ASSEMBLÉE NATIONALE
Nº 2279-2005 11/02

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
MINISTÈRE DU TOURISME

04-05

Québec

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

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

Le document est édité par :
La Direction des communications

Conception graphique et infographie : Agraf

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2005
ISBN : 2-550-45614-9
© Ministère du Tourisme, 2005

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
MINISTÈRE DU TOURISME

04-05

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Bureau 1.30
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère du Tourisme, tel qu'il est prévu à la Loi sur l'administration publique.

Le ministère du Tourisme était autrefois intégré dans un autre ministère à vocation économique, le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche. La responsabilité de l'État en matière de tourisme et son importance ont clairement été reconnues en février 2005 lorsque le premier ministre m'a désignée ministre du Tourisme.

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

La ministre du Tourisme,

Françoise Gauthier

Québec, octobre 2005

Madame Françoise Gauthier
Ministre du Tourisme
900, boulevard René-Lévesque Est
Bureau 400
Québec (Québec) G1R 2B5

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du ministère du Tourisme pour l'exercice financier 2004-2005.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard des cibles, fixées dans la planification stratégique et effectives au cours de la période visée, sur lesquelles le Ministère a porté son action, ainsi que de la Déclaration de services aux citoyens. Il présente également les priorités d'action retenues par le gouvernement dans son document « Briller parmi les meilleurs ».

Je vous signale par ailleurs que ce rapport contient une déclaration de la sous-ministre du Tourisme sur la fiabilité des données ainsi qu'un rapport de validation de l'information de la vérification interne, ce service de vérification interne nous étant rendu en vertu d'une entente administrative avec le Contrôleur des finances.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,

Louise Pagé

Québec, octobre 2005

TABLE DES MATIÈRES

I Déclaration de la sous-ministre du Tourisme 6

II Rapport de validation de la vérification interne 7

III **INTRODUCTION** 9

IV **MISE EN CONTEXTE** 10

V **FAITS SAILLANTS** 10

Partie 1 PRÉSENTATION DU MINISTÈRE DU TOURISME 11

1 Historique 11
2 Mission, clientèles et partenaires 11
3 Principaux mandats 12
4 Structure administrative 12

Partie 2 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 15

1 Avant-propos 15
2 Résultats au regard des outils de gestion 15
2.1 La Déclaration de services aux citoyens 15
2.2 Les orientations stratégiques du Ministère 17
2.2.1 Orientation 1 : Poursuivre le virage client 17
2.2.2 Orientation 2 : Consolider les marchés actuels et en conquérir de nouveaux - Objectif 1 18
2.2.3 Orientation 2 : Consolider les marchés actuels et en conquérir de nouveaux - Objectif 2 18
2.3 L'évaluation de programme 23
3 Résultats au regard des priorités du gouvernement 24
3.1 Le document d'orientation « Briller parmi les meilleurs » 24
3.2 Le plan de modernisation 24
3.2.1 Allégement 24
3.2.2 Partenariat 25
3.2.3 Autre collaboration 26

Partie 3 APPLICATION DES LOIS ET POLITIQUES DANS LES DOMAINES DU TOURISME ET DE L'ADMINISTRATION GOUVERNEMENTALE 27

1 Loi sur les établissements d'hébergement touristique 27
2 Loi sur la taxe de vente du Québec 28
3 Politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques 29
4 Autres exigences administratives et gouvernementales 29
4.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 29
4.2 L'éthique 29
4.3 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration 29
4.4 L'utilisation du français dans les technologies de l'information 29
4.5 La politique concernant la santé des personnes au travail 30
4.6 Le programme d'accès à l'égalité 30
4.7 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 33

Partie 4 UTILISATION DES RESSOURCES 35

1 Ressources humaines 35
2 Ressources financières 37
3 Ressources informationnelles 37
4 Ressources matérielles 37

Annexe 1 Lois et règlements sous la responsabilité de la ministre du Tourisme 38

Annexe 2 États financiers 2004-2005 du Fonds de partenariat touristique 39

Annexe 3 Organigramme 51

DÉCLARATION DE LA SOUS-MINISTRE DU TOURISME

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la sous-ministre du Tourisme. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et de l'information contenue dans le rapport annuel de gestion, et des contrôles afférents.

À notre connaissance, les données et renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents, sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

La sous-ministre,

Louise Pagé

Québec, octobre 2005

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Louise Pagé,
Sous-ministre du Tourisme

Madame la Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère du Tourisme. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en oeuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère du Tourisme nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

L'information relative aux exercices antérieurs, et présentée pour fins de comparaison, a été examinée par un autre vérificateur interne.

Le directeur des services corporatifs,
Contrôleur des finances,

Benoît Boivin FCA

Benoît Boivin, MAP, FCA

Québec, octobre 2005

INTRODUCTION

Le rapport annuel de gestion du ministère du Tourisme couvre l'exercice financier 2004-2005.

Après une mise en contexte, le rapport expose les faits saillants de la période visée. La partie 1 présente le Ministère, ses principaux mandats et sa structure administrative. La partie 2 fait état des résultats de 2004-2005 respectant le cadre de gestion prévu à la Loi sur l'administration publique. Ainsi, le rapport révèle les résultats obtenus en regard de la Déclaration de services aux citoyens ainsi que des objectifs qui ont été pris en charge tour à tour par la ministre déléguée au Développement régional et au Tourisme, puis par la ministre du Tourisme. Le rapport indique également les résultats obtenus en regard des objectifs pertinents du ministère du Tourisme dans le plan gouvernemental «Briller parmi les meilleurs» et dans le plan de modernisation de l'État. La partie 3 traite de l'application de lois et de politiques dans les domaines du tourisme et de l'administration gouvernementale et, enfin, la partie 4 présente l'utilisation des ressources.

MISE EN CONTEXTE

En avril 2003, le gouvernement du Québec entreprenait de regrouper ses interventions en tourisme sous l'égide du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche (MDERR). Le 18 février 2005, le gouvernement annonçait la nomination de la ministre du Tourisme. Le présent rapport soumis par cette dernière, couvre la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, et ce, en conformité avec les dispositions de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). Les entités concernées par le remaniement ministériel du 18 février 2005 ont la responsabilité de produire le rapport annuel de gestion pour les mandats dont ils sont responsables au 31 mars 2005. En effet, en vertu du principe de continuité ministérielle ayant la responsabilité des priorités gouvernementales en matière de tourisme au moment de la fin de l'année financière 2004-2005, donc au 31 mars 2005, il revient à la ministre du Tourisme de faire rapport des résultats pour l'ensemble de l'année 2004-2005. Elle reprend donc les priorités du tourisme qui étaient toujours pertinentes en vertu de la Déclaration de services aux citoyens et des orientations stratégiques en matière de tourisme, anciennement sous la responsabilité du MDERR.

À des fins pratiques, le nom « ministère du Tourisme » (MTO) est utilisé pour identifier les unités administratives dédiées au secteur Tourisme relevant anciennement de la ministre déléguée au Développement régional et au Tourisme, et dont la direction a été confiée à la ministre du Tourisme.

FAITS SAILLANTS

L'exercice 2004-2005 est caractérisé par la volonté du gouvernement du Québec de créer les outils nécessaires à la croissance de l'industrie touristique dans toutes les régions du Québec. Ainsi, le gouvernement lançait en mars 2004 son document « Briller parmi les meilleurs », qui énonçait ses orientations et ses priorités d'action, dont celle de mettre en place une politique de développement et de promotion de l'industrie touristique.

L'élaboration de cette politique a constitué le défi le plus important à relever en 2004-2005. Par ailleurs, dans le cadre de son remaniement ministériel, le premier ministre a traduit l'importance accordée au développement de l'industrie touristique en annonçant la nomination de la ministre du Tourisme.

Au cours de l'année 2004-2005, le Ministère a également procédé à l'évaluation du Programme d'aide aux associations touristiques régionales. Les ententes qui en découlent ont fait l'objet d'une prolongation sans modification pour 2005-2006 ; elles feront l'objet de discussions en vue de leur renouvellement en 2006. Enfin, dans le cadre de l'élaboration de la politique touristique, des travaux d'envergure ont été menés relativement au renouvellement de la stratégie marketing de la destination Québec sur le plan international.

PARTIE 1

PRÉSENTATION DU MINISTÈRE DU TOURISME

1. HISTORIQUE

Le 29 avril 2003, Tourisme Québec était intégré au MDERR, créé par le gouvernement du Québec à cette date. Tel qu'indiqué précédemment, lors du remaniement ministériel de février 2005, le premier ministre du Québec a nommé la ministre du Tourisme. Ainsi, le personnel antérieurement affecté au secteur Tourisme, fut regroupé sous la responsabilité de la ministre du Tourisme. Les mandats et responsabilités ont été transférés du MDERR au MTO.

La ministre s'est aussi vu confier la responsabilité de la Régie des installations olympiques, de la Société du Palais des congrès de Montréal et de la Société du Centre des congrès de Québec.

2. MISSION, CLIENTÈLES ET PARTENAIRES

La mission

La mission du ministère du Tourisme, telle qu'elle sera énoncée dans le projet de loi visant sa création, est de soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable.

Les clientèles

Le Ministère dessert essentiellement les acteurs privés et institutionnels de l'industrie touristique québécoise et leurs représentants, ainsi que les consommateurs touristes en quête de renseignements ou de réservations touristiques.

Les partenaires

Les partenaires du Ministère sont les acteurs du système touristique québécois, soit les entrepreneurs privés, les regroupements sectoriels, régionaux et locaux ainsi que plusieurs organisations publiques et associations des paliers fédéral, provincial, régional et local, intervenant en tourisme au Québec.

De façon plus précise, les principaux partenaires du Ministère sont :

- les associations touristiques régionales (ATR), partenaires régionaux privilégiés en matière de promotion touristique ;
- les associations touristiques sectorielles actives dans divers projets de concertation horizontale, d'amélioration de la qualité, de commercialisation et de développement de l'offre ;
- les entreprises touristiques, parties prenantes de nombreux projets de mise en marché ainsi que de développement de produits ;
- les réseaux de distribution québécois et étrangers, partenaires promotionnels de premier ordre sur les marchés internationaux ;

- les entités publiques qui soutiennent le développement des secteurs et services reliés au tourisme (par exemple : Société des établissements de plein air du Québec, ministère de la Culture et des Communications, Faune Québec, Investissement Québec, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, ministère des Relations internationales) ;
- développement économique Canada et Industrie Canada sont, tout comme la Commission canadienne du tourisme et les autres provinces canadiennes, des partenaires importants pour plusieurs réalisations. Pensons à certaines activités promotionnelles sur les marchés internationaux et la réalisation d'enquêtes sur les voyages des Canadiens ;
- les destinations étrangères (France, Belgique, Vermont, New-York, Pennsylvanie), signataires d'ententes de coopération internationale ;
- les entreprises privées ;
- Bell Canada, partenaire privé dans le fonctionnement du Centre d'affaires électronique Bonjour Québec.com ;
- les Associations touristiques régionales associées du Québec pour la gestion de programmes de signalisation touristique ;
- le milieu de l'enseignement et de la recherche ;
- les promoteurs de projets divers, tels les festivals et événements.

3. PRINCIPAUX MANDATS

Le Ministère a le mandat de positionner et promouvoir la destination Québec, ici, ailleurs au Canada et à l'étranger. Il consacre également une large part de ses ressources au soutien de ses partenaires dans le développement de produits et d'événements touristiques, tant sur le plan financier que de l'encadrement.

De plus, le ministère du Tourisme offre des services de renseignements touristiques par téléphone et par courriel, administre le Centre d'affaires électronique Bonjour Québec.com en partenariat avec Bell Canada, organise et exploite un réseau de centres Infotouriste pour accueillir et renseigner les touristes sur les attraits de l'ensemble des régions du Québec ainsi que pour leur offrir un service de réservation.

De même, le Ministère s'assure de la qualité de l'expérience touristique au Québec en veillant à l'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et en supervisant la démarche de classification des établissements d'hébergement. Enfin, le Ministère collige, produit et diffuse des données relatives aux diverses dimensions du secteur touristique afin d'éclairer son action et celle de ses partenaires en matière de promotion et de développement touristique.

4. STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Pour l'année 2004-2005, la structure organisationnelle décrite plus loin était celle du secteur Tourisme au sein du MDERR[1]. Elle fut placée sous l'autorité de la ministre du Tourisme à partir du 18 février 2005. Cette structure était composée d'un sous-ministre associé de qui relevait une sous-ministre adjointe, trois directions générales et neuf directions. Ainsi, pour l'année 2004-2005 :

Le sous-ministre associé dirige et coordonne l'ensemble des unités dédiées au tourisme, conseille la ministre et le sous-ministre en cette matière, et assure la liaison avec les trois sociétés d'État relevant de la ministre.

