHORTE D'ÉLÈVES[1]

PROGRAMMES DE LA FAMILLE DES TECHNIQUES ADMINISTRATIVES[2]

ÉCOLES PUBLIQUES	Obtention du DEC	Cohorte 2001-2004	Cohorte 2002-2005	Cohorte 2003-2006[3]	Cohorte 2004-2007
	Durée normale (3 ans)	36,0 %	37,9 %	34,9 %	n. d.[5]
	Après 4 ans	52,7 %	53,5 %	n. d.[5]	n. d.[5]
	Après 5 ans	58,7 %	n. d.[5]	n. d.[5]	n. d.[5]
ÉCOLES GOUVERNEMENTALES	**Obtention du DEC**	**Cohorte 2001-2004**	**Cohorte 2002-2005**	**Cohorte 2003-2006[3]**	**Cohorte 2004-2007**
	Durée normale (3 ans)	54,5 %	39,7 %	47,7 %	n. d.[5]
	Après 4 ans	66,1 %	51,7 %	n. d.[5]	n. d.[5]
	Après 5 ans	70,5 %	n. d.[5]	n. d.[5]	n. d.[5]
ITHQ[4]	**Obtention du DEC**	**Cohorte 2001-2004**	**Cohorte 2002-2005**	**Cohorte 2003-2006**	**Cohorte 2004-2007**
	Durée normale (3 ans)	54,9 %	40,5 %	52,6 %	40,5 %
	Après 4 ans	60,6 %	48,0 %	60,1 %	44,0 %
	Après 5 ans	62,0 %	56,5 %	65,3 %	49,1 %

(1) Ces données ne tiennent compte que des élèves qui en sont à une première inscription au collégial.
(2) Données statistiques produites par le MELS (CHESCO), en date du 5 août 2009.
(3) Aucune donnée CHESCO disponible, relativement aux cohortes ultérieures.
(4) Données statistiques produites par l'ITHQ, en date du 5 août 2009. Toutes les sanctions des études collégiales ont été considérées, et ce, qu'elles aient été obtenues ou non dans le programme de la première inscription au collégial.
(5) La mise à jour des données CHESCO (MELS) n'est pas disponible à ce jour.

CONCOURS, PRIX ET NOMINATIONS 2008-2009 – PROFESSEURS ET ÉLÈVES DE L'ITHQ

Chef pâtissier de l'année pour le Canada Fédération culinaire canadienne (FCC)	Année 2008	**Yves Petit,** professeur de pâtisserie, Premier prix	National
Chef cuisinier de l'année pour le Québec Société des chefs cuisiniers et pâtissiers du Québec	Année 2008	**Jean-Louis Thémis,** professeur de cuisine	Provincial
Grande Soirée de l'hospitalité et de la gastronomie québécoise, Fondation de l'ITHQ	Septembre 2008	**Jean-Louis Thémis,** professeur de cuisine, intronisé à l'Académie des Grands ITHQuois	Provincial
Prix Azimut, catégorie Projet rassembleur Journées annuelles de l'accueil touristique	Octobre 2008	**Josée Bilodeau** (Gestion touristique), pour son projet Le Parcours de l'Éclusier	Provincial
Équipe régionale du Québec, Médaille d'argent Olympiades culinaires mondiales (IKA), Allemagne	Octobre 2008	**Daniel Côté,** professeur de cuisine **Yves Petit,** professeur de pâtisserie	International
Concours *Almost Famous Chef San Pelligrino*	Février 2009	**Lyssa Barrera** (Cuisine italienne), Premier prix	National
Concours Apprenti cuisinier de l'année Société des chefs cuisiniers et pâtissiers du Québec	Février 2009	**Grégoire Routy,** Médaille de bronze	Provincial
Concours Apprenti pâtissier de l'année Société des chefs cuisiniers et pâtissiers du Québec	Février 2009	**Rebecca Belleau,** Médaille de bronze	Provincial
Grands Prix de la relève touristique Association québécoise de la formation en tourisme, hôtellerie et restauration (AQFORTH)	Février 2009	**Martine Tremblay** (Cuisine) **Jean-François Bouchard** (Pâtisserie) **Martin Forcier** (Sommellerie)	Provincial Provincial Provincial
Concours culinaire de la Fédération culinaire canadienne (FCC), section Québec	Avril 2009	**Yves Petit,** professeur de pâtisserie, Médaille d'or	Provincial

EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

L'embauche	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	22	60	9	–

Nombre d'employés réguliers, en date du 30 juin 2009

Effectif total (personnes) 132

2. MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Rappel de l'objectif d'embauche : Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Le taux d'embauche	RÉGULIERS				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES				GLOBAL
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	
Nombre de personnes embauchées	3	–	–	–	7	–	1	–	3	3	–	–	–	–	–	–	
Pourcentage	14 %	–	–	–	12 %	–	2 %	–	33 %	33 %	–	–	–	–	–	–	
Pourcentage global	14 %				13 %				67 %								19 %

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

Le taux de représentativité	RÉGULIERS			
	CC	Angl.	Aut.	PH
Représentativité en nombre	3	6	–	2
Pourcentage	2 %	5 %	–	2 %

3. FEMMES

Le taux d'embauche	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre de femmes embauchées	6	36	7	–
Pourcentage	27 %	60 %	78 %	–

Niveau de représentation[1]	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[2]	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier
Représentativité en nombre	2/11	29/66	24/30	13/17	–	1/7
Pourcentage	18 %	44 %	80 %	76 %	–	14 %

(1) Correspondant à des emplois réguliers.

(2) Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

4. RÉSULTATS COMPARATIFS

Le taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones pour les trois dernières années et pour 2006-2007, incluant le taux d'embauche des personnes handicapées

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
2006-2007	–	19 %	100 %	–
2007-2008	–	10 %	100 %	–
2008-2009	14 %	13 %	67 %	–

Le taux de représentativité	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Membres des communautés culturelles	3 %	3 %	2 %
Anglophones	5 %	5 %	5 %
Autochtones	–	–	–
Personnes handicapées	2 %	2 %	2 %

ANNÉE FINANCIÈRE 2008-2009

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et respectant les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans les autres sections du rapport annuel concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles financiers internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

L'Institut reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de l'Institut, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification de même que l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément concernant sa vérification.

La directrice générale,

Lucille Daoust

Le chef du Service des ressources financières
et de l'approvisionnement,

Julien Girard, CGA, MAP

Montréal, le 4 septembre 2009

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec au 30 juin 2009 ainsi que les états des produits et charges, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Institut. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Institut au 30 juin 2009 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA auditeur

Québec, le 4 septembre 2009

ÉTATS FINANCIERS

PRODUITS ET CHARGES de l'exercice terminé le 30 juin 2009

	2009	2008 (Redressé, note 3)
PRODUITS		
Subvention du gouvernement du Québec (note 5)	25 694 969 $	24 854 427 $
Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure	601 252	801 262
Enseignement régulier	616 684	549 334
Restauration	2 255 713	2 081 580
Hébergement	1 245 563	1 273 934
Intérêts sur placements	274 745	401 443
Services professionnels	273 358	170 488
Autres produits	947 925	870 179
	31 910 209	**31 002 647**
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	16 531 835	15 286 525
Fournitures pédagogiques et administratives	2 494 248	2 486 072
Entretien, réparations et services publics	1 602 316	1 417 132
Services auxiliaires	1 879 972	1 758 834
Taxes foncières et autres	1 407 889	1 427 518
Formateurs, conférenciers et soutien étudiant	521 263	509 030
Communications et déplacements	524 546	368 504
Autres frais administratifs	622 965	459 984
Intérêts sur la dette à long terme	2 001 065	2 048 734
Autres frais financiers	69 906	65 457
Perte à la radiation d'immobilisations	6 563	121 263
Amortissement des immobilisations	3 920 764	3 946 197
Perte (gain) non matérialisé sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	13 850	(17 504)
	31 597 182	**29 877 746**
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**313 027 $**	**1 124 901 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS de l'exercice terminé le 30 juin 2009

	INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS	AFFECTÉ	NON AFFECTÉ	2009	2008 (Redressé, note 3)
Solde au début	**1 125 757 $**	**1 479 770 $**	**733 327 $**	**3 338 854 $**	**2 195 862 $**
Redressement de la provision pour congés de maladie (note 3)	–	–	(1 655 550)	(1 655 550)	(1 678 568)
Solde redressé	**1 125 757**	**1 479 770**	**(922 223)**	**1 683 304**	**517 294**
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(367 528)	–	680 555	313 027	1 124 901
Investissement en immobilisations	446 618	–	(446 618)	–	–
Affectation d'origine interne (note 6)	–	(1 374 450)	1 374 450	–	–
Gains cumulés portés directement à l'excédent cumulé au début	–	–	–	–	8 884
Variation des gains non matérialisés sur les actifs disponibles à la vente	–	–	49 965	49 965	32 225
Solde à la fin	**1 204 847 $**	**105 320 $**	**736 129 $**	**2 046 296 $**	**1 683 304 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN au 30 juin 2009

