

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021

MINISTÈRE

DU TOURISME



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021

MINISTÈRE

DU TOURISME

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

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site Québec.ca.
Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer avec la Direction des communications à communications.ministeredutourisme@tourisme.gouv.qc.ca



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

Pour plus d'information :

Direction des communications du ministère du Tourisme
4^e étage, secteur 400
900, Boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : 418 643-5959
Sans frais : 1 800 482-2433
Télécopieur : 418 643-8499
Courriel : communications.ministeredutourisme@tourisme.gouv.qc.ca
Site Web : Québec.ca

Dépôt légal — 2021
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-90002-3 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-90003-0 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec — 2021

Photo de la page couverture : Martin Laporte

MESSAGE DE LA MINISTRE



Monsieur François Paradis

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

Monsieur le Président,

Je vous présente le Rapport annuel de gestion 2020-2021 du ministère du Tourisme pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2021.

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

Je tiens à souligner le travail colossal accompli avec rigueur par le personnel du Ministère au cours de la dernière année financière. Dans le contexte de crise sanitaire que nous avons connu, il a su s'adapter rapidement afin de soutenir l'industrie touristique. Les actions décrites dans le présent rapport en témoignent.

Je salue également l'implication et surtout la grande résilience des acteurs de l'industrie touristique. Malgré la tempête, ils ont été nombreux, dans toutes nos régions, à participer activement à la bonification de notre offre touristique, afin que le Québec demeure une destination de calibre international et soit fin prêt pour une relance forte et durable du tourisme.

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



**La ministre du Tourisme,
Caroline Proulx**

Québec, septembre 2021

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



Madame Caroline Proulx

Ministre du Tourisme
Hôtel du Parlement, Québec

Madame la Ministre,

J'ai le privilège de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2020-2021 du ministère du Tourisme.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par le Ministère à l'égard des engagements pris dans son Plan stratégique 2019-2023, son Plan annuel de gestion des dépenses 2020-2021 et sa Déclaration de services aux citoyens.

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

L'année qui se termine a été bouleversante pour le secteur touristique. Dans le contexte actuel, je suis très fière du travail effectué par le personnel du Ministère. Les résultats présentés dans ce rapport démontrent à quel point nous pouvons compter sur un personnel engagé et dévoué, au service de notre industrie touristique. Ses efforts, combinés à ceux de nos partenaires, ont permis d'accompagner efficacement notre industrie dans cette crise et de poursuivre, malgré la pandémie, le développement de cette offre touristique toujours plus riche et diversifiée qui fait la renommée du Québec.

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

A handwritten signature in black ink that reads "Annick Laberge". The script is fluid and cursive.

**La sous-ministre du Tourisme,
Annick Laberge**

Québec, septembre 2021

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES	5
1. L'ORGANISATION	7
1.1 L'organisation en bref	7
1.2 Faits saillants	11
2. LES RÉSULTATS	16
2.1 Plan stratégique	16
2.2 Déclaration de services aux citoyens	31
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	33
3.1 Utilisation des ressources humaines	33
3.2 Utilisation des ressources financières	35
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	37
4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES	38
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	38
4.2 Développement durable	39
4.3 Occupation et vitalité des territoires	45
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	47
4.5 Accès à l'égalité en emploi	47
4.6 Allègement réglementaire et administratif	51
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	53
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	54
4.9 Politique de financement des services publics	55
4.10 Suivi des engagements du Ministère — réponses relatives aux priorités régionales	56

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Nous sommes responsables des résultats contenus dans le Rapport annuel de gestion 2020-2021.
La présente déclaration porte sur l'exactitude et la fiabilité des données de ce dernier.

Le présent rapport :

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

Nous déclarons que le Rapport annuel de gestion 2020-2021 du ministère du Tourisme présente fidèlement les résultats obtenus relativement à ses engagements.

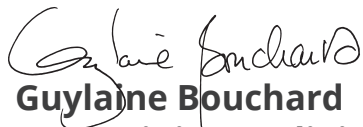
À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2021.

Les membres de la direction,



Annick Laberge
Sous-ministre

Sous-ministre adjointe par intérim aux politiques et aux sociétés d'État



Guylaine Bouchard

Sous-ministre adjointe au soutien aux entreprises et aux clientèles



Sophie Boisvert

Directrice générale des services à la gestion

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

Madame Annick Laberge

Sous-ministre
Ministère du Tourisme

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2020-2021 du ministère du Tourisme au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023, des actions envisagées dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2020-2021, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens ainsi que des faits saillants.

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons relevé aucun élément qui nous porte à croire que l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2020-2021 du Ministère, n'est pas à tous égards importants, plausible et cohérente.

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



Badr Guenoun

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2021

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Mission

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

Vision

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

Valeurs

Les valeurs qui guident et encadrent les actions organisationnelles sont :

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

Fonctions stratégiques

Le Ministère exerce les quatre fonctions stratégiques suivantes :

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

Clientèle et partenaires

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

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

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

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

Structure organisationnelle

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

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

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

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

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

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

Sociétés d'État

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

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

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

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

Lois qui relèvent de la responsabilité de la ministre du Tourisme

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

Impacts de la COVID-19

Au moment où la pandémie de la COVID-19 sévissait au Québec, le Ministère s'apprêtait à lancer une stratégie de croissance économique pour l'industrie touristique. Celle-ci devait succéder au Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020, qui arrivait à échéance au 31 mars 2020.

Les travaux entourant sa mise en œuvre ont donc été suspendus et réorientés. Des assouplissements et des modifications ont été apportés aux programmes d'aide existants. Des mesures adaptées aux besoins des entreprises touchées par les restrictions sanitaires et le resserrement économique ont rapidement été prises.

Par ailleurs, le Ministère, en collaboration avec ses partenaires gouvernementaux, a consenti des efforts importants à la mise en place d'un plan de relance touristique. Il a également procédé à l'élaboration d'un cadre d'intervention afin de guider ses actions à plus long terme et de contribuer ainsi au retour à la croissance de l'industrie touristique.

Malheureusement, en raison du contexte entourant la pandémie, le Ministère n'a pas été en mesure d'assurer le suivi de l'ensemble des indicateurs de sa planification stratégique 2019-2023. Certains sondages, enquêtes ou collectes de données n'ont pu être effectués, soit par le Ministère ou par l'organisation responsable.

Contexte de réalisation des activités du Ministère

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
523 807	Entrées des touristes internationaux à la frontière du Canada par le Québec en 2020
-84,6 %	Variation des entrées des touristes internationaux à la frontière du Canada par le Québec par rapport à 2019
22 734	Nombre moyen d'unités de location louées quotidiennement dans les établissements hôteliers et les résidences de tourisme de 4 unités de location et plus au Québec en 2020
-47,8 %	Variation du nombre moyen d'unités de location louées quotidiennement dans les établissements hôteliers et les résidences de tourisme de 4 unités de location et plus au Québec par rapport à 2019
44,2 M\$	Revenus provenant de la taxe sur l'hébergement en 2020
-55,7 %	Variation des revenus provenant de la taxe sur l'hébergement par rapport à 2019
-66,3 %	Pertes estimées de recettes touristiques en 2020, par rapport au niveau attendu, tous marchés confondus
-88,1 %	Pertes estimées de recettes touristiques en 2020, par rapport au niveau attendu, pour les touristes internationaux

Le Ministère en bref

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
185	Effectif
93,7 %	Pourcentage des employés en télétravail en moyenne au cours de l'année
349,4 M\$	Dépenses
121,2 M\$	Montant alloué aux mesures sanitaires et de confinement ainsi que pour la relance de l'industrie touristique
94,5 % ¹	Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère dans les centres Infotouriste et le centre d'appels
40	Nombre d'entreprises accompagnées dans la mise en place de meilleures pratiques d'affaires
1 228	Nombre de projets soutenus
129,1 M\$	Aide accordée aux projets soutenus
230	Nombre de festivals et d'événements soutenus
8,5 millions	Nombre de sessions sur le site Web BonjourQuebec.com
-31,6 %	Baisse du nombre de sessions sur le site Web BonjourQuebec.com en comparaison avec 2019-2020

1. Il importe de préciser qu'en raison de la suspension temporaire de certains services à la suite de l'imposition de mesures sanitaires d'urgence, les périodes pendant lesquelles il a été possible de collecter des données correspondent aux suivantes, à savoir :
- du 8 juillet 2020 au 31 mars 2021 pour le centre d'appels ;
 - du 7 août au 18 septembre 2020 pour le centre Infotouriste de Québec (les autres centres Infotouriste ont été fermés en 2020-2021).

1.2 Faits saillants

Le tourisme est sans contredit l'un des secteurs économiques les plus touchés par la pandémie en 2020-2021. La fermeture des frontières et l'instauration de mesures sanitaires strictes ont eu un effet immédiat sur la viabilité des entreprises de ce secteur d'activité.

L'Organisation mondiale du tourisme évalue à 73 % le recul des arrivées de touristes internationaux dans le monde pour 2020 par rapport à l'année précédente. De même, la décision du gouvernement du Canada de fermer la frontière et de limiter le passage aux seuls voyages jugés essentiels et aux transports commerciaux et de marchandises a fait chuter les entrées de touristes internationaux de 85 % au Québec par rapport à 2019.

En 2020, la baisse des recettes touristiques au Québec, liée aux mesures sanitaires et au resserrement de l'économie, est estimée à 66,3 % par rapport au niveau attendu.

La mise à l'arrêt de l'activité touristique a généré des effets collatéraux indéniables sur la main-d'œuvre touristique, sur la pérennité des entreprises ainsi que sur la structuration de l'offre. Bien qu'il soit trop tôt pour en évaluer la pleine mesure, les impacts de la pandémie sont majeurs. Le choix des mesures et le rythme de la relance sont, dès à présent, déterminants pour retrouver des résultats comparables à ceux de 2019 et à la performance antérieure du secteur.