La Direction de l'intervention stratégique, relevant du sous-ministre associé, s'assure de la cohérence des interventions de toutes les unités administratives en fonction des orientations et stratégies retenues, et assume la responsabilité des dossiers horizontaux et de certains mandats administratifs.

La Direction générale du développement a pour mandat d'orienter et de soutenir le développement des produits touristiques sur la base d'analyses et de prospectives quant à l'évolution des besoins et des clientèles, en proposant des stratégies de développement et de commercialisation par produit, le tout dans une perspective de développement durable et de rehaussement de la qualité de l'offre de service.

1 Le 18 février 2005, le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche (MDERR) est devenu le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE).

Trois directions forment cette direction générale dont les interventions portent sur l'état des produits touristiques, leur développement et la qualité de leurs principales composantes, notamment en matière d'hébergement.

La sous-ministre adjointe au marketing et aux clientèles touristiques coordonne l'ensemble des activités de marketing au Québec, au Canada et à l'étranger, de même que les services offerts directement par le Ministère aux touristes du Québec et de l'extérieur.

Deux directions générales sont sous l'autorité de la sous-ministre adjointe.

La Direction générale du marketing a le mandat d'élaborer et de mettre en oeuvre des activités de promotion de la destination Québec, de coordonner l'édition des publications, la production d'outils promotionnels et le développement du Web marketing. La direction générale gère aussi un réseau international de démarcheurs au sein des marchés touristiques prometteurs, chargés d'y promouvoir les produits touristiques québécois auprès des intermédiaires de voyage et des consommateurs étrangers.

La Direction générale des services à la clientèle touristique a pour mandat d'offrir aux touristes des services facilitant leur accès à l'information et à la réservation. Elle coordonne donc les services téléphoniques offerts aux touristes, le Centre d'affaires électronique élaboré en partenariat avec Bell Canada, de même que le réseau de centres Infotouriste accueillant les touristes à divers endroits de la province. Cette direction générale encadre et soutient aussi les lieux d'accueil et de renseignements touristiques en région et gère conjointement avec le ministère des Transports le Programme de signalisation routière touristique.

L'organigramme en vigueur au 31 mars 2005 est présenté à l'annexe 3.

PARTIE 2

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

1. AVANT-PROPOS

La reddition de compte qui suit s'appuie sur les orientations stratégiques et les objectifs du secteur Tourisme au MDERR qui étaient toujours pertinents en 2004-2005. Elle s'appuie également sur les engagements de la Déclaration de services aux citoyens, sur ses obligations légales ainsi que sur les priorités gouvernementales.

Les résultats de 2004-2005 sont donc présentés au regard :

- des outils de gestion suivants : la Déclaration de service aux citoyens, les objectifs découlant des orientations stratégiques et l'évaluation de programme (partie 2, section 2) ;
- des priorités du gouvernement contenues dans le document d'orientation « Briller parmi les meilleurs » et dans le Plan de modernisation 2004-2007 (partie 2, section 3) ;
- de l'application des lois et politiques dans le domaine du Tourisme et de l'administration gouvernementale (partie 3) ;
- de l'utilisation des ressources (partie 4).

2. RÉSULTATS AU REGARD DES OUTILS DE GESTION

2.1 La Déclaration de services aux citoyens

Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens sont présentés ci-après. Les engagements sont ceux de la Déclaration de services aux citoyens du MDERR qui s'appliquent spécifiquement au secteur Tourisme. Le ministère du Tourisme se dotera de sa propre Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2005-2006.

Tableau 1 : Les résultats relatifs aux services aux touristes

Engagements	Résultats		
	2004-2005	**2003-2004**	**2002-2003**
Délai moyen d'attente lors d'appels téléphoniques (délai cible de 2 minutes)	35 s	43 s	51 s
Délai moyen d'attente au Centre Infotouriste de Montréal (délai cible de 5 minutes)	2 min 42 s	2 min 34 s	2 min 14 s
Délai moyen d'attente au Centre Infotouriste de Québec (délai cible de 5 minutes)	1 min 52 s	1 min 30 s	n. d.
Délai moyen de livraison des envois de documentation :			
• aux États-Unis (délai cible de 6 jours)	5,7 jours	5,2 jours	5,0 jours
• au Québec et au Canada (délai cible de 5 jours)	3,8 jours	3,2 jours	3,3 jours
Délai moyen de traitement des courriels de demandes d'information touristique (délai cible de 48 heures)	42,7 h	40,8 h	33,2 h
Taux de satisfaction de la clientèle du renseignement touristique :			
• centres Infotouriste	98,9 %	99,0 %	96,5 %
• centres d'appels	98,4 %	97,9 %	n. d.

Tableau 2 : Les résultats relatifs au traitement des plaintes

Engagements	Résultats		
	2004-2005	**2003-2004**	**2002-2003**
Délai de transmission d'un accusé de réception pour les plaintes reçues (délai cible de 5 jours*)	94,9 %	95,7 %	94 %
* Note : Un délai de 7 jours applicable à l'ensemble des secteurs du MDERR apparaissait au Rapport annuel de 2003-2004. La cible interne au MTO était de 5 jours et les données sont calculées sur cette base.			
Délai moyen de traitement des plaintes reçues concernant les services du ministère du Tourisme (délai cible de 1 mois).	12,75 jours	19 jours	24 jours
Nombre de plaintes totales	926	1 002	1 046
Nombre de plaintes concernant les activités du ministère du Tourisme	n.d.[2]	136	220

Commentaires

Les délais cibles ont été respectés au cours des trois dernières années. Il appert à nouveau, en 2004-2005, une amélioration du délai moyen de traitement des plaintes. En 2004-2005, 926 plaintes ont été reçues et traitées avec un délai moyen de 12,75 jours, alors qu'en 2003-2004, 1 002 plaintes ont été soumises et traitées avec un délai moyen de 19 jours. Par ailleurs, en 2004-2005, 94,9 % des plaignants ont reçu un accusé de réception dans un délai de 5 jours, contre 95,7 % en 2003-2004, ce qui ne constitue pas un écart significatif.

2 Le MTO a modifié la façon de compiler les données sur le nombre de plaintes concernant ses activités. En 2004-2005, 148 sujets de plaintes ont été répertoriés alors qu'en 2003-2004, on dénombre 136 plaintes, une plainte pouvant inclure plus d'un sujet.

2.2 Les orientations stratégiques du Ministère

Le Ministère fait rapport en fonction des orientations du plan stratégique 2001-2004 de Tourisme Québec d'ailleurs toujours pertinentes pour 2004-2005. Les résultats relatifs aux orientations qui ont mobilisé les actions du Ministère au cours de l'exercice sont présentés ci-après:

2.2.1 Orientation 1: Poursuivre le virage client
Axe d'intervention: Favoriser le développement et la promotion des expériences touristiques en émergence
Objectif: Augmenter la fréquentation touristique du Québec pendant l'hiver et ses retombées économiques

Tableau 3: La fréquentation touristique et les retombées en hiver

Indicateurs	Résultats			
	2004-2005	2003-2004	2002-2003	2001-2002
Proportion des voyages en hiver par rapport au total de l'année (%)	n.d.	27,5	27,6	25,8
Proportion des recettes encaissées en hiver par rapport au total de l'année (%)	n.d.	27,2	28,2	24,7

Commentaires

- Le tableau indique que les données de 2004-2005 ne sont pas disponibles. En effet, les données de ce tableau proviennent de l'Enquête sur les voyages des Canadiens effectuée par Statistique Canada. Or, à partir de janvier 2005, cette enquête a été substantiellement modifiée et porte maintenant le nom d'Enquête sur les voyages des résidents du Canada. Les données de cette nouvelle enquête ne seront pas disponibles avant le début de 2006.
- Il est impossible de confirmer si l'objectif, fixé à 29 % pour les voyages en hiver, a été atteint en 2004-2005. Cependant, les entrées directes des touristes internationaux ont légèrement augmenté à l'hiver 2004-2005 par rapport à l'hiver précédent (+2,5 %), ce qui semble indiquer une remontée vers l'objectif du plan stratégique.
- En ce qui a trait à la proportion des recettes encaissées pendant l'hiver, il appert que la cible, fixée à 26 %, est atteinte depuis 2002-2003. En dépit des difficultés rencontrées en 2003-2004, cette proportion est restée supérieure à la cible. Malgré l'absence de données, il est fort probable que cette proportion n'ait pas baissé pendant l'hiver 2004-2005, compte tenu de la légère augmentation constatée dans les entrées directes de touristes internationaux.
- Il est à noter que les données hivernales couvrent les mois de décembre à mars de chaque année financière.

2.2.2 **Orientation 2:** Consolider les marchés actuels et en conquérir de nouveaux
Axe d'intervention: Adapter les stratégies promotionnelles à l'émergence des nouvelles technologies de l'information et de la communication
Objectif 1: Promouvoir l'adhésion de l'industrie à Bonjour Québec.com et développer sa visibilité et sa fréquentation

Tableau 4: Le nombre de demandes de renseignements touristiques

Indicateurs	Résultats			
	2004-2005	**2003-2004**	**2002-2003**	**2001-2002**
Nombre de visites dans le site www.bonjourquebec.com	9 707 509	8 041 839	6 932 311	3 826 991
Nombre de courriels traités	68 385	64 898	53 179	42 082
Nombre de courriers traités	17 542	17 828	42 964	18 265
Nombre d'appels traités	212 242	234 814	274 997	323 957
Nombre d'actes de renseignements fournis dans les centres Infotouriste	295 186	325 289	365 362	381 511
Nombre total de demandes de renseignements	**10 300 864**	**8 684 668**	**7 668 813**	**4 592 806**

Commentaires

- Le Ministère offre, dans le cadre d'une entente de partenariat public-privé avec Bell Canada, des services de renseignements et de réservations touristiques par le portail Internet Bonjour Québec.com, par courriel et courrier, par le centre d'appels 1-877-BONJOUR et par les centres Infotouriste. Ces derniers se situent à Montréal, Québec et aux cinq principales entrées aux frontières.
- Le volume total de demandes de renseignements a été de 10 300 864, soit 18,6 % de plus que l'année précédente. Internet continue de s'affirmer comme le principal canal d'accès utilisé par les touristes et touristes potentiels en quête d'information. Bonjour Québec.com a reçu 9 707 509 visites, soit 20,7 % de plus qu'en 2003-2004. Les demandes par courriel ont aussi continué de progresser avec 68 385 courriels traités, soit 5,3 % de plus que l'année précédente.
- Cette croissance de l'utilisation d'Internet semble se répercuter sur les demandes de renseignements par téléphone et aux comptoirs des centres Infotouriste, qui ont enregistré respectivement des baisses de 9,6 % et de 9,2 % d'actes de renseignements. Internet s'impose donc de plus en plus comme le principal outil de planification des voyages.
- Le Centre d'affaires électronique continue de gérer une banque de données à jour sur les produits et services d'environ 13 000 établissements et organismes. Au 31 mars 2005, 604 établissements d'hébergement adhéraient au service optionnel de réservation. L'objectif est de maintenir le nombre d'établissements adhérents aux alentours de 600 en remplaçant certains établissements qui n'ont pas obtenu les résultats qu'ils souhaitaient sur le plan de la réservation par des établissements répondant mieux à la demande de la clientèle.

2.2.3 **Orientation 2:** Consolider les marchés actuels et en conquérir de nouveaux
Axe d'intervention: Accorder la priorité aux marchés offrant le meilleur retour sur l'investissement
Objectif 2: Accélérer la croissance du volume et des recettes touristiques sur les marchés cibles

Les trois prochaines sections portent sur cet objectif. La première présente une synthèse statistique du volume et des recettes au regard de chaque marché cible, la seconde dresse un résumé des activités réalisées par le MTO pour y parvenir, alors que la troisième traite du réseau de veille.

2.2.3.1 Statistiques au regard des marchés cibles

Tableau 5: Les volumes et les recettes touristiques sur les marchés cibles*

Indicateurs		Résultats				
	Marché cible	**2004 (000)**	**2003 (000)**	**2002 (000)**	**2001 (000)**	**2000 (000)**
Nombre de voyages des touristes (en millions)	Québec	21,359	20,884	19,815	16,095	17,109
	Canada	3,644	3,589	4,109	4,084	3,215
	États-Unis	2,363	2,224	2,555	2,336	2,254
	Autres pays	0,979	0,800	0,997	1,016	1,162
Total		**28,345**	**27,497**	**27,476**	**23,531**	**23,740**
Recettes des touristes (en milliards de dollars)	Québec	3,666	3,557	3,450	2,684	2,643
	Canada	1,219	1,091	1,419	1,262	0,904
	États-Unis	1,386	1,217	1,454	1,281	1,139
	Autres pays	0,959	0,845	0,962	0,958	1,064
Total		**7,230**	**6,710**	**7,285**	**6,185**	**5,750**

* Les données cumulées couvrent l'année civile, soit de janvier à décembre.