	2009	2008 (Redressé, note 3)
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2 650 758 $	10 160 841 $
Placements disponibles à la vente (note 7)	342 041	2 215 974
Créances (note 8)	522 234	575 453
Stocks	238 423	187 417
Frais payés d'avance	889 532	833 314
Subvention à recevoir du gouvernement du Québec	2 431 682	1 279 795
	7 074 670	**15 252 794**
Subvention à recevoir du gouvernement du Québec	38 080 292	37 540 758
Placements disponibles à la vente (note 7)	3 281 061	1 669 047
Immobilisations (note 9)	33 181 355	35 137 179
	81 617 378 $	**89 599 778 $**
PASSIF		
À court terme		
Charges à payer et frais courus (note 11)	5 612 488 $	4 079 026 $
Subventions perçues d'avance	562 807	7 685 041
Portion de la dette à long terme échéant au cours du prochain exercice (note 12)	1 011 829	961 114
	7 187 124	**12 725 181**
Subventions reportées relatives aux immobilisations (note 10)	30 942 008	32 976 922
Provision pour congés de maladie (notes 3 et 11)	3 477 404	3 237 996
Dette à long terme (note 12)	36 278 319	37 290 148
	77 884 855	**86 230 247**
ACTIFS NETS		
Apports du gouvernement du Québec	1 686 227	1 686 227
Actifs nets investis en immobilisations	1 204 847	1 125 757
Actifs nets grevés d'affectations d'origine interne (note 6)	105 320	1 479 770
Actifs nets non affectés	736 129	(922 223)
	3 732 523	**3 369 531**
	81 617 378 $	**89 599 778 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration,

Robert Gagnon, président

Johanne Blanchard, CA, vice-présidente

FLUX DE TRÉSORERIE de l'exercice terminé le 30 juin 2009

	2009	2008 (Redressé, note 3)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	313 027 $	1 124 901 $
Ajustements pour :		
Perte à la radiation d'immobilisations	6 563	121 263
Amortissement des immobilisations	3 920 764	3 946 197
Amortissement des subventions reportées relatives aux immobilisations	(3 514 530)	(3 578 317)
Gain matérialisé sur actifs financiers disponibles à la vente	(16 676)	–
Perte (gain) non matérialisé sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	13 850	(17 504)
	722 998	**1 596 540**
Variation des éléments hors caisse liés aux activités d'exploitation	(5 615 174)	2 302 032
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**(4 892 176)**	**3 898 572**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	(1 971 503)	(655 173)
Acquisition de placements disponibles à la vente	(3 140 440)	(2 521 014)
Disposition de placements disponibles à la vente	3 469 000	–
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(1 642 943)**	**(3 176 187)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	(961 114)	(881 685)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**(961 114)**	**(881 685)**
VARIATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(7 496 233)	(159 300)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	10 160 841	10 302 637
Gain (perte) non matérialisé sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	(13 850)	17 504
	10 146 991	**10 320 141**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 13)	**2 650 758 $**	**10 160 841 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES 30 juin 2009

1. CONSTITUTION ET OBJETS

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, corporation constituée par une loi spéciale (L.R.Q., chapitre I-13.02), a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, ainsi que de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines.

Les sommes reçues par l'Institut doivent être affectées au paiement de ses obligations et, à la demande du gouvernement, le solde doit être versé au Fonds consolidé du revenu.

En vertu de sa loi constitutive, l'Institut est un mandataire de l'État et n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers de l'Institut, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimation sont la provision pour congés de maladie et la durée de vie utile des immobilisations. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Stocks

Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Les coûts sont établis selon la méthode de l'épuisement successif.

Immobilisations

Les immobilisations, comprenant les projets en cours, sont comptabilisées au coût et sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux annuels suivants :

Immobilisations corporelles	
Bâtiment	4 %
Aménagements de nature permanente	10 %
Équipement de cuisine et matériel technique	10 %
Équipement informatique	20 %
Matériel roulant	25 %
Immobilisations incorporelles	
Logiciels	20 %

Constatation des produits

Subventions

Les subventions à recevoir relatives aux immobilisations sont constatées à titre de produits dans l'exercice au cours duquel l'Institut a obtenu le financement donnant droit à ces subventions ou au cours duquel les travaux ont été réalisés.