Devant la sévérité de la crise que traversait l'industrie touristique, le Ministère a dû intervenir rapidement et efficacement pour la soutenir. Des liens de collaboration ont été établis notamment avec les autres ministères et organismes ainsi qu'avec le gouvernement du Canada, les partenaires et les mandataires afin de redéfinir les actions multisectorielles du Ministère et de les adapter à la réalité de ce secteur économique lourdement éprouvé.

Pour sa part, l'industrie touristique a adopté avec diligence les mesures sanitaires pour protéger ses visiteurs, ses travailleurs et ses fournisseurs. Cette mobilisation sans précédent a notamment permis de relancer graduellement les activités touristiques à l'été 2020. L'industrie a ainsi démontré sa remarquable capacité à se renouveler en proposant une offre adaptée à la situation qui prévalait.

Puis, s'en sont suivis, dès septembre 2020, les contrecoups de la deuxième vague de la pandémie sur le territoire québécois et l'imposition de mesures sanitaires exceptionnelles qui ont, une fois de plus, fragilisé l'industrie touristique.

Un plan de relance touristique

C'est dans un esprit de coopération et de solidarité envers une industrie touristique durement touchée que plus de 1 G\$ ont été annoncés par le gouvernement du Québec en 2020-2021.

En effet, le 11 juin 2020, la ministre du Tourisme informait les acteurs économiques de la mise en place d'un ambitieux plan de relance touristique de plus de 750 M\$. Ce plan comprenait des prêts et des garanties de prêt aux entreprises touristiques, une bonification des Ententes de partenariat régional en tourisme et la création de trois mesures incitatives à la consommation de produits touristiques.

Lors du Point sur la situation économique et financière du Québec du 12 novembre 2020, des sommes additionnelles de 65 M\$ ont été allouées pour soutenir les hôteliers et les gîtes qui perçoivent la taxe sur l'hébergement, les centres-villes des portes d'entrée touristiques du Québec, la promotion touristique et la relance du tourisme d'affaires à Montréal.

En février 2021, des modifications ont également été apportées au Programme d'action concertée temporaire pour les entreprises — volet Tourisme. Environ 400 entreprises ont bénéficié d'une aide remboursable, avec possibilité de pardon, applicable à certains frais fixes.

Enfin, le Plan budgétaire du 25 mars 2021 annonçait un montant de 227,4 M\$ pour promouvoir l'industrie touristique québécoise, au Québec et au Canada, favoriser le tourisme de nature et d'aventure, appuyer l'agrotourisme et le tourisme gourmand, améliorer les infrastructures touristiques et favoriser le développement d'innovations dans le secteur.

Le Cadre d'intervention touristique 2021-2025 : Agir aujourd'hui. Transformer demain

Afin d'assurer la poursuite des efforts à long terme, la ministre du Tourisme rendait public, le 9 mars 2021, le Cadre d'intervention touristique 2021-2025 : Agir aujourd'hui. Transformer demain.

Ce cadre d'intervention vient baliser les interventions à mettre en place pour accompagner l'industrie touristique dans sa sortie de crise, soutenir les entreprises qui devront s'adapter à un nouvel environnement d'affaires et propulser le retour à la croissance de ce secteur d'activité économique.

Laissant place à toute la souplesse et à toute l'agilité requises, le cadre d'intervention énonce quatre principes autour desquels s'articuleront les actions à réaliser pour soutenir l'industrie touristique dans les années à venir, soit :

- Reconquérir les marchés intérieurs et extérieurs ;
- Développer et structurer l'offre ;
- Assurer la santé et la sécurité des voyageurs ;
- Stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination.

Les actions qui découleront du cadre d'intervention, que ce soit sous forme d'aide financière, d'accompagnement ou de connaissances, seront adaptées en fonction de la situation et des besoins de l'industrie. Déjà, de premières mesures ont été annoncées en 2020-2021, dont le dévoilement du Plan d'action pour un tourisme responsable et durable.

Le Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 : penser le tourisme différemment

Le Québec souhaite optimiser les effets bénéfiques du tourisme pour les régions, les villes et les communautés locales et autochtones. Il a également la préoccupation de minimiser les répercussions négatives du tourisme sur l'environnement et de préserver ses richesses naturelles pour les générations actuelles et futures. Ainsi, en février 2021, le Ministère a lancé son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025, qui vise ultimement à faire du Québec une référence mondiale en matière de tourisme responsable et durable.

Ce virage est non seulement devenu vital d'un point de vue environnemental, mais il est également grandement profitable, et ce, pour l'ensemble de la société québécoise. Pour l'industrie touristique, c'est l'occasion d'accroître la performance de ses entreprises, en plus de se positionner dès maintenant pour répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus soucieuse de l'environnement et à la recherche d'expériences touristiques authentiques.

Doté d'une enveloppe de 30 M\$ d'ici 2025, le Plan d'action propose une vingtaine de mesures favorisant l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les intervenants clés du secteur touristique en vue d'accélérer la transition vers un tourisme plus vert, plus résilient et plus près des gens et des communautés.

Le Plan d'action s'articule autour de cinq axes d'intervention pour :

- soutenir la transition vers une économie circulaire ;
- favoriser les moyens de transport durable ;
- développer le tourisme de nature et d'aventure dans une approche d'écotourisme ;
- promouvoir un tourisme bénéfique pour les individus et respectueux des communautés ;
- accompagner les entreprises dans l'adaptation et l'innovation à l'égard des changements climatiques.

L'actualisation de la signature touristique Bonjour Québec

La signature touristique du Québec, utilisée jusqu'en 2013, a été réactualisée en juin 2020. Le retour à Bonjour Québec permet d'agir en cohérence avec toutes les régions touristiques pour une offensive marketing forte. Cette signature exprime également le caractère distinctif francophone du Québec.

En 2020-2021, la nouvelle signature Bonjour Québec a été associée à des campagnes de promotion afin de proposer la destination du Québec aux Québécois, de les inciter à découvrir ou à redécouvrir le territoire et ses régions et de susciter leur fierté envers le Québec en tant que destination de calibre mondial.

Un soutien adapté aux projets de développement de l'offre, aux festivals et aux événements touristiques

En 2020-2021, le Ministère a appuyé financièrement plusieurs entrepreneurs, festivals et événements touristiques par l'entremise de ses différents programmes.

En situation de pandémie, le nombre de projets de développement de l'offre soutenus a doublé comparativement à 2019-2020, ce qui a permis d'assurer le maintien de plusieurs organisations. Au total, 1 228 projets ont reçu une aide financière, totalisant plus de 129,1 M\$. Ce soutien s'ajoute aux contributions des promoteurs et des partenaires, portant les investissements totaux à plus de 334,4 M\$.

Par ailleurs, malgré l'annulation des festivals et des événements, le Ministère a offert une aide financière de plus de 21,2 M\$ à 230 promoteurs.

La modernisation du traitement des demandes d'aide financière

En 2020-2021, un virage technologique a été amorcé afin d'unifier les outils de traitement des demandes d'aide financière, en utilisant une nouvelle solution en mode infonuagique. Le portail Aide financière — volet festivals et événements offre ainsi une solution moderne incluant des fonctionnalités complètement orientées sur le Web. Le portail contient un module de gestion de la relation client, des formulaires en ligne, une base de données, un système d'analyse des demandes et les fonctionnalités nécessaires à la reddition de comptes.

L'élaboration d'un règlement en lien avec l'application de la Loi sur les véhicules hors route

En 2020-2021, le ministère du Tourisme a entrepris l'élaboration d'un règlement en lien avec l'application de l'article 24 de la Loi sur les véhicules hors route, laquelle est en vigueur depuis le 30 décembre 2020. Cette Loi du ministère des Transports vise notamment à réformer l'encadrement des véhicules hors route dans le but d'assurer la sécurité du public et de favoriser une cohabitation harmonieuse entre la pratique récréative de ces véhicules et les autres usagers du territoire.

L'article 24 de cette Loi prévoit que nul ne peut exercer l'activité de guide pour des excursions en véhicule hors route dans le cadre d'une entreprise, récréotouristique ou autre, ni offrir de le faire s'il n'a pas suivi avec succès une formation reconnue par la ministre du Tourisme.

Par ailleurs, différents partenaires ont uni leurs efforts afin d'actualiser la formation « Notions de sécurité pour les guides de randonnées en véhicule hors route ».

Le bilan des engagements en matière d'accueil

Fier d'une collaboration avec l'industrie touristique, le Ministère a déployé, au cours des trois dernières années, 20 mesures visant à faire du Québec une destination d'excellence en matière d'accueil touristique en plaçant le visiteur au cœur des interventions et en misant sur la synergie de tous les acteurs concernés. À la suite de ces travaux, un bilan de ces engagements a été réalisé en 2020-2021.