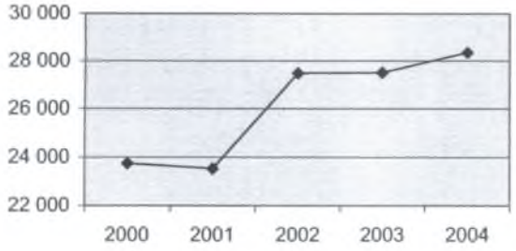
Commentaires

- Les résultats de 2004 indiquent que le volume des voyages de touristes au Québec, tous marchés confondus, ainsi que leurs dépenses, sont à la hausse par rapport à 2003. Le tableau illustre que plus de 56,1 % de la croissance du nombre de voyages de touristes au Québec est attribuable aux Québécois, tandis que près de 79,0 % de la croissance des recettes est générée par les touristes provenant de l'extérieur du Québec.

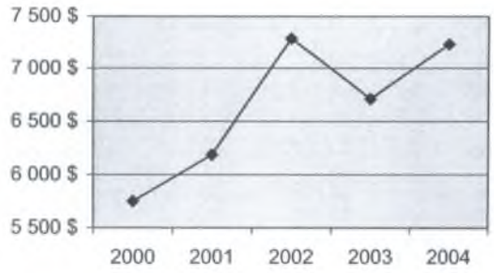
  Les hausses relatives au nombre de voyages et aux dépenses des touristes en 2004 sont détaillées ci-après[3].

  Les graphiques 1 et 2 indiquent qu'en 2004, le nombre de voyages des touristes a atteint plus de 28,3 millions. Ceux-ci ont généré plus de 7,2 milliards de dollars en recettes. Par rapport à 2003, le volume et les recettes de l'ensemble des touristes au Québec ont connu des hausses respectives de 3,1 % et 7,7 %.

GRAPHIQUE 1
Les voyages des touristes au Québec (000)



GRAPHIQUE 2
Les recettes des touristes au Québec (000 000 $)



3 Les données utilisées dans cette section proviennent de Statistique Canada, Enquête sur les voyages des Canadiens (EVC), *Enquête sur les voyages internationaux (EVI)* et *Les entrées aux frontières.*

Les figures 1 et 2 donnent la provenance des touristes qui ont visité le Québec en 2004 ainsi que la répartition des recettes touristiques des différentes clientèles.

FIGURE 1
Provenance des 28,3 millions de touristes au Québec en 2004

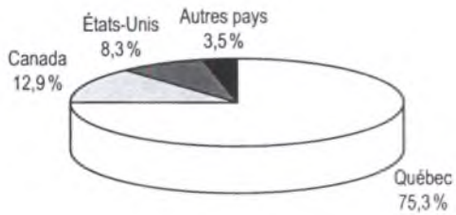
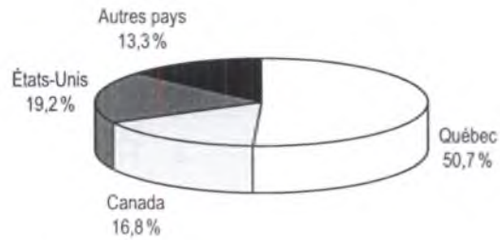
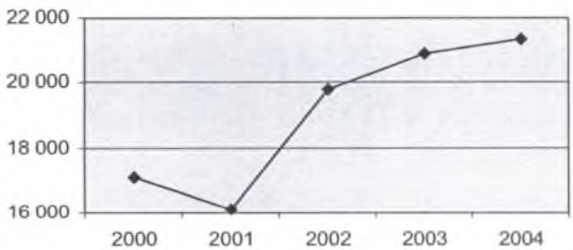


FIGURE 2
Provenance des 7,2 milliards de dollars dépensés par les touristes au Québec en 2004

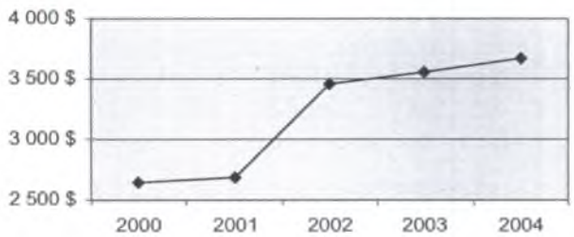


Les graphiques 3 et 4 montrent qu'en 2004, à l'instar des dernières années, les touristes québécois continuent à voyager au Québec. Leur volume a augmenté de 2,3 % en 2004 par rapport à 2003, pour atteindre plus de 21,3 millions, et leurs recettes ont représenté plus de 3,7 milliards de dollars, soit une hausse de 3,1 %.

GRAPHIQUE 3
Les voyages des touristes québécois (000)

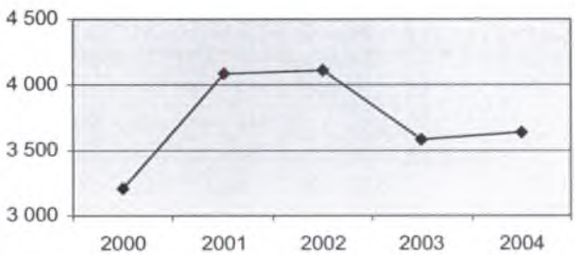


GRAPHIQUE 4
Les recettes des touristes québécois (000 000 $)

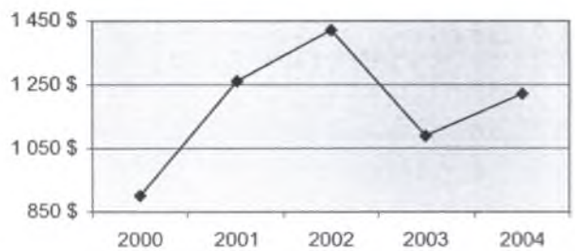


Les graphiques 5 et 6 démontrent qu'en 2004, les touristes des autres provinces canadiennes ont recommencé à voyager au Québec. Plus de 3,6 millions de touristes des autres provinces sont venus au Québec et ont généré des recettes de plus de 1,2 milliard de dollars, ce qui représente des augmentations respectives de 1,5 % et de 11,7 % par rapport à 2003.

GRAPHIQUE 5
Les voyages des touristes canadiens (000)

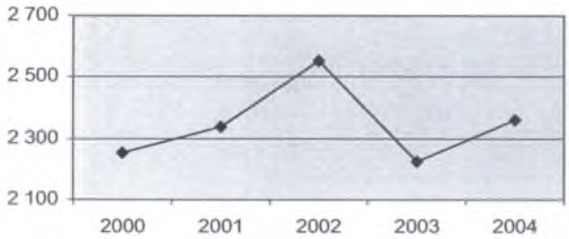


GRAPHIQUE 6
Les recettes des touristes canadiens (000 000 $)

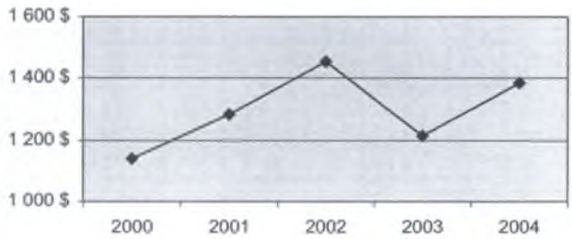


Selon les graphiques 7 et 8, le nombre de touristes américains au Québec a atteint plus de 2,3 millions en 2004, générant des recettes de plus de 1,4 milliard de dollars, ce qui se traduit par des augmentations respectives de 6,2 % et 14,0 % par rapport à 2003.

GRAPHIQUE 7
Les voyages des touristes américains (000)

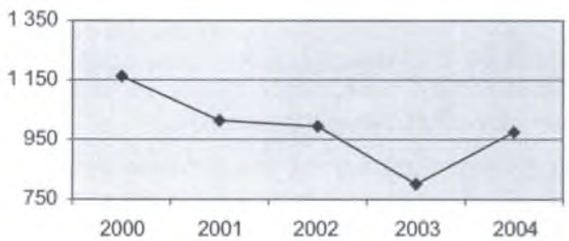


GRAPHIQUE 8
Les recettes des touristes américains (000 000 $)

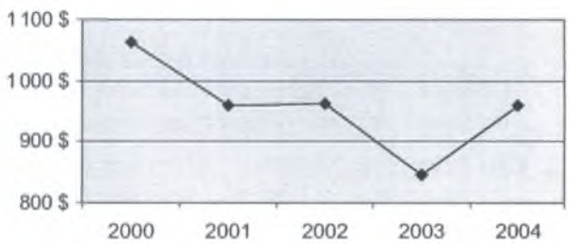


Comme l'indiquent les graphiques 9 et 10, le nombre de voyages des touristes provenant des marchés internationaux autres que les États-Unis a fait un bond important en 2004 par rapport à 2003.

GRAPHIQUE 9
Les voyages des touristes des autres marchés internationaux (000)



GRAPHIQUE 10
Les recettes des touristes des autres marchés internationaux (000 000 $)



Toutefois, depuis 2000, le volume de voyages des touristes en provenance des autres marchés internationaux au Québec a chuté de 15,7 % et leurs dépenses de 9,9 %. Pendant cette période, la proportion de touristes français a diminué, alors que celle d'autres marchés a augmenté, notamment celle du Royaume-Uni, de l'Allemagne et du Mexique. Les raisons de cette volatilité des autres marchés internationaux sont multiples : crises internationales (11 septembre 2001, Syndrome respiratoire aigu sévère), entrée sur le marché de nouvelles destinations accentuant la concurrence en ce qui concerne les prix, maturité de certains produits et autres.

Enfin, soulignons qu'en 2004, la situation de l'industrie touristique québécoise semble s'être nettement améliorée, comparativement à 2003. La reprise de l'économie mondiale, dont celle du Québec et de ses principaux marchés (Ontario et États-Unis), la stabilité géopolitique, le niveau de confiance des consommateurs, ne sont que quelques-uns des facteurs qui ont favorisé l'essor du tourisme au Québec.

Dans son ensemble, l'industrie touristique québécoise a réalisé des recettes de plus de 9,8 milliards de dollars en 2004, ce qui représente une augmentation de 7,7 % par rapport aux recettes de 9,1 milliards de 2003. Ces sommes incluent les recettes provenant des touristes (personnes ayant fait un voyage d'une durée d'une nuit ou plus) et des excursionnistes (personnes ayant fait un voyage d'une durée de 24 heures et moins), ainsi que les recettes provenant des Québécois réalisées au Québec pour des voyages à l'extérieur du Québec.

2.2.3.2 Activités de positionnement et de commercialisation

Les activités suivantes illustrent la façon dont le Ministère exerce son rôle quant à son mandat de positionnement et de commercialisation de la destination Québec.

- Pour l'exercice 2004-2005, 11,9 millions de dollars ont été investis dans des campagnes de promotion sur les marchés cibles. Le tableau suivant présente la répartition des sommes en fonction des marchés cibles.

Tableau 6 : Dépenses en promotion sur les marchés cibles*

Marchés cibles	2004-2005 (000 $)	2003-2004 (000 $)	2002-2003 (000 $)
Québec **	0,693	2,138	2,897
Canada	2,067	1,595	2,731
États-Unis	5,995	7,662	9,668
Autres	3,193	1,890	1,620
TOTAL	**11,948**	**13,285**	**16,916**

* Les montants mentionnés incluent la conception, le placement et l'évaluation des campagnes promotionnelles, ainsi que ceux de l'outil Internet promotionnel et ses activités.

