



Rapport annuel de gestion

ITHQ

Québec 

Lettre à la ministre

Le 13 octobre 2017

Madame Hélène David
Ministre responsable de l'Enseignement supérieur
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
Édifice Marie-Guyart
1035, rue De La Chevrotière, 16^e étage
Québec (Québec) G1R 5A5

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et au chapitre II de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 30 juin 2017.

Ce rapport fait état des orientations et des objectifs prévus au plan stratégique 2012-2017 et présente les résultats obtenus au regard de chacun d'eux ainsi que les états financiers pour l'exercice 2016-2017.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, mes salutations distinguées.

La directrice générale,

A handwritten signature in black ink that reads "Liza Frulla". The signature is written in a cursive, flowing style.

L'honorable Liza Frulla, C.P., C.M., O.Q.

Table des matières

| | |
|-----------|---|
| 6 | Mot de la directrice générale |
| 9 | Déclaration sur la fiabilité des données |
| 10 | Présentation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec |
| 10 | Conseil d'administration |
| 12 | Organigramme |
| 14 | Contexte particulier et caractéristiques de l'Institut |
| 15 | Sa mission |
| 15 | Sa vision |
| 16 | Données d'intérêt sur l'Institut |
| 16 | Données sur les programmes, la clientèle étudiante et les stages |
| 23 | Prix et distinctions reçus par les étudiants et les membres du personnel |
| 28 | Présentation des résultats |
| 28 | Résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens |
| 29 | Résultats à l'égard de la planification stratégique 2012-2017 |
| 29 | Tableau synthèse |
| 34 | Orientation 1 : Affirmer le leadership de l'Institut dans ses domaines d'expertise |
| 50 | Orientation 2 : Diplômer des professionnels recherchés par l'industrie en raison de leurs compétences élevées |
| 58 | Orientation 3 : Viser une performance optimale grâce à la quête de l'excellence au quotidien |
| 65 | Gestion des ressources |
| 65 | Ressources humaines |
| 71 | Ressources financières |
| 72 | Ressources informationnelles |
| 74 | Application des autres exigences législatives et gouvernementales |
| 74 | Loi sur le développement durable (RLRQ, c. D-8.1.1) |
| 80 | Politique linguistique |
| 81 | Accès à l'information et protection des renseignements personnels |
| 81 | Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec |

82 États financiers de l'exercice clos le 30 juin 2017

| | |
|----|--|
| 82 | Rapport de la direction |
| 83 | Rapport de l'auditeur indépendant |
| 85 | État des résultats |
| 86 | État de l'évolution de l'actif net |
| 86 | État des gains et pertes de réévaluation |
| 87 | État de la situation financière |
| 88 | État des flux de trésorerie |
| 89 | Notes complémentaires |

103 Annexes

| | |
|-----|---|
| 103 | 1. Lois et règlements appliqués par l'ITHQ |
| 103 | 2. Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'ITHQ |
| 105 | 3. Fondation de l'ITHQ |

Liste des tableaux

| | |
|----|--|
| 16 | Offre de formation 2016-2017 |
| 18 | État des admissions 2016-2017 |
| 20 | Tableau comparatif 2015-2016 et 2016-2017 des clientèles, des stages effectués et des diplômés (enseignement régulier) |
| 22 | Tableau comparatif 2015-2016 et 2016-2017 des clientèles et des diplômés |
| 23 | Concours et prix 2016-2017, étudiants de l'ITHQ |
| 27 | Prix et nominations 2016-2017, professeurs de l'ITHQ |
| 29 | Résultats à l'égard de la planification stratégique 2012-2017 – Tableau synthèse |
| 48 | Taux de satisfaction des étudiants à l'enseignement régulier |
| 49 | Taux de satisfaction des entreprises accueillant des stagiaires de l'ITHQ |
| 64 | Tableaux comparatifs de 2012-2013 à 2016-2017 sur la satisfaction des clientèles de l'Hôtel de l'ITHQ, de l'École et du Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration |
| 65 | Formation et perfectionnement du personnel |
| 65 | Répartition de l'effectif par grand secteur d'activité |
| 66 | Répartition de l'effectif pour la période du 1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017 |
| 66 | Planification de la main-d'œuvre |
| 68 | Accès à l'égalité en emploi, du 1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017 |
| 71 | Reddition de comptes – Tarification du 1 ^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017 |
| 72 | Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de service |
| 72 | Directive sur la gestion des ressources informationnelles |
| 73 | État de situation de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web, 2016-2017 |
| 74 | Résultats 2016-2017 du Plan d'action de développement durable 2015-2020 |
| 80 | Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration |

Mot de la directrice générale

Alors que l'ITHQ s'apprête à fêter son 50^e anniversaire de fondation et qu'il poursuit ses avancées sur les scènes locale, nationale et internationale, confirmant plus que jamais son statut de meilleure école hôtelière au Canada, il clôt également un cycle de planification quinquennal avec la fin de son plan stratégique 2012-2017. Le bilan que je dresse des cinq dernières années s'avère des plus positifs, que ce soit sur le plan de l'affirmation du leadership de l'Institut dans ses domaines d'expertise, de la diplomation de ses étudiants toujours aussi en demande dans l'industrie – un signe de la qualité du diplôme signé ITHQ – ou de la performance de ses pratiques pédagogiques et de gestion.

De fait, le dernier plan stratégique a permis à l'ITHQ de préciser ses domaines d'expertise et d'orienter ses différents programmes d'études. C'est ainsi que ses formations en restauration sont dorénavant axées sur la gastronomie, que celles en hôtellerie s'inscrivent dans un contexte international et que ses programmes en tourisme sont étudiés sous l'angle de l'organisation de congrès et de grands événements. Son nouveau positionnement a également permis à l'ITHQ de réaffirmer son rôle de chef de file en enseignement du tourisme, de l'hôtellerie, de la gastronomie et de la sommellerie, grâce à une nouvelle stratégie et à une image de marque forte misant sur la qualité de sa formation, la compétence de ses étudiants et leur potentiel de futurs leaders.

En 2016-2017, de nouvelles installations commerciales ont vu le jour, comme le lobby bar de l'hôtel et la terrasse du restaurant, et celles qui existaient déjà ont été utilisées de façon plus soutenue à des fins pédagogiques afin que les étudiants profitent davantage de lieux d'applications pratiques reflétant la réalité du marché du travail. Parlant de marché du travail, l'ITHQ n'a pas hésité, au cours de la dernière année, à coprésider avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme et le ministère du Tourisme, le comité mis sur pied par la ministre du Tourisme et regroupant des représentants de divers secteurs et régions en vue de réaliser un diagnostic en matière de main-d'œuvre pour les secteurs de l'hébergement, des attraits touristiques et de la restauration (gastronomie), un enjeu de taille pour l'industrie. Mais là ne s'arrête pas l'implication de l'ITHQ en matière de ressources humaines, puisqu'il continue d'investir des efforts considérables dans la valorisation des carrières dans les secteurs de la restauration, de l'hôtellerie et du tourisme, ainsi que dans le recrutement des candidats pour ses programmes de formation. C'est d'ailleurs dans cette perspective de valorisation de la main-d'œuvre qu'il souhaite pouvoir délivrer de façon autonome des diplômes universitaires dans ses domaines d'expertise et qu'il a poursuivi, en 2016-2017, ses démarches pour obtenir une modification législative à cet effet. À l'initiative de la ministre de l'Enseignement supérieur, un comité composé d'experts du milieu universitaire a ainsi été créé en vue d'analyser le dossier de l'ITHQ et de faire des recommandations au Gouvernement du Québec. Reconnaisant la qualité de ses programmes et la valeur de son enseignement, ce comité a remis à la ministre, en mars dernier, un rapport favorable à la démarche de l'ITHQ. Parallèlement à ces actions, l'Institut a également adressé une demande de reconnaissance de son programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale à la Commission d'évaluation des projets de programmes du Bureau de coopération interuniversitaire. Il va sans dire que l'émission de diplômes universitaires reconnus par le ministère de l'Enseignement supérieur contribuerait grandement à faire reconnaître la valeur de la profession au sein de l'industrie et à attirer davantage d'étudiants étrangers à l'ITHQ. Et c'est sans compter la reconnaissance dont profiterait le Québec sur le plan de la formation supérieure en tourisme et en gestion hôtelière.

Dans le même ordre d'idées, l'ITHQ a entrepris, en 2016-2017, la mise sur pied du Bureau des diplômés. Outre le fait de maintenir des contacts avec nos anciens étudiants et de les faire bénéficier de plusieurs avantages propres à une organisation solide et partageant ses valeurs, le Bureau contribuera à faire rayonner l'ITHQ à travers un réseau professionnel dont les ramifications dépassent les frontières du Québec.

Au cours de la dernière année, l'ITHQ a également vu se développer ses activités de recherche appliquée grâce à l'implication de plusieurs de ses professeurs, à l'élargissement des activités du Centre d'expertise et à une plus grande pénétration de ce dernier dans les grandes entreprises québécoises. En matière de recherche, il a aussi créé, avec le soutien financier de la Société des casinos du Québec et du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de

l'Alimentation du Québec (MAPAQ), une unité mixte de recherche ayant pour mandat de développer des collaborations entre ses chercheurs et ses spécialistes et ceux de l'Université Laval afin d'entreprendre conjointement des projets de haut niveau dans les secteurs de la transformation alimentaire et de la restauration, en appui au développement de la gastronomie québécoise.

Par ailleurs, dans le cadre de la mission économique à Cuba présidée par le premier ministre du Québec en septembre 2016, l'ITHQ a signé une entente de partenariat de deux ans avec Formatur, la division responsable de la formation au ministère cubain du Tourisme, en vue de développer une offre de service pour le perfectionnement de la main-d'œuvre du secteur touristique de ce pays et, de façon prioritaire, de celui appelé à travailler en cuisine. Ce projet, cofinancé par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, et le ministère du Tourisme de Cuba, a permis à 18 professeurs d'écoles hôtelières et formateurs d'hôtels de ce pays de séjourner en mai dernier à l'Institut dans le cadre d'un stage de perfectionnement relié à leur programme de formation. Qui plus est, les spécialistes en développement de programmes et les directeurs des cinq écoles cubaines prioritaires ont aussi pu profiter d'une mission pédagogique à l'ITHQ et de l'accompagnement professionnel de ce dernier afin de planifier l'intégration de ce nouveau programme à Cuba dès l'automne 2017.

En termes d'ententes, soulignons de plus que l'ITHQ a, cette année encore, conclu plusieurs nouveaux partenariats au bénéfice de ses étudiants, notamment avec le Consortium des vins du Brunello di Montalcino afin d'offrir un enseignement spécialisé sur les vins de cette appellation de Toscane et sur ses produits alimentaires locaux, et l'Hotelschool The Hague qui permet aux diplômés de Hautes Études en gestion hôtelière internationale d'y poursuivre des études de MBA dans le cadre d'un cheminement accéléré. Ajoutons à ces ententes l'une de celles qui font l'orgueil de l'ITHQ, soit l'accord signé avec Relais & Châteaux permettant l'accueil de ses stagiaires dans des établissements membres de cette prestigieuse association. Enfin, des rencontres réalisées cette année avec de grandes écoles hôtelières d'Italie et de France, notamment l'Institut Paul Bocuse de Lyon, permettent d'espérer une collaboration prochaine de l'ITHQ avec des organisations de ces deux pays.

Si le cycle quinquennal de son plan stratégique 2012-2017 vient de prendre fin, l'ITHQ envisage les prochaines années avec de nouveaux projets porteurs et sa capacité à innover dans la formation des futurs professionnels et gestionnaires dans ses domaines d'expertise. Il entreprendra donc au cours des mois qui viennent la mise en œuvre d'un tout nouveau plan stratégique prévoyant la poursuite des projets déjà amorcés et misant sur une consolidation des acquis, mais soulignant également la nécessité d'arrimer ses programmes de formation avec les normes internationales de qualité. Ses objectifs viseront principalement à faciliter le cheminement scolaire de ses étudiants et à rehausser leur taux de réussite, de même qu'à implanter un processus d'assurance-qualité pour ses programmes de formation. Ce faisant, l'ITHQ assurera sa position de chef de file dans la formation d'une relève d'excellence pour les domaines de la gastronomie, de l'hôtellerie internationale et du tourisme, et ce, tant sur les scènes québécoise et canadienne qu'étrangère.

En terminant, je me dois de souligner l'implication du personnel, dont la fidèle collaboration et les efforts assidus ont permis à l'ITHQ d'atteindre ses objectifs cette année encore. Mes remerciements vont également aux membres du conseil d'administration ainsi qu'à ceux de ses différents comités, pour leur engagement soutenu que j'ai pu mesurer à nouveau en 2016-2017.

A handwritten signature in black ink, reading "Liza Frulla". The signature is fluid and cursive, with the first name "Liza" and the last name "Frulla" clearly distinguishable.

L'honorable Liza Frulla, C.P., C.M., O.Q.

Déclaration sur la fiabilité des données

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

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

Les soussignés ont approuvé le présent rapport annuel de gestion. Selon leur jugement et leur appréciation, l'information qui y est fournie est exacte et fiable, et correspond à la situation telle qu'elle se présentait le 30 juin 2017.

Les membres de la direction,



L'HONORABLE LIZA FRULLA, C.P., C.M., O.Q.
Directrice générale



FRANCE DIONNE
Directrice générale exécutive



PAUL CACCIA
Directeur général associé,
Communications et développement des affaires



DANY GAUTHIER
Directeur général associé,
Finances et administration



PIERRE SCHETAGNE
Directeur général associé,
École

Montréal, le 7 septembre 2017

Présentation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Conseil d'administration

Au 30 juin 2017

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



1

1 M. PAOLO DI PIETRANTONIO, CPA, CA
Président du conseil d'administration
Associé senior
Horwath HTL – Montréal



2

2 M^{me} JOHANNE BLANCHARD, CPA, CA
Vice-présidente du conseil d'administration

3 M. BEN MARC DIENDÉ
Vice-président principal
Communications, affaires publiques et
image de marque
La Coop fédérée – Montréal



3

6 M. FRANÇOIS HANCHAY¹
Vice-président, Ventes et marketing
Société des casinos du Québec – Montréal



4

7 M. LOUIS-FRANÇOIS MARCOTTE¹
Restaurateur et animateur – Montréal
Vice-président, Restauration
Groupe Sportscene – Boucherville



5

8 M^{me} EVE PARÉ
Présidente-directrice générale
Association des hôtels du Grand Montréal –
Montréal

4 L'HONORABLE LIZA FRULLA, C.P., C.M., O.Q.
Directrice générale
Institut de tourisme et d'hôtellerie
du Québec – Montréal

9 M^{me} CÉLINE ROUSSEAU
Présidente
Groupe Compass Québec – LaSalle

5 M^{me} MANON GENEST
Associée fondatrice et directrice générale
du bureau de Montréal
TACT Intelligence-conseil – Montréal

10 M^e LOUIS VINCENT¹
**Président du Comité de gouvernance
et d'éthique**
Directeur général
PFD Notaires SENCRL - Prud'homme Fontaine
Dolan – Boucherville

¹ Diplômé de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec



6



7



8



9



10

Comité de vérification et de gestion des risques

Le Comité de vérification et de gestion des risques – dont le rôle principal consiste à assister le conseil d’administration dans l’exercice de ses responsabilités quant à la surveillance du processus d’information financière – est composé de deux membres du conseil d’administration et de deux membres externes. Présidé de façon intérimaire par M. Paolo Di Pietrantonio, président du conseil d’administration, le Comité comprend M^{me} Eve Paré, membre du conseil d’administration, M. Daniel Hinse, directeur principal des investissements, Divertissement et biens de consommation au Fonds de solidarité FTQ, ainsi que M. Jean-Claude Cyr, conseiller en planification et administrateur de sociétés.

Comité de gouvernance et d’éthique

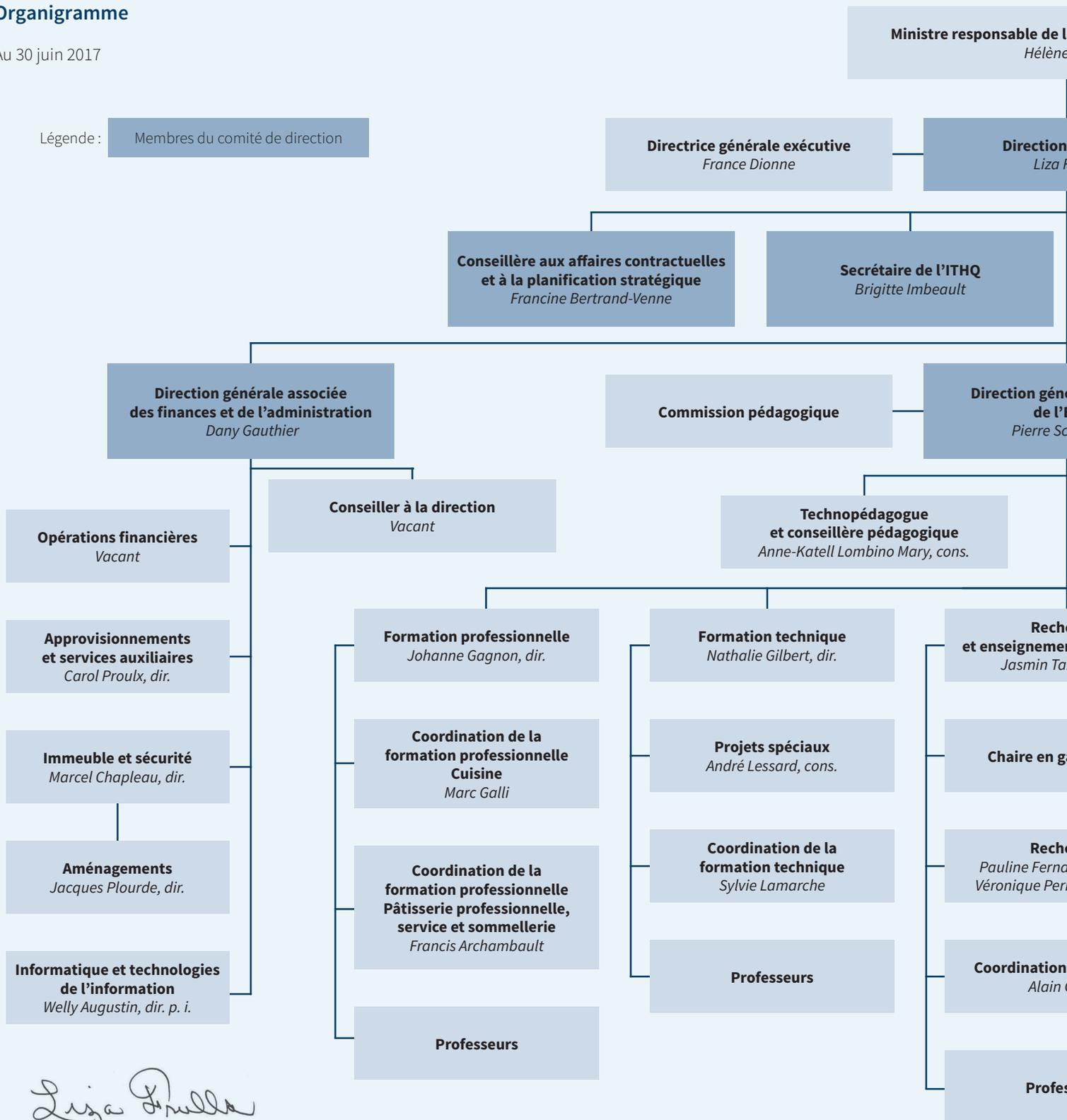
Le Comité de gouvernance et d’éthique – dont le rôle principal est de recommander au conseil d’administration des principes, des règles et des pratiques qui favorisent une gestion répondant à des critères rigoureux de transparence, d’équité et de responsabilité – est présidé par M^e Louis Vincent et comprend trois autres membres du conseil d’administration : M^{me} Céline Rousseau, M. François Hanchay et M^{me} Manon Genest.

Note : De l’information concernant la gouvernance du conseil d’administration est fournie dans le site Web de l’ITHQ, à l’adresse ithq.qc.ca/institut.

Organigramme

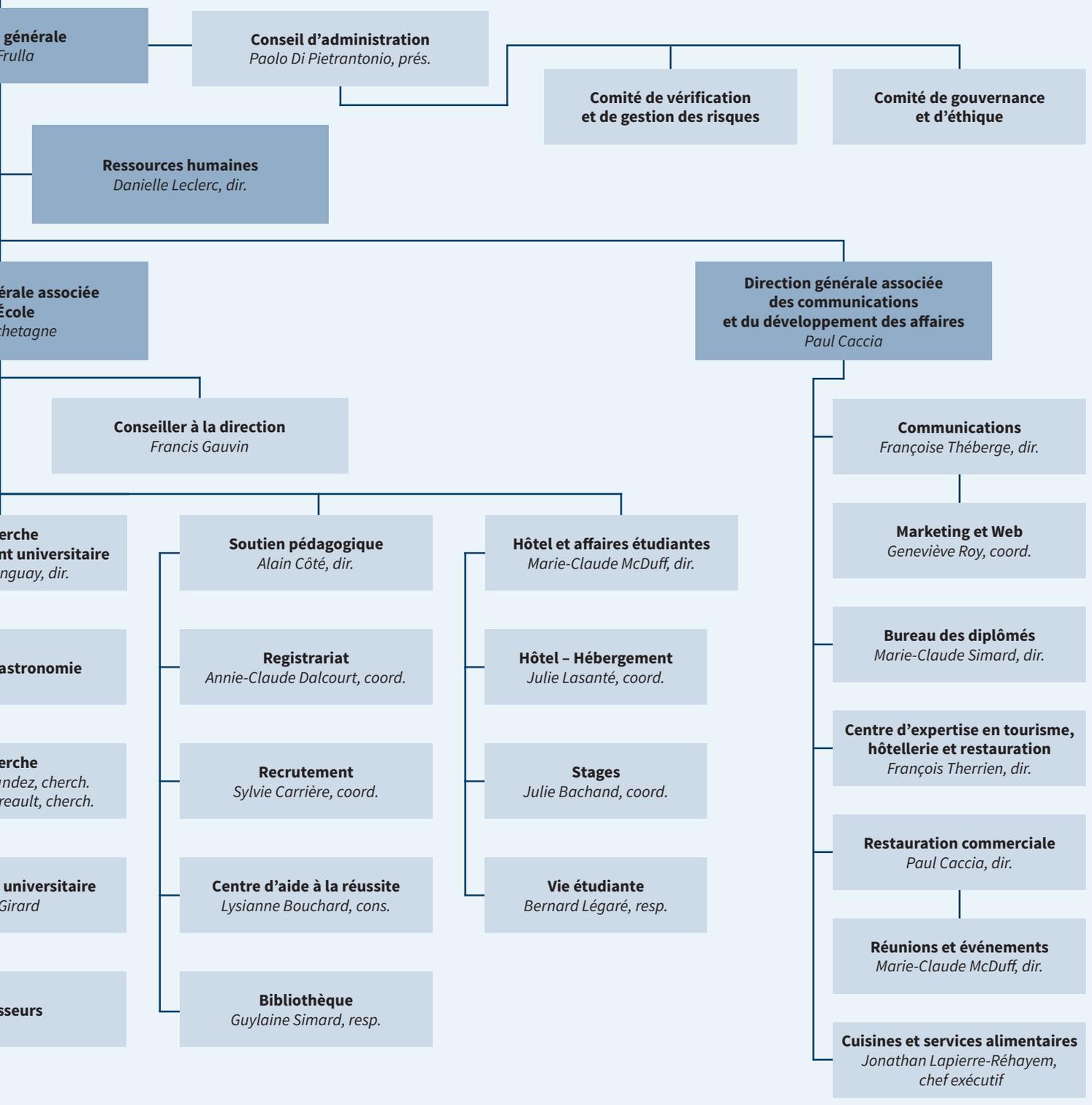
Au 30 juin 2017

Légende : Membres du comité de direction



Liza Frulla, directrice générale
Le 30 juin 2017

Enseignement supérieur
David



Contexte particulier et caractéristiques de l'Institut

Fondé en 1968 à la demande de l'industrie, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) est devenu, en 1988, une société d'État. Relevant de la ministre responsable de l'Enseignement supérieur, l'ITHQ accomplit sa mission éducative et exploite son volet commercial tout en étant soumis aux orientations et à la réglementation gouvernementales auxquelles sont assujettis les ministères et les organismes publics. Il est administré par un conseil d'administration dont tous les membres sont nommés par le Gouvernement du Québec et au sein duquel sa directrice générale détient un siège. Son personnel est régi par la Loi sur la fonction publique.

L'ITHQ est le seul établissement d'enseignement québécois à offrir à la fois des programmes d'enseignement secondaire, collégial et universitaire reliés à ses champs de compétences, et des activités de formation continue. Propriétaire de l'immeuble qui l'abrite et dont il doit assumer l'entretien et la gestion des 14 étages (21 000 m²), il possède de plus un hôtel commercial et d'application pédagogique de 42 chambres, 2 restaurants, plusieurs salles de réunions et de banquets ainsi qu'un centre de recherche et un centre d'expertise, ce qui lui confère un statut unique au sein de l'Administration publique et du réseau de l'enseignement. Pour les étudiants directement impliqués dans les activités à la fois pédagogiques et commerciales de l'Institut, le port de l'uniforme est obligatoire depuis 2005.

En termes de ressemblance, l'Institut se compare à des établissements de formation majoritairement européens, tels l'École hôtelière de Lausanne et le Glion Institute of Higher Education, en Suisse, la Haaga-Helia University of Applied Sciences, en Finlande, ou l'Hotelschool The Hague, aux Pays-Bas. Afin d'exercer pleinement son rôle de grande école hôtelière, l'ITHQ s'est d'ailleurs engagé à être présent sur les scènes locale, nationale et internationale, et a, dans ce but, conclu des alliances avec des établissements d'enseignement et de recherche, des associations sectorielles et des entreprises de haut calibre. Ajoutons que l'Institut est l'une des trois écoles au monde à avoir signé une entente de partenariat avec l'association internationale Relais & Châteaux et qu'il représente le Canada au sein du réseau international Hotel Schools of Distinction.

La qualité des programmes d'études de l'ITHQ est régulièrement évaluée en fonction des dispositions de sa Politique institutionnelle d'évaluation des programmes, ou encore de celle de l'Université du Québec à Montréal pour ce qui est du Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, offert conjointement avec cet établissement. L'Institut est également assujéti à certaines dispositions de la Loi sur la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial.

Sur le plan financier, les crédits de l'ITHQ – un organisme non budgétaire – proviennent d'une subvention d'équilibre du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. De plus, l'Institut génère des revenus autonomes représentant environ 25 % de son budget global, grâce à son volet commercial d'hébergement et de restauration ainsi qu'à ses initiatives en matière de recherche et de formation s'adressant aux entreprises et au grand public. Enfin, il peut également compter sur le soutien de la Fondation de l'ITHQ pour l'octroi de bourses à ses étudiants et la réalisation de projets particuliers.

Sa mission

« L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, comprenant des activités de perfectionnement et de recyclage, de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines. » (RLRQ, c. I-13.02)

L'Institut réalise ses mandats conformément aux dispositions contenues dans sa loi constitutive. Quant à sa mission, elle s'énonce dans ces termes :

« À titre de centre d'excellence en matière d'enseignement spécialisé en tourisme, en hôtellerie et en restauration, l'Institut mise sur une approche pédagogique distinctive, des activités de recherche appliquée, ainsi qu'une collaboration soutenue avec l'industrie, dans le but de former une relève d'avant-garde et les leaders de demain. »

Sa vision

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

Identifié comme l'un des fleurons du Québec, l'ITHQ jouit d'une réputation des plus enviées qui s'appuie sur l'expertise reconnue de ses effectifs et leur solide engagement dans sa quête de l'excellence, grâce auxquels il peut aspirer à s'élever au rang des établissements d'envergure internationale.