Parmi les principaux accomplissements, soulignons :

- la mise en place des bases du Système d'information touristique Québec, qui a uni les forces des acteurs de l'industrie pour permettre la mutualisation de l'information touristique ;
- le Service par excellence (SPEX), complètement revu, afin d'offrir une formation en ligne sur un tout nouveau portail à l'ensemble des lieux d'accueil et de renseignements touristiques du Québec ;
- le programme d'accessibilité des établissements touristiques, qui, avec près de 2,2 M\$ gérés par Kéroul, a soutenu ou bonifié près de 70 projets depuis 2017 visant la transformation ou l'amélioration d'infrastructures touristiques afin d'obtenir la cote « accessible » de Kéroul ou de bonifier l'offre actuelle ;
- la formation 100 % accueillant, qui, grâce à une collaboration avec le Centre d'expertise de l'Institut du tourisme et d'hôtellerie du Québec, a permis de rassembler près de 80 formateurs provenant de 26 établissements différents pour offrir de la formation à plus de 1 600 participants et intervenants de première ligne.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

Enjeu stratégique 1 : Une destination de calibre mondial

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	PAGE
1. Assurer une mise en marché efficace du Québec	1.1. Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec (sans support visuel) aux États-Unis	18 %	Non mesuré	18
	1.2. Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec (sans support visuel) en France	24 %	Non mesuré	19
	1.3. Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec (sans support visuel) en Ontario	33 %	Non mesuré	19
	1.4. Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec (sans support visuel) au Mexique	37 %	Non mesuré	19
2. Moderniser l'expérience numérique des voyageurs	2.1. Taux de satisfaction des touristes à l'égard des services numériques d'information mis à leur disposition	75 %	Non mesuré	20
3. Augmenter la qualité de l'accueil des touristes	3.1. Proportion des répondants qui se déclarent très satisfaits de l'accueil reçu de la part des représentants touristiques	70 %	Non mesuré	21
4. Développer l'engouement des touristes pour le Québec	4.1. Proportion des répondants québécois qui ont l'intention de voyager au Québec lors de la prochaine saison estivale	80 %	82,6 %	22
	4.2. Proportion des touristes hors Québec qui ont l'intention de revenir au Québec au cours des deux prochaines années	40 %	Non mesuré	23

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

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	PAGE
5. Accroître le niveau d'activité dans l'industrie touristique	5.1. Taux d'augmentation du nombre de touristes hors Québec	1,9 %	Non mesuré	24
	5.2. Taux d'augmentation des dépenses des touristes hors Québec	4,3 %	Non mesuré	24
6. Stimuler l'investissement privé dans l'industrie touristique	6.1. Taux de croissance de l'investissement privé en tourisme	4 %	-38,6 %	25
7. Prolonger la durée des séjours	7.1. Durée moyenne des séjours des touristes hors Québec	6,3 jours	Non mesuré	26
8. Contribuer à la valorisation des emplois de l'industrie touristique	8.1. Proportion des employés de l'industrie touristique qui recommanderaient de travailler dans le secteur	43 %	Non mesuré	27

Enjeu stratégique 3 : Une organisation qui vise l'excellence

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	PAGE
9. Disposer d'une main-d'œuvre mobilisée	9.1. Taux de fidélisation des employés du Ministère	84 %	96 %	28
10. Assurer la satisfaction de la clientèle	10.1. Taux de satisfaction des entreprises touristiques à l'égard des services numériques offerts par le Ministère	75 %	91,5 %	29
	10.2. Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère dans les centres Infotouriste et le centre d'appels	90 %	94,5 %	30

Résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : UNE DESTINATION DE CALIBRE MONDIAL

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

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

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

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

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

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

L'action du Plan annuel de gestion des dépenses (PAGD) en lien avec cet objectif est la suivante :

- Poursuivre, de concert avec l'Alliance, les efforts promotionnels de la destination québécoise sur les marchés internationaux ciblés, grâce à l'utilisation de l'image de marque de la destination Québec afin d'accroître la notoriété des campagnes promotionnelles et de positionner l'unicité et l'attractivité de la destination.

Indicateur 1.1 : Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec* (sans support visuel) aux États-Unis
(**mesure de départ :** 14 %, année de référence 2018-2019)

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

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

Indicateur 1.2 : Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec* (sans support visuel) en France
(**mesure de départ :** 20 %, année de référence 2018-2019)

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

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

Indicateur 1.3 : Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec* (sans support visuel) en Ontario
(**mesure de départ :** 29 %, année de référence 2018-2019)

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

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

Indicateur 1.4 : Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec* (sans support visuel) au Mexique
(**mesure de départ :** 33 %, année de référence 2018-2019)

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

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

Explication des résultats obtenus en 2020-2021

En raison du contexte entourant la pandémie, la collecte des données relative à la notoriété des publicités sur les différents marchés n'a pu être effectuée, de sorte que le Ministère n'a pas été en mesure d'assurer le suivi des indicateurs 1.1 à 1.4 en 2020-2021.

En effet, l'évolution de la situation épidémiologique a forcé le ralentissement, voire l'arrêt complet, de l'activité touristique tant au Québec que partout dans le monde. À partir de mars 2020, la frontière du Canada a été fermée à tout visiteur dont le déplacement n'était pas jugé essentiel. Les mesures de confinement mises en place au Canada ou dans les provinces déconseillaient les déplacements interrégionaux ou interprovinciaux. En raison de ces restrictions, aucune campagne promotionnelle à l'extérieur du Québec n'a été entreprise. Le Cadre d'intervention touristique 2021-2025, dévoilé le 9 mars 2021, balise les interventions à mettre en place pour soutenir les entreprises qui devront s'adapter à un nouvel environnement d'affaires et contribuer au retour à la performance de cet important secteur d'activité économique.

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

OVT OBJECTIF 2 : MODERNISER L'EXPÉRIENCE NUMÉRIQUE DES VOYAGEURS

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

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

Les actions du PAGD en lien avec cet objectif sont les suivantes :

- Mettre en ligne le nouveau site Web de la destination adapté aux besoins des voyageurs ;
- Développer de nouvelles fonctionnalités de l'écosystème numérique.

Indicateur 2.1 : Taux de satisfaction des touristes à l'égard des services numériques d'information mis à leur disposition
(**mesure de départ** : aucune)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	75 %	80 %	85 %
Résultats	-	Non mesuré Cible non atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En raison du contexte entourant la pandémie, la collecte des données relative au taux de satisfaction des touristes à l'égard des services numériques d'information n'a pu être effectuée, de sorte que le Ministère n'a pas été en mesure d'assurer le suivi de cet indicateur en 2020-2021.

En effet, le lancement du nouveau site Web, y compris de nouvelles fonctionnalités numériques, a eu lieu en novembre 2020 auprès des partenaires de l'industrie touristique, et seulement en mai 2021 auprès des voyageurs, et ce, en raison de l'imposition de mesures sanitaires. Ainsi, le résultat relatif au taux de satisfaction des touristes à l'égard du site Web Bonjour Québec ne sera publié qu'à compter de 2021-2022.

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

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

Contexte lié à l'objectif : L'accueil occupe une place importante dans l'expérience du voyageur, influençant directement sa perception de la destination. En effet, il facilite l'accès à diverses activités et permet de bonifier l'expérience. Le Québec n'a cessé de développer ses services d'accueil et est reconnu pour son hospitalité.

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

L'action du PAGD en lien avec cet objectif est la suivante :

- Poursuivre la mise à jour de l'intelligence marketing et en parfaire le contenu.

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En raison du contexte entourant la pandémie, la collecte des données relative à l'appréciation de l'accueil n'a pu être effectuée, de sorte que le Ministère n'a pas été en mesure d'assurer le suivi de cet indicateur en 2020-2021.

En effet, l'enquête sur l'appréciation de l'accueil reçu lors d'une visite au Québec a été annulée en 2020 en raison d'une décision gouvernementale de suspendre toute campagne promotionnelle, laquelle se justifiait par la fermeture temporaire de la frontière et par les nombreuses restrictions de voyages imposées au Québec ainsi qu'un peu partout dans le monde.

Par ailleurs, le respect des mesures sanitaires a modifié les activités d'accueil et les attentes des touristes envers ces services. En ce sens, l'Entente de partenariat régional en tourisme — volet 1 a permis de soutenir les entreprises dans l'adoption de mesures sanitaires.

L'administration des sondages reprendra au cours de la prochaine année afin d'améliorer les services en continu en s'appuyant sur les connaissances acquises en intelligence marketing.

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

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

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

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

L'action du PAGD en lien avec cet objectif est la suivante :

- Réaliser des sondages sur les intentions de voyage des clientèles des principaux marchés, qui permettront de connaître les habitudes précises de voyages et permettront aux décideurs marketing de l'Alliance et de l'industrie de prendre de meilleures décisions.

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	80 %	80 %	82 %	82 %
Résultats	80,0 % Cible atteinte	82,6 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le Ministère réalise annuellement un sondage afin d'évaluer, entre autres, l'intention des Québécois de voyager au Québec lors de la prochaine saison estivale.

Le sondage de 2020 visait à évaluer si, malgré le contexte de la pandémie et lorsque les mesures de confinement seront levées, les Québécois auront l'intention d'effectuer un ou des voyage(s) impliquant au moins une nuitée hors de leur ville de résidence au cours de la prochaine saison estivale, soit de mai à octobre 2020, et s'ils auront l'intention d'effectuer un ou plusieurs de ces voyages au Québec.

Indicateur 4.2 : Proportion des touristes hors Québec* qui ont l'intention de revenir au Québec au cours des deux prochaines années
(**mesure de départ :** 46 %, année de référence 2017**))

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En raison du contexte entourant la pandémie, la collecte des données sur la proportion des touristes hors Québec qui ont l'intention de revenir au Québec au cours des deux prochaines années n'a pu être effectuée, de sorte que le Ministère n'a pas été en mesure d'assurer le suivi de l'indicateur 4.2 en 2020-2021.

Cet indicateur est mesuré grâce à l'enquête sur l'appréciation de l'accueil reçu lors d'une visite au Québec. Or, cette enquête a été annulée pour l'année 2020 en raison d'une décision gouvernementale de suspendre toute campagne promotionnelle, laquelle se justifiait par la fermeture temporaire de la frontière et par les nombreuses restrictions de voyages imposées au Québec ainsi qu'un peu partout dans le monde.

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

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

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

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

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

L'action du PAGD en lien avec cet objectif est la suivante :

- Dans le cadre de la Stratégie de croissance économique de l'industrie touristique 2020-2025, produire des rapports mensuels personnalisés permettant aux entreprises touristiques de suivre leur performance et de la comparer avec leurs pairs.

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

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

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

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

** Source des données : ministère du Tourisme.

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

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

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

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

** Source des données : ministère du Tourisme.

Explication des résultats obtenus en 2020-2021

En raison du contexte entourant la pandémie, la collecte des données relatives au nombre de touristes hors Québec et à leurs dépenses n'a pu être effectuée, de sorte que le Ministère n'a pas été en mesure d'assurer le suivi des indicateurs 5.1 et 5.2 en 2020-2021.