** Les activités de promotion au Québec sont en majorité assurées par les associations touristiques régionales.

- Diverses brochures promotionnelles ont été réalisées, destinées à différents quotidiens et magazines spécialisés du Canada et des États-Unis. Par ailleurs, un montant de 321 000 $ a été déboursé pour différentes activités liées à la production vidéo, à la photothèque et à la vidéothèque. La photothèque a acquis près de 700 nouvelles photos et a effectué plus de 600 prêts d'images à différentes unités du Ministère et à ses partenaires touristiques. Les économies réalisées par le Ministère sont évaluées à plus de 1,5 M$, si celui-ci avait dû utiliser des photos de banques d'images commerciales.
- Pour l'exercice 2004-2005, un montant de 0,874 M$ a été consacré aux activités de relations de presse. Au total, 335 tournées ont été initiées et 849 journalistes, tant de la presse écrite qu'électronique, ont été accueillis au cours de cette période. De ce nombre, 137 provenaient des États-Unis, 126 de la France, 120 de l'Ontario, 48 du Royaume-Uni, 45 du Japon, 37 d'Allemagne, 33 du Mexique et 29 d'Italie. La valeur éditoriale des articles publiés sur le Québec à la suite de ces tournées (presse écrite, radio et télévision) a totalisé 160 M$ en 2004.
- Avec un montant de 2,875 M$, quelque 500 activités de commercialisation – bourses, foires, salons, séminaires, réceptions – ont été réalisées en territoire au cours de l'exercice 2004-2005. De ce nombre, 118 missions de vente ont été proposées aux entreprises touristiques québécoises dont un peu plus de la moitié (65) aux États-Unis seulement, permettant ainsi de contribuer à une croissance de 10,5 % du volume de touristes internationaux au Québec en 2004 et à une augmentation de 13,7 % des recettes touristiques internationales.
- Pour l'exercice 2004-2005, le ministère du Tourisme disposait d'un réseau de représentation internationale regroupant six entreprises et trois démarcheurs couvrant l'Europe, l'Asie et les Amériques pour un coût annuel d'opération de 3,815 M$.

  La répartition pour l'Europe et l'Asie est la suivante : bureaux à Paris (5 personnes), Londres (4), Vlotho en Allemagne (2) et Tokyo (1,5), pour un effectif total de 12,5 personnes et un coût de 2,462 M$.

  La répartition pour le Canada et les États-Unis est : bureaux à Toronto (4 personnes), New York (3) ; démarcheurs à Chicago (2) et Dallas (1), pour un effectif total de 10 personnes et un coût de 1,353 M$.

  Les autres marchés retenus par le MTO sont desservis à partir du Québec. Ce sont la Nouvelle-Angleterre, le Mexique, l'Italie et l'Espagne.
- Pour l'exercice 2004-2005, un montant de 0,117 M$ a été consacré à l'organisation de tournées de familiarisation pour mieux faire connaître aux grossistes étrangers les produits touristiques québécois. Au total, 36 tournées ont ainsi été réalisées, dont 10 provenaient des États-Unis, 7 du Royaume-Uni, 4 de la France, de l'Allemagne, de l'Italie ainsi que du Mexique et 3 de l'Ontario.

L'ensemble de ces actions a permis :

- Pour ce qui est des campagnes promotionnelles de l'été 2004 en Amérique du Nord et en France[4] :
  - d'obtenir, auprès des touristes nord-américains, des taux de notoriété élevés pour le Québec (Toronto et Washington : 88 %, Boston : 87 %, Albany et Hartford : 80 %, et New York : 77 %) ;
  - d'avoir des taux d'intention de visites au Québec assez élevés parmi les touristes nord-américains favorables à la destination « Québec » dans les marchés de Toronto : 69 %, de Boston et Washington : 65 % ; et moindres dans ceux d'Albany : 56 %, de New York : 54 % et d'Hartford : 50 %. En France (74 %), il était particulièrement élevé ;
- Pour ce qui est du réseau de représentation internationale :
  - d'accompagner au-delà de 125 entreprises du Québec sur des scènes de vente ;
  - d'assurer une formation adéquate sur la destination auprès des réseaux de distribution (agences détaillantes) ;
  - de développer des partenariats pour accroître le nombre d'actions de réseautage par les partenaires.

2.2.3.3 Réseau de veille en tourisme

En 2004-2005, le Réseau de veille en tourisme a débuté ses activités. Le réseau repère, collecte, analyse et diffuse de l'information à valeur ajoutée afin de soutenir la compétitivité de l'industrie touristique québécoise et de favoriser une meilleure vision prospective chez ses dirigeants. Rattaché à l'Université du Québec à Montréal (UQAM), il est le fruit d'un partenariat entre la Chaire de tourisme de l'UQAM, le ministère du Tourisme, Développement économique Canada, Transat A.T. et IBM Canada. Le site Internet du réseau produit un bulletin électronique bimensuel, le Globe-Veilleur, à l'intention de ses 12 500 abonnés provenant principalement du secteur privé.

2.3 L'évaluation de programme

Le programme d'aide aux ATR a fait l'objet d'une évaluation de sa pertinence et de sa performance en 2004-2005 tel que le prévoit le plan triennal d'évaluation du MDERR. La période couverte par les travaux d'évaluation s'étend du 1er avril 2002 au 31 mars 2004, soit les deux premières années du triennat 2002-2005 de l'entente de partenariat liant le Ministère et chacune des 21 ATR.

Cette évaluation, déposée le 25 février 2005, et les recommandations qui s'en suivent sont d'une grande importance dans la perspective d'un renouvellement du partenariat entre le Ministère et le réseau des ATR.

En effet, le Ministère gère depuis 25 ans le Programme d'aide financière aux ATR (PAATR) qui a pour objectif d'assurer le financement de base des ATR afin qu'elles exercent leur leadership régional en matière de planification, de concertation et d'action dans le secteur touristique. Ainsi, le gouvernement reconnaît depuis 1979 le réseau des ATR à titre d'interlocuteur privilégié en matière de tourisme dans les régions.

L'entente triennale signée avec chacune des ATR en vertu du PAATR précise les relations et obligations des parties, notamment pour la réalisation des dossiers d'intérêts communs tels que les Grands Prix du tourisme québécois, l'accueil, l'information, la signalisation et la promotion touristique. L'entente mentionne également l'obligation de chacune des parties de coordonner leurs actions marketing respectives au bénéfice de leurs clientèles et de l'industrie touristique québécoise.

C'est dans le cadre de ce programme d'aide financière que le Ministère a entériné, en 2004-2005, l'entente avec l'association touristique du Nunavik à titre d'ATR, portant ainsi leur nombre à 21.

4 Sources : Évaluation de la campagne promotionnelle agrément – été 2004 sur les marchés de l'Ontario et des États-Unis (Zins Beauchesne et Associés, décembre 2004) et Bilan de la campagne presse/radio (Ipsos-ASI, juillet 2004).

3. RÉSULTATS AU REGARD DES PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT

Les résultats au regard des priorités du gouvernement liées à la mission du Ministère sont présentées ci-après.

3.1 Le document d'orientation « Briller parmi les meilleurs »

Le document d'orientation « Briller parmi les meilleurs » précise que le tourisme constitue pour de nombreuses régions une voie majeure de développement et annonce la mise en place d'une politique de développement et de promotion de l'industrie touristique. Par ailleurs, le MTO contribue aux orientations de développement régional par le soutien financier de projets touristiques dans les régions ressources et centrales.

La politique touristique

En 2004-2005, les travaux menés dans le cadre de l'élaboration du projet de politique touristique ont été réalisés en y associant le Forum de l'industrie touristique composé d'une quarantaine de membres de l'industrie qui se sont réunis à cinq reprises entre novembre 2003 et mars 2005, dont trois en 2004-2005.

Des travaux ont également été menés afin d'associer à cette politique une nouvelle image de marque. Ainsi, à deux reprises, des consultations ont été menées, notamment auprès des visiteurs et non-visiteurs des marchés français, américains et ontariens, auprès des représentants du Forum de l'industrie touristique, auprès des directeurs généraux des ATR, auprès des employés du Ministère, du MDERR ainsi que du ministère des Relations internationales.

Les ententes spécifiques

Des ententes spécifiques portant sur le développement touristique ont été conclues dans le cadre de la *Stratégie de développement économique des régions ressources* pour une période de trois ans (2001-2004) et ont bénéficié d'une enveloppe budgétaire de 21 M$ pour ces trois années.

Ces ententes ont été renouvelées pour une année additionnelle, soit jusqu'au 31 mars 2005, à l'exception de l'entente avec le Saguenay–Lac-Saint-Jean, se terminant le 31 mars 2006 et celle avec les Cris, prenant fin le 31 mars 2007.

Une bonification de 3,2 M$ (400 k$ par région), à même les crédits du Fonds de partenariat touristique a été accordée dans le cadre de cette prolongation des ententes spécifiques avec les régions ressources, avant que le suivi ne soit transféré au MDERR en 2004-2005. Le suivi des ententes spécifiques portant sur le développement de l'offre touristique a ainsi été réalisé par le MDERR en 2004-2005[5].

Des ententes spécifiques ont également été conclues en 2003-2004, pour une période de trois ans (jusqu'au 31 mars 2006) avec trois associations touristiques régionales qui ont investi une partie des revenus de la taxe sur l'hébergement à des fins de développement touristique : deux ATR des régions centrales, soit celles des Cantons-de-l'Est et de Charlevoix, et une ATR des régions ressources, celle du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

3.2 Le plan de modernisation

3.2.1 Allégement

Le MDERR a entrepris de refondre la centaine de mesures et de programmes dans tous ses secteurs afin de simplifier leur accès aux diverses clientèles. Dans cet esprit, le secteur tourisme a fait autoriser par le Conseil du trésor le nouveau Programme de soutien au développement et à la promotion touristiques ; ce dernier remplace et intègre les modalités des aides financières qui étaient consenties antérieurement par quatre programmes : Soutien aux associations touristiques régionales, Soutien au développement de l'offre touristique, Soutien à la promotion coopérative et Soutien aux agents de voyages et grossistes.

5 Les montants versés dans le cadre de ces ententes en 2004-2005 apparaissent au rapport annuel de gestion du MDEIE et sont inclus à ses états financiers 2004-2005. La gestion des ententes spécifiques au développement de l'offre touristique sera de nouveau confiée au MTO à partir du 1er avril 2005.

Le regroupement et la simplification des programmes et des mesures répondent aux objectifs du Plan de modernisation 2004-2007 du gouvernement visant à mieux desservir les entreprises et le citoyen en général. Cet exercice a notamment permis d'assurer la croissance des entreprises touristiques dans les cadres normatifs d'aide à l'entrepreneurship et d'aide à l'investissement maintenant dispensés par le nouveau ministère porteur, le MDEIE.

Sous réserve des disponibilités budgétaires du ministère et prenant en compte les occasions de partenariat qui émergent, le nouveau Programme de soutien au développement et à la promotion touristiques permet d'octroyer à un large éventail d'organismes de l'industrie touristique, dans le cadre d'une entente de partenariat d'une durée maximale de cinq ans, une aide financière annuelle aux fins de:

- positionner le Québec comme destination touristique pour les voyages d'agrément et d'affaires;
- créer les conditions favorables à la concertation, à l'émergence, à la structuration et à la commercialisation de produits, de services et de destinations touristiques du Québec;
- rehausser le nombre, la qualité et la notoriété des produits, des services, des attraits et des destinations touristiques du Québec;
- soutenir la tenue de manifestations touristiques, de congrès et d'événements spéciaux d'envergure nationale et internationale.

Depuis le 15 novembre 2004, les sommes versées dans le cadre du soutien à l'industrie touristique le sont en vertu de ce programme.

3.2.2 Partenariat

3.2.2.1 Le soutien aux partenaires

Le Ministère soutient l'industrie touristique, notamment les ATR afin qu'elles soient en mesure d'exercer leur leadership régional en matière de planification, de concertation et d'action dans le secteur touristique. Il apporte également son aide à divers partenaires, dont les associations sectorielles, dans leur processus de recherche de produits émergents, de développement et de commercialisation de nouveaux produits. Ainsi:

- 10,5 M$ ont été versés dans le cadre du PAATR.

  Les ATR ont aussi accès à des revenus provenant de la taxe spécifique sur l'hébergement. Les sommes provenant de cette taxe versée aux ATR depuis 1997 sont présentées à la page 26.

- 4,5 M$ ont été versés dans le cadre du Programme de soutien au développement de l'offre touristique. Le Ministère a conclu en 2004-2005, 14 nouvelles ententes avec des partenaires, dont 7 triennales. Ces ententes concernent, notamment, la réalisation des activités suivantes: étude économique, projet pilote, mise en oeuvre de plans d'affaires, de plans de développement et de mise en marché de produits.

  Dans le cadre du volet festivals et événements de ce même programme, le Ministère a reçu 221 demandes pour la période été-automne, dont 136 ont été retenues, et 59 demandes pour la période hiver-printemps, dont 34 retenues. Ainsi, un total de 11 M$ a été versé en 2004-2005 pour différents festivals et événements touristiques internationaux, nationaux et régionaux.