Pour y parvenir et exercer pleinement son rôle de grande école hôtelière sur les scènes nationale et mondiale, l'Institut se doit d'investir des efforts particuliers dans cinq volets de son organisation :

- En proposant aux étudiants des défis scolaires et professionnels de haut niveau, d'une part par l'entremise de programmes d'études enrichis par la recherche et axés sur les pratiques internationales, et, d'autre part, par une offre de formation de niveau universitaire plus étoffée et un développement accru de la mobilité de ses étudiants partout dans le monde;
- En favorisant une diversité culturelle riche au sein de son organisation, en attirant et en recrutant plus de candidats étrangers et de nouveaux arrivants;
- En étant plus présent sur la scène internationale afin que ses effectifs, et plus particulièrement ses professeurs, puissent s'enrichir au contact de leurs pairs d'ailleurs dans le monde; en encourageant les échanges d'enseignants, l'accueil d'experts invités, la participation active de l'Institut au sein de réseaux de recherche, de grands débats, de projets et de missions éducatives ou économiques, ainsi que l'organisation de séminaires ayant une portée mondiale;
- En consolidant ses liens avec des écoles hôtelières, des associations sectorielles et des entreprises reconnues à l'échelle internationale, et en misant davantage sur ses relations avec le réseau de diplômés de l'Institut;
- En obtenant une reconnaissance à titre de pôle de formation d'une main-d'œuvre hautement qualifiée et apte à exercer un leadership positif au sein de l'industrie; en participant à plus de concours internationaux et en obtenant d'autres reconnaissances officielles de la part d'organismes reconnus mondialement.

Données d'intérêt sur l'Institut

Données sur les programmes, la clientèle étudiante et les stages

Offre de formation 2016-2017

Programmes Signature ITHQ

| ENSEIGNEMENT RÉGULIER (temps plein) | COURS (heures) | STAGE (heures) | TOTAL |
|---|----------------|----------------|-------|
| Formation professionnelle (secondaire) | | | |
| DEP en cuisine (5311) | | | |
| Cuisine professionnelle enrichie | 1 365 | 495 | 1 860 |
| DEP en cuisine (5311)/ASP en cuisine du marché (5324) | | | |
| Formation internationale en cuisine et gastronomie | 2 020 | 1 055 | 3 075 |
| ASP en cuisine du marché (5324) | | | |
| Formation supérieure en cuisine | 675 | 560 | 1 235 |
| DEP en pâtisserie (5297) | | | |
| Pâtisserie professionnelle | 1 320 | 495 | 1 815 |
| DEP en service de la restauration (5293)/ASP en sommellerie (5314) | | | |
| Formation internationale en service et sommellerie de restaurant | 1 280 | 945 | 2 225 |
| Formation technique (collégial) | | | |
| DEC en techniques de tourisme (414.A0) | | | |
| Gestion touristique | 2 625 | 950 | 3 575 |
| DEC en techniques de gestion hôtelière (430.A0) | | | |
| Gestion en hôtellerie internationale | 2 565 | 1 210 | 3 775 |
| Cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe ¹ | 2 550 | 1 105 | 3 655 |
| DEC en gestion d'un établissement de restauration (430.B0) | | | |
| Gestion de la restauration gastronomique | 2 655 | 1 045 | 3 700 |
| Cheminement ITHQ-Collège Montmorency ¹ | 2 565 | 1 005 | 3 570 |
| Cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe ¹ | 2 610 | 985 | 3 595 |
| Formation supérieure et universitaire | | | |
| Hautes Études en gestion hôtelière internationale (HEG.01) | | | |
| | 1 350 | 1 580 | 2 930 |
| Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ ¹ | | | |
| Concentration Gestion hôtelière et de restauration (7317) | | | |
| | 1 305 | 400 | 1 705 |
| Option Cheminement DEC-Bac | 1 080 | 400 | 1 480 |
| Concentration Gestion des organisations et des destinations touristiques (7307) | | | |
| | 1 305 | 400 | 1 705 |
| Option Cheminement DEC-Bac | 1 080 | 400 | 1 480 |

¹ Programme ne faisant pas partie de la gamme Signature ITHQ

| FORMATION CONTINUE (temps partiel) | COURS (heures) | STAGE (heures) | TOTAL |
|--|-----------------------|-----------------------|--------------|
| Formation professionnelle (secondaire) | | | |
| Analyse sensorielle des vins du monde (ASM 01) | 270 | | 270 |
| Découverte du vin I (DDV.01) | 80 | | 80 |
| Découverte du vin II (DDV.02) | 190 | | 190 |
| Service de bar (010.CS) ¹ | 80 | | 80 |
| WSET® Level 2 Award in Wines and Spirits (WSC.02) ¹ | 40 | | 40 |
| WSET® Level 3 Award in Wines and Spirits (WSC.03) ¹ | 40 | | 40 |
| Formation technique (collégial) | | | |
| AEC Gestion de restaurant (LJA.14) | | | |
| Gestion de cuisine | 180 | | 180 |
| AEC Coordination d'événements et de congrès (LCL.1G) | | | |
| Coordination d'événements d'affaires ITHQ-MPI | 360 | 150 | 510 |
| AEC Conseiller en vin accrédité (LJA.16) | | | |
| Conseiller en vin accrédité ITHQ-SAQ | 120 | | 120 |
| AEC Guide touristique de Montréal (LCL.28) | | | |
| Guide touristique de Montréal/Montréal <i>Tourist Guide</i> ITHQ-Ville de Montréal | 240 | | 240 |
| Formation supérieure et universitaire | | | |
| Formation supérieure en gestion d'événements ITHQ-FEQ (FSG.01) ² | 225 | | 225 |

¹ Programme ne faisant pas partie de la gamme *Signature ITHQ*

² Programme de formation à distance

État des admissions 2016-2017

| ENSEIGNEMENT RÉGULIER (temps plein) | | NOUVELLES DEMANDES D'ADMISSION | ADMIS PAR L'ITHQ | INSCRITS ¹ |
|---|---|--------------------------------------|------------------|-----------------------|
| Formation professionnelle (secondaire) | | | | |
| Automne 2016 | | | | |
| 5311 | Cuisine : Cuisine professionnelle enrichie | 73 | 16 | 15 |
| 5311/5324 | Cuisine/Cuisine du marché : Formation internationale en cuisine et gastronomie | 126 | 34 | 34 |
| 5324 | Cuisine du marché : Formation supérieure en cuisine | 25 | 10 | 9 |
| 5297 | Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle | 117 | 17 | 16 |
| 5293/5314 | Service de la restauration/Sommellerie : Formation internationale en service et sommellerie de restaurant | 27 | 16 | 16 |
| Total partiel | | 368 | 93 | 90 |
| Hiver 2017 | | | | |
| 5311/5324 | Cuisine/Cuisine du marché : Formation internationale en cuisine et gastronomie | 106 | 51 | 50 |
| 5297 | Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle | 81 | 17 | 17 |
| 5293/5314 | Service de la restauration/Sommellerie : Formation internationale en service et sommellerie de restaurant | 27 | 16 | 15 |
| Total partiel | | 214 | 84 | 82 |
| TOTAL | | 582 | 177 | 172 |
| Formation technique (collégial) | | | | |
| Automne 2016 | | | | |
| 414.A0 | Techniques de tourisme : Gestion touristique | 70 | 33 | 30 |
| 430.A0 | Techniques de gestion hôtelière : Gestion en hôtellerie internationale | 142 | 66 | 67 |
| 430.A0 | Techniques de gestion hôtelière : Cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe | 30 | 18 | 18 |
| 430.B0 | Gestion d'un établissement de restauration : Gestion de la restauration gastronomique | 57 | 36 | 36 |
| 430.B0 | Gestion d'un établissement de restauration : Cheminement ITHQ-Collège Montmorency | 59 | 39 | 26 |
| 430.B0 | Gestion d'un établissement de restauration : Cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe | 20 | 13 | 13 |
| TOTAL | | 378 | 205 | 190 |
| Formation supérieure et universitaire | | | | |
| Automne 2016 | | | | |
| HEG.01 | Hautes Études en gestion hôtelière internationale | 27 | 18 | 18 |
| 7317 | Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ Concentration Gestion hôtelière et de restauration | 207 | 123 | 43 |
| Total partiel | | 234 | 141 | 61 |
| Hiver 2017 | | | | |
| 7317 | Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ Concentration Gestion hôtelière et de restauration | 75 | 62 | 24 |
| Total partiel | | 75 | 62 | 24 |
| TOTAL | | 309 | 203 | 85 |

¹ Candidats ayant accepté l'offre d'admission de l'ITHQ (à la date de déclaration au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur)

| FORMATION CONTINUE (temps partiel) | | NOUVELLES DEMANDES D'ADMISSION | ADMIS PAR L'ITHQ | INSCRITS ¹ |
|--|--|--------------------------------------|------------------|-----------------------|
| Formation professionnelle (secondaire) | | | | |
| Automne 2016 | | | | |
| ASM.01 | Analyse sensorielle des vins du monde | 15 | 10 | 10 |
| DDV.01 | Découverte du vin I | 44 | 38 | 35 |
| DDV.02 | Découverte du vin II | 34 | 32 | 31 |
| 010.CS | Service de bar | 39 | 36 | 37 |
| | WSET® Level 2 Award in Wines and Spirits | 32 | 32 | 29 |
| | WSET® Level 3 Award in Wines and Spirits | 27 | 23 | 23 |
| Total partiel | | 191 | 171 | 165 |
| Hiver 2017 | | | | |
| DDV.01 | Découverte du vin I | 33 | 29 | 29 |
| 010.CS | Service de bar | 40 | 36 | 36 |
| | WSET® Level 2 Award in Wines and Spirits | 39 | 38 | 38 |
| | WSET® Level 3 Award in Wines and Spirits | 24 | 23 | 22 |
| Total partiel | | 136 | 126 | 125 |
| TOTAL | | 327 | 297 | 290 |
| Formation technique (collégial) | | | | |
| Automne 2016 | | | | |
| LJA.14 | Gestion de restaurant | 39 | 33 | 33 |
| LCL.1G | Coordination d'événements et de congrès : Coordination d'événements d'affaires ITHQ-MPI | 22 | 22 | 22 |
| LCL.28 | Guide touristique de Montréal/Montréal <i>Tourist Guide</i> ITHQ-Ville de Montréal | 41 | 25 | 22 |
| TOTAL | | 102 | 80 | 77 |
| Formation supérieure et universitaire | | | | |
| Automne 2016 | | | | |
| FSG.01 | Formation supérieure en gestion d'événements ITHQ-FEQ | 7 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 7 | 0 | 0 |
| TOTAL GÉNÉRAL, TOUS PROGRAMMES CONFONDUS ANNÉE SCOLAIRE 2016-2017 | | 1 705 | 962 | 814 |

¹ Candidats ayant accepté l'offre d'admission de l'ITHQ (à la date de déclaration au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur)

Tableau comparatif 2015-2016 et 2016-2017 des clientèles, des stages effectués et des diplômés (en référence à l'année scolaire 2016-2017, soit du 1^{er} juillet au 30 juin)

ENSEIGNEMENT RÉGULIER (temps plein)

Formation professionnelle (secondaire)

DEP Cuisine : Formation internationale en cuisine et gastronomie (incluant l'ASP Cuisine du marché), Cuisine professionnelle enrichie et Cuisine professionnelle

ASP Cuisine du marché : Formation supérieure en cuisine

DEP Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle

DEP Service de la restauration/ASP Sommellerie : Formation internationale en service et sommellerie de restaurant

Total partiel

Formation technique (collégial)

DEC Techniques de tourisme : Gestion touristique

DEC Techniques de gestion hôtelière : Gestion en hôtellerie internationale

DEC Techniques de gestion hôtelière : Cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe

DEC Gestion d'un établissement de restauration : Gestion appliquée en restauration et Gestion de la restauration gastronomique

DEC Gestion d'un établissement de restauration : Cheminement ITHQ-Collège Montmorency

DEC Gestion d'un établissement de restauration : Cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe

Total partiel

Formation supérieure et universitaire

Hautes Études en gestion hôtelière internationale

Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration ESG UQAM-ITHQ

Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration¹

Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion des organisations et des destinations touristiques¹

Total partiel

TOTAL

Programme offert en collaboration avec Emploi-Québec

Cuisine professionnelle et actualisée

TOTAL

TOTAL GÉNÉRAL

¹ Les stages des cheminements DEC/Bac sont intégrés au programme de DEC auquel est inscrit l'étudiant.

| | CLIENTÈLE ÉTUDIANTE | | STAGES | | | | DIPLOMÉS | |
|--------|---------------------|--------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2015-2016 | 2016-2017 | HORS QUÉBEC | | GLOBAL | | 2015-2016 | 2016-2017 |
| | | | 2015-2016 | 2016-2017 | 2015-2016 | 2016-2017 | | |
| | | | | | | | | |
| nnelle | 212 | 183 | 31 | 9 | 172 | 305 | 75 | 38 |
| | 10 | 9 | 22 | 9 | 31 | 19 | 13 | 9 |
| | 77 | 64 | 15 | 10 | 91 | 69 | 42 | 31 |
| | 71 | 70 | 75 | 91 | 76 | 96 | 11 | 23 |
| | 370 | 326 | 143 | 119 | 370 | 489 | 141 | 101 |
| | | | | | | | | |
| | 119 | 96 | 66 | 35 | 116 | 71 | 32 | 20 |
| | 167 | 181 | 92 | 97 | 125 | 141 | 30 | 31 |
| | 14 | 25 | S.O. | 9 | S.O. | 9 | S.O. | S.O. |
| | 109 | 95 | 7 | 27 | 101 | 74 | 31 | 12 |
| | 52 | 57 | 2 | 1 | 42 | 42 | 12 | 9 |
| | 14 | 17 | S.O. | 5 | S.O. | 5 | S.O. | S.O. |
| | 475 | 471 | 167 | 174 | 384 | 342 | 105 | 72 |
| | | | | | | | | |
| | 41 | 42 | 24 | 19 | 32 | 22 | 21 | 10 |
| | 242 | 206 | 9 | 15 | 36 | 52 | 29 | 56 |
| | 10 | 13 | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 4 | 7 |
| | 2 | 4 | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 0 | 1 |
| | 295 | 265 | 33 | 34 | 68 | 74 | 54 | 74 |
| | 1 140 | 1 062 | 343 | 327 | 822 | 905 | 300 | 247 |
| | | | | | | | | |
| | S.O. | 15 | S.O. | 0 | 1 | 13 | 1 | 11 |
| | S.O. | 15 | S.O. | 0 | 1 | 13 | 1 | 11 |
| | 1 140 | 1 077 | 343 | 327 | 823 | 918 | 301 | 258 |

Tableau comparatif 2015-2016 et 2016-2017 des clientèles et des diplômés

| FORMATION CONTINUE (temps partiel) | CLIENTÈLE ÉTUDIANTE | | DIPLÔMÉS | |
|---|---------------------|------------|--------------|------------|
| | 2015-2016 | 2016-2017 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Formation professionnelle (secondaire) | | | | |
| Analyse sensorielle des vins du monde (ASM.01) | 11 | 10 | 10 | 5 |
| Découverte du vin I (DDV.01) | 72 | 64 | 64 | 55 |
| Découverte du vin II (DDV.02) | 39 | 31 | 36 | 30 |
| Service de bar (010.CS) | 72 | 72 | 66 | 64 |
| WSET® Level 2 Award in Wines and Spirits (WSC.02) | 58 | 67 | 56 | 67 |
| WSET® Level 3 Award in Wines and Spirits (WSC.03) | 55 | 45 | 14 | 17 |
| TOTAL | 307 | 289 | 246 | 238 |
| Formation technique (collégial) | | | | |
| AEC Coordination d'événements et de congrès (LCL.1G) : Coordination d'événements d'affaires ITHQ-MPI | 5 | 22 | 2 | 6 |
| AEC Gestion de restaurant (LJA.14) ¹ | S. O. | 33 | S. O. | 27 |
| AEC Guide touristique de Montréal/Montréal <i>Tourist Guide</i> ITHQ-Ville de Montréal (LCL.28) ² | 48 | 25 | 22 | 24 |
| Conseiller en vin accrédité ITHQ-SAQ (LJA.16) | 9 | S. O. | 9 | S. O. |
| TOTAL | 62 | 80 | 33 | 57 |
| Formation supérieure et universitaire | | | | |
| Formation supérieure en gestion d'événements ITHQ-FEQ (FSG.01) ³ | 15 | 0 | S. O. | 0 |
| TOTAL | 15 | 0 | S. O. | 0 |
| TOTAL GÉNÉRAL | 384 | 369 | 279 | 295 |

¹ Programme de formation à distance

² Programme offert à tous les deux ans

³ Programme d'une durée d'une année et demie

Prix et distinctions reçus par les étudiants et les membres du personnel

Concours et prix 2016-2017, étudiants de l'ITHQ

| NOM DU CONCOURS ET ORGANISME RESPONSABLE | MOIS – ANNÉE | NOM DU GAGNANT ET PROGRAMME D'ÉTUDES | TERRITOIRE |
|--|---------------|--|---------------|
| <i>Hospitality Innovation Summit Student Challenge</i> Hotelschool The Hague | Octobre 2016 | Mention spéciale <i>Stunning presentation</i> Magali Vincent Myriam Poirier Olena Zamkova Hautes Études en gestion hôtelière internationale | International |
| Concours de la relève culinaire Le Porc Show | Novembre 2016 | Prix du jury Renaud-Philip Méthot Jérémy Lacombe-Boileau Formation supérieure en cuisine Prix du public Farah Abdassanad Gabriel Normand Formation supérieure en cuisine | Québec |
| <i>F&B Challenge 2016</i> Chaire F&B Saviva École hôtelière de Lausanne | Novembre 2016 | 1 ^{re} place Victor Baumont Sabrina Hounsell Amy Giroux Gestion de la restauration gastronomique | International |
| Concours Au sommet de la vague Norref | Décembre 2016 | 1 ^{er} prix Maxime Gosselin Formation supérieure en cuisine 2 ^e prix Jérémy Lacombe-Boileau Formation supérieure en cuisine 3 ^e prix Renaud-Philip Méthot Formation supérieure en cuisine | Québec |
| Concours Café Gourmand Nespresso Nespresso | Décembre 2016 | 1 ^{re} place Sadaf Sultan Pâtisserie professionnelle 2 ^e place Karelle Canuel-Dubé Pâtisserie professionnelle 3 ^e place (<i>ex æquo</i>) Léa Audet Audrey-Anne Guilmain Pâtisserie professionnelle | Québec |
| Bourses Les Grands Chefs Relais & Châteaux Association Relais & Châteaux et Fondation de l'ITHQ | Mars 2017 | Charlotte Harel-Richard Formation internationale en service et sommellerie de restaurant Analyse sensorielle des vins du monde Jean-Philippe Matheussen Cuisine professionnelle Formation supérieure en cuisine Antoine Martindale Cuisine professionnelle Formation supérieure en cuisine | Québec |

| NOM DU CONCOURS ET ORGANISME RESPONSABLE | MOIS – ANNÉE | NOM DU GAGNANT ET PROGRAMME D'ÉTUDES | TERRITOIRE |
|--|--------------|--|------------|
| Cas GTH/HTM 2017 Conférence annuelle interuniversitaire Ryerson University-Guelph University-ESG UQAM-ITHQ | Mars 2017 | <i>Tourisme</i> 3 ^e place Florence Desrochers Jean-David Perron Victoria Zamuner Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ | Canada |
| Grands Prix de la relève en restauration, tourisme et hôtellerie 2017 Association québécoise de la formation en restauration, tourisme et hôtellerie (AQFORTH) Fondation québécoise de la relève en tourisme | Mars 2017 | <i>Restauration</i> Catégorie ASP et DEP, Service de la restauration et sommellerie Anais Marchand-Favreau Formation internationale en service et sommellerie de restaurant <i>Hôtellerie</i> Catégorie DEC Gestion hôtelière Justine Nadeau Gestion en hôtellerie internationale Catégorie 1 ^{er} cycle universitaire, Gestion hôtelière et de la restauration Frédrick-Anthony Ghali Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ | Québec |
| Concours Au sommet de la vague Norref | Avril 2017 | 1 ^{er} prix Ludovic Cormier Formation internationale en cuisine et gastronomie 2 ^e prix Jesse Hoffman Formation internationale en cuisine et gastronomie 3 ^e prix Alex Gunn Formation internationale en cuisine et gastronomie | Québec |
| Concours de vins argentins Wines of Argentina | Avril 2017 | 1 ^{re} place Minh Doan Formation internationale en service et sommellerie de restaurant Finalistes Dérek Vaillancourt-Ondrejchak Formation internationale en service et sommellerie de restaurant Aline Verdun Analyse sensorielle des vins du monde Naomie Lavallée Durand Sommellerie | Québec |

| NOM DU CONCOURS ET ORGANISME RESPONSABLE | MOIS – ANNÉE | NOM DU GAGNANT ET PROGRAMME D'ÉTUDES | TERRITOIRE |
|--|--------------|--|------------|
| 10 ^e édition du concours d'aspirants sommeliers Le DiVIN défi | Mai 2017 | Catégorie DEP Service de la restauration 1 ^{er} place Leslie Ann Roberts Formation internationale en service et sommellerie de restaurant 2 ^e place Émilie Daoust Formation internationale en service et sommellerie de restaurant 3 ^e place William Gilbert Formation internationale en service et sommellerie de restaurant Catégorie ASP Sommellerie 3 ^e place Jonathan Thivierge Formation internationale en service et sommellerie de restaurant | Québec |
| #hotelNEXT, Second Annual Hotel Competition for Young Developers Canadian Hotel Investment Conference | Mai 2017 | 3 ^e place Laurence Bolduc Félix-Emmanuel L. Cormier Jacob Papillon Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ | Canada |
| Bourses des projets touristiques Casino de Montréal | Mai 2017 | Emmanuella Lee Munoz-Baribeau Stéphanie Khalil Hanane Laldja Merrad Claudelle Roiati Renée Anne Archambault Gestion touristique | Québec |
| Concours Meilleur Sommelier du Québec Association canadienne des sommeliers professionnels | Mai 2017 | 1 ^{er} place Pier-Alexis Soulière Analyse sensorielle des vins du monde (2008) Finalistes Mylène Poisson Analyse sensorielle des vins du monde (2011) Sommellerie (2009) Service de la restauration (2008) Joris Gutierrez Garcia WSET® Level 2 Award in Wines and Spirits (WSC.02) (2016) | Québec |

| NOM DU CONCOURS ET ORGANISME RESPONSABLE | MOIS – ANNÉE | NOM DU GAGNANT ET PROGRAMME D'ÉTUDES | TERRITOIRE |
|--|--------------|---|------------|
| Concours sur les produits alimentaires italiens authentiques Délégation commerciale d'Italie | Mai 2017 | 1 ^{er} place Severine Soca Stéphanie Robitaille-Pagotto Noadia Saint-Juste Formation internationale en cuisine et gastronomie 2 ^e place Laurie Poirier François Laurin Maxandre Desharnais Baptiste Perisset Formation internationale en cuisine et gastronomie 3 ^e place Jesse Hoffman Guillaume Gagnon Sutherland Haskell Alex Gunn Formation internationale en cuisine et gastronomie 4 ^e place Alex Dunberry-Perron Ludovic Cormier Mathieu Fortier Anthony Camerlain Formation internationale en cuisine et gastronomie | Québec |
| Prix Ulysse 2017 Tourisme Montréal | Mai 2017 | Catégorie Projet étudiant Danny James Perrier Thibault Mouton Florine Battaglia Hautes Études en gestion hôtelière internationale | Québec |
| 23 ^{es} Olympiades canadiennes des métiers et des technologies Compétences Skills Canada | Juin 2017 | Catégorie Pâtisserie postsecondaire 2 ^e place Maxime Lelièvre Pâtisserie professionnelle | Canada |

Prix et nominations 2016-2017, professeurs de l'ITHQ

| PRIX OU NOMINATION ET ORGANISME RESPONSABLE | MOIS – ANNÉE | NOM DU GAGNANT | TERRITOIRE |
|---|--------------|---|---------------|
| Mention spéciale 2016, catégorie Encyclopédies Organisation internationale de la vigne (OIV) | Octobre 2016 | Auteurs de l'ouvrage <i>Manuel de sommellerie professionnelle</i> : Jean-Luc Jault Professeur de sommellerie retraité Kathleen McNeil Professeure au programme Formation internationale en service et sommellerie de restaurant Pascal Patron Professeur au programme Découverte du vin II ainsi qu'à la formation technique | International |

Présentation des résultats

Résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens

L'Institut dessert trois types de clientèle : les étudiants (programmes de formation), les intervenants de l'industrie (activités de recherche, de formation et de consultation) et le grand public (services hôteliers et de restauration ainsi qu'ateliers de formation). Il s'est engagé à les accueillir et à leur répondre avec courtoisie, diligence et respect, à traiter toute demande de renseignement de façon confidentielle et à prendre des décisions impartiales, le cas échéant.

L'Institut s'est également engagé à répondre aux demandes d'information qui lui sont adressées par écrit dans un délai de dix jours ouvrables et à celles qui lui sont transmises par téléphone dans un délai de deux jours ouvrables. Au cours de l'année 2016-2017, l'Institut a répondu à un total de 5 460 demandes d'information écrites – principalement des demandes électroniques –, de 17 802 demandes d'information téléphoniques et de 641 demandes d'information en personne, à l'intérieur des délais prévus.

Afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins de ses clientèles, l'Institut s'est en outre fixé les objectifs stratégiques suivants :

- Évaluer le taux de satisfaction de ses clientèles externes, incluant ses étudiants ;
- Maintenir le taux de satisfaction annuel de ses clientèles à 85 % ou plus (voir les résultats obtenus en 2016-2017 à la page 63) ;
- Réviser ses pratiques organisationnelles dans une perspective d'amélioration de la qualité de ses services.