Le Cadre d'intervention touristique 2021-2025, dévoilé le 9 mars 2021, balise les interventions à mettre en place pour soutenir les entreprises qui devront s'adapter à un nouvel environnement d'affaires et contribuer prioritairement au retour à la performance de cet important secteur d'activité économique.

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

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

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

Les actions du PAGD en lien avec cet objectif sont les suivantes :

- Mettre en œuvre la future Stratégie de croissance économique de l'industrie touristique 2020-2025 et élaborer des programmes d'aide financière en adéquation ;
- Élaborer un guide d'accompagnement des entreprises et des organismes portant sur la structuration et la présentation d'un projet touristique sollicitant une participation financière gouvernementale ;
- Favoriser l'action intersectorielle avec les ministères et les organismes à vocation économique qui soutiennent les entreprises, afin d'optimiser l'offre gouvernementale en appui aux entreprises touristiques.

Indicateur 6.1 : Taux de croissance de l'investissement privé en tourisme
(**mesure de départ** : 2,4 G\$, +2,3 %, année de référence 2018)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	4 %	4 %	4 %	4 %
Résultats	-29,3 % Cible non atteinte	-38,6 % Cible non atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Les décisions relatives aux dépenses en immobilisations des entreprises sont étroitement liées aux perceptions qu'elles ont au regard de leur situation financière et du contexte économique qui prévaut.

En ce qui concerne le résultat négatif obtenu en 2020-2021, il s'explique essentiellement par le resserrement économique entourant la pandémie qui a amené une détérioration de la capacité des entreprises à investir. En effet, la survie de ces dernières ou la consolidation des acquis était davantage au centre des décisions en période de perturbations.

Soulignons que pour accompagner les entreprises et les organismes, des guides portant sur la structuration et la présentation d'un projet touristique sollicitant une participation financière gouvernementale ont été élaborés.

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

OVT OBJECTIF 7 : PROLONGER LA DURÉE DES SÉJOURS

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

L'action du PAGD en lien avec cet objectif est la suivante :

- Poursuivre l'aide financière aux festivals et aux événements touristiques.

Indicateur 7.1 : Durée moyenne des séjours des touristes hors Québec*
 (mesure de départ : 5,1 jours, année de référence 2018)

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

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

** Source des données : ministère du Tourisme.

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En raison du contexte entourant la pandémie, la collecte des données relative à la durée moyenne des séjours des touristes n'a pu être effectuée par l'organisation responsable, de sorte que le Ministère n'a pas été en mesure d'assurer le suivi de cet indicateur en 2020-2021.

Il importe toutefois de souligner que malgré l'imposition de mesures de confinement au Québec, l'aide aux festivals et aux événements a été maintenue.

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

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

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

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

Les actions du PAGD en lien avec cet objectif sont les suivantes :

- Poursuivre les actions entourant la campagne de valorisation des emplois et accompagner les entrepreneurs touristiques dans le développement de leurs pratiques de gestion de la main-d'œuvre ;
- Assurer le développement d'une expertise sectorielle en appui aux entreprises touristiques.

Indicateur 8.1 : Proportion des employés de l'industrie touristique qui recommanderaient de travailler dans le secteur
(**mesure de départ** : 36 %, année de référence 2018)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	–	43 %	–	50 %
Résultats	–	Non mesuré Cible non atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En raison du contexte entourant la pandémie, la collecte des données par sondage auprès de la main-d'œuvre de l'industrie touristique n'a pu être effectuée, de sorte que le Ministère n'a pas été en mesure d'assurer le suivi de cet indicateur en 2020-2021.

En effet, au plus fort de la pandémie, de nombreux établissements touristiques ont dû fermer en raison d'une décision gouvernementale. Plusieurs emplois ont été perdus durant de longs mois. Dans ce contexte, le sondage prévu pour mesurer cet indicateur n'a pas été réalisé.

Toutefois, un montant de 3 M\$ a été octroyé au Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, mandataire du Ministère, pour mettre en place des actions au sein de l'industrie touristique afin de contrer les effets de la pandémie et de la pénurie de main-d'œuvre, qui se faisait déjà sentir avant la crise sanitaire. Parmi ces actions figurent :

- Réalisation d'une enquête sur la main-d'œuvre touristique québécoise afin de connaître les impacts de la COVID-19 sur les travailleurs du tourisme et d'orienter la réflexion sur les priorités d'intervention ;
- Déploiement de formations pour accompagner les entreprises afin qu'elles se dotent d'un positionnement employeur et d'une stratégie d'attractivité ;
- Création d'un comité d'orientation et de suivi de la saisonnalité afin de stabiliser et de pérenniser les emplois saisonniers ;
- Développement d'une campagne printanière pour appuyer les démarches d'attractivité et de recrutement ;
- Organisation de l'événement intitulé « Main-d'œuvre et tourisme : 25 ans d'expertise à partager pour préparer l'avenir ».

ENJEU STRATÉGIQUE 3 : UNE ORGANISATION QUI VISE L'EXCELLENCE

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

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

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

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

L'action du PAGD en lien avec cet objectif est la suivante :

- Élaborer une stratégie organisationnelle visant la fidélisation des employés au Ministère.

Indicateur 9.1 : Taux de fidélisation des employés du Ministère

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	83 %	84 %	85 %	86 %
Résultats	83,1 % Cible atteinte	96 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, le Ministère a entrepris diverses initiatives en matière d'accueil des nouveaux employés, de formation et de bien-être des employés en vue de mobiliser et de fidéliser son personnel. Tout au long de l'année, le Ministère s'est montré à l'écoute de ses employés et a soutenu l'équipe de gestion en produisant régulièrement des communications portant sur la santé des personnes. Le Ministère a également consulté ses employés afin de connaître leurs préoccupations dans le contexte de la pandémie.

Enfin, dans le cadre des travaux d'élaboration de la stratégie organisationnelle visant la fidélisation des employés, le Ministère a réalisé des ateliers de travail avec le personnel d'encadrement et avec les coordonnateurs et chefs d'équipe dans le but de réfléchir aux actions porteuses en matière de leadership qui auront pour effet de fidéliser le personnel. Un sondage portant sur le climat de travail a également été réalisé auprès de l'ensemble du personnel.

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

OVT OBJECTIF 10 : ASSURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

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

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

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

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

Les actions du PAGD en lien avec cet objectif sont les suivantes :

- Poursuivre le développement de la connaissance et de la compétence des conseillers en séjour touristique, notamment en déployant le nouveau Service par excellence (SPEX), un programme de formation leur étant destiné ;
- Inclure des éléments de mesure de satisfaction dans les nouvelles solutions numériques afin d'améliorer celles-ci en tenant compte des commentaires de la clientèle.

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

(**mesure de départ** : aucune)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	–	75 %	80 %	85 %
Résultats	–	91,5 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Une nouvelle prestation de services numériques a été mise en ligne en 2020-2021 en appui au traitement des demandes dans le cadre du Programme d'aide aux festivals et aux événements touristiques. Un sondage sur le taux de satisfaction des entreprises touristiques à l'égard de ce nouveau service numérique confirme le haut degré de satisfaction de la clientèle.

En 2021-2022, au lieu de réaliser un sondage, le Ministère souhaite intégrer des éléments de mesure de la satisfaction à ce service numérique afin de mesurer la satisfaction des entreprises de l'industrie touristique relativement aux services reçus et également d'améliorer celle-ci en tenant compte des commentaires de la clientèle.

Le projet de mutualisation de l'offre touristique a, pour sa part, démarré en 2020-2021 avec l'acquisition d'une plateforme numérique et la création d'un réseau formé de partenaires régionaux et sectoriels.

Indicateur 10.2 : Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère dans les centres Infotouriste et le centre d'appels
(**mesure de départ** : 92 %, année de référence 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	90 %	90 %	90 %	90 %
Résultats	97,7 % Cible atteinte	94,5 %* Cible atteinte		

* Les questions du sondage ont été actualisées en 2020-2021.

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Afin d'améliorer la qualité des services offerts dans les centres Infotouriste et le centre d'appels, le Ministère a lancé des idées novatrices telles que le nouveau programme de formation SPEX offert aux conseillers en séjour touristique, lequel s'est traduit par un taux de satisfaction très élevé de l'ensemble des clientèles.

2.2 Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens (DSC), mise à jour au cours de l'exercice 2020-2021, constitue l'engagement du Ministère quant à la qualité des services qu'il offre et à laquelle les clientèles et les intervenants de l'industrie touristique sont en droit de s'attendre en réponse à leurs besoins. Les résultats 2020-2021 sont plus élevés que les cibles définies, et ce, autant pour les clientèles que pour les intervenants de l'industrie.

Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020
Clientèles touristiques				
Assurer la satisfaction de la clientèle dans les centres Infotouriste et le centre d'appels pour les services au comptoir et au téléphone	Taux de satisfaction ⁶	90 % des répondants se disent « Satisfaits » ou « Très satisfaits »	94,5 % ¹	97,7 %
Traiter les demandes avec diligence				
Téléphone	Répondre dans un délai maximal de deux (2) minutes	Dans 90 % des cas	95,7 %	98,4 %
Courrier électronique	Répondre dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables suivant la réception de la demande	Dans 90 % des cas	94,5 % ⁷	98,6 %
Centres Infotouriste	Parler à un conseiller dans un délai maximal de quatre (4) minutes	Dans 90 % des cas	92,8 % ²	97,2 % ³
Discussion en ligne (clavardage)	Joindre un conseiller dans un délai maximal de cinq (5) minutes	Dans 90 % des cas	97,1 % ⁷	99,6 %
Médias sociaux	Répondre dans un délai maximal d'un (1) jour ouvrable	Dans 90 % des cas	99,6 %	99,8 %
Site Web Bonjour Québec	Permettre d'obtenir des renseignements utiles sur les attraits touristiques et les régions du Québec	ND ⁴	ND ⁴	ND ⁴
Intervenants de l'industrie				
Assurer l'accessibilité de nos services, offrir un service courtois et fournir de l'information de qualité	Taux de satisfaction	85 % des répondants se disent « Satisfaits » ou « Très satisfaits »	92,3 % ⁵	ND ⁵

1. En raison de la suspension temporaire de certains services à la suite de l'imposition de mesures sanitaires d'urgence, les périodes pendant lesquelles il a été possible de collecter des données correspondent aux suivantes :
 - Du 8 juillet 2020 au 31 mars 2021 pour le centre d'appels ;
 - Du 7 août au 18 septembre 2020 pour le centre Infotouriste de Québec (les autres centres Infotouriste ont été fermés en 2020-2021).
2. Seul le centre Infotouriste de Québec, ayant été ouvert du 7 août au 18 septembre 2020, a permis la collecte de données afin de rendre compte de l'atteinte de cet engagement. Précisons que les autres centres Infotouriste ont été fermés en 2020-2021.
3. Résultats pour Rivière-Beaudette, Québec et Montréal seulement. Les centres Infotouriste de Dégelis et de Rigaud ne disposent pas d'un système informatisé pour collecter les données sur le délai de réponse.
4. Considérant la mise en ligne du nouveau site Web Bonjour Québec à l'automne 2020 ainsi que la mise en place d'un nouvel outil de sondage à partir du 1^{er} avril 2021, aucune donnée n'a été collectée au cours de 2019-2020 et de 2020-2021 et aucune cible n'a été établie pour ces exercices. Notons que des cibles annuelles de 75 % (2021-2022) et de 80 % (2022-2023) ont été établies dans la Déclaration de services aux citoyens du Ministère.
5. La mise à jour de la Déclaration de services aux citoyens en 2020-2021 a nécessité le déploiement d'une nouvelle méthode de collecte de données permettant d'attester de la satisfaction des intervenants touristiques. Le lancement de cette nouvelle méthode a eu lieu le 18 décembre 2020. Par conséquent, le résultat présenté ci-dessus reflète la période s'échelonnant du 18 décembre 2020 au 31 mars 2021 et ne permet pas la comparaison avec les résultats de l'exercice 2019-2020.
6. La méthodologie associée à cet indicateur a été ajustée de 2019-2020 à 2020-2021. En 2019-2020, une question portant sur la qualité globale du service reçu était utilisée pour alimenter le résultat de l'indicateur. En 2020-2021, l'approche retenue consiste à utiliser cinq questions touchant différentes facettes de la qualité de service et d'utiliser la moyenne des résultats obtenus pour alimenter le résultat global de l'indicateur.
7. En raison de la situation exceptionnelle liée à la COVID-19, ce service a connu une interruption du 17 mars au 21 juin 2020 inclusivement.

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

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020
Traiter avec attention votre plainte concernant la prestation des services rendus par le Ministère et son personnel	Traitement de la plainte effectué à l'intérieur d'un délai de quinze (15) jours ouvrables	Dans 90 % des cas	95,7 %	92,9 %
Transmettre votre plainte aux mandataires chargés du traitement des plaintes des activités de l'industrie touristique	Transmission des plaintes au mandataire du Ministère à l'intérieur d'un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception	Dans 90 % des cas	98,5 % ⁸	91,7 % ⁸
Transmettre votre plainte à un ministère ou organisme concerné	Transmission des plaintes au ministère ou à l'organisme concerné à l'intérieur d'un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de celles-ci	Dans 90 % des cas	90,5 % ⁸	80,0 % ⁸

8. À titre informatif, précisons que la mise à jour de la Déclaration de services aux citoyens réalisée en 2020-2021 a impliqué de faire passer le délai de transmission de cet indicateur de deux (2) à cinq (5) jours ouvrables.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Au 31 mars 2021, l'effectif du Ministère totalisait 185 employés, dont 182 employés réguliers et 3 employés occasionnels.

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2020-2021	2019-2020	ÉCART
1. Sous-ministre et Secrétariat général	10	10	0
2. Soutien aux entreprises et aux clientèles	80	97	-17 ¹
3. Politiques et sociétés d'État	39	36	+3
4. Services à la gestion	56	54	+2
Total	185	197	-12

¹ Cette diminution s'explique par la fermeture des centres Infotouriste attribuable à la pandémie de la COVID-19, entraînant la mise à pied de certains employés occasionnels.

Formation et perfectionnement du personnel

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

Au cours de l'année 2020, le Ministère a axé principalement ses efforts sur le soutien à l'acquisition d'habiletés de gestion et de nouvelles connaissances technologiques.

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2020 (000 \$)	2019 (000 \$)
Favoriser le perfectionnement des compétences	38,3 ¹	108,9
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	44,2	19,1
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	43,8	30,4
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	6,2	5,4
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	22,3	17,8

1. La diminution, en comparaison avec 2019, s'explique notamment par l'annulation des formations dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, et ce, jusqu'à la mise en place des formations en ligne.

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2020	2019
Proportion de la masse salariale	1,1 %	1,2 %
Nombre moyen de jours de formation par personne		
Cadre	4,7	2,8
Professionnel	1,9	2,7
Fonctionnaire	0,9	1,5
Total¹	1,7	2,1
Somme allouée par personne²	841 \$	899 \$³

1. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.
2. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.
3. La somme allouée par personne en 2019 a été redressée afin d'être comparable à 2020.

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

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

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

	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Taux de départ volontaire	5,6 %	19,8 %	22,2 %

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2020-2021 (000 \$)	DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2021 ^{1,3} (000 \$) [1]	DÉPENSES RÉELLES 2019-2020 ⁴ (000 \$) [2]	ÉCART (000 \$) [1] - [2]	VARIATION
Direction, administration et gestion des programmes	16 318,2	16 318,2	17 434,1	(1 115,9)	(6,4 %)
Développement du tourisme	49 828,1	190 946,1	94 999,5	95 946,6	101,0 %
Organismes relevant du ministre ²	101 453,3	142 131,9	97 218,8	44 913,1	46,2 %
Sous-total	167 599,6	349 396,2	209 652,4	139 743,8	66,7 %
Modification de l'application de la norme sur les paiements de transfert ⁵	-	7 345,0	-	7 345,0	-
Total	167 599,6	356 741,2	209 652,4	147 088,8	-

1. Les dépenses sont dites prévues tant que les travaux de vérification effectués pour les comptes publics 2020-2021 du gouvernement ne sont pas terminés.

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

3. Dont 121 158,3 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

4. Aucune dépense occasionnée par la gestion de la pandémie de même que par les mesures de relance de l'économie.

5. Le 9 mars 2021, le gouvernement a annoncé sa décision de modifier l'application de la norme comptable sur les paiements de transfert. Cette modification entraîne une comptabilisation plus rapide des subventions à payer dans les états financiers du Ministère puisqu'elle se fera sur la période de réalisation des travaux admissibles des entités bénéficiaires. Cette modification a été appliquée rétroactivement mais seul les états financiers 2020-2021 ont été redressés.

Les dépenses du portefeuille ministériel, avant la modification de l'application de la norme sur les paiements de transfert, s'établissent à 349,4 M\$ en 2020-2021, soit une augmentation de 181,8 M\$ par rapport au budget de dépenses initial et une hausse de 139,7 M\$ par rapport aux dépenses réelles de 2019-2020.

Ces variations s'expliquent essentiellement par des dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie et la mise en place de mesures pour la relance de l'industrie touristique au Québec. À cela s'ajoute un montant alloué à la Société de développement et de mise en valeur du Parc olympique en lien avec le changement d'exercice financier découlant de la mise en œuvre de la Loi sur la Société de développement et de mise en valeur du Parc olympique (L.Q. 2020, chapitre 10).

Fonds de partenariat touristique

Le Fonds de partenariat touristique, créé en vertu de la Loi sur le ministère du Tourisme, a pour but de soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat dans une perspective de prospérité économique et de développement durable.

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

Le 9 mars 2021, le gouvernement a annoncé sa décision de modifier l'application de la norme comptable sur les paiements de transfert. Cette modification entraîne une comptabilisation plus rapide des subventions à payer dans les états financiers du Fonds puisqu'elle se fera sur la période de réalisation des travaux admissibles des entités bénéficiaires. Cette modification a été appliquée rétroactivement sans retraitement des données financières des années antérieures.

Les revenus du Fonds, avant la modification de l'application de la norme sur les paiements de transfert, s'établissent à 294,1 M\$ en 2020-2021, soit 69,6 M\$ de plus qu'en 2019-2020. La variation s'explique principalement par la contribution du gouvernement du Québec en 2020-2021 pour la relance de l'industrie touristique dans le contexte de la pandémie de la COVID-19 ainsi que par une diminution des revenus provenant de la taxe sur l'hébergement.

Les dépenses du Fonds, avant la modification de l'application de la norme sur les paiements de transfert, s'établissent à 300,1 M\$ en 2020-2021, soit 75,7 M\$ de plus qu'en 2019-2020. La variation s'explique principalement par les subventions versées en 2020-2021 pour la relance de l'industrie touristique dans le contexte de la pandémie, de même que par une diminution du soutien au tourisme régional habituellement financé à même la taxe sur l'hébergement versée au Fonds.

La modification de l'application de la norme sur les paiements de transfert a entraîné, pour le Fonds de partenariat touristique, une augmentation des revenus de 2,1 M\$ et des dépenses de 13,4 M\$ en 2020-2021.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

En 2020-2021, la majorité des dépenses liées aux ressources informationnelles a principalement servi au projet de refonte du site promotionnel BonjourQuebec.com, aux activités de continuité ainsi qu'à des travaux d'alignement avec les orientations gouvernementales.

Le déclenchement des mesures sanitaires d'urgence a nécessité la mise en place de mécanismes technologiques permettant à la grande majorité des employés d'offrir leur pleine prestation de service en mode télétravail, assurant ainsi la continuité de nos services.