  Par ailleurs, une nouvelle table de concertation sectorielle avec l'industrie a été mise sur pied pour l'amélioration de la connaissance, le développement et la commercialisation du produit cyclotourisme. Celle-ci s'ajoute aux trois tables existantes en agrotourisme, chasse et pêche, écotourisme et tourisme d'aventure.

- Par ailleurs, le Ministère soutient les partenaires dans la mise en marché de leurs produits. Ainsi, il a participé à 41 salons, 17 activités de relations de presse, 1 tournée de familiarisation et 1 bourse de voyages. Ces activités ont pour but de mieux faire connaître les produits des partenaires. Les sommes investies dans ces activités sont de 413 829$ et concernent les produits suivants: chasse et pêche, motoneige, ski alpin, écotourisme/aventure, golf, tourisme d'apprentissage.

3.2.2.2 Les revenus générés par le partenariat

Les activités marketing développées avec les partenaires touristiques québécois au cours de l'exercice 2004-2005 (excluant le volet de la publicité) ont permis de générer 916 000$ en revenus de partenariat. Au total, 12% de ces revenus ont été réalisés dans le cadre d'activités de relations de presse et 88% lors de promotions commerciales. Les marchés visés étaient prioritairement l'Ontario, les États-Unis et la France.

Les campagnes promotionnelles ont généré 2,527 M$ en revenus de partenariat pour l'exercice 2004-2005. Ces revenus ont été affectés sur les marchés suivants aux fins mentionnées: États-Unis, 963 896$ (publicité dans les journaux; encartage des brochures famille, plein air et ville & villégiature; et campagne à la radio); Royaume-Uni, 192 500$ (promotions du vol Londres/Québec, et du vol Manchester/Montréal); Mexique, 20 000$ (publicité dans les journaux); France, 455 128 $ (promotion du vol Paris/Québec, campagne radio presse magazine, plan média) et Canada hors Québec (Toronto), 895 668$ (encartage des brochures ski et motoneige, publicité dans les journaux ontariens).

3.2.2.3 Le partenariat relatif à la signalisation routière touristique

Afin de rendre plus facile l'accès aux produits touristiques du Québec, le ministère des Transports et le ministère du Tourisme ont mis en place les programmes de signalisation suivants:

- Signalisation des attraits, des activités et de l'hébergement
- Signalisation des services d'essence et de restauration
- Signalisation des itinéraires cyclables hors route
- Signalisation des routes et circuits touristiques

En 2004-2005, les ministères ont convenu avec les Associations touristiques régionales associées du Québec de confier à cet organisme la gestion de la mise en oeuvre des trois premiers programmes cités plus haut pour une période de cinq ans. Le ministère des Transports, quant à lui, gère la mise en oeuvre du programme de signalisation des routes et circuits. Soulignons enfin que le ministère du Tourisme a révisé les critères de ces programmes et évalué 764 demandes d'entreprises relatives à la signalisation.

3.2.3 Autre collaboration

Le ministère du Tourisme organise depuis 20 ans les Grands Prix du tourisme québécois. Cet événement vise à reconnaître la qualité et l'excellence des entreprises et des organismes de l'industrie touristique québécoise.

Le concours se tient d'abord dans chacune des régions du Québec et touche une quinzaine de catégories des secteurs de l'hébergement, la restauration, les attractions touristiques, les festivals, les transports et voyages, le plein air et l'aventure.

En 2004, les 20 régions du Québec ont traité 470 candidatures pour le volet régional du concours. Au total, 208 de ces candidatures ont ensuite été en concurrence au niveau national pour l'obtention des mentions de lauréat or, argent ou bronze, remises pour chacune des catégories à l'occasion du gala national des Grands Prix du tourisme québécois.

PARTIE 3

APPLICATION DES LOIS ET POLITIQUES DANS LES DOMAINES DU TOURISME ET DE L'ADMINISTRATION GOUVERNEMENTALE

1. LOI SUR LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Dans le cadre de l'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique, la ministre du Tourisme a confié à deux mandataires le soin de classifier les établissements d'hébergement. La Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) classifie l'ensemble des établissements, à l'exception des établissements de camping dont le mandat a été confié au Conseil de développement du camping au Québec (CDCQ). De plus, le Ministère exerce les activités d'inspection prévues à cette Loi.

Tableau 7 : Nombre d'attestations en vigueur au 31 mars 2005

	2005	2004
Établissements d'hébergement touristique	5 659	5 550
Terrains de camping	825	S/O
Total	**6 484**	**5 550**

La variation nette est de 109 établissements d'hébergement. Il faut considérer qu'environ 500 exploitants se sont retirés (fermetures, ventes), alors qu'environ 609 nouvelles entreprises se sont jointes à l'offre d'hébergement.

L'entente avec le CDCQ ayant été signée en mars 2004, les terrains de camping ont été visités pour la première fois au cours de l'été 2004, ce qui a permis de délivrer les 825 nouvelles attestations de classification. Ceci explique l'absence d'attestation pour les établissements de camping en 2003-2004.

Enfin, la ministre peut effectuer des visites d'inspection des établissements d'hébergement afin d'assurer l'application de la Loi. C'est ainsi que les employés du Ministère ont procédé à 1107 inspections pour les motifs suivants :

Tableau 8 : Inspections des établissements d'hébergement touristique

	2005	2004
Inspections de l'affichage du panonceau et du prix de l'hébergement	559	321
Inspections à la suite de requêtes, dépistages et plaintes	286	384
Inspections des bureaux d'accueil et de renseignements touristiques	253	315
Inspections des cas en infraction	9	13
Total des inspections	**1 107**	**1 033**

2. LOI SUR LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC

Le Fonds de partenariat touristique, institué en vertu de l'article 19 de la Loi sur le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche (L .R .Q., c. M.-30.01) ; le Fonds s'approvisionne à diverses sources, dont les sommes versées par le ministre du Revenu au titre de la taxe spécifique sur l'hébergement, en application de la Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., chapitre T-0.1). Cette taxe, introduite par le gouvernement en 1997, permet aux régions touristiques qui en font la demande par le biais de leur ATR, de bénéficier du produit de cette taxe pour la promotion et le développement touristique régional.

Au 31 mars 2005, 14 régions touristiques sur 21 ont accédé à ce mécanisme de financement. Quatre nouvelles régions ont adhéré à cette mesure durant l'exercice, soit le Bas-Saint-Laurent, la Mauricie et Lanaudière en avril 2004, et l'Abitibi-Témiscamingue en juillet 2004. Les ATR des Laurentides et de la Montérégie ont entrepris, à l'automne et à l'hiver 2004-2005, des processus de consultation et de concertation régionale qui se sont avérés positifs. La participation officielle de ces deux autres régions devrait être effective en 2005-2006.

Les ATR de la Côte-Nord, soit Manicouagan et Duplessis, ont amorcé des démarches qui n'ont toutefois pas abouti à une demande officielle de procéder à l'adhésion. La Baie-James n'a pas encore signifié son intention de se prévaloir de la taxe, alors que la mesure ne semble pas appropriée pour le Nunavik. La région touristique des Îles-de-la-Madeleine en est, pour sa part, à étudier les diverses possibilités qui s'offrent à elle dans une perspective plus globale de développement touristique durable.

En 2004-2005, le ministère du Tourisme a versé aux ATR plus de 21 millions de dollars, provenant de la taxe sur l'hébergement. Le tableau ci-dessous présente les sommes versées depuis 1997.

Tableau 9 : La taxe spécifique sur l'hébergement – Historique des sommes versées aux ATR participantes[6]

ATR (date d'adhésion)	1997-2002 ($)	2002-2003 ($)	2003-2004 ($)	2004-2005 ($)	Cumulatif ($)
Abitibi-Témiscamingue (1er juillet 2004)				375 214	**375 214**
Lanaudière (1er avril 2004)				387 074	**387 074**
Centre-du-Québec (1er juillet 2003)			270 835	380 707	**651 542**
Bas-Saint-Laurent (1er avril 2004)				706 898	**706 898**
Mauricie (1er avril 2004)				755 669	**755 669**
Chaudière-Appalaches (1er janvier 2003)		101 582	606 630	598 372	**1 306 584**
Gaspésie (1er juillet 2003)			533 664	773 648	**1 307 312**
Saguenay-Lac-Saint-Jean (1er juillet 2002)		572 380	818 789	804 829	**2 195 998**
Charlevoix (1er octobre 2001)	176 356	707 632	701 994	703 767	**2 289 749**
Cantons-de-l'Est (1er janvier 2003)		226 271	1 132 875	1 132 457	**2 491 603**
Outaouais (1er octobre 2001)	374 083	1 112 744	974 622	1 135 504	**3 596 952**
Laval (1er avril 1997)	2 578 901	623 798	596 977	767 708	**4 567 384**
Québec (1er juillet 2001)	2 777 032	4 724 582	4 364 921	4 549 600	**16 416 135**
Montréal (1er avril 1997)	38 711 507	8 621 390	8 027 656	8 291 213	**63 651 766**
Total	**44 617 879**	**16 690 379**	**18 028 963**	**21 362 660**	**100 699 881**

6 Les sommes figurant au présent tableau tiennent compte de l'ajustement final effectif pour 2004-2005.

3. POLITIQUE DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

Adoptée en 2001, la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques vise essentiellement à améliorer les services aux touristes sur le territoire québécois. Le Ministère a poursuivi en 2004-2005 le processus de vérification et d'attestation d'agrément des lieux d'accueil prévu dans les stratégies régionales définies par chacune des régions.

À la fin de 2004-2005, 193 des 251 lieux d'accueil retenus dans les stratégies régionales ont obtenu leur attestation d'agrément de la ministre et 49 autres, un agrément provisoire leur permettant l'exploitation d'un bureau d'information touristique conformément à l'article 32 de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique. De plus, neuf lieux d'accueil ont été soit suspendus, soit fermés et deux autres sont en attente de réévaluation. Le nombre d'éléments de non-conformité aux critères d'agrément est passé de 894 en 2003-2004 à 361 en 2004-2005, ce qui traduit une amélioration sensible de la situation dans le réseau.

Par ailleurs, le Ministère a mis en oeuvre une mesure d'aide financière pour permettre aux bureaux de se conformer aux normes d'accessibilité aux personnes à mobilité restreinte. Treize bureaux ont bénéficié de la mesure d'aide à l'accessibilité pour un montant total de 92 400$.

4. AUTRES EXIGENCES ADMINISTRATIVES ET GOUVERNEMENTALES

L'année 2004-2005 a été marquée par le chevauchement de deux contextes législatifs. Ainsi, c'est principalement sous l'égide de la loi constitutive du MDERR que l'application de lois et la mise en oeuvre de politiques ont été concrétisées.

4.1. L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

En 2004-2005, le MDERR[7] a diffusé une information en ligne à l'ensemble du personnel, dont celui du MTO, sur la protection des renseignements personnels, et a traité les demandes d'accès adressées à ce dernier en vertu des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q.,chapitre A-2.1). Les résultats détaillés sont présentés au rapport annuel de gestion 2004-2005 du MDEIE. Au cours de l'exercice 2005-2006, le ministère du Tourisme mettra en place les structures et les processus nécessaires au respect des exigences de cette Loi.

4.2 L'éthique

En 2004-2005, le personnel du MTO a été sensibilisé aux règles d'éthique par l'information transmise à l'ensemble du personnel par le MDERR. Au cours du prochain exercice, le Ministère se dotera d'un code d'éthique qui prendra en compte les spécificités de ses activités et mandats, et mettra en place les moyens pour le faire connaître et appliquer.

4.3 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration

Le Ministère voit au respect de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration. En ce sens, il a notamment veillé à la révision des textes, brochures et autres documents qu'il a produits et qui ont fait l'objet d'une large diffusion.

4.4 L'utilisation du français dans les technologies de l'information

Le Ministère voit au respect des dispositions de la Politique gouvernementale d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Le bilan gouvernemental de gestion des ressources informationnelles 2004-2005 sera produit par le MDEIE qui traitera, notamment, du respect du français dans les technologies de l'information.

7 Rappelons que le MDEIE a été créé en février 2005. Ce dernier a maintenu certains mandats de l'ancien MDERR, alors que d'autres ont été poursuivis par le MTO. Toutefois, les données relatives aux demandes d'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ne pouvaient être distinguées entre les ministères. Les résultats sont produits dans le rapport du MDEIE.

4.5 La politique concernant la santé des personnes au travail

Le bilan triennal des moyens pris pour actualiser la Politique concernant la santé des personnes pour la période du 20 avril 2003 au 31 octobre 2004, tel que requis par le Secrétariat du Conseil du trésor, est présenté dans le rapport annuel de gestion 2004-2005 du MDEIE. Ce bilan concerne le personnel du MTO et présente un ensemble de moyens pour assurer la santé physique et psychologique des personnes ainsi qu'un milieu de travail exempt de harcèlement et de violence.