Les subventions relatives aux acquisitions d'immobilisations amortissables sont constatées à titre de produits selon la même méthode et les mêmes taux que ceux utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles elles réfèrent.

Les subventions relatives au fonctionnement sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou qu'elles sont à recevoir.

Prestations de services et ventes

Les produits provenant de la prestation de services et des ventes sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- La livraison a eu lieu et les services ont été rendus;
- Le prix de vente est déterminé ou déterminable;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Avantages sociaux

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises gouvernementaux à prestations déterminées, étant donné que l'Institut ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de l'entité consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, l'encaisse ainsi que les placements dont l'échéance est inférieure ou égale à 90 jours à partir de la date d'acquisition et facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation

L'Institut a choisi de comptabiliser les placements à leur juste valeur et de les désigner comme étant des actifs disponibles à la vente. Les actifs et passifs financiers sont initialement comptabilisés à leur juste valeur, puis évalués selon leur catégorie :

Actifs/passifs	*Catégories*	*Évaluation subséquente**
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Actifs financiers détenus à des fins de transactions	Juste valeur
Placements	Actifs financiers disponibles à la vente	Juste valeur
Créances	Prêts et créances	Coût
Charges à payer et frais courus	Autres passifs financiers	Coût
Dette à long terme	Autres passifs financiers	Coût

*Les placements sont évalués à la juste valeur marchande obtenue d'une maison de courtage certifiée. Le coût est déterminé en utilisant la méthode du coût moyen après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif le cas échéant.

La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

3. REDRESSEMENT DES ÉTATS FINANCIERS

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont désormais évaluées sur une base actuarielle qui intègre des variables tels un facteur d'actualisation, l'âge moyen de la retraite ainsi qu'un facteur global d'ajustement combinant le coût des avantages sociaux et le taux de cessation d'emploi. La nouvelle méthode de calcul fournit une information plus précise sur la provision pour congés de maladie.

L'application rétroactive de ces nouveaux calculs a eu pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants des états financiers de l'exercice terminé le 30 juin 2008 :

Bilan	
Provision pour congés de maladie	1 655 550 $
Actifs nets non affectés au début	(1 678 568)
Produits et charges	
Traitements et avantages sociaux	(23 018)
Excédent des produits sur les charges	23 018

Actifs financiers détenus à des fins de transactions

De plus, les états financiers de l'exercice terminé le 30 juin 2008 ont été redressés pour classer les placements dont l'échéance est inférieure ou égale à 90 jours comme actifs financiers détenus à des fins de transactions ce qui a eu pour effet d'augmenter l'excédent des produits sur les charges de cet exercice de 17 504 $.

4. MODIFICATIONS COMPTABLES

a) Nouvelles normes

Le 1er juillet 2008, l'Institut a adopté les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés quant aux nouveaux chapitres suivants : 3862 - « Instruments financiers – information à fournir »; 3863 - « Instruments financiers – présentation »; 3031 - « Stocks ».

Le chapitre 3862 établit des nouvelles normes en ce qui a trait aux informations à fournir pour les instruments financiers, alors que le chapitre 3863 reprend les normes de présentation déjà établies par le chapitre 3861 intitulé « Instruments financiers – informations à fournir et présentation ». Quant au chapitre 3031, il prescrit le traitement comptable des stocks, notamment sur la détermination du coût et sa comptabilisation ultérieure en charge, y compris toute dépréciation jusqu'à la valeur nette de réalisation.

L'adoption de ces nouvelles normes n'a pas eu d'impacts significatifs sur les montants comptabilisés dans les états financiers.

b) Modifications futures de conventions comptables

Au cours du prochain exercice, l'Institut appliquera les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés quant au chapitre 3064 - « Écarts d'acquisition et actifs incorporels » en remplacement des chapitres 3062 - « Écarts d'acquisition et actifs incorporels » et 3450 - « Frais de recherche et de développement » qui s'appliquent aux états financiers des exercices ouverts à compter du 1er octobre 2008. Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation, d'évaluation et d'information applicables aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels, y compris les actifs incorporels développés à l'interne.

De l'avis de la direction, l'adoption de ces nouvelles normes comptables n'aura aucun impact significatif sur les états financiers.

5. SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2009	2008
Fonctionnement	20 140 611 $	19 231 328 $
Intérêts sur la dette à long terme	2 001 065	2 048 734
Amortissement des subventions reportées relatives aux immobilisations	3 509 530	3 573 317
Radiation d'immobilisations et autres	43 763	1 048
	25 694 969 $	**24 854 427 $**

6. ACTIFS NETS GREVÉS D'AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE

Ces sommes sont affectées au maintien de l'actif et à l'acquisition future d'immobilisations.

7. PLACEMENTS DISPONIBLES À LA VENTE

	2009	2008
Obligations du gouvernement du Québec et de municipalités à des taux fixes variant de 3,3 % à 5,95 %	3 623 102 $	1 869 073 $
Acceptations bancaires disposées au cours de l'exercice	–	2 015 948
	3 623 102	**3 885 021**
Portion échéant au cours du prochain exercice	(342 041)	(2 215 974)
	3 281 061 $	**1 669 047 $**

8. CRÉANCES

	2009	2008
Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure	207 679 $	180 805 $
Restauration et hébergement	163 864	151 416
Taxes	34 101	–
Autres créances	56 558	124 560
	462 202	**456 781**
Courus		
Intérêts sur placements	54 133	118 884
Taxes	5 899	(212)
	522 234 $	**575 453 $**

9. IMMOBILISATIONS

	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	2009 NET	2008 NET
Immobilisations corporelles				
Terrain	795 900 $	– $	795 900 $	795 900 $
Bâtiment	29 270 040	11 140 207	18 129 833	19 335 144
Aménagement de nature permanente*	21 289 785	11 838 403	9 451 382	9 727 957
Équipement de cuisine et matériel technique	9 362 368	5 392 916	3 969 452	4 450 047
Équipement informatique*	1 250 194	1 055 195	194 999	306 706
Matériel roulant	25 972	19 479	6 493	12 986
Œuvres d'art	238 600	–	238 600	238 600
	62 232 859	**29 446 200**	**32 786 659**	**34 867 340**
Immobilisations incorporelles				
Logiciels*	822 704	428 008	394 696	269 839
	63 055 563 $	**29 874 208 $**	**33 181 355 $**	**35 137 179 $**

*Ces immobilisations comprennent des projets en cours non amortis de 633 596 $.

10. SUBVENTIONS REPORTÉES RELATIVES AUX IMMOBILISATIONS

	2009	2008
Gouvernement du Québec		
Solde au début	32 969 422 $	36 160 922 $
Subvention du gouvernement du Québec	1 479 616	381 817
Amortissement de l'exercice	(3 509 530)	(3 573 317)
Solde à la fin	**30 939 508**	**32 969 422**
Autres		
Solde au début	7 500	12 500
Amortissement de l'exercice	(5 000)	(5 000)
Solde à la fin	**2 500**	**7 500**
	30 942 008 $	**32 976 922 $**

11. AVANTAGES SOCIAUX

Régimes de retraite

Les membres du personnel de l'Institut participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Le taux de cotisation de l'Institut au RREGOP est de 8,19 % de la masse salariale et celui du RRPE et du RRAS est de 10,54 %.

Les cotisations de l'Institut imputées aux résultats de l'exercice, selon la comptabilité des régimes à cotisations déterminées, s'élèvent à 775 594 $ (2008 : 663 472 $). Ce montant constitue les obligations de l'Institut envers ces régimes.

	2009	2008
Provision pour vacances*		
Solde au début	1 474 398 $	1 397 793 $
Charges de l'exercice	1 570 949	1 771 098
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 394 915)	(1 694 493)
Solde à la fin	**1 650 432 $**	**1 474 398 $**
Provision pour congés de maladie		
Solde au début redressé (note 3)	3 237 996 $	3 261 014 $
Charges de l'exercice	727 317	902 795
Prestations versées au cours de l'exercice	(487 909)	(925 813)
Solde à la fin	**3 477 404 $**	**3 237 996 $**

*Incluse au poste Charges à payer et frais courus

Description

Les employés de l'état accumulent les journées de maladies conformément aux conventions collectives en vigueur et ont le choix de les utiliser comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. L'Institut estime qu'elle disposera des fonds nécessaires lui permettant de verser les prestations lorsqu'elles deviendront exigibles.