Mise en ligne pour l'industrie en novembre 2020, la vitrine touristique du Québec BonjourQuebec.com propose plusieurs nouveautés, dont de nouveaux contenus accessibles dans un visuel attrayant, un outil de planificateur de voyage ainsi qu'un moteur de recherche amélioré.

En cohérence avec son plan de transformation numérique, le Ministère a amorcé la numérisation de l'ensemble de ses services en rendant accessible un tout nouveau portail qui permet d'accueillir les demandes d'aide financière adressées au Ministère.

Afin de se conformer à la Politique gouvernementale de cybersécurité, le Ministère a inauguré son Centre opérationnel de cyberdéfense, qui a investi des efforts considérables afin de rehausser le niveau de sécurité du parc informatique.

Des travaux ont également été entrepris afin de répondre aux objectifs du Programme de consolidation des centres de traitement informatique, lequel vise la migration de l'ensemble de ses infrastructures technologiques vers l'infonuagique publique.

4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

La cible d'effectif 2020-2021, attribuée au Ministère par le Conseil du trésor, est de 366 380 heures rémunérées. Dans le contexte de la pandémie, la consommation d'heures rémunérées a été inférieure à cette cible, notamment en raison de la fermeture des centres Infotouriste, qui ont entraîné la mise à pied de certains employés occasionnels.

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC* TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	31 192	–	31 192	17,0
2. Personnel professionnel	176 203	1 554	177 757	97,3
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	111 766	281	112 047	61,4
4. Personnel ouvrier	5 938	6	5 944	3,3
Total 2020-2021	325 099	1 841	326 940	179,0
Total 2019-2020	369 975	1 537	371 511	203,4

* ETC : équivalent temps complet

Contrats de service

Le tableau suivant fait état des contrats de service conclus par le Ministère en 2020-2021. L'information détaillée est publiée dans le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021

	NOMBRE	VALEUR (000 \$)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique*	13	1 281,3
Total des contrats de service	13	1 281,3

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

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2017-2020

Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de son Plan d'action de développement durable 2017-2020 en prolongeant 13 indicateurs en 2020-2021.

Objectif gouvernemental 1.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
1. Adopter des mesures de réduction de la consommation de papier dans les activités courantes	Taux de réduction des impressions sur les imprimantes du Ministère	10 %	90 %	Atteinte
	Nombre de nouveaux processus informatisés	2	2	Atteinte
	Pourcentage des partenaires, associations touristiques régionales (ATR), associations touristiques sectorielles (ATS) et Alliance de l'industrie touristique transmettant en format électronique leurs documents de reddition de comptes en vertu des ententes signées	-	-	Réalisée en 2019-2020
	Pourcentage des organismes qui soumettent les documents exigés en format électronique lors du dépôt d'une demande d'aide financière dans le cadre des programmes gérés par le Ministère	-	-	Réalisée en 2019-2020
	Pourcentage des membres du personnel effectuant une réclamation de dépenses et payé par dépôt direct	80 %	92 %	Atteinte
2. Proposer aux employés des mesures incitatives visant l'utilisation de modes de transport actifs et collectifs	Analyse des besoins en matière de transports actifs et collectifs	Analyse des données réalisées	Analyse des données réalisées	Atteinte
	Reconduction de l'entente avec le Réseau de transport de la Capitale (RTC) et signature d'une entente avec la Société de transport de Montréal (STM)	-	-	Réalisée en 2019-2020

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
3. Réduire les impacts négatifs des événements corporatifs organisés par le Ministère	Prise en compte des recommandations du Guide sur l'organisation d'événements écoresponsables lors de l'organisation des rencontres générales des employés	-	-	Réalisée en 2019-2020

Objectifs gouvernementaux 1.1 et 1.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
4. Adopter les principes de développement durable dans les processus de gestion contractuelle	Adoption d'une directive sur la gestion écoresponsable des ressources matérielles	Directive adoptée	Directive adoptée	Atteinte
	Mise en place d'un mécanisme de numérisation et de classement pour les documents contractuels	-	-	Réalisée en 2019-2020

Objectifs gouvernementaux 1.1 et 8.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
5. Réduire la consommation électrique des salles de serveurs informatiques	Pourcentage de serveurs dont on a effectué la virtualisation dans l'infrastructure infonuagique	-	-	Réalisée en 2019-2020
	Pourcentage de postes informatiques physiques migrés vers des postes virtuels	-	-	-
	Pourcentage de postes informatiques physiques âgés de plus de 6 ans	-	-	-

Objectifs gouvernementaux 1.3 et 2.5

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
6. Réviser l'offre de services du Ministère en matière d'information numérique en fonction de l'évolution des technologies et des habitudes des clientèles touristiques	Actualisation des données ouvertes disponibles sur le portail Données Québec	Actualisation annuelle	Actualisation réalisée	Atteinte

Objectifs gouvernementaux 1.2 et 1.4

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
7. Améliorer l'intégration du développement durable dans les activités, notamment par la sensibilisation, l'information et la formation du personnel	Établissement d'un processus ministériel de prise en compte des principes de développement durable visant l'amélioration continue des services offerts	-	-	Réalisée en 2019-2020
	Formation des membres du personnel ciblés portant sur la prise en compte des principes de développement durable	-	-	Réalisée en 2019-2020
	Évaluation de la prise en compte des principes de développement durable lors de l'analyse des programmes d'aide financière gérés par le Ministère	Évaluation du Programme de soutien aux stratégies de développement touristique (PSSDT)	Évaluation du PSSDT terminée	Atteinte
	Nombre d'interventions de sensibilisation, d'information et de formation offertes à l'ensemble du personnel	1	2	Atteinte

Objectifs gouvernementaux 5.1 et 5.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
8. Réviser le Programme de santé et de mieux-être au travail selon une démarche participative	Création d'un comité ministériel en santé et en mieux-être	-	-	Réalisée en 2017-2018
	Adoption du plan d'action en santé et mieux-être	-	-	Réalisée en 2019-2020
	Programme sur la gestion des dossiers d'invalidité et la réintégration au travail à jour	-	-	Réalisée en 2019-2020
	Implantation du programme de prévention pour le Ministère	-	-	Réalisée en 2019-2020
	Inclusion d'une attente en lien avec le volet santé et mieux-être dans l'évaluation des gestionnaires	-	-	Réalisée en 2019-2020
	Nombre d'ajustements ergonomiques de postes de travail réalisés	-	-	Réalisée en 2019-2020

Objectifs gouvernementaux 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 et 2.5

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
9. Contribuer à la mise en œuvre du Plan d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable 2015-2020 en vue d'aider les entreprises touristiques à amorcer une démarche de développement durable	Nombre d'interventions du Ministère visant l'information et la sensibilisation des entreprises touristiques aux concepts, pratiques et avantages du développement durable	1	2	Atteinte
	Proportion des conseillers et des gestionnaires ciblés en soutien aux entreprises formés aux enjeux du développement durable	80 %	100 %	Atteinte

Objectifs gouvernementaux 1.5 et 6.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
10. Soutenir les partenaires de l'industrie touristique afin de renforcer la vitalité économique et l'attractivité touristique du Québec, tout en facilitant l'accès et la participation à la vie culturelle	Pourcentage de mesures et de sous-mesures faisant l'objet d'une entente signée avec les partenaires retenus pour la mise en œuvre des engagements en matière de main-d'œuvre touristique	100 %	91 %	Non atteinte
	Lancement de la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel	-	-	Réalisée en 2017-2018

Objectifs gouvernementaux 6.1, 6.2, 6.3 et 6.4

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
11. Sensibiliser les intervenants de l'industrie touristique quant à l'impact et à la vulnérabilité face aux changements climatiques et contribuer à leur prise de décision en affaires	Nombre d'interventions de sensibilisation à l'impact des changements climatiques visant les ATR et ATS	13 fiches de sensibilisation diffusées aux ATR et aux ATS	13 fiches diffusées	Atteinte

Objectifs gouvernementaux 1.5 et 7.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
12. En partenariat avec Kéroul, sensibiliser et soutenir les entreprises touristiques en vue d'accroître l'accessibilité pour les personnes ayant une incapacité	Mise en place du programme d'aide financière favorisant l'accessibilité des établissements touristiques	-	-	Réalisée en 2017-2018
	Nombre de nouveaux établissements reconnus accessibles par Kéroul	50	69	Atteinte

Réponses aux recommandations du commissaire au développement durable

NOM ET ANNÉE DU RAPPORT DU COMMISSAIRE AU DÉVELOPPEMENT DURABLE	RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE AU DÉVELOPPEMENT DURABLE	MESURES PRISES SUITE AUX RECOMMANDATIONS
<p>Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2018-2019, mai 2018</p> <p>Chapitre 4, Application de la Loi sur le développement durable : 2017</p>	<p>S'assurer que le contenu du plan d'action de développement durable respecte les exigences gouvernementales</p>	<p>Des précisions ont été apportées dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018.</p> <p>De plus, afin d'éclaircir les liens entre les actions et les objectifs du Plan d'action de développement durable 2017-2020, le Comité ministériel du développement durable a proposé des modifications au Plan d'action de développement durable 2017-2020 lors de l'exercice de révision qui s'est déroulé en 2018-2019. La version révisée du Plan d'action de développement durable 2017-2020 a été approuvée le 20 août 2019 et publiée sur Québec.ca.</p>
	<p>Effectuer la reddition de comptes conformément aux exigences gouvernementales</p>	<p>Depuis l'édition 2017-2018 du rapport annuel de gestion, l'information est présentée et diffusée selon les exigences du Secrétariat du Conseil du trésor.</p>
	<p>Effectuer un suivi afin de connaître au moment opportun l'état d'avancement des actions prévues devant contribuer à la stratégie gouvernementale</p>	<p>En vue de réaliser des actions correctives en temps opportun, le suivi de l'état d'avancement des actions du Plan d'action de développement durable 2017-2020, et sa prolongation en 2020-2021, a été réalisé régulièrement par le Comité ministériel du développement durable depuis 2018-2019.</p>
	<p>Prendre en compte les principes de développement durable selon une méthode complète lors de l'élaboration ou de la révision d'actions structurantes</p>	<p>Le guide didactique, la grille de cadrage ainsi que la fiche synthèse de prise en compte des principes de développement durable ont été entérinés par les autorités du ministère du Tourisme en 2019-2020.</p> <p>Le Cadre d'intervention touristique 2021-2025, dévoilé en mars 2021, a fait l'objet d'une analyse des principes de développement durable.</p>
	<p>S'assurer qu'un gestionnaire de haut niveau est présent aux rencontres du Comité interministériel du développement durable</p>	<p>Le sous-ministre adjoint aux politiques et aux sociétés d'État est le représentant du Ministère au Comité interministériel du développement durable. En 2020-2021, le sous-ministre adjoint a participé à toutes les rencontres.</p>

4.3 Occupation et vitalité des territoires

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

En mars 2018, le Ministère rendait public son Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2020. Ce plan, reconduit en 2020-2021, présente la contribution du Ministère à l'atteinte des objectifs de la Stratégie et des priorités régionales.