Plus particulièrement, en matière d'aide à la personne, des efforts considérables ont été consentis pour tenir compte de la dimension humaine et des besoins du personnel dans un contexte d'intégration au sein du MDERR. Ces efforts ont donné lieu à :

- la mise en oeuvre du Programme d'aide aux personnes (PAE), incluant un volet externe de « coaching » pour l'ensemble du personnel d'encadrement ;
- des activités de prévention, de gestion du changement, de consolidation d'équipe et de gestion du stress.

4.6 Le programme d'accès à l'égalité

Les données de cette section concernent uniquement le personnel du secteur Tourisme et excluent le personnel administratif, lequel relevait d'un autre portefeuille du MDEIE au 31 mars 2005.

4.6.1 Diversité dans la fonction publique : personnes provenant des membres des communautés culturelles, autochtones et anglophones

L'objectif gouvernemental d'embauche des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones a été fixé à 25 %. Le pourcentage d'embauche à atteindre est toutefois modulé à 33 % pour la grande région de Montréal, à 25 % pour la grande région de Québec et à 8 % en région.

Le tableau suivant présente le taux d'embauche, global et par groupes cibles selon le statut, et le niveau de représentation des groupes cibles par rapport au total des effectifs en poste au 31 mars 2005, soit 262 personnes.

Tableau 10 : Le taux d'embauche et la représentativité des groupes cibles

Embauche totale au ministère en 2004-2005 selon le statut (nombre de personnes et pourcentage)

	Rég		Occ		Étud		Stag		Total		Niveau de représentativité des groupes cibles au 31 mars 2005		
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%			
Groupes cibles											Nombre d'employés au 31 mars 2005	Taux par rapport à l'effectif %	Gouv[8] % 2004
CC			2	3,5	15	13,0			17	9,6	12	4,6	2,5
ANGL					6	5,0			6	3,4	4	1,5	0,7
AUT					1	0,9			1	0,6	0	0,0	0,3
Total			2	3,5	22	18,9			24	13,6			
Embauche totale du ministère	1	0,6	57	32,2	116	65,5	3	1,7	177	100,0			

CC : communautés culturelles
ANGL : anglophones
AUT : autochtones
Rég : personnel régulier
Occ : personnel occasionnel
Stag : personnel stagiaire
Gouv : taux gouvernemental

8 Tiré de « L'effectif de la fonction publique du Québec 2003-2004 », publié par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Le tableau précédent montre que le recrutement du personnel régulier s'est avéré relativement faible au cours de l'exercice 2004-2005. De plus, il met en lumière l'embauche massive d'étudiants au sein du MTO. En effet, en raison de sa mission, le ministère du Tourisme fait particulièrement appel aux compétences linguistiques variées des jeunes dans le cadre des emplois d'été dans les bureaux d'information touristique. Cette démarche se traduit par une présence plus marquée des membres des communautés culturelles et des anglophones dans ce groupe.

Le tableau démontre également qu'en 2004-2005, le Ministère affichait un taux d'embauche de 13,6 % du personnel identifié comme anglophone, autochtone ou membre d'une communauté culturelle. Cela représente un écart défavorable de 11 % par rapport à l'objectif fixé. Le niveau de représentation des groupes cibles au 31 mars 2005 est de 6,1 %, comparativement à un taux de 4,3 % pour l'ensemble du gouvernement.

En vertu du Plan de modernisation de l'État et des mesures portant sur la gestion prévisionnelle de l'effectif, le ministère du Tourisme favorisera l'embauche de personnel appartenant aux groupes cibles au cours des prochaines années.

4.6.2 Personnes handicapées

L'objectif gouvernemental vise à atteindre une représentativité de 2 % des personnes handicapées dans la fonction publique d'ici 2007. Le Conseil du trésor a fixé en 2002, pour les ministères comptant entre 150 et 499 employés, un objectif annuel d'embauche de 2 personnes handicapées.

Pour l'année 2004-2005, le taux d'embauche des personnes s'étant identifiées comme ayant un handicap a été nul. Voici la situation à l'égard de la représentation des personnes handicapées au 31 mars 2005 :

- Nombre de personnes embauchées 0
- Représentation en nombre (sur un total de 262 employés) 1
- Pourcentage du MTO 0,4 %
- Pourcentage gouvernemental[9] 0,9 %

Le MTO s'engage à fournir des efforts en vue d'accroître la représentativité des personnes handicapées.

9 Tiré de « L'effectif de la fonction publique du Québec 2003-2004 », publié par le Secrétariat du Conseil du trésor.

4.6.3 Rajeunissement de la fonction publique

Au 31 mars 2005, le Ministère comptait 53 employés ayant moins de 35 ans, soit 20,2 % de l'effectif total. Le tableau suivant présente la répartition par catégorie d'emploi de ces employés.

Tableau 11 : Les employés de moins de 35 ans au MTO au 31 mars 2005

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel de bureau et technicien assimilé	Personnel ouvrier	Total
Nombre d'employés de moins de 35 ans	0	15	38	0	53
Nombre total d'employés au MTO	13	80	166	3	262
Proportion des moins de 35 ans dans leur catégorie	0,0%	18,8 %	22,9 %	0,0%	s/o
Proportion des moins de 35 ans dans le Ministère	0,0%	5,7 %	14,5 %	0,0 %	20,2 %

Les données indiquent que la relève se situe principalement parmi le personnel de bureau et technicien assimilé, suivi du personnel professionnel avec des pourcentages de 22,9 % et 18,8 % respectivement. Le Ministère entend poursuivre l'embauche de jeunes au cours des prochaines années. De plus, il souhaite mettre en place un programme de mentorat et de « coaching » pour les années à venir. Des dyades de mentors et mentorés seront formées.

4.6.4 Accès à l'égalité

L'objectif gouvernemental du Programme d'accès à l'égalité pour les femmes 1992-1997, vise à assurer la représentation équitable des femmes à l'intérieur des catégories d'emploi.

Les femmes représentaient 69 % de l'effectif total au 31 mars 2005. Le tableau suivant offre un aperçu de la répartition de la représentation des femmes par catégorie d'emploi.

Tableau 12 : Le niveau de représentation des femmes au 31 mars 2005

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel de bureau et technicien assimilé	Personnel ouvrier	Total
Nombre d'employés femmes du MTO	3	48	131	0	182
Nombre total d'employés au MTO	13	80	166	3	262
Proportion des femmes dans leur catégorie	23,1 %	60,0 %	78,9 %	0,0 %	s/o
Proportion des femmes dans le Ministère	1,1 %	18,3 %	50,0 %	0,0 %	69,4 %

Les données nous permettent de constater qu'il y a 78,9 % de femmes parmi les employés de bureau et les techniciens assimilés, tandis qu'elles représentent 60,0 % de l'effectif professionnel. En ce qui a trait au personnel d'encadrement, les femmes représentent une proportion de 23,1 %. La préparation de la relève des cadres sera une occasion pour le Ministère de favoriser une représentation équitable des femmes dans toutes les catégories d'emploi.

4.7 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Le ministère du Tourisme est concerné par le Rapport du Vérificateur général du Québec (VGQ) déposé à l'Assemblée nationale en 2002-2003 (Tome 1, chapitres 2, 4 et 6). Les recommandations s'adressant alors à Tourisme Québec, portaient, notamment, sur la qualité de l'information sur la performance, sur l'amélioration des services aux citoyens et enfin sur l'attribution de subventions à des organismes sans but lucratif (OSBL).

Les objectifs visés par les recommandations du VGQ en matière de qualité de l'information sur la performance visaient à ce qu'elle :

- Focalise davantage l'attention sur les aspects critiques
- Fasse systématiquement le lien entre les résultats et les objectifs préalablement définis
- Présente les résultats dans le bon contexte
- Établisse un lien entre les ressources et les résultats financiers
- Présente une information comparative
- Aborde la fiabilité de l'information comme il se doit
- Traite du respect des engagements de reddition de comptes

Plusieurs recommandations du VGQ ont été prises en compte dans la préparation de ce rapport annuel de gestion et visent l'amélioration de la qualité de l'information qui s'y retrouve. Notons, par exemple, que le Ministère a présenté une partie importante de ses résultats de 2004-2005 en relation avec ceux des exercices précédents, et avec ceux du gouvernement quant aux résultats pertinents concernant les ressources humaines. Le cas échéant, des retombées en lien avec des actions du Ministère ont été mentionnées, notamment celles découlant des activités de promotion. Par ailleurs, ce rapport comprend une déclaration de la sous-ministre quant à la fiabilité de l'information qui y est contenue ainsi qu'un rapport de validation émis par la vérification interne quant au caractère plausible de l'information qui y est présentée.

Le ministère du Tourisme se dotera, en 2005, d'un Plan stratégique et, dans le cadre de cet exercice et de la préparation de son Plan annuel de gestion de dépenses pour 2006-2007, il sera attentif à la nécessité de donner suite aux recommandations du VGQ, notamment en ce qui concerne l'identification de cibles claires et réalistes.

Le VGQ adressait aussi à Tourisme Québec une recommandation relative à la gestion de l'amélioration des services aux citoyens, soit de porter une attention particulière à l'accessibilité des services téléphoniques et à la qualité des renseignements fournis. Le MTO s'est fixé des objectifs et des cibles quant à la qualité des services à la clientèle. Les résultats atteints en 2003-2004 et 2004-2005 au regard de ces objectifs sont présentés à la page 14.

Enfin, le suivi des recommandations portant sur l'attribution de subventions à des OSBL a été réalisé en 2002-2003 par le VGQ. Les recommandations avaient initialement été adressées à Tourisme Québec et concernaient un organisme et des fonds spécifiques. Depuis l'exercice 2003-2004, l'entité sous examen ne reçoit plus de subvention du Ministère. De plus, elle n'effectue plus d'opération. Le Ministère compte prendre les mesures nécessaires pour donner suite aux recommandations du VGQ à l'égard des autres OSBL bénéficiaires de subventions.

PARTIE 4

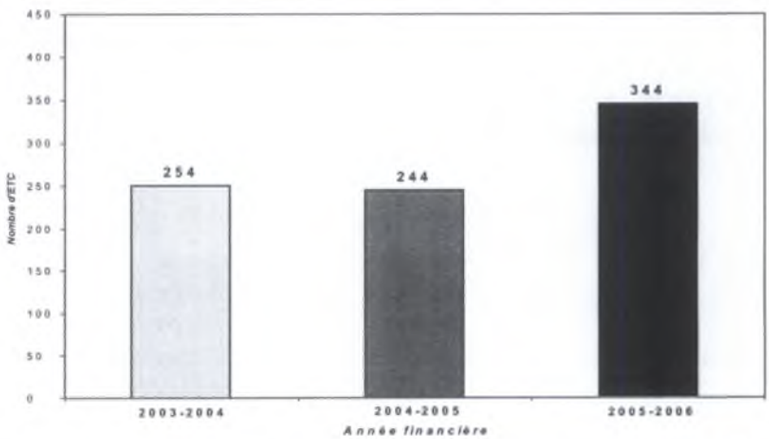
UTILISATION DES RESSOURCES

1. RESSOURCES HUMAINES

L'année 2004-2005 marque l'annonce de la création du ministère du Tourisme qui était, jusqu'au 18 février 2005, une composante du MDERR. Les données contenues dans cette section concernent uniquement le personnel affecté au secteur Tourisme du MDERR et excluent le personnel administratif, lequel relevait d'un autre programme du MDERR au 31 mars 2005.

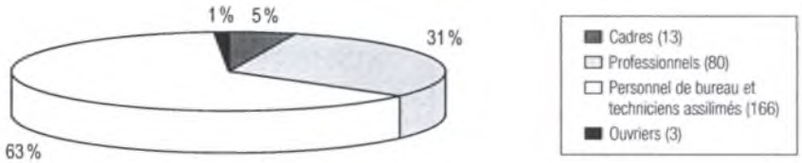
Ainsi, l'effectif global autorisé pour le ministère du Tourisme se chiffrait à 254 équivalents temps complet (ETC) en 2003-2004. Ce nombre est ramené à 244 ETC en 2004-2005. L'écart de 10 ETC s'explique par une réduction des effectifs à la suite de la création du MDERR. L'effectif global a été porté à 344 ETC au 1er avril 2005 à la suite du transfert de 100 ETC provenant de l'enveloppe du MDERR. Le graphique suivant illustre cette évolution.