Plaintes

Durant l'année 2016-2017, l'Institut a reçu quatre communications écrites ou verbales de clients ou de citoyens auxquels il a répondu dans un délai moyen de quatre jours ouvrables. Deux de ces communications concernaient des engagements exprimés par l'Institut dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Résultats à l'égard de la planification stratégique 2012-2017

Tableau synthèse

ENJEU 1 La qualité supérieure de l'expertise : un incontournable

Orientation 1

Affirmer le leadership de l'Institut dans ses domaines d'expertise

| AXE D'INTERVENTION L'empreinte de l'Institut dans son milieu et à l'international | | | | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|------|
| OBJECTIF 1.1 Promouvoir ses domaines d'expertise prioritaires dans le cadre d'un nouveau positionnement | | | | | | |
| INDICATEUR 1.1.1 Actions structurantes réalisées afin d'atteindre l'objectif | | | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Choix des domaines d'expertise prioritaires d'ici septembre 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | 34 |
| Définition des orientations institutionnelles au regard de chacun de ces domaines d'ici décembre 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | 34 |
| Identification des possibilités de développement de nouveaux programmes d'études supérieures spécialisées d'ici juin 2013 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | 34 |
| Définition de la stratégie de positionnement de l'Institut d'ici juin 2013 | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible atteinte | Cible atteinte | 34 |
| Mise en œuvre de la stratégie de positionnement de l'Institut d'ici juin 2014 | S. O. | Cible reportée | Cible reportée | Cible atteinte | Cible atteinte | 34 |
| AXE D'INTERVENTION Des expertises de pointe et de calibre international | | | | | | |
| OBJECTIF 1.2 Favoriser l'émulation du corps professoral ainsi que le développement continu de son expertise | | | | | | |
| INDICATEUR 1.2.1 Nombre de professeurs impliqués dans des travaux du Centre d'expertise et de recherche, la production de communications ou des activités de perfectionnement liés à ses domaines d'expertise prioritaires | | | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Augmentation annuelle de 15 % à partir de juin 2013 | 42 | 51 | 61 | 57 | 64 | 36 |
| OBJECTIF 1.3 Soutenir la recherche dans ses domaines d'expertise prioritaires, et ce, en vue du transfert de nouveaux savoirs auprès des enseignants et des entreprises québécoises | | | | | | |
| INDICATEUR 1.3.1 Nombre d'heures allouées à des travaux de recherche et de veille liés à ses domaines d'expertise prioritaires | | | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Augmentation de 20 % d'ici juin 2017 | 521 heures | 1 992 heures | 2 274 heures | 4 788 heures | 5 300 heures | 38 |
| INDICATEUR 1.3.2 Nombre de communications réalisées par les professeurs et les experts de l'ITHQ en vue de diffuser les résultats de leurs travaux de recherche | | | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Deux communications par projet de recherche | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible dépassée | Cible partiellement atteinte | 40 |

AXE D'INTERVENTION Une offre de formation qui s'inspire des pratiques internationales

OBJECTIF 1.4 Signer des ententes structurantes avec des organisations tant locales qu'internationales, et ce, au bénéfice de l'enseignement et de la recherche

INDICATEUR 1.4.1 Nombre de nouvelles ententes signées

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Une nouvelle entente annuelle à partir de 2012-2013 | Cible dépassée | 42 |

OBJECTIF 1.5 Accroître l'attraction de l'Institut auprès des étudiants étrangers ou des résidents hors Québec

INDICATEUR 1.5.1 Taux de représentation des étudiants étrangers ou des résidents hors Québec parmi la clientèle étudiante

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| 5 % de la clientèle étudiante en 2016-2017 | 3,39 % | 4,40 % | 4,78 % | 7,98 % | 8,57 % | 44 |

OBJECTIF 1.6 Assurer l'enrichissement des programmes d'études afin d'en maintenir le caractère distinctif et d'avant-garde

INDICATEUR 1.6.1 Nombre de programmes d'études évalués

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
|--|------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Révision de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages et de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes d'ici septembre 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | 45 |
| Deux programmes évalués annuellement à partir de 2012-2013 | Cible partiellement atteinte | Cible dépassée | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible atteinte | 45 |

INDICATEUR 1.6.2 Nombre de professeurs, d'experts ou de conférenciers de renommée nationale ou internationale invités par l'Institut

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Dix invités de renommée nationale par année | Cible dépassée | 47 |
| Deux invités de renommée internationale par année | Cible dépassée | 47 |

INDICATEUR 1.6.3 Taux de satisfaction des étudiants, des diplômés et des entreprises qui les accueillent

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Étudiants Taux annuel égal ou supérieur à 85 % | 85,6 % | 83,3 % | 88,6 % | 91,5 % | 90,0 % | 48 |
| Diplômés et entreprises qui les accueillent Définition des critères de mesure : | | | | | | |
| • Première mesure effectuée d'ici juin 2013 | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible non atteinte | 48 |
| • Deuxième mesure effectuée et écart positif observé d'ici juin 2017 | S. O. | |

Orientation 2

Diplômer des professionnels recherchés par l'industrie en raison de leurs compétences élevées

| AXE D'INTERVENTION L'adaptation et l'originalité des stratégies éducatives | | | | | | | |
|--|---|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|----|
| OBJECTIF 2.1 Améliorer la réussite scolaire et le cheminement professionnel de ses diverses clientèles étudiantes en innovant sur le plan des services et des pratiques pédagogiques | | | | | | | |
| INDICATEUR 2.1.1 | Nombre de mesures mises en place | | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| | Deux mesures annuelles par ordre d'enseignement | Cible dépassée | 50 |
| INDICATEUR 2.1.2 | Taux de persévérance des étudiants | | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| | Augmentation de 10 % du taux de persévérance d'ici juin 2017 | 85,8 % | 86,4 % | 85,7 % | 86,2 % | 86,6 % | 53 |
| INDICATEUR 2.1.3 | Taux de diplomation des étudiants | | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| | Programmes réguliers de l'ordre secondaire D'ici juin 2017, augmentation de 9 % du taux de diplomation, et ce, 2 ans après les délais prescrits | 70,6 % | 70,0 % | 68,5 % | 69,8 % | 72,5 % | 53 |
| | Programmes réguliers de l'ordre collégial D'ici juin 2017, augmentation de 15 % du taux de diplomation, et ce, 2 ans après les délais prescrits | 49,1 % | 46,4 % | 46,3 % | 45,6 % | 40,9 % | 53 |
| | Programmes réguliers de l'ordre universitaire D'ici juin 2017, augmentation de 5 % du taux de diplomation, et ce, dans les délais prescrits | 41,0 % | 53,6 % | 34,8 % | 43,5 % | 31,9 % | 53 |
| | Programmes de formation continue Maintien du taux de diplomation dans les délais prescrits | 78,9 % | 82,7 % | 79,9 % | 86,4 % | 87,0 % | 53 |
| INDICATEUR 2.1.4 | Taux de diplômés en emploi ou aux études en rapport avec leur formation à l'Institut | | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| | Définition des critères de mesure et première mesure effectuée d'ici juin 2013 | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible non atteinte | 54 |
| | Deuxième mesure effectuée et écart positif observé d'ici juin 2017 | S. O. | 54 |

AXE D'INTERVENTION Un programme de formation à valeur ajoutée**OBJECTIF 2.2** Intensifier les activités d'apprentissage réalisées à l'Hôtel et au Centre d'expertise et de recherche de l'Institut de même que les stages en entreprise ou dans des écoles partenaires de l'Institut, au Québec ou à l'étranger**INDICATEUR 2.2.1** Nombre d'étudiants impliqués dans les activités de l'Hôtel et du Centre d'expertise et de recherche de l'Institut

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Augmentation annuelle de 5 % du nombre d'étudiants | 696 étudiants | 669 étudiants | 508 étudiants | 678 étudiants | 996 étudiants | 55 |

INDICATEUR 2.2.2 Nombre de modèles d'alternance travail-études évalués

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Deux modèles par année | Cible reportée | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible dépassée | Cible dépassée | 56 |

Orientation 3

Viser une performance optimale grâce à la quête de l'excellence au quotidien

| AXE D'INTERVENTION La valorisation des ressources et des services | | | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------|
| OBJECTIF 3.1 Adapter ses pratiques en matière de gestion des ressources humaines, à l'appui d'un environnement de travail attrayant et stimulant | | | | | | |
| INDICATEUR 3.1.1 Nombre de nouvelles mesures mises en œuvre au regard de la rétention et de la mobilisation des employés de même que de l'attraction et de l'intégration de nouveaux effectifs | | | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Une mesure par année | Cible dépassée | 58 |
| OBJECTIF 3.2 Créer, en tant que propriétaire d'immeuble, un environnement propice à la réalisation efficace d'activités propres à un centre d'excellence | | | | | | |
| INDICATEUR 3.2.1 Actions structurantes mises en place afin d'atteindre l'objectif visé | | | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Deux actions annuelles à partir de 2012-2013 | Cible dépassée | 60 |
| OBJECTIF 3.3 Réviser ses pratiques organisationnelles dans une perspective d'amélioration de la qualité des services et d'optimisation des revenus | | | | | | |
| INDICATEUR 3.3.1 Nombre de pratiques organisationnelles révisées et ayant des retombées positives en termes de réduction des coûts et d'augmentation des revenus | | | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Six pratiques révisées annuellement | Cible atteinte | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | 61 |
| Développement et implantation d'un tableau de bord intégrant des indicateurs de performance institutionnels d'ici août 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | 61 |
| INDICATEUR 3.3.2 Taux de satisfaction des clientèles externes (incluant les étudiants) | | | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | |
| Taux annuel égal ou supérieur à 85 % | 95 % | 92 % | 93 % | 93 % | 95 % | 63 |

ORIENTATION 1

Affirmer le leadership de l'Institut dans ses domaines d'expertise

AXE D'INTERVENTION

L'EMPREINTE DE L'INSTITUT DANS SON MILIEU ET À L'INTERNATIONAL

Objectif 1.1

Promouvoir ses domaines d'expertise prioritaires dans le cadre d'un nouveau positionnement

Indicateur 1.1.1

Actions structurantes réalisées afin d'atteindre l'objectif

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Choix des domaines d'expertise prioritaires d'ici septembre 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |
| Définition des orientations institutionnelles au regard de chacun de ces domaines d'ici décembre 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |
| Identification des possibilités de développement de nouveaux programmes d'études supérieures spécialisées d'ici juin 2013 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |
| Définition de la stratégie de positionnement de l'Institut d'ici juin 2013 | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible atteinte | Cible atteinte |
| Mise en œuvre de la stratégie de positionnement de l'Institut d'ici juin 2014 | S. O. | Cible reportée | Cible reportée | Cible atteinte | Cible atteinte |

À l'aube de son 50^e anniversaire de fondation et en prévision de sa prochaine planification stratégique, l'ITHQ a fait appel à une firme spécialisée afin de l'aider à définir sa nouvelle stratégie de positionnement. Cet exercice lui a permis :

- d'établir et de fixer son image de marque auprès de ses différentes clientèles, de ses partenaires de l'industrie, du public et de son personnel, préalablement à la création de sa nouvelle identité visuelle;
- de stimuler sa notoriété et son rayonnement au Québec, dans le reste du Canada et à l'étranger;
- de se positionner comme un incontournable non seulement en gastronomie, mais également dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie.

La nouvelle stratégie de positionnement, adoptée à l'unanimité par le comité de direction, repose sur le fait que l'ITHQ, fort de la qualité de sa formation, de la compétence de ses étudiants et de leur impact en tant que futurs leaders, s'avère « l'école instigatrice de l'hospitalité québécoise ». Sa nouvelle image de marque repose donc dorénavant sur les trois piliers suivants : l'enseignement, la fibre québécoise et l'hospitalité.

À la lumière du nouveau positionnement de l'ITHQ, une nouvelle identité visuelle a été développée et approuvée par son conseil d'administration en octobre 2016. Cette dernière met de l'avant les quatre lettres de l'ITHQ afin de renforcer la marque, et ce, tant en ce qui a trait à l'Hôtel de l'ITHQ et au Restaurant de l'ITHQ qu'à ses autres composantes. Des logos et un guide de normes graphiques ont été produits et le dévoilement de la nouvelle image de marque a été réalisé en janvier 2017 auprès du personnel d'abord, puis du grand public dans le cadre de la campagne annuelle de recrutement.

En date du 31 mai 2017, 40 % des outils de communication et de promotion imprimés de l'ITHQ étaient conformes à sa nouvelle image de marque. Leur mise à jour se poursuit et devrait s'achever en décembre 2017.

AXE D'INTERVENTION

DES EXPERTISES DE POINTE ET DE CALIBRE INTERNATIONAL

Objectif 1.2

Favoriser l'émulation du corps professoral ainsi que le développement continu de son expertise

Indicateur 1.2.1

Nombre de professeurs impliqués dans des travaux du Centre d'expertise et de recherche¹, la production de communications ou des activités de perfectionnement liés à ses domaines d'expertise prioritaires

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Augmentation annuelle de 15 % à partir de juin 2013 | 42 | 51 | 61 | 57 | 64 |

L'Institut a à cœur de maintenir la qualité de l'expertise de ses professeurs et favorise leur participation à diverses activités de perfectionnement, notamment à des projets de développement ou de recherche, ainsi que leur poursuite d'études supérieures. En 2016-2017, un nombre important de professeurs se sont impliqués dans des activités de perfectionnement liées à l'un ou l'autre des domaines d'expertise prioritaires de l'Institut, incluant la gastronomie et la gestion hôtelière internationale. Considérant que l'enseignement est au cœur de la mission de l'ITHQ, ses professeurs ont également bénéficié de formations à caractère pédagogique.

Poursuivant l'orientation qu'il avait adoptée en 2015-2016, l'Institut a davantage misé sur les travaux de son personnel non enseignant dans son Centre de recherche, notamment ceux de deux professionnelles, l'une postdoctorante et l'autre doctorante.

Précisons enfin qu'aux nombreuses réalisations énoncées ci-dessous s'ajoutent l'ensemble des communications effectuées en cours d'année, dont la liste peut être consultée sous l'objectif 1.3 (pages 40 et 41).

Centre de recherche

- Implication de professeurs dans divers travaux de recherche appliquée visant à développer une expertise méthodologique, sous la supervision d'une chercheuse.

Exemples :

- Plasticité cérébrale due à un entraînement sensoriel
- Qualité du pain baguette
- Présence du chef en salle
- Caractérisation sensorielle des cidres de glace du Québec
- Influence de la couleur sur la perception gustative
- Mise en place d'un projet sur la typicité des vins québécois
- Projet de recherche sur les pourboires

¹ Au cours de l'exercice 2015-2016, le volet recherche du Centre d'expertise et de recherche a été confié à la Direction de l'École de l'Institut, alors que le mandat de développer des formations au bénéfice de l'industrie a été maintenu sous la responsabilité de la Direction générale associée aux communications et au développement des affaires. Depuis, ces deux unités distinctes se nomment respectivement le Centre de recherche et le Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration.

Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration

- Réalisation de plusieurs mandats obtenus par le Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration, notamment auprès de l'Assemblée nationale du Québec, des cochers du Vieux-Montréal, des Grands Ballets Canadiens de Montréal, de La Cage – Brasserie sportive, du Fairmont Le Reine Elizabeth et de Sobeys;
- Réalisation des Ateliers SAQ offerts par l'ITHQ, en partenariat avec la Société des alcools du Québec.

Perfectionnement théorique et pratique

- Formation de trois professeurs par des représentants de Court of Master Sommeliers, un organisme international visant à promouvoir l'excellence dans le domaine de la sommellerie;
- Formation des professeurs de service et de sommellerie – un domaine qui nécessite l'apprentissage de nombreuses connaissances – sur l'évaluation par compétences, permettant ainsi qu'ils développent des stratégies d'enseignement selon cette approche;
- Visite des installations de la distillerie Cirka par les professeurs de service et de sommellerie, et formation sur les étapes de l'élaboration d'alcools distillés;
- Réalisation d'un stage par un professeur de cuisine au restaurant Jellyfish Montréal. Ce type de stage en entreprise permet d'actualiser les connaissances du corps professoral de l'ITHQ et de maintenir le contact avec l'industrie de la restauration;
- Participation d'un professeur de cuisine à l'édition 2017 du salon Sirha à Lyon, le rendez-vous mondial de la restauration et de l'hôtellerie;
- Participation d'un professeur de cuisine et d'une chercheuse à un congrès portant sur l'alimentation du futur au Danemark, un événement organisé par une diplômée de l'ITHQ;
- Veille technologique par un professeur dans le domaine de la sommellerie, afin de recenser les nouvelles liées au monde vitivinicole qui sont ensuite transmises au corps professoral.

Études universitaires

Au cours de l'année 2016-2017, l'Institut a encouragé la poursuite de projets d'études visant à maintenir ou à améliorer la qualité de son enseignement :

- Études doctorales : une professionnelle
- Études de deuxième cycle : quatre professeurs
- Études de premier cycle : deux professeurs

Objectif 1.3

Soutenir la recherche dans ses domaines d'expertise prioritaires, et ce, en vue du transfert de nouveaux savoirs auprès des professeurs et des entreprises québécoises

Indicateur 1.3.1

Nombre d'heures allouées à des travaux de recherche et de veille liés à ses domaines d'expertise prioritaires

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|--------------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Augmentation de 20 % d'ici juin 2017 | 521 heures | 1 992 heures | 2 274 heures | 4 788 heures | 5 300 heures |

En 2016-2017, le nombre d'heures que l'ITHQ a consacrées à des projets dans le but de transférer de nouveaux savoirs auprès des professeurs de l'ITHQ et des entreprises québécoises dépasse celui de l'année précédente. Cette hausse est principalement due à la participation des étudiants aux travaux de recherche. Afin de lui permettre d'adopter de bonnes pratiques en matière de recherche universitaire, l'ITHQ a en effet octroyé des contrats à des stagiaires de cet ordre d'enseignement ainsi qu'à d'autres étudiants pour un total de 2 243 heures. L'Institut est fier d'offrir aux étudiants cette occasion de relever davantage de défis, de développer de nouvelles compétences et de contribuer à ce qu'ils adoptent une démarche continue d'apprentissage.

Dans le total des heures comptabilisées pour 2016-2017, précisons que la proportion du temps de recherche effectuée par des professeurs est en baisse, en raison de la mise en œuvre d'une orientation visant à proposer un cadre de développement de la recherche similaire à celui d'un environnement universitaire. Ainsi, les professeurs qui s'impliquent dans une recherche sont tenus de le faire dans le cadre d'un projet pédagogique avec leur classe ou encore d'un projet permettant d'obtenir du financement externe. Si la diminution des projets financés par l'Institut a entraîné une réduction des heures allouées à la recherche, en contrepartie, les travaux réalisés grâce à un financement externe apportent beaucoup à la reconnaissance de l'expertise de l'ITHQ.

Par ailleurs, deux répertoires réalisés par une étudiante de premier cycle universitaire sur les orientations de recherche, les thématiques privilégiées et les champs d'intérêt des chercheurs des principaux établissements offrant des programmes de gestion hôtelière et de sciences gastronomiques, permettront au Centre de recherche d'identifier les niches potentielles ou les domaines complémentaires qui viendront orienter son développement.

Il importe de plus de signaler qu'outre les projets de recherche énumérés ci-dessous, un important travail a été réalisé par l'équipe du Centre de recherche afin de mettre à niveau ses installations (aménagement, équipement, fonctionnement et sécurité). Un total de 470 heures ont été consacrées à cette tâche et s'ajoutent au total d'heures indiqué au résultat de cette année.

Travaux de recherche menés par le Centre de recherche en 2016-2017

- La créativité culinaire perçue par le mangeur en contexte de restauration gastronomique : influence de la composition visuelle des assiettes et du degré d'expertise (chercheuse : Pauline Fernandez, en collaboration avec l'Université McGill et l'Institut Paul Bocuse)
- Les ambiances sonores au restaurant et le confort acoustique/visuel au restaurant (et dans les chambres d'hôtel) (chercheuse : Pauline Fernandez, en collaboration avec l'Université McGill et l'entreprise Saint-Gobain)
- Identification des propriétés sensorielles et des marqueurs physico-chimiques des cidres de glace du Québec, et rédaction d'un lexique pour la dégustation (chercheuse : Pauline Fernandez, en collaboration avec le Centre de recherche et de développement de Saint-Hyacinthe, le Centre de recherche agroalimentaire de Mirabel et OenoQuebec)

- Développement d'une approche méthodologique de mesure de la teinte du cidre de glace : méthodes instrumentales et méthodes perceptives (chercheuse : Pauline Fernandez, en collaboration avec le Centre de recherche et de développement de Saint-Hyacinthe et l'Université McGill)
- L'influence du renforcement sensoriel sur la plasticité cérébrale du cortex sensoriel (chercheuse : Pauline Fernandez, en collaboration avec l'Université du Québec à Trois-Rivières)
- Les odeurs et les sommeliers : capacité à détecter un nombre d'odeurs en fonction du type d'odeur (bouquet aromatique vs défaut du vin), de l'expertise (étudiants vs experts), du contexte (laboratoire vs salle à manger) (chercheuse : Pauline Fernandez, en collaboration avec l'Université du Québec à Trois-Rivières)
- Étude quantitative de l'influence de la couleur sur la perception des goûts (chercheuse : Pauline Fernandez, en collaboration avec l'Université McGill et l'Université de Montréal)
- Étude comparée du rôle des étudiants des écoles culinaires, futurs ambassadeurs de l'alimentation saine et durable : enquête aux États-Unis, en Espagne, en Suède, en France et au Canada (chercheuse : Pauline Fernandez, en collaboration avec le Basque Culinary Center)
- Projet pédagogique collaboratif (recherche et enseignement) portant sur la qualité du pain baguette (chercheuse : Véronique Perreault; collaborateurs internes : Robert Laporte, André Martin et François Tachon)
- Légumes : matériau de création culinaire (chercheuse : Véronique Perreault, en collaboration avec l'Université Laval)
- Le fromage sous la loupe : ce qui se cache sous ses propriétés de texture (chercheuse : Véronique Perreault, en collaboration avec l'Université Laval, Agriculture et Agroalimentaire Canada, et Agropur)
- Mise au point de pâtes fromagères pour production en contexte culinaire (chercheuse : Véronique Perreault, en collaboration avec l'Université Laval et Agriculture et Agroalimentaire Canada)
- Caractérisation de l'acceptabilité et du potentiel d'utilisation de matières premières particulières par des cuisiniers (chercheuse : Véronique Perreault, en collaboration avec l'Université Laval et AgroParisTech)
- Enquête auprès des travailleurs et des travailleuses du secteur de la restauration au Québec, réalisée à la demande de l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants pour l'Association des restaurateurs du Québec et le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (chercheurs : Jean Lagueux et Audrey Nanot)
- *Student Career Commitment: Understanding the Winning Factors* (chercheurs : Jean Lagueux et Audrey Nanot)
- Influence de la présence du chef de cuisine en salle à manger (chercheurs : Jean Lagueux et Robert Laporte)
- Caractéristiques entrepreneuriales chez les étudiants de l'ITHQ (chercheurs : Jean Lagueux et Jean-Thomas Henderson)

Indicateur 1.3.2

Nombre de communications réalisées par les professeurs et les experts de l'ITHQ, en vue de diffuser les résultats de leurs travaux de recherche

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Deux communications par projet de recherche | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible dépassée | Cible partiellement atteinte |

Soucieux de faire profiter l'industrie touristique et le milieu de l'enseignement des retombées générées par ses travaux de recherche, l'ITHQ favorise la multiplication des activités de communication de ses chercheurs et tente de répondre aux besoins de divers publics.

Communications reliées à des projets de recherche

Parmi les 17 projets amorcés ou réalisés par le Centre de recherche au cours de la dernière année, 6 ont fait l'objet d'au moins 2 communications :

- La créativité culinaire perçue par le mangeur en contexte de restauration gastronomique : influence de la composition visuelle des assiettes et du degré d'expertise
 - ROQUE, J., P. FERNANDEZ, J. LAFRAIRE et C. GUASTAVINO. "Plating influences diners' perception of culinary creativity", *The International Journal of Gastronomy and Food Science* (soumis) ;
 - ROQUE, J., P. FERNANDEZ, J. LAFRAIRE et C. GUASTAVINO. « Étude de l'influence du dressage des assiettes sur la perception de créativité culinaire par des clients de restaurants gastronomiques », *Anthropology of Food* (en révision).
- Les ambiances sonores au restaurant et le confort acoustique/visuel au restaurant (et dans les chambres d'hôtel)
 - TARLAO, C., D. STEELE, P. FERNANDEZ et C. GUASTAVINO (2016). *Comparing soundscape evaluation in French and English across three studies in Montreal*, conférence invitée à la 45^e édition de l'International Congress and Exposition on Noise Control Engineering (INTERNOISE), août 2016, Hambourg, Allemagne ;
 - TARLAO, C., P. FERNANDEZ et C. GUASTAVINO. "Influence of background music on diner's perceptions in an upscale restaurant in Montreal", *Psychology of Music* (en préparation).
- Identification des propriétés sensorielles et des marqueurs physico-chimiques des cidres de glace du Québec, et rédaction d'un lexique pour la dégustation
 - FERNANDEZ, P., H. SABIK, N. GRAVELINE, B. RICHARD et A. CLÉMENT. *La valorisation sensorielle et physico-chimique du cidre de glace québécois*, Presses de l'Université du Québec (accepté) ;
 - CLÉMENT, A., B. PANNETON, C. BASTIEN et P. FERNANDEZ (2016). "Ice cider fingerprinting using optical spectroscopy and simple laboratory measurements", *Journal of Food Engineering* (accepté) ;
 - FERNANDEZ, P. (2017). *Caractérisation sensorielle des cidres de glace québécois : état d'avancement*, conférence présentée le 15 mars 2017 dans le cadre du congrès Cidres et Vins et Alcools d'ici.
- Le fromage sous la loupe : ce qui se cache sous ses propriétés de texture
 - PERREAULT, V., P. MORIN, Y. POULIOT et M. BRITTEN (2017). "Effect of denatured whey protein concentrate and its fractions on rennet-induced milk gels", *International Dairy Journal*, n° 64, p. 48-55 ;
 - PERREAULT, V., N. RÉMILLARD, D. CHABOT, P. MORIN, Y. POULIOT et M. BRITTEN (2017). "Effect of Denatured Whey Protein Concentrate and its Fractions on Cheese Composition and Rheological Properties", *Journal of Dairy Science*, vol. 100, juillet 2017, p. 5139-5152 ;
 - PERREAULT, V. (2017). *Contribution à la compréhension de la fonctionnalité des protéines du lactosérum dénaturées dans la matrice fromagère*. Thèse (Ph. D.), Université Laval, 2017, 132 p.

- Enquête auprès des travailleurs et des travailleuses du secteur de la restauration au Québec
 - Présentation orale de Jean Lagueux et d’Audrey Nanot auprès de l’Association des restaurateurs du Québec (ARQ) et du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT);
 - Dépôt du rapport écrit.
- *Student Career Commitment: Understanding the Winning Factors*
 - *Engagement dans sa carrière* : conférence lors de l’International Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education (CHRIE) 2017;
 - Présentation d’une affiche scientifique (*poster*) sur l’engagement dans sa carrière devant l’Association francophone pour le savoir (ACFAS), lors du congrès de l’Association de la recherche au collégial.

AXE D'INTERVENTION

UNE OFFRE DE FORMATION QUI S'INSPIRE DES PRATIQUES INTERNATIONALES

Objectif 1.4

Signer des ententes structurantes avec des organisations tant locales qu'internationales, et ce, au bénéfice de l'enseignement et de la recherche

Indicateur 1.4.1

Nombre de nouvelles ententes signées

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Une nouvelle entente annuelle à partir de 2012-2013 | Cible dépassée |

L'ITHQ juge essentiel d'explorer les possibilités de concertation avec des établissements d'enseignement, des associations sectorielles et des entreprises de haut calibre en vue de maintenir une pratique de pointe et développer de nouveaux savoirs dans ses domaines d'expertise. Les partenariats qu'il conclut lui permettent en outre de consolider son positionnement sur les scènes locale, nationale et internationale.