Suivi des engagements du Ministère — actions ou réponses générales

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

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

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

Le Ministère s'est engagé à réaliser diverses activités relativement aux priorités régionales qui l'interpellent dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. Un suivi détaillé par région est présenté à la section 4.10 du présent rapport, et ce, en lien avec les priorités énoncées dans le Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2020 reconduit en 2020-2021.

Dans l'ensemble, 143 actions ou réponses ont été proposées. Parmi celles-ci, 4 sont en cours de réalisation et 139 ont été réalisées.

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

La Stratégie fixe des objectifs de décentralisation, de délégation et de régionalisation. L'avancement des engagements du Ministère relativement à leur atteinte est présenté dans les tableaux suivants.

Décentralisation

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

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Participation aux travaux du réseau des répondants ministériels découlant du Plan d'action gouvernemental pour alléger le fardeau administratif des municipalités.	Réalisée

Délégation

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

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

Régionalisation

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

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Les ATR agissent à l'échelle régionale en tant que mandataires du Ministère relativement à plusieurs de ses responsabilités.	Réalisée
Chaque région est sous la responsabilité d'un conseiller en développement touristique.	Réalisée

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

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

En 2020-2021, aucun dossier n'a été soumis au responsable de l'application de cette Loi.

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2021

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
182

Nombre total des personnes embauchées (recrutement), selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
2	5	3	2

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

En 2020-2021, le Ministère a effectué aucune embauche d'un membre de groupes cibles pour le personnel régulier, occasionnel et étudiant. Toutefois, 100 % des stagiaires embauchés au cours de la période étaient membres d'un groupe cible.

Embauche des membres de groupes cibles en 2020-2021

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES 2020-2021	NOMBRE DE MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES EMBAUCHÉS	NOMBRE D'ANGLOPHONES EMBAUCHÉS	NOMBRE D'AUTOCHTONES EMBAUCHÉS	NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE	TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE PAR STATUT D'EMPLOI
Régulier	2	0	0	0	0	0	0 %
Occasionnel	5	0	0	0	0	0	0 %
Étudiant	3	0	0	0	0	0	0 %
Stagiaire	2	2	0	0	0	2	100 %

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

STATUT D'EMPLOI	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Régulier	0 %	22,2 %	9,1 %
Occasionnel	0 %	18,2 %	3,0 %
Étudiant	0 %	22,0 %	2,1 %
Stagiaire	100 %	50,0 %	0 %

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

GROUPE CIBLE	NOMBRE AU 31 MARS 2021	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2021	NOMBRE AU 31 MARS 2020	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2020	NOMBRE AU 31 MARS 2019	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2019
Anglophones	3	1,6 %	3	1,7 %	3	1,6 %
Autochtones	2	1,1 %	2	1,1 %	2	1,1 %
Personnes handicapées	4	2,2 %	3	1,7 %	2	1,1 %

Rappel de la cible de représentativité

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

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

GRUPE CIBLE PAR REGROUPEMENT DE RÉGIONS*	NOMBRE AU 31 MARS 2021	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'FFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2021	NOMBRE AU 31 MARS 2020	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'FFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2020	NOMBRE AU 31 MARS 2019	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'FFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2019
MVE Montréal et Laval	14	23,3 %	15	21,7 %	15	18,3 %
MVE Outaouais et Montérégie	1	25,0 %	1	12,5 %	1	14,3 %
MVE Capitale-Nationale	8	6,6 %	8	6,9 %	7	6,0 %

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

Rappel des cibles de représentativité

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2021

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

Rappel de la cible de représentativité

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2020-2021 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	2	5	3	2	12
Nombre de femmes embauchées	0	3	1	1	5
Taux d'embauche des femmes	0 %	60,0 %	33,3 %	50,0 %	41,7 %

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

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2021

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	13	104	35	26	4	182
Femmes	8	56	32	16	1	113
Taux de représentativité des femmes	61,5 %	53,8 %	91,4 %	61,5 %	25,0 %	62,1 %

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

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

Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH

AUTOMNE 2020 (COHORTE 2021)	AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)
0	1	1

Nombre de nouveaux participants et nouvelles participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2020-2021	2019-2020	2018-2019
1	0	0

Autres mesures ou actions en 2020-2021 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Publication d'une manchette dans l'Intranet du Ministère présentant les mythes et réalités sur l'employabilité des personnes handicapées.	Personnes handicapées	Tout le personnel
Adoption d'un Plan annuel à l'égard des personnes handicapées et mise à jour de la page intranet permettant la diffusion du plan et des actions mises en œuvre	Personnes handicapées	Tout le personnel
Disponibilité des outils de travail et des services d'ergonomie à l'intention des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel
Promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tous les gestionnaires
Promotion de la Mesure d'intégration en emploi pour les nouveaux arrivants membres des minorités visibles et ethniques	Membres des minorités visibles et ethniques	Tous les gestionnaires

1. Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Allègement réglementaire

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025, le Ministère s'est engagé à alléger les formalités administratives de l'ensemble des établissements d'hébergement touristique du Québec, notamment en ce qui concerne la classification et les catégories d'hébergement.

Le 1^{er} mai 2020, le Règlement modifiant le règlement sur les établissements d'hébergement touristique est entré en vigueur.

Dès lors, les personnes qui souhaitent offrir de l'hébergement touristique de courte durée dans leur résidence principale peuvent obtenir une attestation de classification de la nouvelle catégorie « établissements de résidence principale ». La notion de résidence principale est d'ailleurs définie dans le Règlement.

La demande et le paiement pour une attestation de classification de cette nouvelle catégorie sont entièrement réalisés en ligne, et ce, sur le site Internet de la Corporation de l'industrie touristique du Québec.

De plus, les visites par un classificateur dans les établissements de résidence principale ne sont pas requises, ce qui réduit d'autant le temps consacré aux formalités administratives.

Le coût annuel d'une attestation de cette catégorie est de 50 \$, alors qu'il était de 261,68 \$ lorsque ces établissements faisaient partie de la catégorie résidence de tourisme. Il s'agit d'une baisse de plus de 80 % du coût annuel.

Enfin, l'attestation de classification pour cette catégorie d'établissement prend la forme d'un simple avis écrit sur lequel est inscrit le numéro et l'adresse de l'établissement d'hébergement, sa catégorie et sa date d'expiration. Aucune démarche ou installation de panneau n'est nécessaire.

Par ailleurs, l'adoption du projet de loi n° 67³, le 25 mars 2021, ajoute certaines dispositions à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique, permettant ainsi de mieux encadrer l'hébergement collaboratif dans les établissements de résidence principale et de rendre la pratique plus accessible aux citoyens.

Ainsi, à partir du 25 mars 2023, aucun règlement municipal d'urbanisme ne pourra interdire l'exploitation d'un établissement de résidence principale à des fins d'hébergement touristique. Néanmoins, les municipalités pourront, sous réserve d'un processus référendaire adapté, limiter le nombre d'établissements de résidence principale dans certaines zones de leur territoire.

La Loi prévoit également l'instauration d'un mécanisme qui, sous la responsabilité de la ministre, permettra d'entraîner la suspension ou le retrait d'une attestation d'établissement d'un établissement de résidence principale en cas d'infractions, notamment à l'égard de la tranquillité publique.

Enfin, afin de réduire les délais de traitement pour l'obtention d'une attestation de résidence principale, la municipalité n'aura plus à informer, dans un délai de 45 jours, le Ministère si l'usage projeté est conforme ou non à sa réglementation. Les citoyens devront toutefois faire cette vérification auprès de leur municipalité avant de procéder à une demande d'attestation.

Allègement administratif

En 2020-2021, le Ministère a mis en ligne un nouveau portail Aide financière — volet festivals et événements pour le dépôt des demandes d'aide financière par formulaire Web. Ce portail offre une solution bonifiée aux clientèles en améliorant l'ensemble du traitement des demandes d'aide financière, notamment la gestion des documents à soumettre et la reddition de comptes.

3. Loi instaurant un nouveau régime d'aménagement dans les zones inondables des lacs et des cours d'eau, octroyant temporairement aux municipalités des pouvoirs visant à répondre à certains besoins et modifiant diverses dispositions.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

En 2020-2021, le Ministère a reçu et traité 48 demandes d'accès aux documents formulées en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), ce qui représente une diminution de 18,6 % par rapport à 2019-2020.

Nombre total de demandes reçues

2020-2021	2019-2020	2018-2019
48 ¹	59	54

1. De ce nombre, deux demandes d'accès ont été transmises au Ministère dans les derniers jours de l'exercice 2019-2020 et ont fait l'objet d'un traitement ainsi que d'une réponse en 2020-2021. Conséquemment, ces demandes ont été colligées avec les données de l'exercice 2020-2021.