Évaluations et estimations subséquentes

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base, notamment, des estimations et des hypothèses économiques à long terme au 30 juin 2009 :

Taux d'indexation moyen	2,66 %
Taux d'actualisation	3,75 % et 4,25 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	6 ans et 11 ans

12. DETTE À LONG TERME

	2009	2008
Emprunt du Fonds de financement du gouvernement du Québec, échéant le 3 juin 2030, portant intérêt au taux fixe de 5,258 %, et remboursable par versements semestriels de 1 370 175 $ incluant capital et intérêts	34 318 837 $	35 198 128 $
Emprunt du Fonds de financement du gouvernement du Québec, échéant le 3 juin 2030, portant intérêt au taux fixe de 4,679 %, et remboursable par versements semestriels de 112 762 $ incluant capital et intérêts	2 971 311	3 053 134
	37 290 148	**38 251 262**
Portion de la dette à long terme échéant au cours du prochain exercice	(1 011 829)	(961 114)
	36 278 319 $	**37 290 148 $**

Les versements en capital exigibles au cours des cinq prochains exercices, sont les suivants :

2010	1 011 829 $
2011	1 065 221 $
2012	1 121 434 $
2013	1 180 617 $
2014	1 242 925 $

13. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2009	2008
Encaisse	1 146 269 $	3 196 673 $
Placements dont l'échéance est inférieure ou égale à 90 jours à partir de la date d'acquisition	1 504 489	6 964 168
Trésorerie et équivalents de trésorerie	**2 650 758 $**	**10 160 841 $**

Les intérêts versés par l'Institut au cours de l'exercice s'élèvent à 2 004 758 $ (2008 : 2 084 187 $)

14. INSTRUMENTS FINANCIERS

Juste valeur

La valeur comptable nette des instruments financiers à court terme se rapproche de leur juste valeur étant donné leur échéance à court terme. Une variation de 1 % des taux d'intérêts au 30 juin 2009 aurait eu pour effet d'augmenter ou de diminuer la juste valeur des actifs financiers disponibles à la vente et les actifs nets de 110 737 $ à cette date.

La juste valeur de la dette à long terme s'établit à 39 556 638 $ (2008 : 40 518 965 $) en utilisant le cours du marché au 30 juin 2009 pour actualiser les flux monétaires.

Risque de crédit

L'exposition au risque de crédit de l'Institut correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs ne se concentre pas dans un seul secteur d'activité. L'Institut procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour pertes au moment où les comptes sont jugés irrécouvrables.

L'analyse des créances se détaille comme suit :

	2009			2008		
	VALEUR BRUTE	PERTE DE VALEUR	VALEUR NETTE	VALEUR BRUTE	PERTE DE VALEUR	VALEUR NETTE
Créances						
Courantes	363 882 $	– $	363 882 $	280 784 $	– $	280 784 $
En souffrance depuis :						
31 à 90 jours	67 267	–	67 267	95 713	–	95 713
91 à 365 jours	25 938	205	25 733	78 591	–	78 591
plus de 365 jours	5 694	374	5 320	1 709	16	1 693
	462 781 $	**579 $**	**462 202 $**	**456 797 $**	**16 $**	**456 781 $**

Risque de liquidité

L'Institut considère qu'il détient suffisamment de placements facilement convertibles en trésorerie et également de sources de financement afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme.

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés divulguées dans les états financiers et comptabilisées à leur valeur d'échange, l'Institut est apparenté à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. L'Institut n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés, autre que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement dans les états financiers.

16. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2008 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2009.

Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par
la Direction du développement stratégique et par
la Direction des communications et des relations
publiques et internationales de l'Institut de tourisme
et d'hôtellerie du Québec.

Conception graphique de la couverture : Monique Sigouin, ITHQ
Photographies : Pierre Beauchemin, ITHQ
Photos de M^me^ Daoust : Gilles Lauzon, magazine *Brigade*
Réalisation graphique : Guénette + Delisle
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2009
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-550-57026-4

Note : Dans ce rapport, l'emploi du masculin doit
être entendu comme une forme neutre d'expression
et n'a d'autre but que celui d'alléger le texte.

Institut de tourisme et d'hôtellerie
Québec

3535, rue Saint-Denis
Montréal (Québec)
H2X 3P1
Téléphone : 514 282-5108
Sans frais, au Québec seulement : 1 800 361-5111
Télécopieur : 514 873-4529
Courriel : webmestre@ithq.qc.ca
www.ithq.qc.ca