Nouvelles ententes conclues

- Conclusion d'une entente avec la Société des casinos du Québec, permettant notamment la création de l'Unité mixte de recherche en sciences gastronomiques, en partenariat avec l'Université Laval;
- Partenariat avec MT Lab, qui encourage les initiatives entrepreneuriales dans les secteurs du tourisme, de la culture et du divertissement, afin que l'ITHQ contribue à déterminer les tendances et les thématiques d'innovations prioritaires, qu'il examine les candidatures et qu'il participe à la sélection annuelle des jeunes entreprises en démarrage les plus prometteuses du Québec, du Canada et de l'international qui joindront les rangs de cet organisme;
- Accord établi avec Emploi-Québec, en vue de la formation en Cuisine professionnelle actualisée d'une cohorte composée de quinze adultes désireux de réintégrer le marché du travail (l'entente prévoit une cohorte additionnelle à l'automne 2017);
- Dans le cadre de la mission québécoise à Cuba présidée par le premier ministre, signature d'une entente de partenariat de deux ans avec Formatur, la division responsable de la formation au ministère cubain du Tourisme, dans le but de développer une offre de service pour le perfectionnement de la main-d'œuvre du secteur touristique de ce pays et, de façon prioritaire, de celle appelée à travailler en cuisine. Ce projet a permis à 18 professeurs d'écoles hôtelières et formateurs d'hôtels de Cuba de séjourner à l'ITHQ lors d'un stage de perfectionnement relié à leur programme de formation. La mise en œuvre de cette entente a été rendue possible grâce à l'apport financier du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ainsi que du ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation;
- Partenariat conclu avec le Consortium des vins du Brunello di Montalcino, visant à faire profiter les étudiants du programme *Signature ITHQ* Formation internationale en service et sommellerie de restaurant d'un enseignement spécialisé sur les vins de cette appellation contrôlée de Toscane et sur ses produits alimentaires locaux;
- Établissement d'une entente avec l'organisation AdVini, dans le but de permettre aux étudiants de Formation internationale en service et sommellerie de restaurant de profiter de nouvelles formations sur les vins en France;
- Prêt de locaux de l'ITHQ à l'Association professionnelle des guides touristiques (APGT) et à la Corporation des guides accompagnateurs du Québec (CGAQ), lors de la tenue de conférences servant au perfectionnement des guides touristiques et des accompagnateurs. Ces conférences, qui attirent entre 50 et 75 participants, sont accessibles aux étudiants du programme de formation continue Guide touristique.

Ententes en voie d'être signées

- Projet de partenariat de l'ITHQ avec les cégeps de Beauce-Appalaches et de la Gaspésie et des Îles de même que le Heritage College, en Outaouais, en vue de déployer en région son programme de formation Gestion d'un établissement de restauration et ainsi contribuer au développement de la main-d'œuvre locale;
- Négociations en cours avec le groupe Antonopoulos afin de signer une entente assurant le placement de stagiaires et la participation de cette entreprise aux activités pédagogiques de l'ITHQ.

Ententes renouvelées

- Renouvellement pour cinq ans de l'entente entre le Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration de l'ITHQ et l'Office de la protection du consommateur (OPC), en matière de gestion des examens des professionnels du voyage;
- Renouvellement pour une période de deux ans de l'entente entre l'ITHQ et le chapitre de Montréal et Québec de Meeting Professionals International (MPI), afin de permettre aux étudiants du programme Coordination d'événements d'affaires d'être automatiquement membres de cette association et ainsi pouvoir jouir des mêmes privilèges, comme la participation à des soirées de réseautage à titre de bénévoles et l'accès aux publications de MPI;
- Reconduction de l'entente signée avec l'Institut des Hautes Études des Communications Sociales dans le but d'accorder à ce dernier les droits d'utilisation du contenu du programme Formation supérieure en gestion d'événements de l'ITHQ pour son *Executive Master* en management d'événements.

Objectif 1.5

Accroître l'attraction de l'Institut auprès des étudiants étrangers ou des résidents hors Québec

Indicateur 1.5.1

Taux de représentation des étudiants étrangers ou des résidents hors Québec parmi la clientèle étudiante

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| 5 % de la clientèle étudiante en 2016-2017 | 3,39 % | 4,40 % | 4,78 % | 7,98 % | 8,57 % |

Le maintien de la performance et du dynamisme économique de l'industrie touristique requiert l'embauche de diplômés talentueux et ouverts sur le monde. Aussi l'ITHQ accorde-t-il de l'importance à la diversité culturelle de son effectif étudiant ainsi qu'à l'éventail varié d'expériences et de points de vue dans ses cours. Mais, au-delà de ses contenus enrichis par cette diversité, c'est également l'évolution de ses pratiques pédagogiques qui bénéficie de ces échanges culturels, aussi bien que son positionnement sur la scène internationale.

Au cours de l'année 2016-2017, 91 étudiants étrangers ou résidents hors Québec – sur un effectif total de 1 062 individus – ont été dénombrés dans ses programmes d'enseignement régulier. En voici la répartition :

- Formation professionnelle (secondaire) : 23 étudiants sur un total de 326
- Formation technique (collégial) : 17 étudiants sur un total de 471
- Formation supérieure et universitaire :
 - Hautes Études en gestion hôtelière internationale : 17 étudiants sur un total de 42
 - Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie : 34 étudiants sur un total de 223

Ces étudiants provenaient du Brésil, du Cameroun, de la Guadeloupe, de la France, de l'Italie, de Madagascar, de la Martinique, du Mexique, de la Polynésie française, de la Suisse, de la Thaïlande ou de la Tunisie.

Nouveautés et développements

Formation préparatoire pour le programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale

Une courte formation préparatoire a été développée en vue de permettre aux candidats qui ne possèdent ni les exigences d'études ni l'expérience préalable d'acquérir les bases nécessaires pour intégrer le programme de formation supérieure Hautes Études en gestion hôtelière internationale. D'une durée de sept mois et demi, cette formation vise à augmenter la maîtrise de l'anglais à l'oral et à l'écrit, à améliorer la compréhension de la gestion hôtelière en Amérique du Nord et à acquérir une expérience professionnelle pertinente en hôtellerie.

Une première cohorte pourrait voir le jour en janvier 2018, en vue de l'intégration de ses étudiants au programme dès l'automne suivant. À ce jour, douze étudiants prévoient s'inscrire à cette formation préparatoire.

Formation en anglais

Dans le but de répondre à une pénurie de main-d'œuvre anticipée dans ses domaines d'expertise ainsi qu'à un besoin de formation à l'échelle internationale, l'ITHQ a relancé ses démarches auprès des autorités ministérielles concernées relativement à l'autorisation d'offrir des programmes professionnels et techniques en anglais. Il a obtenu une subvention du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur pour la traduction de matériel pédagogique en anglais et la formation des employés en lien avec les candidats anglophones. De plus, une première mission en Angleterre a été effectuée en octobre 2016 afin d'explorer le potentiel de ce nouveau territoire et d'établir des contacts avec de nouveaux recruteurs.

Objectif 1.6

Assurer l'enrichissement des programmes d'études afin d'en maintenir le caractère distinctif et d'avant-garde

Indicateur 1.6.1

Nombre de programmes d'études évalués

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|--|------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Révision de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages et de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes d'ici septembre 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |
| Deux programmes évalués annuellement à partir de 2012-2013 | Cible partiellement atteinte | Cible dépassée | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible atteinte |

Bien que la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages ait déjà fait l'objet d'une révision, la direction de l'École poursuit son travail de mise à jour des règlements et des procédures pédagogiques. En 2016-2017, plusieurs de ces dernières ont été révisées, incluant celle qui concerne l'évaluation du français écrit et parlé.

Avec le développement de nouveaux programmes au cours des dernières années, davantage de cours multivolets – soit des cours à l'intérieur desquels sont intégrées des compétences propres à plus d'un champ disciplinaire – ont vu le jour à l'ITHQ. Dans ce contexte, le rôle et les responsabilités des coordonnateurs ont été revus, notamment afin d'assurer une meilleure coordination de ce type d'activités.

De plus, l'ITHQ a lancé cette année des travaux d'autoévaluation de ses mécanismes d'assurance qualité, tel qu'exigé par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial. Même si cet effort ne visait initialement que la formation collégiale, l'ITHQ a choisi d'appliquer cette autoévaluation à tous ses programmes de formation.

Évaluation et mise en œuvre des programmes d'études

Programmes de formation professionnelle

Un bilan a été effectué à la suite de la première année de mise en œuvre du nouveau programme Formation internationale en cuisine et gastronomie. Plusieurs ajustements y ont été apportés :

- Révision des cours de la première session (fusion de cours) ;
- Révision de l'approche pédagogique jugée problématique pour certains cours ;
- Travail étroit avec le Service des stages afin de déterminer les responsabilités de chaque intervenant (professeur, coordonnateur et employeur), lors des stages crédités ;
- Évaluation du cours Table d'hôte, effectué en entreprise ;
- Révision du nombre d'heures prévues au programme ;
- Évaluation des contenus d'apprentissage du programme ;
- Travail d'uniformisation du système d'évaluation.

Quant au programme Formation internationale en service et sommellerie de restaurant, trois de ses professeurs ont été mandatés pour réaliser un bilan à la suite duquel une série de mesures d'amélioration ont été adoptées. Grâce à ces changements, les étudiants ont maintenant accès aux prêts et bourses lors de leur stage d'été. De même, les préalables du stage de fin d'études ont été revus de manière à rendre celui-ci plus accessible aux étudiants.

Par ailleurs, le processus de rédaction des plans-cadres pour le programme de pâtisserie s'est amorcé et devrait être complété à l'automne prochain.

Programmes de formation technique

Faisant suite à l'implantation de trois nouveaux programmes de formation technique en 2015-2016, l'ITHQ a assuré la mise en œuvre de la deuxième année des programmes Gestion de la restauration gastronomique, Techniques de gestion hôtelière, cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe, et Gestion d'un établissement de restauration, cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe.

La grande nouveauté du programme Gestion de la restauration gastronomique réside dans la réalisation de prestations gastronomiques, soit deux banquets et deux cocktails, au cours desquelles les étudiants de deuxième année sont appelés à superviser ceux de première. Ce projet collaboratif, qui a impliqué cinq professeurs, a connu un vif succès.

En ce qui concerne les programmes offerts en partenariat avec le Cégep de Saint-Hyacinthe, une consultation a été réalisée au cours de l'année auprès des étudiants des deux cohortes de Techniques de gestion hôtelière dans le but de procéder, l'an prochain, à des réaménagements au sein de ce programme. À la suite du désistement du Cégep de Saint-Hyacinthe pour la formation en gestion d'un établissement de restauration, les étudiants qui y étaient inscrits ont pu intégrer le programme Gestion de la restauration gastronomique offert à l'ITHQ.

Les travaux relatifs au projet pilote de partenariat avec différents cégeps en région, soit Beauce-Appalaches, de la Gaspésie et des Îles, et le Heritage College, en vue d'offrir conjointement le programme Gestion d'un établissement de restauration, se sont poursuivis au cours de l'année 2016-2017. Précisons que dans son dernier budget, le gouvernement provincial a prévu des sommes additionnelles pour l'ITHQ, notamment en vue de la réalisation de ce projet.

À la suite de l'administration, l'année dernière, d'un sondage sur la satisfaction des étudiants, un comité a été mis sur pied afin d'analyser les commentaires des étudiants inscrits au programme Gestion touristique. Des réaménagements devraient être apportés à ce programme au cours de la prochaine année scolaire, dans le but de réduire les irritants qui y sont associés.

Programmes d'enseignement supérieur

Le nouveau cursus du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale a été mis en œuvre avec la cohorte qui a débuté en septembre 2016. Faisant suite au bilan d'évaluation de ce programme, tous ses plans-cadres ont été révisés en tenant compte des ajustements recommandés. De plus, grâce à l'entente signée avec l'Hotelschool The Hague, les étudiants de l'automne 2016 ont pu suivre un cours intensif sur les modèles novateurs dans le domaine hôtelier, donné par un professeur de cet établissement. Une autre valeur ajoutée à ce programme consiste en l'intégration d'une formation en ligne offerte par Sky Touch Global Hotel Security Consulting, qui conduit les étudiants à l'obtention d'une certification internationale de cet organisme. Soulignons que l'Hôtel de l'ITHQ est le premier établissement hôtelier en Amérique à avoir obtenu une telle certification en matière de sécurité.

Pour ce qui est du programme Formation supérieure en gestion d'événements ITHQ-FEQ, des consultations avec l'industrie ainsi qu'avec l'Institut des Hautes Études des Communications Sociales ont été menées afin d'en revoir la prestation. Des changements seront apportés à ce programme dès l'automne 2017.

Indicateur 1.6.2

Nombre de professeurs, d'experts ou de conférenciers de renommée nationale ou internationale invités par l'Institut

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Dix invités de renommée nationale par année | Cible dépassée |
| Deux invités de renommée internationale par année | Cible dépassée |

Convaincu de l'importance de travailler de pair avec des professionnels de l'industrie, des professeurs ainsi que des experts d'ici et d'ailleurs, l'ITHQ fait appel à bon nombre d'entre eux pour ses activités de formation et de recherche. Les conférences données par ces spécialistes de renommée nationale ou internationale constituent une véritable source d'enrichissement pour la formation offerte à l'Institut. Au cours de l'année 2016-2017, c'est plus d'une centaine d'experts du milieu et de professeurs spécialisés qui ont échangé avec les étudiants. Les classes de maître qui, pour leur part, s'adressent à des professionnels avertis et auxquelles des professeurs ont participé, représentent elles aussi une excellente occasion de transfert de connaissances et de savoir-faire par des sommités dans le domaine.

Conférenciers de renommée nationale

Au cours de l'année scolaire 2016-2017, 127 conférenciers ou spécialistes invités ont contribué à enrichir les programmes d'études de l'Institut. Certains provenaient du milieu de la cuisine, du service, de la sommellerie, de la gastronomie ou de la gestion, alors que d'autres répondaient à l'invitation de l'ITHQ dans le cadre de ses programmes d'études supérieures ou universitaires. Parmi ces conférenciers ou ces spécialistes invités, soulignons la présence de :

- Mélodie Cloutier, coordonnatrice des programmes de MPI Montréal & Québec
- Émilie Courtois, sommelière au restaurant La Chronique
- Charles-Antoine Crête, chef-proprétaire du restaurant Montréal Plaza
- Émilie Faubert, responsable des ressources humaines chez Moment Factory
- Michele Guzzo, directeur du marketing aux hôtels Fairmont Le Reine Elizabeth et Le Château Frontenac
- Stefan Jacob, propriétaire du camion de cuisine de rue Das Food Truck
- Patrick Lamy, directeur général de l'hôtel Fairmont Le Reine Elizabeth
- Mathieu Masson Duceppe, chef cuisinier au restaurant Jellyfish Montréal
- Michel Ménard, guide touristique chez Urban Marmotte
- Chantal Riopel, directrice des opérations au Centre Sheraton Montréal
- Jean-Paul Scieur, propriétaire-vigneron du vignoble Le Cep d'argent
- Sophie Tabet, chef-proprétaire du restaurant Chez Sophie
- Masami Waki, chef-pâtissière au restaurant Le Club Chasse et pêche

Conférenciers de renommée internationale

- Joël Robuchon, le chef le plus étoilé au monde, s'est entretenu avec un professeur de l'ITHQ devant 300 étudiants et professeurs ainsi que des représentants de l'industrie de la restauration, au Cabaret du Casino de Montréal ;
- Le chef suédois Magnus Nilsson, qui est à la tête du Fäviken Magasinet, l'un des 50 meilleurs restaurants de la planète, a donné une conférence devant quelque 150 étudiants, professeurs et diplômés de l'ITHQ ;
- Une classe de maître a été organisée à l'ITHQ sur les secrets de la création de la pizza par le maître *pizzaiolo* italien Giuseppe Cortinovis et son collègue Francesco Zulian, tous deux de la School of Italian Pizza de Toronto.

Diplômes *honoris causa*

Chaque année, l'Institut décerne des diplômes *honoris causa* à des personnalités de tous les horizons qui contribuent de façon significative à valoriser les métiers et les professions du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. Ces individus sont des modèles d'entrepreneuriat, de créativité et d'excellence, des valeurs que l'Institut s'efforce d'inculquer à ses étudiants. Pour leur contribution exceptionnelle, l'ITHQ a décerné, lors de sa cérémonie annuelle de remise de diplômes, des *honoris causa* à :

- Jacques Benoit, chroniqueur spécialisé en vin ;
- Jérôme Ferrer, chef cuisinier, président et chef exécutif du groupe Europea ;
- Ricardo Larrivée, animateur, président du conseil et chef exécutif de Ricardo Media.

Indicateur 1.6.3

Taux de satisfaction des étudiants, des diplômés et des entreprises qui les accueillent

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Étudiants | | | | | |
| Taux annuel égal ou supérieur à 85 % | 85,6 % | 83,3 % | 88,6 % | 91,5 % | 90,0 % |
| Diplômés et entreprises qui les accueillent | | | | | |
| Définition des critères de mesure : | | | | | |
| • Première mesure effectuée d'ici juin 2013 | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible non atteinte |
| • Deuxième mesure effectuée et écart positif observé d'ici juin 2017 | S. O. |

S'inspirant des meilleures pratiques en matière de gestion de la qualité des services, l'Institut consulte régulièrement ses étudiants dans une perspective d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité de ses formations. Les données générées par son système d'information sur ses programmes d'études permettent ainsi de valider les choix que font ses professeurs, ses professionnels et ses gestionnaires, et d'ajuster rapidement leurs actions si le besoin se fait sentir.

Il est à noter que dans le but de refléter plus largement la satisfaction de la clientèle étudiante de l'ITHQ et ainsi pouvoir apporter des ajustements en cours de formation, le cas échéant, le sondage a été administré à l'ensemble des étudiants de l'enseignement régulier en 2015-2016 et en 2016-2017, alors que seuls les finissants étaient interrogés au cours des années précédentes.

Taux de satisfaction des étudiants à l'enseignement régulier

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Contenu des cours | 81 % | 84 % | 91 % | 90 % | 91 % |
| Valeur des stages en complément à la formation | 92 % | 83 % | 90 % | 92 % | 89 % |
| Qualité générale des enseignants | 83 % | 83 % | 84 % | 92 % | 90 % |

Les résultats d'une enquête portant sur la satisfaction des étudiants à l'égard de plusieurs aspects liés à leur formation ont révélé, en 2016-2017, un taux moyen élevé (90 %) dépassant de 5 % la cible établie.

De plus, les étudiants partis en stage, au Québec aussi bien qu'à l'international, ont été invités à diffuser des photos de leur lieu de stage en utilisant le mot-clic #PassionITHQ. Cette initiative, qui s'est ajoutée à la campagne de promotion existante et qui s'est révélée virale, leur a permis de partager publiquement leur fierté de vivre des expériences enrichissantes.

Taux de satisfaction des entreprises accueillant des stagiaires de l'ITHQ

| | RESPECT DES CONSIGNES ET DES DIRECTIVES | INTÉGRATION AU GROUPE | INTÉRÊT ET MOTIVATION FACE AU TRAVAIL | QUALITÉ DU TRAVAIL | SATISFACTION SELON LES CRITÈRES D'EMBAUCHE |
|--|---|-----------------------|---------------------------------------|--------------------|--|
| Formation professionnelle (secondaire) | 97,7 % | 96,9 % | 97,1 % | 97,4 % | 94,9 % |
| Formation technique (collégial) | 99,5 % | 97,9 % | 99,5 % | 98,9 % | 98,4 % |
| Formation supérieure et universitaire | 95,5 % | 95,5 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |
| TOTAL | 97,6 % | 96,8 % | 98,9 % | 98,8 % | 97,8 % |

Au cours de l'exercice 2016-2017, l'ITHQ a également évalué la satisfaction des entreprises qui ont accueilli les stagiaires de ses trois ordres d'enseignement. Pour chacun des cinq critères du sondage, les répondants disposaient de quatre options de réponse : *Très satisfait*, *Satisfait*, *Peu satisfait* et *Pas satisfait*. Sur l'ensemble des répondants, 98 % se sont dits satisfaits ou très satisfaits des stagiaires de l'Institut selon leurs propres critères d'embauche. Cette appréciation des plus positives provient, entre autres, de groupes hôteliers reconnus pour leurs standards de qualité élevés, tels que Relais & Châteaux, Marriott (Starwood Hotels and Resorts et Delta Hotels), AccorHotels Group (Sofitel Hotels & Resorts et Fairmont Hotels & Resorts), Sandals Resort International et Atlific Hotels. De même, de nombreux restaurateurs reconnus au Québec, au Canada et en France ont aussi fait valoir leur appréciation élevée des stagiaires de l'Institut, et ce, tant en cuisine qu'en service.

Taux de satisfaction des diplômés et des entreprises qui les accueillent

La mesure du taux de satisfaction des diplômés et des entreprises qui les accueillent relève du Bureau des diplômés. Créé durant l'année 2016-2017, ce dernier a cependant concentré ses efforts sur la mise en place de sa nouvelle structure et des services offerts aux diplômés. Dans un souci d'amélioration constante, il va de soi que l'ITHQ entend sonder à brève échéance ses diplômés et les entreprises qui les accueillent afin de connaître leur niveau de satisfaction.

ORIENTATION 2

Diplômer des professionnels recherchés par l'industrie en raison de leurs compétences élevées

AXE D'INTERVENTION

L'ADAPTATION ET L'ORIGINALITÉ DES STRATÉGIES ÉDUCATIVES

Objectif 2.1

Améliorer la réussite scolaire et le cheminement professionnel de ses diverses clientèles étudiantes en innovant sur le plan des services et des pratiques pédagogiques

Indicateur 2.1.1

Nombre de mesures mises en place

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Deux mesures annuelles par ordre d'enseignement | Cible dépassée |

En soutien au cheminement scolaire de ses étudiants, l'ITHQ a cette année mis un accent particulier sur la gestion du stress et le sentiment d'appartenance de ces derniers. Ainsi, un travailleur social a été embauché afin d'aider les étudiants à faire face à différentes difficultés de nature psychosociale et, tout au long de l'année, divers ateliers leur ont été proposés (Korsa, détente, yoga et massage). Ces moyens avaient tous pour objectifs d'outiller les étudiants en matière de gestion du stress et d'améliorer leur bien-être à l'ITHQ.

Par ailleurs, l'Association générale des étudiantes et étudiants de l'ITHQ a bénéficié du soutien des différentes directions de l'Institut dans l'organisation de ses nombreuses activités. Parmi celles-ci, notons le spectacle de variétés *La crème sur scène*, organisé par un professeur et quatre de ses étudiants, et mettant en valeur les talents des étudiants, des professeurs et des membres du personnel de l'ITHQ, les compétitions amicales de type « combat des chefs » et « combat des mixologues », diverses soirées-bénéfice et la participation des étudiants aux Grands Prix de la relève de l'Association québécoise de la formation en restauration, tourisme et hôtellerie.

Enfin, la mise en œuvre du Plan quinquennal de soutien à la persévérance scolaire, amorcée au cours de l'année 2012-2013, s'est poursuivie grâce à la mobilisation du personnel de l'Institut. Voici une brève description des mesures déployées en 2016-2017 pour chacun des objectifs du plan :

Objectif 1 : Favoriser un choix de programme d'études éclairé

- Organisation de nombreuses activités d'information et de recrutement où sont présents des professeurs, des diplômés, des étudiants, des membres du personnel et des personnalités québécoises œuvrant dans des entreprises touristiques ou des associations sectorielles. Parmi ces activités, notons les 2 journées portes ouvertes qui ont attiré à l'ITHQ plus de 1200 personnes, les 3 journées exploratoires mettant en valeur ses domaines d'expertise et auxquelles ont pris part une centaine de personnes, ainsi que les diverses séances

d'information en formation continue et professionnelle attirant annuellement plus de 900 personnes, en plus des visites dans les écoles et les cégeps du Québec;

- Ajout, lors des portes ouvertes, de l'atelier *Trouve ton DEC!* auquel une quarantaine de candidats ont assisté;
- Proposition d'un stage de quatre semaines en restauration et en hôtellerie au Restaurant et à l'Hôtel de l'ITHQ, afin de permettre aux candidats intéressés par le programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale d'acquérir un minimum d'expérience en service client avant le début des cours.

Objectif 2 : Identifier et aider rapidement les étudiants à risque

- Mise en place d'un projet pilote s'adressant à tous les étudiants de Gestion en hôtellerie internationale afin de leur permettre d'établir des contacts avec ceux des autres cohortes ou avec d'anciens étudiants de ce programme. Ainsi, les étudiants de première année étaient parrainés par ceux de troisième, alors que les étudiants de deuxième et de troisième année profitaient des conseils de diplômés de l'ITHQ qui évoluent dans le domaine;
- Participation de sept étudiants à risque au programme de mentorat qui les a fait bénéficier d'un suivi individualisé dans leurs apprentissages. De ce nombre, six ont complété leur année scolaire;
- Inscription de 37 étudiants (17 à l'automne et 20 à l'hiver) au Service d'aide en français écrit, permettant à tous ceux qui étaient inscrits à un cours de français ou de littérature pendant l'année de le réussir;
- Organisation de reprises d'examen en groupe afin de permettre aux étudiants du programme Formation internationale en cuisine et gastronomie en première ou en deuxième session de poursuivre leur cheminement. Sur 22 étudiants ciblés, 21 ont pu continuer normalement leurs études à la suite des reprises d'examen;
- Assignation de professeurs mentors aux nouveaux étudiants de Hautes Études en gestion hôtelière internationale, en vue de les conseiller et de les soutenir dans leur cheminement scolaire et professionnel;
- Remise de la bourse Metro à cinq étudiants éprouvant des difficultés d'apprentissage et inscrits au programme de mentorat. Pour obtenir cette bourse, les candidats devaient préalablement établir un plan d'action comprenant des objectifs ciblés selon leurs propres difficultés;
- Pour une deuxième année consécutive, remise d'onze bourses de persévérance scolaire à des finissants qui, en raison de difficultés personnelles ou professionnelles, ont fait face à des défis tout au long de leur cheminement et ont néanmoins persévéré jusqu'à la fin de leurs études;
- Considérant le nombre important d'étudiants qui éprouvent des difficultés d'utilisation des logiciels de la Suite Office, ajout d'un cours complémentaire portant sur ces derniers à la session d'automne.

Objectif 3 : Axer le leadership de l'École sur un contrôle efficace de la qualité de l'enseignement

- Dans le cadre du cours Stratégie hôtelière et prise de décision, participation des étudiants du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale à une activité de simulation sur une plateforme virtuelle, lors d'une compétition amicale avec des étudiants de la Purdue University. L'objectif de cette simulation était d'évaluer les décisions prises par les équipes d'étudiants;
- Intégration de cours sur la créativité à l'intérieur du programme Formation internationale en cuisine et gastronomie, en vue d'amener l'étudiant à réfléchir sur la culture gastronomique et l'outiller quant à son rôle dans la création d'un mets. Dans le cadre d'un de ces cours, une activité de création a été organisée en partenariat avec le Musée des Beaux-Arts de Montréal;
- Modification du type de formation à distance employé dans le cadre du programme Formation supérieure en gestion d'événements, afin que les étudiants puissent suivre leurs cours sans toujours être présents à l'ITHQ. Grâce à l'ajout de séquences vidéo et de travaux personnels comprenant des livrables ponctuellement, les cours de ce programme sont dorénavant offerts sous une forme hybride;
- Consolidation des acquis des étudiants du programme Gestion touristique au moyen du projet touristique qu'ils doivent réaliser. Ce projet, auquel la dernière session est consacrée, est dorénavant identifié comme le cours porteur du programme (épreuve de synthèse) puisqu'il amène les étudiants à intégrer les différentes compétences développées au cours de leur formation;

- Mise sur pied d'un comité de travail en vue de proposer un modèle de reconnaissance des acquis et des compétences permettant de reconnaître l'expérience de plusieurs étudiants;
- Nouvelle entente de partenariat avec l'École des sciences de la gestion (ESG) de l'Université du Québec à Montréal (UQAM), relativement à une passerelle DEC/Bac offerte aux étudiants de l'ITHQ ayant complété l'un de ses trois programmes de formation technique et souhaitant s'inscrire au Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie. Grâce à cette entente, les diplômés de l'ITHQ bénéficient d'une reconnaissance de 30 crédits universitaires, ce qui correspond à une année d'études.