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	36	0	0
21 à 30 jours	7	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	5	0	0
TOTAL	48	0	0

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

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES
Acceptée (entièrement)	10	0	0	–
Partiellement acceptée	16	0	0	Art. 9, 19, 23, 24, 34, 39, 41, 48, 53, 54
Refusée (entièrement)	6	0	0	
Autres	16	0	0	Art. 42 et 48

Mesures d'accommodement et avis de révision

En 2020-2021, le Ministère n'a reçu aucune demande ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Toutefois, une demande de révision de la part de la Commission d'accès à l'information a été adressée au Ministère au cours de l'année.

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS AYANT FAIT L'OBJET DE MESURES D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE	NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION REÇUS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
0	1

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

En 2020-2021, le Ministère a poursuivi ses efforts de sensibilisation relativement à sa politique linguistique. Cinq manchettes intranet destinées à informer le personnel au sujet de différents aspects de cette politique ont été publiées. Elles visaient notamment à clarifier l'application de la politique et de la Charte de la langue française au regard de la réalisation de la mission du Ministère.

Comité permanent et mandataire

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

Statut de la politique linguistique institutionnelle

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

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

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

4.9 Politique de financement des services publics

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

Pour les biens et services actuellement tarifés

Le Ministère tire des revenus de certaines activités commerciales dans les centres Infotouriste par la location d'espaces, l'affichage publicitaire ainsi que la vente de services et d'articles. La diminution des revenus de vente de services en 2020-2021 s'explique principalement par la fermeture des centres Infotouriste en raison de l'imposition de mesures sanitaires.

Biens ou services tarifés

	2020-2021 (000 \$)	2019-2020 (000 \$)
Location d'espaces	5,3	399,4
Affichage publicitaire	(5,3)	282,9
Vente d'articles	0,0	270,8
Vente de services	12,2	464,6
Total	12,2	1 417,7

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

En raison de l'imposition de mesures sanitaires, les centres Infotouriste ont été fermés durant la majeure partie de l'année 2020-2021. Par conséquent, les travaux visant à établir le coût de revient de certains biens et services non tarifés ont été mis en suspens.

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

Le Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2020, reconduit en 2020-2021, fait état des engagements du Ministère en réponse aux priorités régionales établies dans la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. Les tableaux suivants font référence aux priorités énoncées dans la Stratégie qui interpellent le Ministère plus spécifiquement.

Abitibi-Témiscamingue

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

Trois actions réalisées.

Bas-Saint-Laurent

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

Six actions réalisées.

Capitale-Nationale

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

Trois actions, dont deux réalisées et une en cours.

Centre-du-Québec

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

Six actions réalisées.

Chaudière-Appalaches

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

Six actions réalisées.

Côte-Nord

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

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

Seize actions réalisées.

Estrie

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

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

Douze actions, dont onze réalisées et une en cours.

Gaspésie

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	Réalisée	1
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	Réalisée	4
<p>Par ailleurs, les projets en tourisme de nature et d'aventure ainsi qu'en tourisme culturel, incluant la tenue de festivals et d'événements touristiques, peuvent être présentés dans le cadre de ces leviers et de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Gaspésie.</p>	Réalisée	4

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p> <p>Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'en assurer la qualité et l'intégrité ; • de favoriser la continuité des entreprises ; • de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec. 	Réalisée	5
<p>Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Gaspésie.</p>	Réalisée	5
<p>Le ministère du Tourisme s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.</p>	Réalisée	6
<p>Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Gaspésie.</p>	Réalisée	6
<p>La réduction des tarifs aériens et la mise à niveau des infrastructures aéroportuaires sont des enjeux qui seront pris en compte par le groupe de travail sur le transport aérien régional auquel participera le Ministère.</p>	Réalisée	6
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	Réalisée	7
<p>Les projets d'attrait touristique, de tourisme gourmand et d'agrotourisme peuvent être présentés dans le cadre des leviers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Gaspésie.</p>	Réalisée	7

Dix actions réalisées.

Îles-de-la-Madeleine

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

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p> <p>Plus spécialement, le programme Festivals et événements touristiques du Ministère contribue à la diffusion et à la mise en valeur des talents culturels. De plus, les projets de tourisme culturel, incluant la tenue de festivals et d'événements, peuvent être soumis dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme des Îles-de-la-Madeleine.</p>	Réalisée	5

Huit actions, dont sept réalisées et une en cours.

* Le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports est devenu le ministère des Transports en 2018.

** Le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation est devenu le ministère de l'Économie et de l'Innovation en 2018.

Lanaudière

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

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p> <p>Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'en assurer la qualité et l'intégrité ; • de favoriser la continuité des entreprises ; • de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec. 	Réalisée	3
<p>La mesure 17 contenue dans les Engagements en matière d'accueil touristique 2017-2020 concerne l'accueil par la population :</p> <p>« Promouvoir l'accompagnement de la population dans son rôle d'accueil et d'information auprès des voyageurs ».</p> <p>Cette mesure consiste à promouvoir, lors des journées de l'accueil touristique et par les prix azimut, les bonnes pratiques adoptées localement et régionalement en matière d'accompagnement de la population dans son rôle d'accueil et d'information des voyageurs.</p>	Réalisée	4
<p>Par ailleurs, des projets touristiques de développement et de mise en valeur des milieux naturels, de l'offre en agrotourisme et d'événements culturels peuvent être déposés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de Lanaudière.</p>	Réalisée	4
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent aussi de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	Réalisée	4
<p>Cette priorité concerne un aménagement routier qui n'est pas du ressort du ministère du Tourisme. Par contre, les projets de développement des attraits touristiques qui bénéficieront de ce lien routier peuvent être présentés tel qu'il est précisé à la priorité 4.</p>	Réalisée	6
<p>Les projets de développement numérique des entreprises touristiques peuvent être présentés dans le cadre de l'entente conclue à cet effet avec Tourisme Lanaudière.</p>	Réalisée	8

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

Treize actions réalisées.

Laurentides

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

Trois actions réalisées.

Laval

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

Sept actions réalisées.

Mauricie

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
<p>La promotion des richesses et des attraits régionaux est incluse systématiquement dans les campagnes intra et interrégionales que réalise Tourisme Mauricie dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère.</p>	Réalisée	4
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	Réalisée	6
<p>Par ailleurs, les projets de tourisme culturel peuvent être présentés dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Mauricie.</p>	Réalisée	6
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté cinq stratégies sectorielles au cours des dernières années. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	Réalisée	8
<p>Le ministère du Tourisme s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 afin de préciser leur demande.</p>	Réalisée	9
<p>Par ailleurs, la cohabitation des usages est un enjeu du développement touristique notamment quant à l'accès au territoire pour la chasse, la pêche et l'utilisation de véhicules hors route. Cet enjeu est pris en compte dans les mandats confiés à Tourisme Mauricie par le Ministère.</p>	Réalisée	9
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p> <p>Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'en assurer la qualité et l'intégrité ; • de favoriser la continuité des entreprises ; • de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec. 	Réalisée	10

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

Dix actions réalisées.

Montérégie

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

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p> <p>Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'en assurer la qualité et l'intégrité ; • de favoriser la continuité des entreprises ; • de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec. 	Réalisée	4
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté deux stratégies sectorielles, soit la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel et la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra leur mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	Réalisée	7
<p>Par ailleurs, les projets de cyclotourisme, d'agrotourisme et de tourisme nautique peuvent être présentés dans le cadre des leviers cités précédemment et de l'Entente de partenariat régional en tourisme de la Montérégie.</p>	Réalisée	7
<p>Enfin, dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Montérégie a réalisé une planification stratégique pour la période 2016-2020, précisant ses objectifs en matière de développement du tourisme pour la région.</p>	Réalisée	7

Sept actions réalisées.

Montréal

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

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

Neuf actions, dont huit réalisées et une en cours.

* La Régie des installations olympiques est devenue la Société de développement et de mise en valeur du Parc olympique en 2020.

Nord-du-Québec

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

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

Sept actions réalisées.

Outaouais

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

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

Huit actions réalisées.

Saguenay-Lac-Saint-Jean

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRIORITÉ RÉGIONALE
<p>Le ministère du Tourisme s'engage à collaborer avec les acteurs régionaux d'ici 2020 pour préciser leur demande.</p>	Réalisée	2
<p>Par ailleurs, Pekuakamiulnuatsh Takuhikan participe à l'Entente de partenariat régional en tourisme du Saguenay-Lac-Saint-Jean.</p>	Réalisée	2
<p>Cette priorité s'inscrit dans le cadre des engagements rendus publics en avril 2017 par le Ministère pour répondre aux enjeux en matière de main-d'œuvre touristique. Élaborés avec plusieurs acteurs de l'industrie, ils comportent diverses initiatives contribuant à assurer une main-d'œuvre touristique productive, qualifiée et en nombre suffisant.</p> <p>Dans ce contexte, spécialement en ce qui a trait à l'enjeu de la relève et du transfert d'entreprise, le ministère du Tourisme a établi un partenariat avec le Centre de transfert d'entreprise du Québec afin d'offrir un service adapté à l'industrie touristique. Ce service consiste à accompagner les cédants et les repreneurs de l'industrie touristique pendant tout le processus de reprise afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'en assurer la qualité et l'intégrité ; • de favoriser la continuité des entreprises ; • de participer positivement au bilan entrepreneurial du Québec. 	Réalisée	6
<p>Les leviers financiers du ministère du Tourisme permettent de soutenir des entreprises dont les projets de développement touristique sont conformes aux stratégies sectorielles et mettent en valeur les atouts touristiques régionaux.</p> <p>À cet égard, le Ministère a adopté la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le Ministère poursuivra sa mise en œuvre et maintiendra son soutien aux acteurs régionaux dans leurs démarches.</p>	Réalisée	7
<p>Dans le cadre des mandats qui lui sont confiés par le Ministère, Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean réalise une planification stratégique et met en œuvre une stratégie marketing pour la région.</p>	Réalisée	9

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

Neuf actions réalisées.