GRAPHIQUE 11
Évolution de l'effectif – ETC autorisés par année financière



La figure suivante présente la répartition de l'effectif en place au 31 mars 2005 par catégorie d'emploi. À cette date, le Ministère employait 262 personnes dont 57 occasionnels.

FIGURE 3
Répartition du personnel en place par catégorie d'emploi au 31 mars 2005 (total = 262)



La ministre du Tourisme ayant été nommée en février 2005, il est difficile d'établir un comparatif avec les années antérieures quant à la distribution du personnel par catégorie d'emploi.

La formation et le développement du personnel

Le Ministère a consacré 1,33 % de sa masse salariale au développement et au maintien de l'expertise de son personnel, ce qui est supérieur à l'objectif fixé par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'oeuvre. La formation offerte au personnel a permis notamment de soutenir les employés dans le développement des compétences requises dans leur emploi. La formation touchait principalement les domaines d'activité suivants : colloques, congrès, séminaires sur diverses thématiques, sessions de formation et de perfectionnement destinées au personnel fonctionnaire ou professionnel, cours d'anglais langue seconde et cours de préparation à la retraite.

La préservation d'un climat de travail sain

Plusieurs rencontres regroupant les différents représentants des comités patronal et syndical – comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT), comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) et comité ministériel mixte de relations professionnelles (CMMRP) – ont eu lieu au cours de l'année 2004-2005. La mise en place de ces comités a eu un effet positif sur les relations patronales et syndicales, de même que sur le climat organisationnel de travail.

2. RESSOURCES FINANCIÈRES

Les états financiers du Fonds de partenariat touristique se retrouvent à l'annexe 2. Nous présentons ci-après une synthèse des résultats financiers pour l'exercice clos le 31 mars 2005.

Tableau 13: La synthèse des résultats financiers du Fonds de partenariat touristique

	2005	2004
REVENUS		
Contributions gouvernementales	55 023 881 $[10]	81 914 709 $
Sommes versées par le ministre du Revenu		
Taxe spécifique sur l'hébergement	20 814 783	18 245 933
Montant forfaitaire provenant de la taxe de vente du Québec	10 000 000	10 000 000
Activités en partenariat	3 914 519	3 731 112
Biens et services touristiques	1 112 304	1 577 778
Total des revenus	**90 865 487 $**	**115 469 532 $**
Dépenses des activités	77 207 997 $	85 875 449 $
Dépenses d'opération & d'administration	15 030 623 $	28 489 234 $
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	**(1 373 133) $**	**1 104 849 $**
Solde du Fonds au début	6 130 406 $	5 025 557 $
Solde du Fonds à la fin	**4 757 273 $**	**6 130 406 $**

En 2004-2005, le Fonds de partenariat touristique a connu une baisse importante de ses revenus et dépenses, respectivement de 24,6 M$ et 22,1 M$. Cette diminution résulte principalement de la réduction des crédits budgétaires alloués au Ministère à la suite du transfert des unités administratives au programme 1 du MDERR ainsi que de la non-récurrence de certains programmes, dont « Développement des régions ressources », lequel a été transféré au MDERR lors de la fusion. Le déficit de 1,4 M$, pour l'exercice clos le 31 mars 2005, avait été annoncé dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 et il a été financé à même les surplus accumulés du Fonds de partenariat touristique. Par ailleurs, le Ministère a affecté ses ressources financières conformément aux orientations mentionnées au Plan annuel de gestion des dépenses sous la rubrique « Fonds de partenariat touristique ».

3. RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au cours de la dernière année financière, l'infrastructure technologique du Ministère a été améliorée en regard de la vitesse de transmission entre les bureaux de Québec et Montréal, de façon à offrir un meilleur service. Le Ministère a également accordé une attention soutenue à la maintenance de la trentaine de systèmes utilisés pour ses opérations.

4. RESSOURCES MATÉRIELLES

Les espaces de travail pour l'ensemble des locaux du ministère du Tourisme sont aménagés avec du mobilier intégré, de sorte que le déplacement des personnes n'implique aucune modification des postes de travail. En 2004-2005, aucune dépense n'a été comptabilisée pour le réaménagement des espaces du personnel du ministère du Tourisme.

10 Ce montant est composé d'une somme de 36 957,2 k$ en crédits votés tel qu'il apparaît au volume II du Budget de dépenses 2004-2005 déposé à l'Assemblée nationale le 30 mars 2004, ainsi que d'une somme de 18 066,6 k$ dont 16 700,0 k$ proviennent du ministère du Conseil exécutif en cours d'année, dédiés aux activités publicitaires au Québec et sur les marchés internationaux et au soutien aux fêtes et événements.

ANNEXE 1

LOI ET RÈGLEMENTS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE LA MINISTRE DU TOURISME

L'application des deux lois suivantes relève de la responsabilité du Ministère:

- *Loi sur l'aide au développement touristique* (L.R.Q., c. A-13.1)
- *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* (L.R.Q., c. E-14.2)

Les trois lois suivantes relèvent de la responsabilité de la ministre du Tourisme:

- *Loi sur la Régie des installations olympiques* (L.R.Q., c. R-7)
- *Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec* (L.R.Q., c. S-14.001)
- *Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal* (L.R.Q., c. S-14.1)

ANNEXE 2

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE
ÉTATS FINANCIERS
De l'année financière terminée
le 31 mars 2005

Résultats et solde du Fonds

(non vérifié)

Exercices clos les 31 mars

	2005	2004
REVENUS		
Contributions gouvernementales	55 023 881 $	81 914 709 $
Sommes versées par le ministre du Revenu		
Taxe spécifique sur l'hébergement	20 814 783	18 245 933
Montant forfaitaire provenant de la taxe de vente du Québec	10 000 000	10 000 000
Activités en partenariat	3 914 519	3 731 112
Biens et services touristiques	1 112 304	1 577 778
	90 865 487 $	115 469 532 $
DÉPENSES DES ACTIVITÉS		
- Programmes de subventions (note 3)	26 035 783 $	35 202 980 $
- Soutien au tourisme régional	20 814 783	18 245 933
- Activités de promotion	12 898 841	14 604 611
- Opération du centre d'affaires électronique	5 830 502	5 697 220
- Promotion commerciale	4 684 492	5 148 649
- Représentation internationale	3 814 706	3 715 877
- Renseignements touristiques	1 249 837	1 302 122
- Recherche, statistiques	515 213	299 584
- Activités sectorielles	479 882	364 812
- Activités de communication	458 971	561 020
- Commercialisation des produits	185 812	68 064
- Programme de qualité	130 285	455 566
- Signalisation touristique	108 890	209 011
	77 207 997 $	85 875 449 $
MARGE BÉNÉFICIAIRE BRUTE	13 657 490 $	29 594 083 $
DÉPENSES D'OPÉRATION & D'ADMINISTRATION (note 4)	15 030 623 $	28 489 234 $
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	**(1 373 133) $**	1 104 849 $
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	6 130 406 $	5 025 557 $
SOLDE DU FONDS À LA FIN	**4 757 273 $**	6 130 406 $

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Bilan
(non vérifié)
Au 31 mars

	2005	2004
ACTIF		
Actif court terme		
Encaisse (note 5)	25 650 $	30 667 $
Avances au Fonds consolidé du revenu (note 5)	12 361 877	19 433 587
Débiteurs (note 6)	8 170 827	5 163 147
Prêts (note 7)	1 546 527	1 400 416
Frais payés d'avance	1 240 217	360 615
	23 345 098 $	26 388 432 $
Prêts (note 7)	2 700 181	4 205 109
Immobilisations (note 8)	4 129 308	7 428 189
TOTAL DE L'ACTIF	**30 174 587 $**	38 021 730 $
PASSIF		
Passif court terme		
Créditeurs et frais courus	14 536 435 $	19 202 463 $
Revenus reportés	6 547 363	6 322 268
Portion dette long terme échéant en deça d'un an (note 9)	1 783 732	1 735 313
Portion d'une obligation en vertu d'un contrat de location acquisition échéant en deça d'un an	354 573	472 764
	23 222 103 $	27 732 808 $
Obligation en vertu d'un contrat de location-acquisition	0	354 573
Dette à long terme (note 9)	2 195 211	3 803 943
TOTAL DU PASSIF	**25 417 314 $**	31 891 324 $
SOLDE DU FONDS (note 10)	4 757 273 $	6 130 406 $
TOTAL DU PASSIF ET DU SOLDE DU FONDS	**30 174 587 $**	38 021 730 $

ENGAGEMENTS (note 11)
ÉVENTUALITÉS (note 15)

Flux de trésorerie

(non vérifié)

Exercices clos les 31 mars

	2005	2004
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	(1 373 133) $	1 104 849 $
Éléments sans incidence sur les liquidités :		
- Amortissement	2 975 404	3 342 817
- Redressement pour le Centre d'affaires électronique	0	384 051
- Provision pour prêts	214 931	1 056 652
- Perte sur disposition d'actif	0	23 372
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
- Diminution (augmentation) des débiteurs	(3 007 680)	3 235 490
- Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	(879 602)	142 536
- Augmentation (diminution) des créditeurs et frais courus	(4 666 027)	4 769 560
- Diminution (augmentation) des revenus reportés	225 095	(4 649 553)
	(6 511 012) $	9 409 774 $
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette long terme	(1 071 615) $	(1 021 450) $
Dette à court et long terme - améliorations locatives	(488 699)	(545 211)
Contrat de location-acquisition	(472 764)	827 337
	(2 033 078) $	(739 324) $
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Prêts	(38 512) $	(606 329) $
Encaissement de prêts	1 182 398	1 128 195
Acquisitions d'immobilisations	(244 333)	(3 385 814)
Produits d'aliénations d'immobilisations	567 810	-
	1 467 363 $	(2 863 948) $
Augmentation (diminution) des espèces et quasi-espèces	**(7 076 727) $**	5 806 502 $
Espèces et quasi-espèces au début	19 464 254 $	13 657 752 $
Espèces et quasi-espèces à la fin (note 5)	**12 387 527 $**	19 464 254 $

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Notes complémentaires

(non vérifié)

Au 31 mars 2005

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de partenariat touristique, constitué par la *Loi sur le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche* (L. R. Q., c. M-30.01), est affecté à la promotion et au développement du tourisme.

La comptabilité et l'enregistrement des engagements financiers imputables à ce Fonds sont tenus par la ministre du Tourisme.

Les surplus accumulés par ce Fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement à l'exception des surplus résultant d'activités réalisées en partenariat avec le secteur privé et des intérêts sur les soldes bancaires provenant de contributions volontaires du secteur privé. Ces surplus seront réservés pour la réalisation d'activités de même nature durant les exercices ultérieurs ou retournés aux partenaires concernés selon les ententes intervenues entre les parties.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Fonds ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Prêts

Les prêts consentis en vertu du programme d'aide à l'investissement et du programme de soutien au développement de l'offre touristique sont comptabilisés au coût. Lorsque la qualité du crédit s'est détériorée dans une mesure telle que le recouvrement total d'un prêt n'est pas raisonnablement assuré, celui-ci est considéré comme douteux. La réduction de la valeur comptable alors constatée ainsi que tout changement subséquent sont imputés à la provision pour pertes.

La provision cumulée pour pertes sur prêts est présentée en réduction de la valeur des prêts. La provision représente selon le Fonds, une estimation des risques prévisibles de pertes sur les prêts.

Toutes les entreprises clientes sont regroupées en catégories de risques définies par des critères de solvabilité et de crédit; la catégorisation des entreprises est mise à jour annuellement.

Une de ces catégories comprend les clients insolvables et ceux dont l'insolvabilité à court terme semble probable. Tous les prêts douteux se retrouvent dans cette catégorie. La provision pour pertes sur les prêts comprise dans cette catégorie correspond au solde du prêt, diminué de la valeur de réalisation estimative des sûretés, auquel est appliqué un pourcentage d'ajustement découlant de la meilleure estimation possible. Lorsqu'une entreprise classée dans cette catégorie est en liquidation, qu'elle a cessé tout remboursement au Fonds et que son redressement est improbable, une radiation est alors effectuée.

Les autres catégories de risque comprennent les entreprises dont le profil correspond à celui de la clientèle cible. Pour chacune de ces catégories, une provision de groupe est calculée par l'application d'un taux de provision au solde des prêts. Le taux de provision de chaque catégorie découle de la meilleure estimation possible.

Notes complémentaires

(non vérifié)

Au 31 mars 2005

Immobilisations

Les immobilisations cédées au Fonds lors de sa constitution sont comptabilisées à la valeur attribuée par le gouvernement du Québec. Les acquisitions de l'exercice sont comptabilisées au coût. Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de la durée prévue de l'utilisation.