Objectif 4 : Maintenir un environnement de travail sain et dynamique

- Enrichissement de la formation des étudiants du programme Formation internationale en service et sommellerie de restaurant par leur participation à de nombreux événements viticoles, leur permettant ainsi d'entrer en relation avec divers intervenants du milieu. Parmi les différents événements auxquels ces étudiants ont participé, notons les principaux : Salon des vins italiens, Salon RASPIPAV, La Fête des vins du Québec et La Grande dégustation;
- Organisation d'une journée programme à l'intention des étudiants de tous les niveaux en Formation internationale en service et sommellerie de restaurant. Dans le cadre de cette journée, des olympiades ont été organisées afin que les étudiants des différentes cohortes se rencontrent;
- Tenue de six concours destinés aux étudiants, en collaboration avec des intervenants de l'industrie : Café Gourmand Nespresso, Le Porc Show, Concours des projets touristiques, Concours des produits italiens, Concours des vins argentins et concours Au sommet de la vague organisé avec Norref;
- Soutien offert par les professeurs aux étudiants qui ont participé à des concours professionnels (voir le nom des gagnants de ces concours aux pages 23 à 26);
- Organisation d'une activité de jumelage en formation supérieure et universitaire, au cours de laquelle des étudiants de Hautes Études en gestion hôtelière internationale ont participé conjointement avec ceux du Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie à des simulations de cas en relations de travail;
- Encadrement des étudiants du programme Gestion en hôtellerie internationale par des professeurs afin qu'ils effectuent les démarches nécessaires à la conception d'un nouvel uniforme et qu'ils organisent un défilé de mode. Ces activités ont servi d'étape préliminaire au changement d'uniformes des étudiants de l'ITHQ, qui sera en vigueur dès l'automne prochain;
- Participation de gestionnaires de l'ITHQ dans des cours de gestion, afin de sensibiliser les étudiants aux différents enjeux liés à ses installations et à leur gestion. Ces visites ont permis aux étudiants d'avoir un rapport humain avec les gestionnaires de l'ITHQ, en plus d'en connaître davantage sur l'établissement;
- Améliorations apportées aux services de la bibliothèque :
 - À la suite d'une demande de l'Association générale des étudiantes et des étudiants de l'ITHQ, prolongation des heures d'ouverture de la bibliothèque afin de donner plus d'accès aux étudiants pour la réalisation de leurs travaux durant la session,
 - Ajout de deux banques de données à l'usage des étudiants,
 - Création d'un thésaurus permettant d'uniformiser les métadonnées des documents dans les différents médias de la bibliothèque. Grâce à cet outil, qui permet d'exploiter les capacités du logiciel InMedia, les utilisateurs peuvent rechercher plus aisément de l'information dans l'ensemble des collections de la bibliothèque,
 - Mise en place de la nouvelle plateforme Bibliomondo, qui inclut le portail de communication client InMedia et le système intégré de gestion de bibliothèque Portfolio. Cette interface au goût du jour s'avère davantage conviviale tout en permettant un meilleur traitement ainsi qu'une gestion plus efficace des documents.

Indicateur 2.1.2**Taux de persévérance des étudiants**

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Augmentation de 10 % du taux de persévérance d'ici juin 2017 | 85,8 % | 86,4 % | 85,7 % | 86,2 % | 86,6 % |

Indicateur 2.1.3**Taux de diplomation des étudiants**

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Programmes réguliers de l'ordre secondaire D'ici juin 2017, augmentation de 9 % du taux de diplomation, et ce, 2 ans après les délais prescrits | 70,6 % | 70,0 % | 68,5 % | 69,8 % | 72,5 % |
| Programmes réguliers de l'ordre collégial D'ici juin 2017, augmentation de 15 % du taux de diplomation, et ce, 2 ans après les délais prescrits | 49,1 % | 46,4 % | 46,3 % | 45,6 % | 40,9 % |
| Programmes réguliers de l'ordre universitaire D'ici juin 2017, augmentation de 5 % du taux de diplomation, et ce, dans les délais prescrits | 41,0 % | 53,6 % | 34,8 % | 43,5 % | 31,9 % |
| Programmes de formation continue Maintien du taux de diplomation dans les délais prescrits | 78,9 % | 82,7 % | 79,9 % | 86,4 % | 87,0 % |

Malgré la mise en œuvre de nombreuses mesures prévues à son Plan quinquennal de soutien à la persévérance scolaire (voir les mesures déployées en 2016-2017, aux pages 50 à 52) et ses nouvelles initiatives en matière de services aux étudiants, force est de constater que l'ITHQ n'a pu atteindre les cibles ambitieuses qu'il s'était fixées en ce qui concerne ses taux de persévérance et de diplomation.

Au chapitre de la persévérance scolaire, notons que pour ses programmes de formation professionnelle, le taux moyen que l'ITHQ a enregistré en 2016-2017 est de 92,7 %, soit une augmentation de 4 % comparativement à celui de l'année précédente. De même, son taux moyen à l'ordre collégial est passé de 69,6 % à 72 %. Ses programmes offerts en partenariat présentent cependant des défis additionnels et des mesures particulières dans son prochain plan de persévérance scolaire devront être mises en place afin de mieux soutenir leurs étudiants. Enfin, en ce qui a trait aux programmes réguliers de la formation supérieure et universitaire, le petit nombre d'étudiants inscrits à Hautes Études en gestion hôtelière internationale a un impact significatif sur le calcul du pourcentage global, qui s'élève ainsi à 92,2 % pour cet ordre d'enseignement.

De leur côté, les taux de diplomation obtenus en 2016-2017 pour la formation professionnelle et la formation continue s'avèrent plus élevés que ceux des années précédentes. En ce qui concerne la formation technique, ce taux a au contraire connu une diminution importante. Dans le calcul de l'indicateur, le nombre d'étudiants ayant obtenu leur diplôme dans les délais prescrits, soit en trois ans, explique cette diminution. Or, comme le taux de persévérance auprès de ces étudiants est similaire à celui des années précédentes, on peut présumer qu'un nombre plus important d'étudiants obtiendront leur diplôme en quatre ou cinq années plutôt qu'en trois. Autrement dit, ce qui est en cause, c'est l'augmentation du nombre d'étudiants dont le cheminement scolaire se prolonge au-delà du délai prescrit. Des mesures ont déjà été annoncées dans le prochain plan stratégique dans le but précis de faciliter le cheminement scolaire de ces étudiants.

À titre comparatif, mentionnons que pour les mêmes programmes que ceux offerts par l'ITHQ, le taux de persévérance moyen des 5 dernières années pour les collèges affiliés au réseau du Service régional d'admission du Montréal métropolitain (SRAM) était de 59,8 %, alors qu'il atteint 73,9 % à l'ITHQ. De même, en ce qui concerne la

diplomation au-delà d'un délai de 5 ans, le taux moyen pour les 5 dernières années est de 39 % pour les collèges affiliés au réseau du SRAM, et de 54,1 % pour l'ITHQ.

Enfin, le taux de diplomation des étudiants à l'ordre universitaire, qui se chiffre à 31,9 %, a connu une baisse significative comparativement à celui de 2015-2016. Pour bien interpréter ce résultat, il faut savoir qu'il représente la moyenne du taux de diplomation de deux programmes, soit le Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie offert en partenariat avec l'ESG UQAM et le programme Signature ITHQ Hautes Études en gestion hôtelière internationale. Près de 50 % des étudiants inscrits à la cohorte témoin de ce dernier programme complèteront leurs études un an après les délais prescrits. Le faible taux de diplomation à l'intérieur des délais prescrits s'explique ainsi par le nombre important d'étudiants qui sont en cheminement d'études. Soulignons par ailleurs qu'au cours de l'année 2016-2017, le nombre de diplômes délivrés à l'ordre universitaire est le plus élevé depuis près de dix ans.

Indicateur 2.1.4

Taux de diplômés en emploi ou aux études en rapport avec leur formation à l'Institut

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Définition des critères de mesure et première mesure effectuée d'ici juin 2013 | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible non atteinte |
| Deuxième mesure effectuée et écart positif observé d'ici juin 2017 | S. O. |

La création toute récente du Bureau des diplômés n'a pas permis à ce dernier de réaliser, en 2016-2017, l'enquête visant à mesurer le pourcentage de diplômés en emploi ou aux études en rapport avec leur formation à l'Institut. Toutefois, le Bureau a été très actif en matière de recrutement de diplômés et pourra donc compter sur un vaste échantillonnage au moment où il amorcera l'enquête.

Résultats de l'enquête *La Relance*

Le Gouvernement du Québec a réalisé l'enquête *La Relance* auprès d'individus ayant obtenu un diplôme en 2014-2015 dans un programme de formation technique (collégial), et ce, environ dix mois après leur diplomation. Cette enquête révèle que, parmi les diplômés de l'ITHQ en emploi au 31 mars 2016, 86 % travaillaient à temps plein comparativement à 83 % chez les diplômés de l'ensemble des établissements d'enseignement québécois. De plus, chez les diplômés de l'ITHQ qui travaillaient à temps plein, 86 % ont déclaré occuper un emploi en rapport avec leur formation alors que cette proportion était de 81 % chez les diplômés de l'ensemble des établissements.

Quant à l'enquête réalisée auprès des individus ayant obtenu un diplôme de formation professionnelle (secondaire) en 2013-2014, le faible taux de répondants n'a pas permis de dégager de données en lien avec les programmes de formation de l'ITHQ.

Hautes Études en gestion hôtelière internationale

Les résultats d'une première collecte de données effectuée par l'ITHQ en 2015-2016 auprès des diplômés du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale indiquent qu'une très grande majorité travaille dans le secteur hôtelier. L'Institut continue de suivre les parcours professionnels de ces diplômés dont les statistiques de placement s'avèrent des plus positives.

AXE D'INTERVENTION

UN PROGRAMME DE FORMATION À VALEUR AJOUTÉE

Objectif 2.2

Intensifier les activités d'apprentissage réalisées à l'Hôtel et au Centre d'expertise et de recherche de l'Institut de même que les stages en entreprise ou dans des écoles partenaires de l'Institut, au Québec ou à l'étranger

Indicateur 2.2.1

Nombre d'étudiants impliqués dans les activités de l'Hôtel et du Centre d'expertise et de recherche de l'Institut

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Augmentation annuelle de 5 % du nombre d'étudiants | 696 étudiants | 669 étudiants | 508 étudiants | 678 étudiants | 996 étudiants |

L'ITHQ propose des activités d'apprentissage concrètes à ses étudiants en les plaçant dans des contextes réels : l'Hôtel de l'ITHQ, le Restaurant de l'ITHQ, le Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration et le Centre de recherche constituent quatre lieux distincts où les étudiants ont la chance de vivre leur apprentissage en action.

Le nombre d'étudiants impliqués dans les activités de ces divers milieux a augmenté de manière considérable et dépasse largement la cible fixée pour 2016-2017. Ses hausses les plus significatives se situent dans le secteur de l'hébergement de l'Hôtel de l'ITHQ, où l'École a poursuivi la mise en œuvre de ses nouvelles initiatives, ainsi qu'au Centre de recherche qui a accueilli de nombreux étudiants en formation professionnelle pour collaborer à des recherches appliquées, notamment sur la texture du pain.

On peut également signaler la présence des membres du personnel de l'Hôtel de l'ITHQ dans les classes théoriques afin de préparer les étudiants aux applications pédagogiques, ainsi que la mise en place d'un système de gestion des horaires des étudiants et du personnel de l'Hôtel en vue d'en assurer une meilleure conciliation. Finalement, dans le cadre du cours de gestion de projet du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale, les étudiants ont planifié le développement et la mise en œuvre de quatre nouvelles initiatives qui pourraient être implantées à l'Hôtel ou au Restaurant de l'ITHQ.

Hôtel et Restaurant de l'Institut

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| Nombre d'étudiants impliqués dans le secteur de l'hébergement | 282 | 331 | 284 | 319 | 490 |
| Nombre d'étudiants impliqués dans le secteur de la restauration | 353 | 325 | 217 | 343 | 327 |
| Nombre d'étudiants impliqués dans le secteur de l'administration | 0 | 0 | 1 | 6 | 0 |
| TOTAL | 635 | 656 | 502 | 668 | 817 |

Quatre modèles d'application pédagogique permettent aux étudiants des trois ordres d'enseignement de consolider leurs nouvelles compétences dans les secteurs de l'hébergement et de la restauration de l'ITHQ.

Secteur de l'hébergement (réception, conciergerie, entretien ménager et administration)

- Application pédagogique en groupe-classe (420 étudiants)
- Stage non rémunéré (11 étudiants)
- Stage rémunéré (10 étudiants)
- Emploi rémunéré (49 étudiants)

Secteur de la restauration (cuisine, service et vente de banquets)

- Application pédagogique en groupe-classe (234 étudiants)
- Stage non rémunéré (6 étudiants)
- Stage rémunéré (16 étudiants)
- Emploi rémunéré (71 étudiants)

Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration et Centre de recherche

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Nombre total d'étudiants impliqués dans les activités du Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration, et du Centre de recherche | 61 | 13 | 6 | 10 | 179 |
| TOTAL | 61 | 13 | 6 | 10 | 179 |

Indicateur 2.2.2

Nombre de modèles d'alternance travail-études évalués

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Deux modèles par année | Cible reportée | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible dépassée | Cible dépassée |

S'inspirant des meilleures pratiques internationales, l'Institut propose à ses étudiants des défis additionnels grâce à ses programmes en alternance travail-études qui leur permettent d'enrichir leur formation au contact de clients, de gestionnaires et de collègues partout dans le monde. De fait, l'alternance travail-études – dont font l'objet tous ses programmes réguliers de formation professionnelle et technique – prévoit la réalisation de stages crédités et de stages rémunérés. L'intérêt que l'industrie démontre face aux étudiants de l'ITHQ constitue à cet effet une reconnaissance tangible des efforts qu'il consacre à la formation d'une relève dynamique et apte à répondre aux attentes du milieu.

En 2016-2017, un nouveau modèle d'alternance travail-études a été intégré au programme Formation internationale en cuisine et gastronomie, faisant en sorte que ses étudiants développent dans des établissements de restauration les compétences associées au cours Table d'hôte. À l'ordre collégial, ce sont deux nouveaux modèles d'alternance travail-études qui ont été implantés dans les programmes en partenariat avec le Cégep de Saint-Hyacinthe, soit Gestion d'un établissement de restauration et Techniques de gestion hôtelière. Pour le premier, le stage s'effectue dans la voie de spécialisation de l'étudiant, c'est-à-dire la cuisine ou le service, alors que pour le second, il se réalise dans une région choisie par l'étudiant.

Par ailleurs, mentionnons que l'ITHQ a dû réviser ses conventions de stage avec ses partenaires québécois afin de s'assurer du respect des normes du travail ainsi que des règles de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Bilan des stages au Québec et hors Québec

Plus de 900 stages ont été effectués par des étudiants au cours de l'année 2016-2017, soit près d'une centaine de plus que l'année précédente. Ceci a été rendu possible grâce à l'implication de 446 établissements d'ici ou d'ailleurs dans le monde, dont certains sont haut de gamme (étoilés Michelin, Relais & Châteaux ou autres). Les destinations choisies par les étudiants témoignent avec éloquence de l'importante diversité des stages qui leur sont offerts :

- 64,3 % des stages ont été réalisés dans une entreprise touristique québécoise ;
- 20,3 % des stages ont été réalisés dans une province canadienne autre que le Québec : Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Ontario, Saskatchewan ou Terre-Neuve-et-Labrador ;
- 15,4 % des stages ont été réalisés à l'étranger, dans plus de 20 pays ou territoires : Allemagne, Antilles, Belgique, Colombie, Costa Rica, Émirats arabes, Espagne, États-Unis, France, Guadeloupe, Inde, Jamaïque, Japon, Maroc, Mexique, Nicaragua, Nouvelle-Calédonie, Pérou, Polynésie française, République dominicaine et Suisse.

Par ailleurs, l'ITHQ a implanté, au cours de la dernière année, un stage obligatoire en immersion anglaise dans cinq de ses programmes de formation technique et dans l'un de ses programmes de formation professionnelle. Une fois ce stage complété, l'École crédite un cours d'anglais à la formation de l'étudiant.

Enfin, le Service des stages a organisé des activités destinées aux étudiants du programme Formation internationale en service et sommellerie de restaurant dans le but de mieux les préparer à rencontrer les entreprises susceptibles de les accueillir en stage.

Programmes de développement de leader

Les groupes hôteliers nationaux et internationaux ont, pour la plupart, mis en place des programmes visant à recruter et à former une relève compétente en gestion. En 2016-2017, neuf finissants de l'ITHQ ont été invités à participer à l'un de ces programmes :

- *The Atlific Management Training Program*, d'Atlific Hotels : 1 étudiant (Alberta)
- *Leadership Development Program*, de Fairmont Hotels & Resorts : 3 étudiants (Québec)
- *School of Excellence*, de Sofitel : 1 étudiant (France)
- *Manager in Training*, de Starwood Hotels and Resorts : 1 étudiant (Québec)
- *Management Trainee Program*, de Rosewood Hotels and Resorts : 2 étudiants (Californie)
- *Manager Trainee Program*, d'Ocean House : 1 étudiant (Rhode Island)



LA QUALITÉ EXCEPTIONNELLE DE SES RESSOURCES ET DE SES SERVICES :
UNE CONDITION ESSENTIELLE À L'ESSOR DE L'INSTITUT

ORIENTATION 3

Viser une performance optimale grâce à la quête de l'excellence au quotidien

AXE D'INTERVENTION

LA VALORISATION DES RESSOURCES ET DES SERVICES

Objectif 3.1

Adapter ses pratiques en matière de gestion des ressources humaines, à l'appui d'un environnement de travail attrayant et stimulant

Indicateur 3.1.1

Nombre de nouvelles mesures mises en œuvre au regard de la rétention et de la mobilisation des employés de même que de l'attraction et de l'intégration de nouveaux effectifs

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Une mesure par année | Cible dépassée |

Parmi les réalisations en lien avec la présente cible, voici les principales mesures qui ont été mises en œuvre en 2016-2017 :

- Élaboration d'une stratégie en lien avec l'application de la Directive concernant la détermination du niveau de complexité des emplois professionnels et la gestion des emplois de complexité supérieure. Cette stratégie vise à reconnaître les emplois dont l'expertise spécialisée revêt une valeur ajoutée pour l'ITHQ ;
- Signature de la convention collective 2015-2020 du Syndicat des professeurs de l'État du Québec. Contrairement aux autres conventions collectives appliquées à l'ITHQ, celle des professeurs implique que l'Institut siège à la table centrale de négociations avec le Secrétariat du Conseil du trésor et qu'il négocie localement les dispositions qu'elle contiendra. La Direction des ressources humaines et la Direction de l'École ont donc joué un rôle particulièrement actif lors de ces négociations, surtout en ce qui a trait à l'article déterminant la charge de travail et l'organisation scolaire particulière des professeurs de l'ITHQ ;
- En raison d'une nouvelle exigence conventionnée, une opération a été menée en vue d'attribuer le statut de temporaire à certains employés occasionnels ayant satisfait aux critères de cette exigence. Ainsi, seize fonctionnaires et ouvriers sont devenus temporaires et dix professeurs le deviendront au début de l'exercice 2017-2018 ;
- Tenue d'un processus de qualification au recrutement de cadre, classe 2, ayant mené à la nomination du directeur général associé des finances et de l'administration ;
- Au cours de l'exercice 2016-2017, dotation d'environ 60 emplois spécialisés dans le domaine de la restauration, de l'hôtellerie et du tourisme ;
- Participation de l'ITHQ au comité de concertation interministériel sur la planification du recrutement et de la promotion. Ce comité a permis d'exprimer les besoins relatifs aux classes d'emplois présentes à l'ITHQ et de s'assurer qu'ils soient pris en considération. C'était également l'occasion de faire valoir les différents enjeux liés à

la programmation interministérielle et ministérielle des processus de qualification en recrutement et promotion. Cette année, l'ITHQ s'est prononcé sur les corps d'emploi suivants : agent d'information, spécialiste en sciences de l'éducation, attaché d'administration et agent de recherche et de planification socioéconomique ;

- Conseil auprès des gestionnaires et des employés sur des activités ou des outils de développement adaptés afin de favoriser le maintien et l'enrichissement de leurs compétences professionnelles ou de gestion. Dans la planification budgétaire de cette enveloppe, la priorité a été donnée aux employés ayant entrepris un programme d'études, l'ITHQ assumant une partie des frais de scolarité (douze employés ont suivi ou suivent un programme d'études). Cette pratique permet de maintenir à jour les connaissances et de favoriser le développement de nouvelles compétences chez le personnel ;
- Finalisation du Guide d'application du Programme d'évaluation du rendement des professeurs en vue d'en soutenir la mise en œuvre et réalisation d'un projet pilote prévoyant l'évaluation de l'ensemble des cours de l'ordre collégial par les étudiants au moyen d'un sondage numérique ;
- Offre de cours de pilates à une trentaine d'employés. En plus de faire bénéficier le personnel d'une activité de mise en forme sur son lieu de travail, ces cours représentaient une occasion additionnelle de créer des liens entre collègues ;
- Renouvellement d'ententes avec un certain nombre de centres sportifs.

Objectif 3.2

Créer, en tant que propriétaire d'immeuble, un environnement propice à la réalisation efficace d'activités propres à un centre d'excellence

Indicateur 3.2.1

Actions structurantes mises en place afin d'atteindre l'objectif visé

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Deux actions annuelles à partir de 2012- 2013 | Cible dépassée |

Conscient des attentes que suscite son statut unique au Québec, l'ITHQ adopte une approche proactive en matière de maintien de ses actifs et de changements technologiques, comme en témoigne son engagement à offrir à sa clientèle étudiante un équipement pédagogique à la hauteur de sa réputation.

Voici quelques-unes des mesures qui, en 2016-2017, ont permis à l'Institut de dépasser son objectif en termes d'actions visant à créer un environnement propice à la réalisation efficace d'activités propres à un centre d'excellence :

Maintien d'actifs 2016-2017

- D'importants travaux ont été amorcés en lien avec la réfection des toitures. Les premières phases de ce projet ont été réalisées selon l'échéancier établi et une vigilance est exercée afin que la suite des travaux se déroule selon le calendrier prévu et que la rentrée scolaire ne soit pas perturbée;
- Des démarches sont en cours en vue de compléter d'autres projets importants en matière de maintien d'actifs, tels le remplacement du système d'accès par carte des chambres de l'hôtel, la mise à jour des équipements de cuisine dans les ateliers pratiques et la mise à niveau de l'éclairage extérieur programmable de l'immeuble afin de le rendre fonctionnel pour le 50^e anniversaire de l'Institut.

Réalisations 2016-2017

- Situé dans le Hall des bâtisseurs, un lobby bar été inauguré à l'automne 2016. Si sa clientèle au quotidien provient de l'Hôtel et du Restaurant de l'ITHQ, ce lobby bar est aussi fréquemment réservé pour des événements. Des étudiants y travaillent, ce qui leur fournit une expérience professionnelle concrète en lien avec leurs études. Ce sont d'ailleurs des étudiants du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale qui ont développé son concept et planifié sa mise sur pied sous la supervision de leur professeur, avant que des équipes d'employés de l'ITHQ concrétisent le projet;
- La construction et l'aménagement de la terrasse du Restaurant de l'ITHQ ont été complétés dans les délais prévus et les clients ont pu en profiter dès le mois de juin. Les étudiants en application pédagogique au restaurant peuvent ainsi bénéficier d'un environnement reflétant davantage les différentes facettes d'un établissement de restauration;
- Étant donné les besoins grandissants d'utilisation des locaux, la méthodologie actuelle pour l'entretien préventif des équipements et des espaces est en cours de révision par la Direction de l'immeuble et de la sécurité afin que les travaux s'effectuent en continu et non plus d'une manière plus intensive pendant l'été. De cette façon, les locaux de l'ITHQ seront disponibles pour une utilisation durant toute l'année;
- Une formation a été donnée à quinze employés en vue du renouvellement ou de l'obtention de leur certification de secouristes en milieu de travail, valide pour une durée de trois ans;
- Une mise à jour des connaissances sur le SIMDUT (Système d'identification sur les matières dangereuses utilisées au travail) a été réalisée et une formation a été offerte aux employés qui utilisent des produits dangereux dans le cadre de leur travail.

Objectif 3.3

Réviser ses pratiques organisationnelles dans une perspective d'amélioration de la qualité des services et d'optimisation des revenus

Indicateur 3.3.1

Nombre de pratiques organisationnelles révisées et ayant des retombées positives en termes de réduction des coûts et d'augmentation des revenus

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Six pratiques révisées annuellement | Cible atteinte | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée |
| Développement et implantation d'un tableau de bord intégrant des indicateurs de performance institutionnels d'ici août 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |

Dans la continuité de son virage en matière d'optimisation des ressources gouvernementales, l'ITHQ mobilise son personnel en vue de la mise en œuvre de mesures favorisant une nouvelle allocation de ses ressources, un accroissement de ses revenus autonomes et une diminution de ses coûts d'exploitation. De plus, il a le souci constant d'ajuster ses pratiques organisationnelles afin d'améliorer la qualité des services qu'il offre à ses différentes clientèles.

Pratiques organisationnelles révisées

- Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration
 - Lancement d'une nouvelle offre de cours de perfectionnement par des professeurs qualifiés ou des conférenciers réputés, permettant aux participants d'accéder à des contenus pédagogiques actualisés, de découvrir de nouvelles pratiques et d'échanger entre eux. Cette offre de formation a donné au Centre d'expertise une visibilité importante, notamment grâce aux rabais consentis aux diplômés de l'ITHQ;
 - Déploiement sur support informatique des examens administrés par le Centre d'expertise pour la certification des agents de voyage par l'Office de protection du consommateur, éliminant de ce fait la manipulation de copies papier, la numérisation de celles-ci ainsi que les coûts associés aux envois postaux;
 - Révision complète de la formation en ligne Hygiène et salubrité des aliments, dont la nouvelle plateforme a également fait l'objet d'un tout nouveau microsite et d'un visuel actualisé, plus facilement éditable et adaptable pour les tablettes;
 - Ateliers SAQ par ITHQ :
 - Formation Action Service pour l'ensemble des animateurs afin qu'ils soient mieux outillés face aux exigences du service responsable des boissons alcooliques lors des cours et des ateliers,
 - Mise à jour du sondage envoyé systématiquement aux participants des ateliers afin de recueillir des renseignements sur cette clientèle,
 - Offre des cours sur les vins et les spiritueux à Brossard, Saint-Hyacinthe et Joliette en vue de mieux desservir la clientèle,
 - Développement en cours d'une nouvelle formation de six heures portant sur la péninsule ibérique (Espagne et Portugal),
 - Nombreuses modifications apportées à la gestion des ateliers sur les accords mets et vins, incluant la révision à la baisse de leur coût grâce à des commandites et à leur animation par des chefs de l'extérieur, et publication plus à l'avance de leur programmation annuelle.
- Restaurant de l'ITHQ
 - Regroupement de la restauration commerciale et des services alimentaires sous une même direction générale associée, permettant ainsi un gain de productivité, une meilleure mobilité du personnel et la réalisation de projets de développement;

- Embauche d'un nouveau chef au Restaurant de l'ITHQ – un diplômé de l'Institut – ayant pour mandat d'agir à titre d'expert-conseil pour le développement du volet culinaire de la formation et le développement des affaires, et d'effectuer un virage intégrant davantage de produits locaux dans les menus du restaurant, du service des banquets et de la cafétéria.
- Bureau des diplômés
 - Mise sur pied du Bureau des diplômés qui a pour mandat de créer, de développer et de maintenir des liens forts et durables avec les anciens étudiants de l'ITHQ en vue de permettre à ce dernier de bénéficier d'un réseau solide partageant ses valeurs. Les principales actions réalisées par le Bureau des diplômés au cours de sa première année ont été les suivantes :
 - Mise en place de ses différentes structures, de ses processus de travail et de ses stratégies de communication,
 - Recrutement intensif de nouveaux membres,
 - Développement de services offerts à sa clientèle (l'affichage d'offres d'emploi, par exemple),
 - Émission d'une carte Avantages permettant à ses membres de profiter de divers privilèges,
 - Réalisation d'activités de soutien et de mise en valeur des diplômés sous plusieurs formes.
- Centre de recherche
 - En attente du développement d'une stratégie de recherche prévue dans le prochain plan stratégique, conception d'une fiche de projet à l'intention des professeurs intéressés à réaliser une recherche. Cette fiche vise à aider les professeurs à structurer leur plan de même qu'à planifier leur financement, et permettra au Centre de recherche de sélectionner les projets qui seront mis en œuvre;
 - Réorganisation du financement des projets de recherche afin que les professeurs développent leur projet sans nécessiter de dégagement de tâche et qu'ils identifient son potentiel de financement. Ceci devrait permettre à l'ITHQ de diminuer sa part de financement dans la recherche, tout en favorisant une reconnaissance externe plus importante de ses activités dans ce domaine;
 - Intégration des services gouvernementaux en vue de l'embauche d'étudiants comme assistants de recherche;
 - Réorganisation de l'espace alloué à l'équipe afin de lui permettre d'accueillir davantage d'étudiants des cycles supérieurs dans ses travaux de recherche;
 - Rédaction et soumission, auprès du Comité d'éthique de HEC Montréal, de différents projets de recherche impliquant des sujets humains;
 - Rédaction d'une fiche synthèse des différentes subventions applicables au financement des projets de recherche collégiaux.
- Direction des ressources humaines
 - Déploiement du libre-service employé SAGIR qui a permis des gains majeurs en ce qui a trait à l'efficacité du processus d'assiduité et d'approbation, à la réduction importante de la consommation de papier et à l'accès aux bulletins de paie en ligne;
 - Révision du formulaire de demande de personnel qui permet dorénavant aux gestionnaires une meilleure efficacité administrative, puisqu'il intègre à la fois les aspects liés aux ressources humaines et aux ressources financières tout en permettant des calculs automatisés.
- École
 - Implantation d'un nouveau système de gestion documentaire des dossiers des étudiants qui évite de devoir imprimer de nombreux documents pour ensuite les numériser, contribuant ainsi à l'efficacité du travail et à l'économie de papier;
 - Implantation d'un nouveau système de planification des tâches pour la totalité des départements, permettant d'avoir une meilleure vision d'ensemble des différents besoins et d'élaborer plus efficacement les tâches des professeurs.

Indicateur 3.3.2

Taux de satisfaction des clientèles externes (incluant les étudiants)

| CIBLE | RÉSULTAT | | | | |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
| Taux annuel égal ou supérieur à 85 % | 95 % | 92 % | 93 % | 93 % | 95 % |

Fier d'être membre du réseau international Hotel Schools of Distinction, l'ITHQ se fait un devoir de rehausser sans cesse les standards de qualité de ses programmes d'études (voir l'indicateur 1.6.3 à la page 48) et des services qu'il offre à ses différentes clientèles. Soulignons à cet effet qu'en 2016-2017, le taux global de satisfaction de ces dernières a atteint 95 %, permettant ainsi à l'ITHQ de dépasser sa cible comme il l'a fait depuis le début de la mise en œuvre de son actuel plan stratégique.

Si le taux de satisfaction global de ses clientèles s'avère plus que satisfaisant et qu'il s'est maintenu comme tel au cours des cinq dernières années, l'Institut a néanmoins tenu à poursuivre l'examen assidu des éléments qui y contribuent dans une perspective d'amélioration continue.

Cette année, des efforts soutenus ont été consentis par les différents services de l'École qui, à la suite de la diffusion des résultats du sondage de l'an dernier, a mis en œuvre des actions particulières afin d'améliorer ses services aux étudiants (ex. : formation en *coaching* des employés du Registrariat en matière de service à la clientèle). L'augmentation de la satisfaction de sa clientèle à l'égard de la qualité des services offerts à la bibliothèque, au Registrariat ou en ce qui a trait à la qualité des équipements informatiques et de langues témoigne d'ailleurs de l'efficacité des mesures déployées.

Tableaux comparatifs de 2012-2013 à 2016-2017 sur la satisfaction des clientèles de l'Hôtel de l'ITHQ, de l'École et du Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration

HÔTEL

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
|--|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Atteinte des attentes des clients envers l'Hôtel | 95 % | 94 % | 92 % | 94 % | 94 % |
| Satisfaction globale des attentes de la clientèle du Restaurant de l'ITHQ | - ¹ | 99 % | 97 % | 98 % | 98 % |
| Satisfaction globale positive des clients pour les services de banquets et de réunions | 93 % | 99 % | S. O. | 98 % | 100 % |

¹ Le pourcentage pour 2012-2013 était plutôt associé à la recommandation favorable du Restaurant de l'ITHQ par les clients et s'élevait à 98 %.

ÉCOLE

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Qualité des services offerts à la bibliothèque | 93 % | 92 % | 96 % | 96 % | 99 % |
| Qualité des services offerts au Registrariat | 92 % | 89 % | 86 % | 77 % | 83 % |
| Qualité des services offerts au Service des stages | 81 % | 77 % | 72 % | 86 % | 85 % |
| Qualité des équipements informatiques et de langues | 91 % | 78 % | 93 % | 86 % | 92 % |
| Qualité des menus-repas offerts à la cafétéria | 91 % | 91 % | 89 % | 91 % | 90 % |

CENTRE D'EXPERTISE EN TOURISME, HÔTELLERIE ET RESTAURATION

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Satisfaction globale positive des clients envers la formation offerte en présentiel (atelier) | 99,6 % | 98 % | 99 % | 96 % | 97 % |
| Recommandation favorable des clients pour la formation offerte en ligne | 100,0 % | 96 % | 96 % | 92 % | 99 % |

Indices de satisfaction de la clientèle sur le Web

Divers sites Web de réservation établissent un classement ou attribuent une note basée sur l'appréciation des établissements par leurs clients. Voici les derniers résultats obtenus pour l'Hôtel de l'ITHQ, en date du 31 mai 2017 :

- **TripAdvisor**

- Les données recueillies par TripAdvisor révèlent que le Restaurant de l'ITHQ se classe au 106^e rang parmi les 4 697 restaurants montréalais évalués. Depuis 2015, le Restaurant de l'ITHQ détient un certificat d'excellence en raison du taux de satisfaction de sa clientèle qui s'avère, depuis cette année de référence, supérieur à 4,5 sur 5,
- Pour sa part, l'Hôtel de l'ITHQ occupe le 30^e rang du classement des 164 établissements hôteliers montréalais évalués. La note moyenne qui lui est attribuée par ses visiteurs est de 4,5 sur 5. Depuis 2011, le certificat d'excellence décerné à l'Hôtel de l'ITHQ est reconduit, tout comme le niveau Or de sa mention ÉcoLeaders, atteint en 2015;

- **Booking.com**

- La note moyenne attribuée à l'Hôtel de l'ITHQ par sa clientèle est de 8,9 sur 10;

- **Expedia.ca**

- La note moyenne attribuée à l'Hôtel de l'ITHQ par sa clientèle est de 4,4 sur 5.

Gestion des ressources

Ressources humaines

Formation et perfectionnement du personnel

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

| CHAMP D'ACTIVITÉ | ANNÉE CIVILE | ANNÉE CIVILE |
|--|--------------|-------------------------|
| | 2015 | 2016 |
| Favoriser le développement des compétences | 60 887 \$ | 121 769 \$ ¹ |
| Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion | 3 168 \$ | S. O. |
| Acquérir de nouvelles connaissances technologiques | 35 954 \$ | 10 941 \$ |
| Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière | S. O. | S. O. |
| Améliorer les capacités de communication orale et écrite | 1 447 \$ | 400 \$ |

¹ Incluant les colloques, les séminaires et les ateliers, pour un total de 50 337 \$. Deux ateliers de formation ont été offerts à l'ensemble des professeurs et à plusieurs autres employés en contact quotidien avec des étudiants, relativement à l'intervention auprès de jeunes adultes présentant des troubles d'apprentissage et à la compréhension des caractéristiques des jeunes générations afin de mieux leur enseigner.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE FORMATION

| ANNÉE CIVILE | PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE | NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE | MONTANT ALLOUÉ PAR PERSONNE |
|--------------|----------------------------------|---|-----------------------------|
| 2015 | 0,63 % ¹ | 0,6 | 221 \$ |
| 2016 | 0,83 % ¹ | 2,0 | 419 \$ |

¹ Conformément à la volonté gouvernementale, l'Institut a limité, en 2016-2017, ses dépenses de formation à 1 % de sa masse salariale, tel qu'exigé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Tout comme en 2015-2016, il a réussi à atteindre cette cible en puisant dans son solde de dépenses de formation admissibles reporté des années antérieures.

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

| ANNÉE CIVILE | CADRES ¹ | PROFESSIONNELS (INCLUANT LES PROFESSEURS) | FONCTIONNAIRES |
|--------------|---------------------|---|----------------|
| 2015 | 13 | 174 | 99 |
| 2016 | 8 | 105 | 32 |

¹ Incluant la dirigeante d'organisme

Répartition de l'effectif par grand secteur d'activité

EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS¹

| SECTEUR D'ACTIVITÉ | 2015-2016 | 2016-2017 | ÉCART |
|---------------------------|-----------|-----------|-------|
| Pédagogique | 192 | 187 | (5) |
| Commercial et pédagogique | 40 | 42 | 2 |
| Administratif | 51 | 56 | 5 |

¹ Nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

HEURES RÉMUNÉRÉES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL AU 31 MARS

| SECTEUR D'ACTIVITÉ | 2015-2016 | 2016-2017 | ÉCART |
|---|-----------|----------------|-------|
| Pédagogique | S. O. | 77 938 | S. O. |
| Commercial et pédagogique | S. O. | 289 570 | S. O. |
| Administratif | S. O. | 96 420 | S. O. |
| TOTAL EN HEURES RÉMUNÉRÉES¹ | S. O. | 463 928 | S. O. |
| TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS^{2,3} | S. O. | 254 | S. O. |

¹ Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures effectuées en temps supplémentaire par le personnel régulier et occasionnel, à l'exclusion des stagiaires et des étudiants.

² Le total en ETC transposés correspond au nombre total d'heures rémunérées converti en équivalent temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

³ Cette nouvelle façon de présenter l'information découle d'une décision du Conseil du trésor du 17 mai 2016 (C.T. 216343) concernant l'établissement du niveau d'effectif dont dispose chaque ministre pour l'ensemble des organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique et dont il est responsable.

Répartition de l'effectif pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017

| CATÉGORIE | HEURES TRAVAILLÉES | HEURES SUPPLÉMENTAIRES | TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES | TOTAL EN ETC | NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2017 |
|---|--------------------|------------------------|-----------------------------|--------------|-----------------------------------|
| Personnel d'encadrement ¹ | 28 985 | S. O. | 28 985 | 15,9 | 15 |
| Personnel professionnel | 68 277 | 576 | 68 853 | 37,7 | 38 |
| Personnel infirmier | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |
| Personnel enseignant | 154 752 | 1 733 | 156 485 | 85,7 | 104 |
| Personnel de bureau, technicien et assimilé | 133 293 | 469 | 133 762 | 73,2 | 75 |
| Agents de la paix | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |
| Ouvriers, personnel d'entretien et de service | 74 671 | 1 172 | 75 843 | 41,5 | 43 |
| TOTAL EN HEURES | 459 978 | 3 950 | 463 928 | | |
| TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS^{2,3} | 251,8 | 2,2 | 254 | 254 | |

¹ Incluant la dirigeante d'organisme.

² Le total en ETC transposés correspond au nombre total d'heures rémunérées converti en équivalent temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

³ Cette nouvelle façon de présenter l'information découle d'une décision du Conseil du trésor du 17 mai 2016 (C.T. 216343) concernant l'établissement du niveau d'effectif dont dispose chaque ministre pour l'ensemble des organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique et dont il est responsable.

À l'instar des autres ministères et organismes, l'ITHQ a exploité une nouvelle façon de présenter l'information portant sur la cible de l'effectif en utilisant les heures rémunérées.

Le nombre d'heures supplémentaires payées au personnel enseignant pour l'année de référence s'élève à 1 733. Ces heures sont attribuables aux mandats confiés à certains professeurs par le Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration.

Planification de la main-d'œuvre

NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AYANT PRIS LEUR RETRAITE

| PÉRIODE DU 1 ^{ER} AVRIL AU 31 MARS | CADRES | PROFESSIONNELS ¹ | FONCTIONNAIRES |
|---|--------|-----------------------------|----------------|
| 2016-2017 | 2 | 8 | 8 |
| 2015-2016 | 3 | 3 | 2 |

¹ Incluant les enseignants

TAUX DE DÉPARTS VOLONTAIRES (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

| PÉRIODE DU 1 ^{ER} AVRIL AU 31 MARS | TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE | MOTIF |
|---|---------------------------|---|
| 2016-2017 | 20 % | Départ à la retraite : 15 Mutation : 7 |
| 2015-2016 | 9 % | Départ à la retraite : 8 Démission : 2 Mutation : 1 |
| 2014-2015 | 8 % | Départ à la retraite : 9 Démission : 1 Mutation : 1 |

Règles sur les bonis au rendement

En 2016-2017, aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres, aux cadres juridiques ou aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein pour la période d'évaluation du rendement allant du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

Accès à l'égalité en emploi, du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017

1. DONNÉES GLOBALES

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2016-2017

| | PERSONNEL | | | |
|--------------------------------------|-----------|-------------|----------|-----------|
| | RÉGULIER | OCCASIONNEL | ÉTUDIANT | STAGIAIRE |
| Nombre total de personnes embauchées | 1 | 90 | 7 | 2 |

EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2017

| NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS EN PLACE |
|----------------------------------|
| 112 |

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

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2016-2017

| STATUT D'EMPLOI | NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES | NOMBRE DE PERSONNES MEMBRES D'UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE | NOMBRE DE PERSONNES ANGLOPHONES | NOMBRE DE PERSONNES AUTOCHTONES | NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES | NOMBRE DE PERSONNES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE | TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE PAR STATUT D'EMPLOI |
|-----------------|--------------------------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--|---|
| Régulier | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 % |
| Occasionnel | 90 | 13 | 2 | 0 | 0 | 15 | 16,7 % |
| Étudiant | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 28,6 % |
| Stagiaire | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 50,0 % |

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

| ANNÉE | PERSONNEL | | | |
|-----------|--------------|-----------------|--------------|---------------|
| | RÉGULIER (%) | OCCASIONNEL (%) | ÉTUDIANT (%) | STAGIAIRE (%) |
| 2016-2017 | 0 | 17 | 29 | 50,0 |
| 2015-2016 | 50 | 19 | 71 | 0,0 |
| 2014-2015 | 0 | 19 | 40 | 66,7 |

ÉVOLUTION DE LA REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER
(résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

| GRUPE CIBLE | NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2017 | TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2017 | NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2016 | TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016 | NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2015 | TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2015 |
|-------------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|--|-----------------------------------|--|
| Communautés culturelles | 17 | 15 % | 18 | 14 % | 18 | 13 % |
| Autochtones | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % |
| Anglophones | 1 | 1 % | 1 | 1 % | 3 | 2 % |
| Personnes handicapées | 1 | 1 % | 1 | 1 % | 2 | 2 % |

REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER
(résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2017)

| GRUPE CIBLE | PERSONNEL | | | | | | | | | | TOTAL | |
|-------------------------|----------------------------|---|----------------------------|----|------------------|----|------------------|---|------------------|---|------------------|----|
| | D'ENCADREMENT ¹ | | PROFESSIONNEL ² | | TECHNICIEN | | DE BUREAU | | OUVRIER | | | |
| | N ^{bre} | % | N ^{bre} | % | N ^{bre} | % | N ^{bre} | % | N ^{bre} | % | N ^{bre} | % |
| Communautés culturelles | 0 | 0 | 10 | 15 | 7 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 15 |
| Autochtones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Anglophones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Personnes handicapées | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |

¹ Incluant la dirigeante d'organisme

² Incluant les enseignants et les conseillers en gestion des ressources humaines

3. FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2016-2017, PAR STATUT D'EMPLOI

| EMBAUCHE | PERSONNEL | | | | TOTAL |
|--------------------------------------|-----------|-------------|----------|-----------|--------|
| | RÉGULIER | OCCASIONNEL | ÉTUDIANT | STAGIAIRE | |
| Nombre total de personnes embauchées | 1 | 90 | 7 | 2 | 100 |
| Nombre de femmes embauchées | 1 | 52 | 4 | 1 | 58 |
| Taux d'embauche de femmes | 100,0 % | 57,8 % | 57,1 % | 50,0 % | 58,0 % |

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER

(au 31 mars 2017)

| REPRÉSENTATIVITÉ | PERSONNEL | | | | | TOTAL |
|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------|------------|-----------|---------|-------|
| | D'ENCADREMENT ¹ | PROFESSIONNEL ² | TECHNICIEN | DE BUREAU | OUVRIER | |
| Effectif total (hommes et femmes) | 15 | 66 | 21 | 9 | 1 | 112 |
| Femmes | 7 | 24 | 16 | 7 | 1 | 55 |
| Taux de représentativité des femmes | 47 % | 36 % | 76 % | 78 % | 100 % | 49 % |

¹Incluant la dirigeante de l'organisme

²Incluant les enseignants et les conseillers en gestion des ressources humaines

Ressources financières

Politique de financement des services publics

Le tableau ci-dessous rend compte de l'application de la Politique de financement des services publics qui vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services afin d'en maintenir la qualité et assurer la transparence de même que la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

La plus récente grille de tarification des programmes d'études de l'ITHQ a été approuvée le 22 décembre 2016. Le niveau de financement visé par cette tarification varie selon la nature des programmes. Ainsi, l'Institut prévoit que les étudiants inscrits à un programme d'enseignement régulier subventionné par le Gouvernement du Québec versent une contribution financière comparable à celle exigée dans le réseau scolaire québécois. Par ailleurs, l'Institut s'assure que ses programmes de formation continue puissent générer des surplus; il adopte également cette approche pour tous ses nouveaux programmes d'études tarifés.

Reddition de comptes – Tarification du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017

| | MÉTHODE DE FIXATION DU TARIF | MODE D'INDEXATION DU TARIF | MODE DE RÉVISION TARIFAIRE | REVENUS (\$) | COÛTS (\$) | NIVEAU DE FINANCEMENT (\$) | % ATTEINT (%) |
|---|------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|----------------------------------|---------------------|
| REVENUS PROVENANT DE LA TARIFICATION | | | | | | | |
| École de l'institut | Valeur marchande | Refixation | Annuellement | 3 045 957 | 32 625 314 | (29 579 357) | 9 % |
| Hôtel de l'Institut | Valeur marchande | Refixation | Annuellement | 4 403 261 | 3 464 434 | 938 827 | 127 % |
| Centre de recherche et d'expertise | Valeur marchande | Refixation | Annuellement | 1 715 701 | 1 418 680 | 297 021 | 121 % |
| Stationnement | Valeur marchande | Refixation | Annuellement | 132 105 | - | 132 105 | - |
| Total partiel | | | | 9 297 024 | 37 508 428 | (28 211 404) | 25 % |
| REVENUS PROVENANT D'UNE AUTRE SOURCE QUE LA TARIFICATION | | | | | | | |
| Subventions (du gouvernement du Québec et autres) | | | | 27 392 287 | - | 27 392 287 | |
| Dons et commandites et autres activités autofinancées | | | | 62 068 | 62 068 | - | |
| Intérêts sur placements | | | | 196 595 | - | 196 595 | |
| COÛTS INHABITUELS ET NON RELIÉS À LA PRESTATION DE PRODUITS OU DE SERVICES | | | | | | | |
| Perte à la radiation d'immobilisations | | | | - | - | - | |
| Perte réalisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions | | | | - | 26 821 | (26 821) | |
| TOTAL DES REVENUS ET DES DÉPENSES | | | | 36 947 974 | 37 597 317 | (649 343) | |

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

CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2016 ET LE 31 MARS 2017

| | NOMBRE | VALEUR |
|---|-----------|----------------------|
| Contrats de service avec une personne physique ¹ | 9 | 444 368 \$ |
| Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ² | 14 | 14 187 784 \$ |
| TOTAL | 23 | 14 632 152 \$ |

¹ Toute personne physique, qu'elle soit ou non dans le domaine des affaires

² Incluant les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation

Note : Les montants indiqués comprennent la valeur totale des contrats conclus, dont la durée varie entre un et trois ans. Ils incluent également les années de prolongation en option des contrats de trois ans, qui sont au maximum de deux.

Ressources informationnelles

Directive sur la gestion des ressources informationnelles

COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'ANNÉE 2016-2017

| CATÉGORIES DE COÛTS | CAPITALISABLES | | NON CAPITALISABLES | |
|--------------------------------------|------------------|-----------------|--------------------|-----------------|
| | PRÉVUS 000 \$ | RÉELS 000 \$ | PRÉVUS 000 \$ | RÉELS 000 \$ |
| Activités d'encadrement ¹ | - | - | 195,5 | 139,2 |
| Activités de continuité ² | 47,3 | 195,9 | 845,0 | 750,0 |
| Projets ³ | 155,5 | 59,6 | 164,5 | 106,4 |
| TOTAL | 202,8 | 255,5 | 1 205,0 | 995,6 |

¹ L'écart est dû aux délais de remplacement d'employés à la suite de départs.

² En termes de dépenses capitalisables, l'écart est attribué à l'acquisition de logiciels à même le budget de dépenses non capitalisables. Ceci explique en grande partie l'écart positif observé dans les dépenses non capitalisables.

³ L'écart entre les coûts prévus et les coûts réels dans les dépenses capitalisables est dû à des coûts d'acquisition moins élevés que ce qui avait été projeté, au report d'acquisitions ou à des acquisitions non réalisées car jugées non nécessaires à la suite de l'analyse détaillée du projet. Concernant l'écart dans les dépenses non capitalisables, il s'explique principalement par le report de la refonte du site Web à l'année 2017-2018.

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

| PROJET | AVANCEMENT | EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS |
|---------------------------------------|------------|--|
| Ordinateurs et portables | 40 % | La deuxième phase de ce projet qui s'échelonnait sur cinq ans est terminée. |
| Commutateur de cœur | 80 % | La première phase de ce projet qui s'échelonnait sur deux ans est terminée. Le coût de l'équipement ayant été inférieur aux prévisions, une partie de la deuxième phase a aussi été complétée. |
| Maintien des équipements | 100 % | Projet terminé |
| Sauvegarde et archivage | 100 % | Projet terminé |
| Serveur et Storage Area Network (SAN) | 50 % | À la suite de l'analyse des besoins par une firme externe, l'ampleur des coûts projetés a donné lieu au report d'une partie du projet à l'année 2017-2018. Aucun risque n'est associé au report puisque l'équipement est encore fonctionnel. |
| Téléphonie | 100 % | Projet terminé |
| Bibliothèque | 100 % | Projet terminé |
| Plan de continuité | 50 % | La deuxième phase de ce projet a été reportée à l'année 2017-2018. Le risque de perte de données est minime puisqu'une sauvegarde des données est effectuée quotidiennement à l'externe. |
| Refonte du site Web | 0 % | Le projet a été reporté en raison d'un manque de ressources humaines. Le site Web actuel demeure fonctionnel. |

LISTE DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET RESSOURCES AFFECTÉES

| PROJET | RESSOURCES HUMAINES | | RESSOURCES FINANCIÈRES | | EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------|------------------------|----------------|--|
| | PRÉVUES (ETC) | UTILISÉES (ETC) | PRÉVUES (\$) | UTILISÉES (\$) | |
| Ordinateurs et portables | 0,20 | 0,20 | 60 000 | 58 100 | Écart négligeable |
| Commutateur de cœur | 0,20 | 0,20 | 75 000 | 58 791 | La première phase du projet est complétée. Les sommes restantes seront utilisées pour compléter les phases subséquentes du projet en 2017-2018. |
| Maintien des équipements | 0 | 0 | 5 000 | 6 821 | L'écart est dû au remplacement d'un photocopieur multifonction défectueux. |
| Sauvegarde et archivage | 0,06 | 0,06 | 30 000 | 3 927 | L'analyse des besoins par une firme externe a révélé qu'aucune acquisition n'était nécessaire. |
| Serveur et Storage Area Network (SAN) | 0,30 | 0,30 | 20 000 | 13 067 | La mise à jour des logiciels a été effectuée. Le coût d'acquisition de l'équipement (SAN) étant cependant plus important que prévu, cette partie du projet a été reportée à 2017-2018. |
| Téléphonie | 0,06 | 0,06 | 20 000 | 18 728 | Écart négligeable |
| Bibliothèque | 0 | 0 | 40 000 | 6 614 | Les besoins identifiés ont été moins importants que prévu. |
| Plan de continuité | 0 | 0 | 10 000 | 0 | Projet reporté à 2017-2018 |
| Refonte du site Web | 0 | 0 | 60 000 | 0 | Projet reporté à 2017-2018 |

État de situation de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web, 2016-2017

| ÉLÉMENT | EXPLICATION |
|---|---|
| Liste des sections ou des sites Web pas encore conformes | Certaines pages de l'intranet des étudiants et vidéos provenant du compte YouTube de l'ITHQ |
| Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards | L'ITHQ offre de l'assistance pour remplir les formulaires téléchargeables et émet un avertissement lorsqu'un contenu multimédia est non accessible. |
| Liste des obstacles et des situations particulières | S. O. |
| Ressources mises à contribution | Équipe Marketing et Web (Direction des communications) et Direction des ressources humaines |
| Prévision d'une refonte | Oui |
| Élaboration d'un plan action | Non |
| Démarche de sensibilisation et de formation | S. O. |

Application des autres exigences législatives et gouvernementales

Loi sur le développement durable (RLRQ, c. D-8.1.1)

Le développement durable demeure un enjeu des plus importants pour l'ITHQ et il suscite l'implication de tout son personnel. L'engagement et les efforts de l'Institut ont d'ailleurs été reconnus cette année lors du Gala des prix Vivats, au cours duquel l'Hôtel de l'ITHQ a remporté le Vivats dans la catégorie Lieu d'accueil, remis conjointement par le Conseil québécois des événements écoresponsables et Loto-Québec.

Au cours de l'année de référence, l'ITHQ a redéfini de façon ambitieuse sa démarche en matière de développement durable. Les résultats présentés ci-dessous démontrent avec éloquence l'ampleur de son engagement en tant que citoyen responsable en matière de respect de l'environnement.