	Taux
Améliorations locatives	10 % et 20 %
Centre d'affaires électronique :	
- développement informatique	20 %
- logiciels et matériel informatique	25 % et 33 1/3 %

Programmes de subventions

Les subventions sont comptabilisées dans l'année financière au cours de laquelle elles sont dûment autorisées et lorsque les conditions d'admissibilité sont remplies par les bénéficiaires.

Conversion des devises

Des comptes d'actif et de passif à court terme exprimés en devises étrangères sont convertis en dollars canadiens au taux en vigueur à la date du bilan ; les comptes de résultats sont convertis au taux de change prévalant à la date de la transaction. Les gains ou pertes sur change étranger sont imputés aux opérations de l'année financière.

Régimes de retraite

Le Fonds applique la comptabilité des régimes à cotisations déterminées à ses régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par le Fonds sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations du Fonds envers ces régimes se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Notes complémentaires

(non vérifié)

Au 31 mars 2005

3. PROGRAMMES DE SUBVENTIONS

	2005	2004
Soutien au développement de l'offre touristique	14 467 347 $	13 155 067 $
Soutien aux associations touristiques régionales	10 453 360	9 313 111
Aide aux activités touristiques	0	179 775
Projets spécifiques	450 000	1 572 500
Programme de soutien au développement et à la promotion touristique	361 545	0
Connaissances touristiques	200 000	250 000
Promotion et développement de la Gaspésie	78 552	107 754
Programme de signalisation touristique	14 979	0
Attractions touristiques	10 000	405 469
Développement des régions ressources*	0	8 582 195
Sentiers récréotouristiques*	0	1 333 707
Agents de voyages grossistes - volet 2*	0	185 322
Espaces émergents*	0	96 699
Promotion coopérative*	0	4 131
Soutien aux manifestations en cas de renonciation aux commandites de tabac*	0	17 250
	26 035 783 $	35 202 980 $

(*) Les crédits afférents au programme de développement des régions ressources ont relevé du portefeuille du Développement économique et régional en 2004-2005 (ministère du Développement économique et régional et de la Recherche) alors que les autres programmes sont terminés.

4. FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2005	2004
Traitements et avantages sociaux	13 863 216 $	20 963 989 $
Amortissement des immobilisations	523 507	1 583 639
Mauvaises créances	219 694	1 056 652
Communications, transport et messagerie	168 765	613 472
Services professionnels et administratifs	164 242	909 433
Fournitures et approvisionnements	37 848	395 441
Entretien et réparation	465	189 095
Loyers	0	2 551 983
Autres dépenses	52 886	225 530
	15 030 623 $	28 489 234 $

Notes complémentaires

(non vérifié)

Au 31 mars 2005

5. FLUX DE TRÉSORERIE

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

	2005	2004
Encaisse	25 650 $	30 667 $
Avances au Fonds consolidé du revenu	12 361 877	19 433 587
	12 387 527 $	19 464 254 $

6. DÉBITEURS

	2005	2004
Comptes à recevoir	1 860 475 $	1 290 336 $
Autres sommes à recevoir	6 310 352	3 872 811
	8 170 827 $	5 163 147 $

7. PRÊTS

Les prêts ne portent pas intérêt et ont été consentis en vertu du programme d'aide à l'investissement et du programme de soutien au développement de l'offre touristique.

	2005	2004
Prêts	5 018 610 $	6 574 277 $
Provision cumulée pour pertes sur prêts	771 902	968 752
	4 246 708	5 605 525
Prêts échéant en deçà d'un an	1 546 527	1 400 416
	2 700 181 $	4 205 109 $

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

2005-2006	1 546 527 $
2006-2007	552 589
2007-2008	412 411
2008-2009	388 600
2009-2010	626 300
2010 et subséquemment	1 492 183
	5 018 610 $

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Notes complémentaires

(non vérifié)

Au 31 mars 2005

8. IMMOBILISATIONS

	2005			2004
	Coût ou Valeur attribuée	**Amortissement Cumulé**	**Net**	**Net**
Centre d'affaires électronique :				
- Développement informatique	9 636 194 $	8 602 878 $	1 033 316 $	2 906 791 $
- Logiciel	84 444	84 444	0	14 074
- Matériel informatique	2 196 928	1 493 949	702 979	1 201 063
- Travaux en cours	58 216	0	58 216	0
Améliorations locatives	5 108 620	2 773 823	2 334 797	2 858 304
Logiciels	7 252	7 252	0	64 735
Système (SGFCI)	0	0	0	2 287
Équipement de télécommunication	0	0	0	8 969
Équipement de bureautique	0	0	0	178 821
Mobilier	0	0	0	193 145
Total des immobilisations	**17 091 654 $**	**12 962 346 $**	**4 129 308 $**	7 428 189 $

L'amortissement des immobilisations du Centre d'affaires électronique est de 2 451 897 $ (en 2004 : 1 759 178 $).

À la suite de la nouvelle *Loi sur le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche*, le Fonds de partenariat touristique a cédé à la valeur nette comptable au ministère en avril 2004 ses immobilisations à l'exception des coûts reliés au Centre d'affaires électronique (Bonjour Québec.com), aux logiciels et aux améliorations locatives, en contrepartie d'une avance au Fonds consolidé du revenu.

Notes complémentaires

(non vérifié)

Au 31 mars 2005

9. DETTE À LONG TERME

	2005	2004
Fonds consolidé du revenu		
Avances (programmes d'aide à l'investissement) sans intérêt, remboursables selon les modalités de remboursement prévues aux ententes conclues avec les bénéficiaires de l'aide, échéant en 2008	1 931 363 $	2 969 130 $
Montant dû en contrepartie de l'actif net transféré au Fonds en date du 1er avril 1997, sans intérêt, selon des modalités de remboursement s'échelonnant sur 10 ans, échéant en 2007	67 688	101 535
	1 999 051 $	3 070 665 $
Société immobilière du Québec – Billets		
Remboursable par versements mensuels de 14 408 $ incluant capital et intérêts au taux de 7,05 % échéant les 30 juin, 31 juillet et 30 septembre 2005	57 145	219 731
Remboursable par versements mensuels de 20 441 $ incluant capital et intérêts au taux de 6,31 %, échéant le 28 février 2009	849 259	1 034 576
Remboursable par versements mensuels de 18 137 $ incluant capital et intérêts au taux de 6,68 %, échéant le 31 mars 2011	1 073 488	1 214 284
	1 979 892 $	2 468 591 $
	3 978 943 $	5 539 256 $
Versements échéant en deçà d'un an	1 783 732 $	1 735 313 $
	2 195 211 $	3 803 943 $
Bell Canada – Contrat de location-acquisition		
Remboursable par versements mensuels de 40 619 $ incluant capital et intérêts au taux de 6 % échéant le 31 décembre 2005	**354 573 $**	827 337 $

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

2005-2006	2 138 305 $
2006-2007	605 326
2007-2008	723 719
2008-2009	419 048
2009-2010	425 763
2010 et subséquemment	21 355 $

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Notes complémentaires
(non vérifié)
Au 31 mars 2005

Les intérêts payés au cours de l'année financière sur les billets à long terme ont été assumés par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation. (Intérêts payés par le Fonds en 2004 : 179 358 $).

Les intérêts sur le contrat de location-acquisition au montant de 14 664 $ (en 2004 : 14 664 $) ont été comptabilisés dans la dépense « Opération du Centre d'affaires électronique ».

10. SOLDE DU FONDS

Il n'existe aucun surplus résultant d'activités réalisées en partenariat avec le secteur privé ou résultant d'intérêts sur les soldes bancaires provenant de contributions volontaires du secteur privé.

11. ENGAGEMENTS

Le Fonds est engagé en vertu de programmes de subventions et d'autres obligations contractuelles jusqu'en 2008 pour 29 609 973 $.

2005-2006	19 156 395 $
2006-2007	7 388 259
2007-2008	3 065 319
	29 609 973 $

12. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

13. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel affectés au Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations payées par le Fonds et imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 421 560 $ (en 2004 : 632 931 $). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

Congés de maladies et vacances

La dépense de l'année financière relative aux congés de maladies et vacances donnant lieu à des avantages sociaux futurs pour les employés du Fonds se chiffre à 100 111 $. (en 2004 : 0 $)

Notes complémentaires

(non vérifié)

Au 31 mars 2005

14. INSTRUMENTS FINANCIERS

Risque de crédit

L'exposition au risque de crédit du Fonds correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le Fonds procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour pertes au moment où les comptes sont jugés douteux.

Risque de change

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

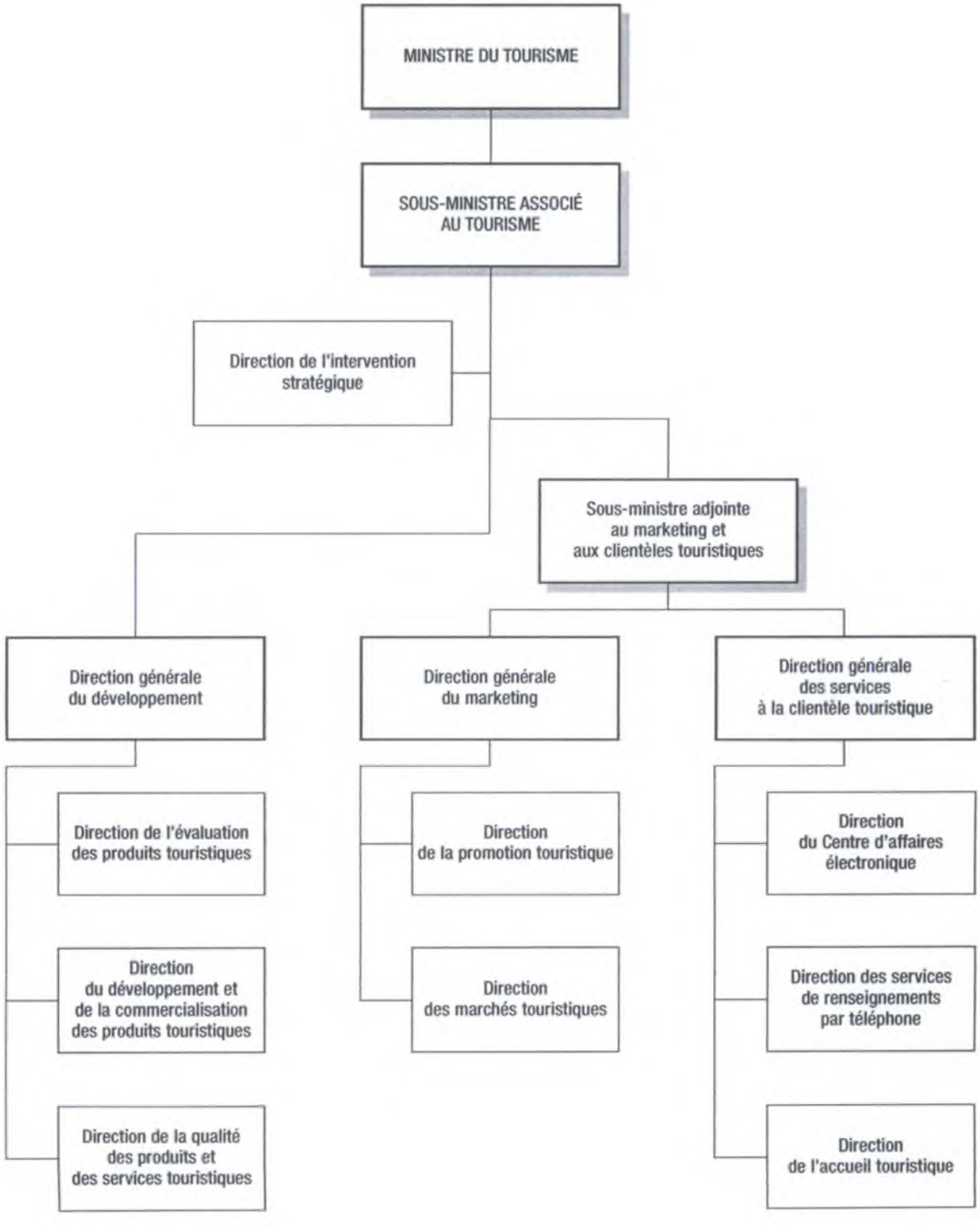
15. ÉVENTUALITÉS

Une provision de 175 000$ en dommage et intérêts est maintenue au 31 mars 2005 relativement à une poursuite intentée en 1999-2000.

ANNEXE 3

ORGANIGRAMME

Au 31 mars 2005



Tourisme
Québec