Résultats 2016-2017 du Plan d'action de développement durable 2015-2020

Les tableaux suivants présentent les résultats de l'ITHQ pour l'année 2016-2017 en lien avec son Plan d'action de développement durable 2015-2020, élaboré à la suite de la plus récente stratégie gouvernementale en cette matière.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

| ACTION 1 | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|---|--|--|
| Renforcer les pratiques de gestion écoresponsable de l'ITHQ | <p>Cibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de valorisation des matières résiduelles de 80 % en vue de l'obtention, d'ici 2018, du niveau Argent du programme de reconnaissance ICI ON RECYCLE! • D'ici 2020, réduction de la consommation de papier de 15 % par rapport à celle de 2015-2016 • Au moins deux interventions par année • Obtention de la certification Clé Verte, volet Gestion des événements, d'ici 2020 • Taux d'utilisation annuel des modes de transport collectif et actif d'au moins 50 % par les membres de l'ITHQ • Augmentation de 10 % de la moyenne annuelle d'approvisionnement local, d'ici 2020 • Nombre de produits dont le format d'achat et de distribution a été modifié en vue de répondre à des normes d'écoresponsabilité <hr/> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de valorisation des matières résiduelles • Consommation annuelle de papier • Nombre d'activités et d'interventions réalisées afin d'améliorer la gestion des matières résiduelles à l'ITHQ • Taux d'utilisation du transport collectif ou actif • Nombre de mesures mises en place afin de réduire la consommation d'énergie et d'améliorer la performance environnementale • Pourcentage d'acquisitions de proximité pour l'approvisionnement alimentaire responsable par l'ITHQ | <ul style="list-style-type: none"> • Un taux moyen de 75 % de mise en valeur des matières résiduelles a été atteint en 2016-2017 ; • L'Hôtel de l'ITHQ a récupéré l'équivalent de 18 500 capsules à café afin que Nespresso puisse les recycler et les transformer ; • Trois activités ont été réalisées cette année avec les membres de l'ITHQ afin de les sensibiliser à trier convenablement leurs matières résiduelles et ainsi contribuer à leur valorisation ; • Entre 2012-2013 et 2016-2017, l'ITHQ a réduit de 28 % sa consommation de papier. Au cours de l'année de référence, celle-ci est cependant demeurée similaire aux quantités de l'année dernière ; • Vingt-quatre étudiants et employés ont profité du forfait offert à coût réduit par Bixi pour s'abonner et se déplacer en vélo ; • Selon un sondage réalisé auprès de 85 répondants, soit 36 % de l'ensemble du personnel, 57 % des employés privilégient le transport en commun tandis que 20 % préfèrent les moyens de transport actifs pour se rendre au travail ; • En 2016-2017, 100 % des achats de produits laitiers, d'œufs, de porc et de volaille ont été réalisés dans les régions du Québec. La moyenne d'achats de fruits et légumes locaux, effectués auprès du plus important fournisseur dans ce domaine, s'élève pour sa part à 45 % pendant l'année et à plus de 50 % pendant la saison des récoltes, à l'automne ; • 80 % des achats d'agneau et 50 % des achats de bœuf ont été réalisés auprès de producteurs des régions du Québec. Un nouveau partenariat avec Bœuf Québec permettra de plus à l'ITHQ d'augmenter son volume d'achat de bœuf dans la province. |

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.2

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

| ACTION 2 | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|---|--|--|
| Renforcer la prise en compte des principes de développement durable dans le nouveau plan stratégique de l'ITHQ afin de souligner l'envergure de son engagement écoresponsable | <p>Cibles</p> <ul style="list-style-type: none">• Mise à jour complète et diffusion de la politique de développement durable en 2017-2018• Présence de l'engagement et de la démarche de l'ITHQ en matière de développement durable dans son nouveau plan stratégique 2017-2022• Rédaction et diffusion de documents présentant les engagements de l'ITHQ à l'égard du développement durable dans le cadre de ses activités, d'ici la fin de l'année 2017 <hr/> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none">• Pourcentage d'étudiants et d'employés connaissant l'existence de la politique de développement durable de l'ITHQ• Pourcentage d'employés qui prennent en compte les principes de développement durable dans l'exercice de leurs fonctions, au moyen d'activités et d'initiatives réalisées sur une base volontaire | <ul style="list-style-type: none">• L'engagement et la démarche de l'ITHQ en matière de développement durable seront soulignés dans son plan stratégique 2017-2022, afin de promouvoir l'effort collectif et concerté de l'organisation. |

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.4

Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

| ACTION 3 | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|---|---|---|
| Sensibiliser les clientèles internes et externes de l'ITHQ au développement durable | <p>Cibles</p> <ul style="list-style-type: none">• Réalisation d'une programmation d'activités de sensibilisation chaque année• Intégration d'une procédure de développement durable dans tous les contrats de location de cuisine, d'ici 2018 <hr/> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre d'activités de sensibilisation ou d'information réalisées auprès des étudiants et des employés• Répertoire d'initiatives individuelles réalisées par secteur, en matière de développement durable• Procédure de développement durable dans les contrats de location de cuisine | <ul style="list-style-type: none">• Durant l'année de référence, trois activités de sensibilisation auprès des étudiants et des employés ont été réalisées à la cafétéria, au café étudiant et au salon du personnel. |

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.5

Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

| ACTION 4 | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|---|---|---|
| Promouvoir la valorisation des produits québécois | <p>Cibles</p> <ul style="list-style-type: none">• Réalisation d'au moins une activité annuelle mettant en valeur les producteurs et les produits québécois• Intégration d'un volet sur les produits québécois dans la majorité des cours et des programmes de formation, d'ici 2020• Première publication sur les cidres de glace, d'ici la fin 2017 <p>Indicateur</p> <ul style="list-style-type: none">• Pourcentage de fruits et de légumes régionaux achetés en saison chez le plus important fournisseur de l'ITHQ | <ul style="list-style-type: none">• L'événement Festival des récoltes, qui a eu lieu à l'automne 2016 avec des intervenants du milieu agroalimentaire québécois, a permis à l'ITHQ de mettre en valeur les produits et les producteurs agricoles du Québec;• Une vitrine a été installée à la conciergerie afin de mettre en valeur les produits québécois élaborés par des diplômés de l'ITHQ;• Des projets sont en cours avec le Centre de recherche en vue de caractériser les cidres de glace québécois et ainsi proposer des outils de communication et de valorisation de ces produits;• Au terme de l'année de référence, le Restaurant de l'ITHQ a réussi à inscrire des produits canadiens dans une proportion de 20 % sur sa carte des vins. |

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 2.1

Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables

| ACTION 5 | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|---|--|---|
| Renforcer les pratiques vertes et responsables dans la gestion commerciale de l'hôtel | <p>Cible</p> <ul style="list-style-type: none">• Obtention de la certification Clé Verte, volet Gestion des événements, d'ici 2020 <p>Indicateur</p> <ul style="list-style-type: none">• Niveau de performance environnementale et d'efficacité économique | <ul style="list-style-type: none">• L'Hôtel de l'ITHQ a remporté le prix Vivats dans la catégorie Lieu d'accueil, remis conjointement par le Conseil québécois des événements écoresponsables et Loto-Québec;• L'ITHQ a renouvelé l'aspect de divers espaces d'accueil de son immeuble en y intégrant des meubles recyclés provenant du Fairmont Le Reine Elizabeth. |

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 2.2

Appuyer le développement des filières vertes et des biens et services écoresponsables produits au Québec

| ACTION 6 | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|--|--|---|
| Promouvoir et revaloriser les biens et les services québécois qui contribuent à une gestion plus responsable dans le domaine de l'hôtellerie | <p>Cible</p> <ul style="list-style-type: none">• Distribution de produits écoresponsables dans les chambres de l'Hôtel de l'ITHQ <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre de produits fournis par des entreprises québécoises• Taux de revalorisation des produits de bain québécois | <ul style="list-style-type: none">• Toutes les chambres de l'Hôtel de l'ITHQ proposent gratuitement des produits de bain Hôtellerie Champêtre à leurs clients;• L'Hôtel de l'ITHQ dispose d'un registre servant à consigner l'information sur le taux de revalorisation des produits de bain Hôtellerie Champêtre. |

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 2.5

Aider les consommateurs à faire des choix responsables

| ACTION 7 | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|--|---|---|
| Accroître les certifications de l'ITHQ en matière de développement durable afin d'informer sa clientèle sur les choix écoresponsables qui lui sont offerts et qui sont mis en valeur dans les différents points de service | Cibles <ul style="list-style-type: none">• Obtention de la certification Aliments du Québec au menu• Obtention de la certification LEAF, d'ici 2020 Indicateurs <ul style="list-style-type: none">• Intégration au menu du Restaurant de l'ITHQ de 5 plats principaux dont l'ingrédient majeur provient du Québec et représente 60 % du contenu de l'assiette• Nombre de critères respectés selon les normes LEAF | <ul style="list-style-type: none">• Afin de mieux informer ses clients de la provenance des aliments qui leur sont servis, le Restaurant de l'ITHQ inscrit sur ses menus le nom des producteurs et des fournisseurs locaux auxquels il a fait appel ;• À l'automne 2016, des étudiants d'un cours de gestion ont réalisé une analyse sur le café étudiant afin qu'il obtienne la certification LEAF. |

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3.1

Gérer les ressources naturelles de façon efficiente et concertée afin de soutenir la vitalité économique et de maintenir la biodiversité

| ACTION 8 | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|--|---|--|
| Valoriser les achats s'inscrivant dans une démarche d'amélioration de la vitalité économique et du maintien de la biodiversité | Cibles <ul style="list-style-type: none">• Obtention de la certification Ocean Wise par le Restaurant de l'ITHQ, d'ici la fin de l'année 2017• Augmentation annuelle de 10 % d'achats respectueux de la biodiversité dans le secteur de la restauration pédagogique et commerciale Indicateur <ul style="list-style-type: none">• Pourcentage d'achats faits à partir de la liste de pêche durable | <ul style="list-style-type: none">• Au cours de l'année de référence, l'ITHQ a atteint un taux d'approvisionnement de 52 % en poissons et fruits de mer certifiés Pêche durable. |

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3.2

Conserver et mettre en valeur la biodiversité, les écosystèmes et les services écologiques en améliorant les interventions et les pratiques de la société

| ACTION 9 | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|--|--|--|
| Encourager la préservation et l'utilisation des biens et des services écologiques en milieu urbain | Cible <ul style="list-style-type: none">• Utilisation, dans ses points de services alimentaires, du miel et des fines herbes produits sur le toit de l'ITHQ Indicateurs <ul style="list-style-type: none">• Installation et utilisation d'un toit vert• Production de miel grâce à l'installation de ruches | <ul style="list-style-type: none">• Récolte de deux kilos de miel ;• Cueillette de trois bacs de fleurs comestibles et de fines herbes. |

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4.2

Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités

| ACTION 10 | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|--|---|---|
| Appuyer et promouvoir les actions et les interventions des organismes communautaires avec lesquels l'ITHQ travaille en vue de l'inclusion sociale et de la réduction des inégalités. | <p>Cibles</p> <ul style="list-style-type: none">• Au moins une activité additionnelle visant à sensibiliser le grand public et les étudiants annuellement• Au moins une action initiée et organisée par les étudiants annuellement <hr/> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre d'activités en lien avec la mission de Cuisiniers sans frontières (CSF)• Volume de dons effectués à la Tablee des chefs et à la Maison du Père | <ul style="list-style-type: none">• En 2016-2017, l'ITHQ a remis l'équivalent de 7 900 kilos de denrées alimentaires à la Maison du Père ;• L'ITHQ a participé à la Semaine des écoles hôtelières du Québec, grâce à l'implication bénévole de trois de ses professeurs ainsi que d'une dizaine de ses étudiants et des membres de son personnel. Pour l'occasion, 6 000 portions de pain à la viande ont été préparées à l'intention d'individus dans le besoin ;• Deux activités de financement au profit de CSF ont eu lieu avec la participation de 24 étudiants et de professeurs bénévoles. |

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6.2

Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires

| ACTION 10 | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|--|---|--|
| Intégrer des contenus explicites et pertinents en matière de développement durable dans les programmes de formation universitaire, collégiale et professionnelle | <p>Cibles</p> <ul style="list-style-type: none">• Proposition de critères de performance concrets soumise d'ici 2017-2018, en matière de développement durable• Intégration des critères de performance dans les programmes et les cours sélectionnés, d'ici l'automne 2018 <hr/> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none">• Taux de programmes de formation et de cours visés par l'intégration de normes de développement durable• Critères de performance en matière de développement durable intégrés dans les plans de cours• Consultation auprès de professeurs pour valider l'utilité des outils mis en place pour les accompagner dans l'intégration des critères de performance de développement durable dans leurs cours | <ul style="list-style-type: none">• Les premières démarches en lien avec cette action ont débuté vers la fin de l'exercice 2016-2017 avec les programmes d'enseignement collégial. |

Politique linguistique

La Politique linguistique de l'ITHQ a été adoptée par son comité de direction le 30 juin 2014 puis révisée en novembre de la même année, avant d'être diffusée auprès de l'ensemble de son personnel. Dans le but de contribuer à la qualité de la langue française auprès des employés de l'École, neuf chroniques linguistiques ont par ailleurs été réalisées à leur intention.

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

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

| ÉTAPES DE L'ÉLABORATION OU DE L'APPROBATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE | |
|--|--------------|
| Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle? | Étape 6 |
| 1. Projet en élaboration | |
| 2. Projet soumis pour commentaires à l'Office | |
| 3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office | |
| 4. Avis officiel de l'Office reçu | |
| 5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant | |
| 6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office | |
| Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu). | 30 juin 2014 |

| IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ADOPTÉE APRÈS MARS 2011 | |
|---|---|
| Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle? | Oui |
| Si oui, lesquelles? | Diffusion auprès des nouveaux employés (liste des politiques auxquelles ils doivent se conformer) |
| Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l'application de votre politique linguistique institutionnelle? | Non |
| Si oui, lesquelles? | |
| Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel, | |
| • prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice? | Oui |
| • prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice? | Sur demande seulement |

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

En 2016-2017, l'ITHQ a reçu quatre demandes d'accès à l'information. Pour ces quatre demandes, un accès à l'ensemble des documents visés a été accordé sans réserve à chaque requérant.

Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prescrit par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Les documents demandés consistaient en une analyse ou une recherche menée par l'Institut et portant sur des conditions de travail, ou encore des renseignements concernant une démarche juridique de la part d'une entreprise non liée à l'ITHQ.

Soulignons par ailleurs qu'aucune demande n'a fait l'objet de mesure d'accommodement raisonnable ou de demande de révision devant la Commission d'accès à l'information.

Au chapitre de la formation, l'Institut s'est assuré que tout nouvel employé appelé à traiter des renseignements personnels dans le cadre de ses fonctions puisse suivre une formation en matière de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels.

Quant à la diffusion de l'information, l'ITHQ a poursuivi ses activités conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Enfin, le Comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information a effectué un suivi des mesures préventives déjà mises en œuvre à l'Institut. Rappelons que le Comité relève de la directrice générale de l'ITHQ et qu'il a pour mandat de la soutenir dans l'exercice de ses obligations découlant de la Loi sur l'accès, du Règlement sur la diffusion et de la Directive sur la sécurité.

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

En date du 30 juin 2017, l'une des huit recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 30 juin 2014 n'avait pas été mise en application. Afin d'y donner suite, l'Institut a établi un plan d'action dont la mise en œuvre est suivie de près tant par la direction que par le Comité de vérification et de gestion des risques.

Aucune nouvelle recommandation n'a été faite dans le cadre des audits subséquents.

États financiers

de l'exercice clos le 30 juin 2017

Rapport de la direction

Les états financiers de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (l'Institut) ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans les autres sections du rapport annuel concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

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

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

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

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

La directrice générale,



L'honorable Liza Frulla, C.P., C.M., O.Q.

Le directeur général associé des finances
et de l'administration,



Dany Gauthier, CPA, CA

Montréal, le 5 octobre 2017

Rapport de l'auditeur indépendant



À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 30 juin 2017, l'état des résultats, l'état de l'évolution de l'actif net, l'état des gains et pertes de réévaluation et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit assortie d'une réserve.

Fondement de l'opinion avec réserve

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec n'a pas comptabilisé aux 30 juin 2017 et 2016, à l'état de la situation financière, des subventions à recevoir du gouvernement du Québec concernant des immobilisations et d'autres charges financées ou devant être financées par emprunts pour lesquelles des travaux ont été réalisés. Cette situation constitue une dérogation aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public s'appliquant aux organismes sans but lucratif du secteur public, qui prévoient la comptabilisation des subventions à recevoir lorsque le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que la réception finale du montant est raisonnablement assurée. Cette dérogation a donné lieu à l'expression d'une opinion d'audit modifiée concernant les états financiers de l'exercice précédent. Par ailleurs, l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01) énonce que la seule partie d'une subvention qui doit être comptabilisée est celle qui est exigible dans l'exercice de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et autorisée par le Parlement dans l'année financière du gouvernement. Étant donné la non-inscription de ces subventions à recevoir du gouvernement du Québec, comme le prescrit la loi, les ajustements suivants, selon l'estimation établie, sont nécessaires afin que les états financiers de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public :

| | AUGMENTATION (DIMINUTION) ESTIMÉE | |
|---|-----------------------------------|-------------|
| | 2017 \$ | 2016 \$ |
| État de la situation financière | | |
| Subventions à recevoir du gouvernement du Québec | 50 629 348 | 52 261 664 |
| Subventions reportées relatives aux immobilisations | 22 670 545 | 25 625 381 |
| Actif net investi en immobilisations financées par la dette à long terme | 27 958 803 | 26 636 283 |
| État des résultats | | |
| Subventions du gouvernement du Québec | 1 322 520 | 1 101 622 |
| Insuffisance des produits par rapport aux charges | (1 322 520) | (1 101 622) |

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec au 30 juin 2017, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, les états financiers présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec au 30 juin 2017 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice clos à cette date selon les conventions comptables qui sont énoncées dans la note 2 des états financiers et complétées, notamment, par l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01).

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guyline Leclerc FCPA Auditrice, FCA

Guyline Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Montréal, le 5 octobre 2017

État des résultats

de l'exercice clos le 30 juin 2017

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|--|------------------|--------------------|
| PRODUITS | | |
| Subventions du gouvernement du Québec | 27 333 268 | 26 449 278 |
| Virement des subventions du gouvernement du Québec reportées relatives aux immobilisations (note 10) | - | 14 265 |
| Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure | 2 198 988 | 1 395 283 |
| Enseignement régulier | 1 598 324 | 1 337 713 |
| Restauration | 2 708 848 | 2 434 026 |
| Hébergement | 1 892 335 | 1 729 695 |
| Intérêts sur placements de portefeuille | 196 595 | 206 060 |
| Services professionnels | 185 391 | 148 099 |
| Location de salles | 280 699 | 207 742 |
| Stationnement | 132 105 | 133 796 |
| Dons et commandites | 62 068 | 69 555 |
| Autres produits | 359 353 | 373 287 |
| | 36 947 974 | 34 498 799 |
| CHARGES | | |
| Traitements et avantages sociaux | 19 192 540 | 19 589 581 |
| Fournitures pédagogiques et administratives | 2 748 162 | 2 533 811 |
| Entretien, réparations et services publics | 2 131 124 | 2 129 794 |
| Services auxiliaires | 2 501 221 | 2 269 966 |
| Taxes foncières et autres | 1 848 836 | 1 522 789 |
| Formateurs, conférenciers et soutien étudiant | 809 339 | 536 088 |
| Services professionnels | 978 647 | 616 687 |
| Communications et déplacements | 903 116 | 743 614 |
| Autres frais administratifs | 258 781 | 171 305 |
| Intérêts sur la dette à long terme | 2 301 140 | 2 324 970 |
| Autres frais financiers | 207 806 | 171 590 |
| Amortissement des immobilisations | 3 689 784 | 3 290 703 |
| Perte à la radiation d'immobilisations | - | 3 010 |
| Pertes réalisées sur placements de portefeuille | 26 821 | 84 514 |
| | 37 597 317 | 35 988 422 |
| INSUFFISANCE DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES | (649 343) | (1 489 623) |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de l'évolution de l'actif net

de l'exercice clos le 30 juin 2017

| ACTIF NET (note 3) | 2017 | | | | | 2016 |
|--|------------------------------|--|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | SOLDE AU DÉBUT DE L'EXERCICE | (INSUFFISANCE) EXCÉDENT DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES | INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS | AFFECTATION D'ORIGINE INTERNE | SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE | SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE |
| | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ |
| Apports du gouvernement du Québec | 1 686 227 | - | - | - | 1 686 227 | 1 686 227 |
| Investi en immobilisations non subventionnées | 820 420 | (169 164) | 220 827 | 235 655 | 1 107 738 | 820 420 |
| Investi en immobilisations financées par la dette à long terme | (26 636 283) | (1 322 520) | - | - | (27 958 803) | (26 636 283) |
| Grevé d'affectations d'origine interne | 1 853 765 | (182 928) | - | 42 523 | 1 713 360 | 1 853 765 |
| Non affecté | 214 164 | 1 025 269 | (220 827) | (278 178) | 740 428 | 214 164 |
| Total | (22 061 707) | (649 343) | - | - | (22 711 050) | (22 061 707) |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des gains et pertes de réévaluation

de l'exercice clos le 30 juin 2017

| | 2017 | 2016 |
|---|---------------|---------------|
| | \$ | \$ |
| Gains de réévaluation cumulés au début de l'exercice | 44 085 | 45 803 |
| Pertes non réalisées sur les placements de portefeuille | (57 219) | (86 232) |
| Pertes réalisées sur les placements de portefeuille, reclassées dans l'état des résultats | 26 821 | 84 514 |
| Pertes de réévaluation nettes de l'exercice | (30 398) | (1 718) |
| Gains de réévaluation cumulés à la fin de l'exercice | 13 687 | 44 085 |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière

au 30 juin 2017

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|---|-------------------|-------------------|
| ACTIF | | |
| À court terme | | |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 4) | 2 865 388 | 3 291 365 |
| Créances (note 5) | 806 276 | 522 589 |
| Stocks | 456 369 | 486 545 |
| Subventions à recevoir | 418 321 | 355 628 |
| Placements de portefeuille (note 6) | 3 638 242 | 1 588 953 |
| Charges payées d'avance | 1 126 865 | 935 579 |
| | 9 311 461 | 7 180 659 |
| Placements de portefeuille (note 6) | 1 163 525 | 3 900 744 |
| Immobilisations (note 7) | 25 007 278 | 27 757 137 |
| | 35 482 264 | 38 838 540 |
| PASSIF | | |
| À court terme | | |
| Charges à payer et frais courus (note 8) | 4 608 081 | 4 658 089 |
| Produits perçus d'avance | 664 652 | 416 509 |
| Portion de la dette à long terme échéant au cours du prochain exercice (note 9) | 2 345 194 | 2 236 861 |
| | 7 617 927 | 7 311 459 |
| Subventions reportées relatives aux immobilisations (note 10) | 177 411 | 236 428 |
| Provision pour congés de maladie (note 11) | 4 022 306 | 4 601 098 |
| Dette à long terme (note 9) | 46 361 983 | 48 707 177 |
| | 58 179 627 | 60 856 162 |
| ACTIF NET (note 3) | | |
| Apports du gouvernement du Québec | 1 686 227 | 1 686 227 |
| Actif net investi en immobilisations non subventionnées | 1 107 738 | 820 420 |
| Actif net investi en immobilisations financées par la dette à long terme | (27 958 803) | (26 636 283) |
| Actif net grevé d'affectations d'origine interne | 1 713 360 | 1 853 765 |
| Actif net non affecté | 740 428 | 214 164 |
| | (22 711 050) | (22 061 707) |
| Gains de réévaluation cumulés | 13 687 | 44 085 |
| | (22 697 363) | (22 017 622) |
| | 35 482 264 | 38 838 540 |

Obligations contractuelles (note 12)

Pour le conseil d'administration,



Paolo Di Pietrantonio, CPA, CA
Président

Pour le comité de vérification et de gestion des risques,



Paolo Di Pietrantonio, CPA, CA
Président par intérim

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des flux de trésorerie

de l'exercice clos le 30 juin 2017

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|---|--------------------|---------------------|
| ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT | | |
| Insuffisance des produits par rapport aux charges | (649 343) | (1 489 623) |
| Éléments sans incidence sur la trésorerie : | | |
| Perte à la radiation d'immobilisations | - | 3 010 |
| Amortissement des immobilisations | 3 689 784 | 3 290 703 |
| Virements des subventions reportées relatives aux immobilisations | (59 017) | (73 445) |
| Pertes réalisées sur placements de portefeuille | 22 004 | 64 931 |
| | 3 003 428 | 1 795 576 |
| Variation des éléments d'actif et de passif liés aux activités de fonctionnement (note 4) | (1 180 828) | (14 773) |
| Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement | 1 822 600 | 1 780 803 |
| ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS | | |
| Acquisition d'immobilisations et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations | (647 244) | (14 391 316) |
| ACTIVITÉS DE PLACEMENT | | |
| Acquisition de placements de portefeuille | (1 645 472) | (7 154 133) |
| Disposition de placements de portefeuille | 2 281 000 | 6 385 690 |
| Flux de trésorerie liés aux activités de placement | 635 528 | (768 443) |
| ACTIVITÉS DE FINANCEMENT | | |
| Augmentation de la dette à long terme | - | 15 248 000 |
| Remboursement de la dette à long terme | (2 236 861) | (2 248 684) |
| Flux de trésorerie liés aux activités de financement | (2 236 861) | 12 999 316 |
| VARIATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE | (425 977) | (379 640) |
| TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE | 3 291 365 | 3 671 005 |
| TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (note 4) | 2 865 388 | 3 291 365 |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

au 30 juin 2017

1. Constitution et objets

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

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

En vertu de l'article 984 de la *Loi sur les impôts* (RLRQ, c. I-3) et de l'article 149 de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (L.C.R., 1985, 5^e suppl.), l'Institut n'est pas assujéti aux impôts sur le revenu.

2. Principales méthodes comptables

Référentiel comptable

Les états financiers de l'Institut sont établis selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public contenues dans le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'Institut a choisi d'appliquer les recommandations des normes comptables s'appliquant uniquement aux organismes sans but lucratif du secteur public énoncées dans les chapitres SP 4200 à SP 4270 du *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*.

Estimations comptables

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

Constatation des produits

Subventions

La subvention autorisée annuellement par le gouvernement du Québec comprend une portion relative aux immobilisations et autres charges financées par la dette à long terme et une portion relative au fonctionnement. La subvention est comptabilisée à titre de produit au cours de l'exercice pour lequel elle a été octroyée.

Les autres subventions sont comptabilisées lorsqu'elles peuvent faire l'objet d'une estimation raisonnable et que leur réception est raisonnablement assurée. L'Institut applique la méthode du report pour les autres subventions. Ainsi, les subventions relatives aux acquisitions d'immobilisations amortissables sont constatées à titre de produits selon la même méthode et les mêmes taux que ceux utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles elles réfèrent. Les subventions affectées aux charges d'exercices futurs sont constatées à titre de produit au cours de l'exercice durant lequel sont engagées les charges auxquelles elles sont affectées.

Les subventions reçues sous forme d'immobilisations qui ne sont pas amorties sont présentées à titre d'augmentation directe de l'actif net. Le virement des subventions autres que celle du gouvernement du Québec est comptabilisé au poste Autres produits dans l'état des résultats.

Prestation de services et ventes

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

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

Instruments financiers - Comptabilisation et évaluation

L'Institut a désigné les placements de portefeuille comme étant classés dans la catégorie des instruments financiers évalués à la juste valeur. Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans l'état des gains et pertes de réévaluation au poste des gains (pertes) non réalisés attribuables aux placements de portefeuille, jusqu'à ce qu'ils soient décomptabilisés. Le gain ou la perte de réévaluation cumulé associé aux placements de portefeuille décomptabilisés est reclassé dans l'état des résultats.

La trésorerie et équivalents de trésorerie, les créances (à l'exception des taxes) ainsi que les subventions à recevoir sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les charges à payer et frais courus (à l'exception des charges sociales et des taxes) ainsi que la dette à long terme sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement, selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement, lors de leur comptabilisation initiale. Toutefois, lors de la comptabilisation initiale des éléments classés dans les instruments financiers évalués à la juste valeur, les coûts de transaction sont passés en charges.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence. Les placements de portefeuille, composés d'obligations, sont évalués au cours du marché selon les prix publiés par des courtiers sur des marchés actifs pour des instruments identiques ou similaires.

Hiérarchie de la juste valeur

L'Institut classe les instruments financiers comptabilisés à la juste valeur selon une hiérarchie à trois niveaux fondée sur le type de données utilisées pour réaliser ces évaluations :

- Niveau 1 : prix (non ajusté) sur les marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques ou similaires ;
- Niveau 2 : données autres que les prix visés au niveau 1, qui sont observables pour l'actif ou le passif, directement (c.-à-d. les prix) ou indirectement (c.-à-d. les dérivés des prix) ;
- Niveau 3 : données pour l'actif ou le passif qui ne sont pas basées sur les données du marché (données non observables).

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de l'Institut consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes en banque, les placements rachetables en tout temps ainsi que ceux dont l'échéance est inférieure ou égale à 90 jours à partir de leur date d'acquisition qui sont facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie et dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Stocks

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

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties en fonction de leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux annuels suivants :

Immobilisations corporelles

| | |
|---|------|
| Bâtiment | 4 % |
| Aménagements de nature permanente | 10 % |
| Équipement de cuisine et matériel technique | 10 % |
| Équipement informatique | 20 % |
| Matériel roulant | 25 % |

Immobilisations incorporelles

| | |
|-----------|------|
| Logiciels | 20 % |
|-----------|------|

Le terrain, les projets en cours et les œuvres d'art ne sont pas amortis. Les œuvres d'art sont constituées d'une sculpture et d'une collection de tableaux originaux exposés sur les étages de l'Hôtel pour lesquels ils ont été créés spécialement.

Lorsqu'une immobilisation n'a plus de potentiel de service à long terme pour l'Institut, l'excédent de sa valeur comptable nette sur sa valeur résiduelle est comptabilisé en charges dans l'état des résultats. Une réduction de valeur ne peut pas faire l'objet de reprises par la suite.

Avantages sociaux

Régimes de retraite

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

Provisions pour vacances et pour congés de maladie

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances n'est jugé nécessaire puisque l'Institut estime que les vacances accumulées seront prises au cours de l'exercice suivant.

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

3. Actif net

Les apports du gouvernement du Québec d'un montant de 1 686 227 \$ sont constitués d'un montant de 1 034 500 \$ investi en immobilisations non amortissables (le terrain et des œuvres d'art) et d'un montant de 651 727 \$ non affectés.

Les gains de réévaluation cumulés sont non affectés.

L'Institut a contracté des dettes à long terme à la suite de l'acquisition d'immobilisations. Ces dettes seront remboursées, en partie ou en totalité, à l'aide de subventions annuelles du gouvernement au cours des exercices futurs. Ces subventions seront comptabilisées au moment où elles seront autorisées par le Parlement.

Puisque cette comptabilisation des produits n'est pas synchronisée avec celle de la charge d'amortissement, il s'ensuit un décalage entre la comptabilisation des produits de subventions du gouvernement du Québec et celle de la charge d'amortissement des immobilisations concernées. Au 30 juin 2017, cette situation a un impact d'un montant de 1 322 520 \$ (2016 : 1 101 622 \$) sur l'insuffisance des produits par rapport aux charges liés aux activités de l'exercice et d'un montant de 27 958 803 \$ (2016 : 26 636 283 \$) sur l'actif net de l'Institut. Si le gouvernement du Québec autorise des subventions futures relatives à ces dettes, l'écart créé à l'actif net se renversera au fur et à mesure de ces autorisations.

4. État des flux de trésorerie

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant à l'état des flux de trésorerie et à l'état de la situation financière comprennent les montants suivants :

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|--|--------------------------------|------------------|
| Encaisse | 2 484 197 | 2 085 615 |
| Obligations de municipalités portant intérêt à des taux fixes de 2,15 % à 2,50 %, rachetables, dont les échéances sont en juillet 2017 | 381 191 | 1 205 750 |
| | 2 865 388⁽¹⁾ | 3 291 365 |

(1) : Le solde inclut des pertes réalisées sur les équivalents de trésorerie d'un montant de 4 817 \$ (2016 : 17 568 \$).

Variation des éléments d'actif et de passif liés au fonctionnement

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|----------------------------------|--------------------|-----------------|
| Créances | (283 687) | (112 480) |
| Stocks | 30 176 | (139 542) |
| Subvention à recevoir | (62 693) | (355 628) |
| Charges payées d'avance | (191 286) | 118 910 |
| Charges à payer et frais courus | (342 689) | 661 717 |
| Produits perçus d'avance | 248 143 | 13 255 |
| Subvention perçue d'avance | - | (173 175) |
| Autre passif | - | (56 546) |
| Provision pour congés de maladie | (578 792) | 28 716 |
| | (1 180 828) | (14 773) |

Information supplémentaire

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|-----------------|------------|------------|
| Intérêts versés | 2 309 034 | 2 297 212 |
| Intérêts reçus | 235 879 | 326 121 |

Au 30 juin 2017, le poste Charges à payer et frais courus inclut un montant de 292 681 \$ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles (2016 : - \$).

5. Créances

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|---|----------------|----------------|
| Débiteurs | | |
| Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure | 469 790 | 74 841 |
| Enseignement régulier | 15 987 | 30 388 |
| Restauration et hébergement | 155 869 | 202 857 |
| Autres créances | 116 162 | 125 689 |
| | 757 808 | 433 775 |
| Taxes | 17 570 | 51 343 |
| Intérêts courus sur placements de portefeuille | 30 898 | 37 471 |
| | 806 276 | 522 589 |

6. Placements de portefeuille

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|---|------------------|------------------|
| Obligations de municipalités | 4 801 767 | 5 489 697 |
| Portion des placements de portefeuille échéant au cours du prochain exercice | 3 638 242 | 1 588 953 |
| | 1 163 525 | 3 900 744 |

Les placements de portefeuille portent intérêt à des taux fixes variant de 2,25 % à 5,45 % (2016 : 1,60 % à 5,45 %). Ces placements de portefeuille viennent à échéance de septembre 2017 à novembre 2022 (2016 : d'octobre 2016 à novembre 2022).

Juste valeur

Les placements de portefeuille sont classés selon le niveau 2 de la hiérarchie de la juste valeur.

7. Immobilisations

| | | | 2017 | 2016 |
|---|-------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| | COÛT | AMORTISSEMENT CUMULÉ | VALEUR COMPTABLE NETTE | VALEUR COMPTABLE NETTE |
| | \$ | \$ | \$ | \$ |
| IMMOBILISATIONS CORPORELLES | | | | |
| Terrain | 795 900 | - | 795 900 | 795 900 |
| Bâtiment | 29 702 759 | 20 124 971 | 9 577 788 | 10 381 819 |
| Aménagements de nature permanente | 38 290 695 | 25 811 118 | 12 479 577 | 14 412 488 |
| Équipement de cuisine et matériel technique | 10 685 646 | 9 366 219 | 1 319 427 | 1 429 432 |
| Équipement informatique | 873 358 | 745 296 | 128 062 | 141 231 |
| Matériel roulant | 25 972 | 25 972 | - | - |
| Œuvres d'art | 304 463 | - | 304 463 | 304 463 |
| | 80 678 793 | 56 073 576 | 24 605 217 | 27 465 333 |
| IMMOBILISATIONS INCORPORELLES | | | | |
| Logiciels | 1 202 235 | 800 174 | 402 061 | 291 804 |
| | 81 881 028 | 56 873 750 | 25 007 278 | 27 757 137 |

Le coût des immobilisations radiées au cours de l'exercice est de 153 758 \$ et l'amortissement cumulé afférent est de 153 758 \$.

La répartition des projets en cours non amortis par catégorie d'immobilisation se détaille comme suit :

| | 2017 | 2016 |
|--------------------------------------|---------|---------|
| | \$ | \$ |
| IMMOBILISATIONS CORPORELLES | | |
| Bâtiment | 432 719 | 40 693 |
| Aménagements de nature permanente | 12 590 | 19 191 |
| | 445 309 | 59 884 |
| IMMOBILISATIONS INCORPORELLES | | |
| Logiciels | 169 094 | 100 336 |

8. Charges à payer et frais courus

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|------------------------------------|------------------|------------------|
| Salaires | 754 072 | 745 643 |
| Provisions pour vacances (note 11) | 1 615 763 | 1 600 272 |
| Charges sociales | 714 069 | 757 352 |
| Fournisseurs et frais courus | 1 341 293 | 1 365 806 |
| Intérêts courus | 164 394 | 172 288 |
| Taxes | 18 490 | 16 728 |
| | 4 608 081 | 4 658 089 |

9. Dette à long terme

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|---|-------------------|-------------------|
| Emprunts au Fonds de financement du gouvernement du Québec remboursables par versements semestriels incluant capital et intérêts de : | | |
| 1 370 175 \$, au taux fixe de 5,26 %, échéant le 3 juin 2030 | 25 453 861 | 26 782 075 |
| 112 761 \$, au taux fixe de 4,68 %, échéant le 3 juin 2030 | 2 167 408 | 2 285 507 |
| 349 974 \$, au taux fixe de 4,54 %, échéant le 3 juin 2030 | 6 775 916 | 7 148 516 |
| 440 038 \$, au taux fixe de 3,09 %, échéant le 3 juin 2040 | 14 309 992 | 14 727 940 |
| | 48 707 177 | 50 944 038 |
| Portion de la dette à long terme échéant au cours du prochain exercice | (2 345 194) | (2 236 861) |
| | 46 361 983 | 48 707 177 |

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

| | |
|------------------|----------------------|
| 2018 | 2 353 480 \$ |
| 2019 | 2 465 612 |
| 2020 | 2 583 250 |
| 2021 | 2 706 671 |
| 2022 | 2 836 166 |
| 2023 et suivants | 35 653 965 |
| | <u>48 599 144 \$</u> |

Aux fins d'assurer le remboursement en capital et intérêts des emprunts contractés auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec en vertu du régime d'emprunts à court et à long terme institué par l'Institut, le gouvernement du Québec s'est engagé à verser à l'Institut les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations dans la situation où celui-ci ne serait pas en mesure de les rencontrer pour l'un ou l'autre de ces emprunts.

10. Subventions reportées relatives aux immobilisations

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|--|----------------|----------------|
| Fondation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec | | |
| Solde au début | 236 428 | 295 608 |
| Virement de l'exercice | (59 017) | (59 180) |
| Solde à la fin | 177 411 | 236 428 |
| Gouvernement du Québec | | |
| Solde au début | - | 14 265 |
| Virement de l'exercice | - | (14 265) |
| Solde à la fin | - | - |
| | 177 411 | 236 428 |

11. Avantages sociaux

Régimes de retraite

Les membres du personnel de l'Institut participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2017, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 11,12 % à 11,05 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est passé de 14,38 % à 15,03 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 4,94 % au 1^{er} janvier 2017 (5,73 % au 1^{er} janvier 2016) de la masse salariale admissible qui doit être versé pour les participants au RRPE et au RRAS et un montant équivalent pour les employeurs. Ainsi, l'Institut verse un montant supplémentaire pour l'année civile 2017 correspondant à 9,88 % de la masse salariale admissible (pour l'année civile 2016 11,46 % de la masse salariale admissible).

Les obligations de l'Institut envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur. Les cotisations imputées aux résultats de l'exercice, incluant le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, s'élèvent à 1 429 489 \$ (2016 : 1 515 085 \$).

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|--|-------------------|-------------------|
| PROVISION POUR VACANCES | | |
| Solde au début | 1 600 272 | 1 765 052 |
| Charges de l'exercice | 1 680 750 | 1 819 806 |
| Prestations versées au cours de l'exercice | (1 665 259) | (1 984 586) |
| Solde à la fin | 1 615 763 | 1 600 272 |
| PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE | | |
| Solde au début | 4 601 098 | 4 572 382 |
| Charges de l'exercice | 348 046 | 823 241 |
| Prestations versées au cours de l'exercice | (926 838) | (794 525) |
| Solde à la fin | 4 022 306 | 4 601 098 |

L'Institut dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par l'Institut. Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de les monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. Les employés peuvent également faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

Ce programme a été modifié en fonction de la convention collective 2015-2020 intervenue au niveau des conditions salariales des fonctionnaires, des ouvriers et des professeurs. Depuis le 1^{er} avril 2017, ces employés peuvent accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement jusqu'à un maximum de 20 jours en banque. Toute journée excédentaire sera payable à la fin de l'année civile pour les fonctionnaires, les ouvriers et les professeurs. Il n'y aura aucune possibilité d'utiliser ces journées dans un contexte de départ en préretraite. Des mesures transitoires seront appliquées au cours des prochains exercices.

Ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

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

| | 2017 | 2016 |
|--|-----------------|-----------------|
| RREGOP | | |
| Taux d'actualisation | 0,94 % à 3,44 % | 0,89 % à 3,38 % |
| Taux de croissance de la rémunération incluant l'inflation | 1,75 % à 2,75 % | 2,50 % à 3,00 % |
| Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs | 1 an à 27 ans | 1 an à 27 ans |
| RRPE/RRAS | | |
| Taux d'actualisation | 0,00 % à 3,44 % | 0,89 % à 3,38 % |
| Taux de croissance de la rémunération incluant l'inflation | 1,75 % à 2,75 % | 2,50 % à 3,00 % |
| Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs | 0 an à 25 ans | 1 an à 30 ans |

12. Obligations contractuelles

En vertu de contrats échéant jusqu'en juin 2021 pour des services de consultation, pour le renouvellement de licences d'utilisation et de maintenance des logiciels, pour des travaux d'entretien des équipements mécaniques, informatiques et de bureautique, pour l'entretien ménager, pour le gardiennage et la sécurité et pour la réfection des toitures, l'Institut s'est engagé à payer un montant total de 14 018 892 \$ (2016 : 3 311 142 \$). Les contrats comportent une clause de résiliation. Les versements des prochains exercices se détaillent comme suit :

| | |
|--------|--------------|
| 2018 : | 5 959 588 \$ |
| 2019 : | 3 360 443 \$ |
| 2020 : | 3 173 415 \$ |
| 2021 : | 1 525 446 \$ |

13. Instruments financiers

Gestion des risques liés aux instruments financiers

La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion l'assurant de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels. Une proportion suffisante de placements est maintenue en titres facilement convertibles en trésorerie, sans impact financier significatif, afin d'être en mesure de pallier une matérialisation plus rapide que celle anticipée par des échéances fixes plus longues.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que l'Institut subisse une perte financière si ses contreparties font défaut d'exécuter les conditions des contrats.

L'exposition maximale au risque de crédit de l'Institut correspond à la valeur comptable des actifs financiers à l'état de la situation financière. Le risque de crédit afférent à ces actifs ne se concentre pas dans un seul secteur d'activité. L'Institut procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour créances douteuses pour tenir compte des pertes de crédit potentielles.

La trésorerie et équivalents de trésorerie ainsi que les placements de portefeuille sont investis auprès d'institutions financières réputées ou dans des obligations gouvernementales, ce qui réduit au minimum le risque de crédit associé à ces actifs financiers. Le risque de crédit lié aux subventions à recevoir est réduit au minimum étant donné que ces dernières sont à recevoir du gouvernement du Québec.

L'analyse des débiteurs se détaille comme suit :

| | 2017 | | 2016 | |
|------------------------|------------------------------|--|------------------------------|------------------------------|
| | VALEUR COMPTABLE BRUTE | PROVISION POUR MAUVAISES CRÉANCES | VALEUR COMPTABLE NETTE | VALEUR COMPTABLE NETTE |
| | \$ | \$ | \$ | \$ |
| Créances | | | | |
| Courantes | 680 500 | - | 680 500 | 248 676 |
| En souffrance depuis : | | | | |
| 31 à 90 jours | 85 349 | - | 85 349 | 138 885 |
| 91 à 365 jours | 5 873 | 1 870 | 4 003 | 26 456 |
| plus de 365 jours | 72 | 72 | - | 19 758 |
| | 771 794 | 1 942 | 769 852 | 433 775 |

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Institut éprouve des difficultés à honorer ses engagements liés à des passifs financiers.

L'Institut considère qu'il détient à la fois suffisamment de placements facilement convertibles en trésorerie et de sources de financement, afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme, et ce, à un coût raisonnable le cas échéant.

Le tableau suivant présente les échéances des passifs financiers. Les montants indiqués correspondent aux flux de trésorerie contractuels non actualisés représentant les versements d'intérêts et de capital relatifs aux passifs financiers de l'Institut.

| | | | | | | | 2017 |
|--|---------------------|---|------------------|-----------|------------|---------------|------|
| | VALEUR COMPTABLE | FLUX DE TRÉSORERIE CONTRACTUELS TOTAUX | MOINS D'UN AN | 1 À 2 ANS | 2 À 5 ANS | PLUS DE 5 ANS | |
| | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ | |
| PASSIFS FINANCIERS | | | | | | | |
| Charges à payer et frais courus ¹ | 3 875 522 | 3 875 522 | 3 875 522 | - | - | - | |
| Dette à long terme | 48 707 177 | 67 898 009 | 4 545 896 | 4 545 896 | 13 637 688 | 45 168 529 | |
| | | | | | | | 2016 |
| | VALEUR COMPTABLE | FLUX DE TRÉSORERIE CONTRACTUELS TOTAUX | MOINS D'UN AN | 1 À 2 ANS | 2 À 5 ANS | PLUS DE 5 ANS | |
| | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ | |
| PASSIFS FINANCIERS | | | | | | | |
| Charges à payer et frais courus ¹ | 3 884 009 | 3 884 009 | 3 884 009 | - | - | - | |
| Dette à long terme | 50 944 038 | 72 444 619 | 4 545 896 | 4 545 896 | 13 637 688 | 49 715 139 | |

¹ Excluant les charges sociales à payer et les taxes à payer

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risques : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. L'Institut est seulement exposé au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt correspond au risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

Le tableau suivant présente un aperçu de l'exposition de l'Institut au risque de taux d'intérêt :

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|--|-------------------|-------------------|
| Trésorerie et équivalents de trésorerie - Intérêts à taux fixe | 2 865 388 | 3 291 365 |
| Placements de portefeuille de moins de 365 jours - Intérêts à taux fixe | 3 638 242 | 1 588 953 |
| Placements de portefeuille de plus de 365 jours - Intérêts à taux fixe | 1 163 525 | 3 900 744 |
| | 7 667 155 | 8 781 062 |

L'objectif de l'Institut est de gérer l'exposition de sa trésorerie et équivalents de trésorerie ainsi que de ses placements de portefeuille au risque de taux d'intérêt en maximisant les produits d'intérêts gagnés par les fonds excédentaires, tout en conservant les liquidités minimales nécessaires à la bonne marche de ses activités quotidiennes.

La fluctuation du taux d'intérêt du marché peut avoir une incidence sur la juste valeur de sa trésorerie et équivalents de trésorerie et de ses placements de portefeuille. Une variation de 1 % des taux d'intérêt au 30 juin 2017 aurait eu pour effet d'augmenter ou de diminuer la juste valeur des placements de portefeuille et les gains (pertes) non réalisés attribuables aux placements de portefeuille de 58 495 \$ (2016 : 101 687 \$).

La dette à long terme est assortie d'un taux d'intérêt fixe et expose donc l'Institut au risque de variations de la juste valeur découlant de la variation des taux. Le risque de taux d'intérêt relativement aux flux de trésorerie auxquels est exposé l'Institut est minime et le risque de marché lié aux taux d'intérêt l'est également étant donné que l'Institut prévoit le remboursement de la dette selon l'échéancier prévu.

14. Opérations entre apparentés

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

Les principales opérations effectuées avec les apparentés, à l'exception de celles présentées distinctement dans les états financiers, se détaillent comme suit :

| | 2017 | 2016 |
|---|------------------|------------------|
| | \$ | \$ |
| Produits | | |
| Enseignement régulier | 406 460 | 374 255 |
| Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure | 145 555 | - |
| Hébergement | 124 071 | 166 842 |
| Restauration | 61 241 | 60 254 |
| Services professionnels | 31 215 | 53 870 |
| Autres produits | 4 624 | 7 032 |
| | 773 166 | 662 253 |
| Charges | | |
| Traitements et avantages sociaux | 310 621 | 341 891 |
| Fournitures pédagogiques et administratives | 355 342 | 289 493 |
| Entretien, réparations et services publics | 553 842 | 577 223 |
| Taxes foncières et autres | 91 264 | 78 515 |
| Services professionnels | 91 458 | 85 623 |
| Communications et déplacements | 154 390 | 235 966 |
| Autres frais administratifs | 13 666 | 14 489 |
| Intérêts sur la dette à long terme | 2 309 034 | 2 297 212 |
| | 3 879 617 | 3 920 412 |

Les principaux soldes résultant des opérations effectuées avec des apparentés, à l'exception de ceux présentés distinctement dans les états financiers, se détaillent comme suit :

| | 2017 \$ | 2016 \$ |
|------------------------------|------------|------------|
| Actif | | |
| Créances | 140 078 | 121 897 |
| Charges payées d'avance | 1 084 | 6 016 |
| Passif | | |
| Fournisseurs et frais courus | 159 212 | 329 081 |
| Intérêts courus | 164 394 | 172 288 |
| Produits perçus d'avance | 58 000 | - |

15. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2016 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2017.

Annexes

1. Lois et règlements appliqués par l'ITHQ

- Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (RLRQ, c. I-13.02, a. 24)
- Règlement sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne de l'ITHQ (RLRQ, c.I-13.02, r. 1)

2. Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'ITHQ

Les administrateurs de l'Institut sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de respecter les principes et les règles du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, adopté le 23 septembre 2010 et diffusé dans le site Web de l'ITHQ sous la rubrique *Diffusion de l'information*. Les membres du Comité de vérification et de gestion des risques, autres que les administrateurs, y sont également assujettis. Au cours de l'année 2016-2017, l'Institut n'a été saisi d'aucune allégation de manquement aux dispositions de ce code.

Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration (tel qu'adopté par le conseil d'administration de l'ITHQ le 23 septembre 2010)

Préambule

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines.

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

1. Objet et champ d'application

- 1.1 Le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ci-après désigné : « Institut ») a pour objectif de préserver l'intégrité et l'impartialité des membres du conseil d'administration de l'Institut (ci-après désigné : « Conseil ») et de favoriser la transparence au sein de l'Institut. Il est adopté conformément à l'article 34 du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (c. M-30, r. 1) (ci-après désigné : « Règlement »).
- 1.2 Le présent code s'applique à tout membre du conseil d'administration de l'Institut (ci-après désigné : « Administrateur »).

2. Principes d'éthique et règles générales de déontologie

- 2.1 L'Administrateur contribue, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de l'Institut et à la bonne administration de ses biens. Sa contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.
- 2.2 L'Administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie établis par la loi, le Règlement ainsi que par le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.
- 2.3 L'Administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a eu connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu à tout moment de respecter le caractère confidentiel de l'information dont il a ainsi eu connaissance.
- 2.4 L'Administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

-
- 2.5 L'Administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions ou dans une situation jetant un doute raisonnable sur sa capacité d'exercer sa fonction avec loyauté.
- L'Administrateur doit éviter de se trouver dans une situation où lui, son conjoint, un membre de sa famille immédiate, une personne à laquelle il est associé ou dont il détient la majorité d'actions, ou toute autre personne qui lui est liée pourrait tirer, directement ou indirectement, profit d'un contrat avec l'Institut ou de l'influence du pouvoir de décision de cet Administrateur en raison des fonctions qu'il occupe au sein du Conseil.
-
- 2.6 L'Administrateur doit, le jour de l'entrée en vigueur du présent code, remettre au président du Conseil et au directeur général de l'Institut une déclaration annuelle en la forme prévue à l'Annexe 1 contenant notamment le nom de toute personne ou entreprise qui lui est liée qui pourrait tirer profit d'un contrat avec l'Institut.
- Tout nouvel administrateur doit compléter et signer ce formulaire dans les 30 jours de sa nomination.
- L'Administrateur doit déclarer toute modification aux intérêts ainsi déclarés.
-
- 2.7 Lorsqu'un sujet inscrit à l'ordre du jour d'une réunion du Conseil est susceptible de placer un Administrateur dans une situation de conflit décrit à l'article 2.5, cet Administrateur doit le dénoncer par écrit au président du Conseil et au directeur général de l'Institut et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur ce sujet. Il doit en outre en informer le Conseil et se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.
-
- 2.8 L'Administrateur ne doit pas confondre les biens de l'Institut avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
-
- 2.9 L'Administrateur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.
-
- 2.10 L'Administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage doit être retourné au donateur ou remis à l'Institut.
-
- 2.11 L'Administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
-
- 2.12 L'Administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de l'Institut.
-
- 2.13 L'Administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'Institut, ou un autre organisme, entreprise ou association avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.
-
- 2.14 Il est interdit à l'Administrateur, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Institut est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public. De plus, l'Institut ne peut traiter avec cet administrateur dans de telles circonstances.
-
- 2.15 Le président du Conseil doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les Administrateurs.
-
3. Mesures de prévention
- L'Administrateur doit, le jour de l'entrée en vigueur du présent code, s'engager à le respecter en signant un formulaire conforme au libellé de l'Annexe 2. Tout nouvel administrateur doit prendre connaissance de ce Code et signer ce formulaire lors de la première réunion du Conseil à laquelle il participe.
-
4. Dispositions finales
-
- 4.1 Le présent code remplace le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, adopté le 22 février 2001.
-
- 4.2 Le présent code entre en vigueur à compter de son adoption par le conseil d'administration de l'Institut.
-

3. Fondation de l'ITHQ

Constituée le 3 février 2003 en vertu de la Loi sur les compagnies du Québec, partie III, la Fondation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec est un organisme de bienfaisance du point de vue fiscal ayant amorcé ses activités en juillet 2003. Sa mission consiste à gérer une variété d'activités de collecte de fonds en vue de soutenir financièrement ou au moyen de biens et de services le développement de l'ITHQ – incluant celui de ses étudiants, de ses professeurs et de ses outils pédagogiques – ainsi que son rayonnement à titre d'établissement d'excellence.

Les sommes recueillies par la Fondation contribuent notamment à financer les projets déclarés prioritaires par l'Institut, soit le Fonds de bourses, de concours et d'aide financière, le Fonds de saines habitudes alimentaires, le Fonds de modernisation des équipements pédagogiques et le Fonds de développement du Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration. Le conseil d'administration de la Fondation de l'ITHQ est autonome.

Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par
l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec.

Réalisation graphique : merleblanc.ca

Photographie : ITHQ

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2017

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 978-2-550-79403-5 (imprimé)

ISBN 978-2-550-79404-2 (PDF)

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



ITHQ

3535, rue Saint-Denis, Montréal (Québec) H2X 3P1

514 282-5111 | 1 800 361-5111

ithq.qc.ca | info@ithq.qc.ca

*Institut de tourisme
et d'hôtellerie*

Québec 