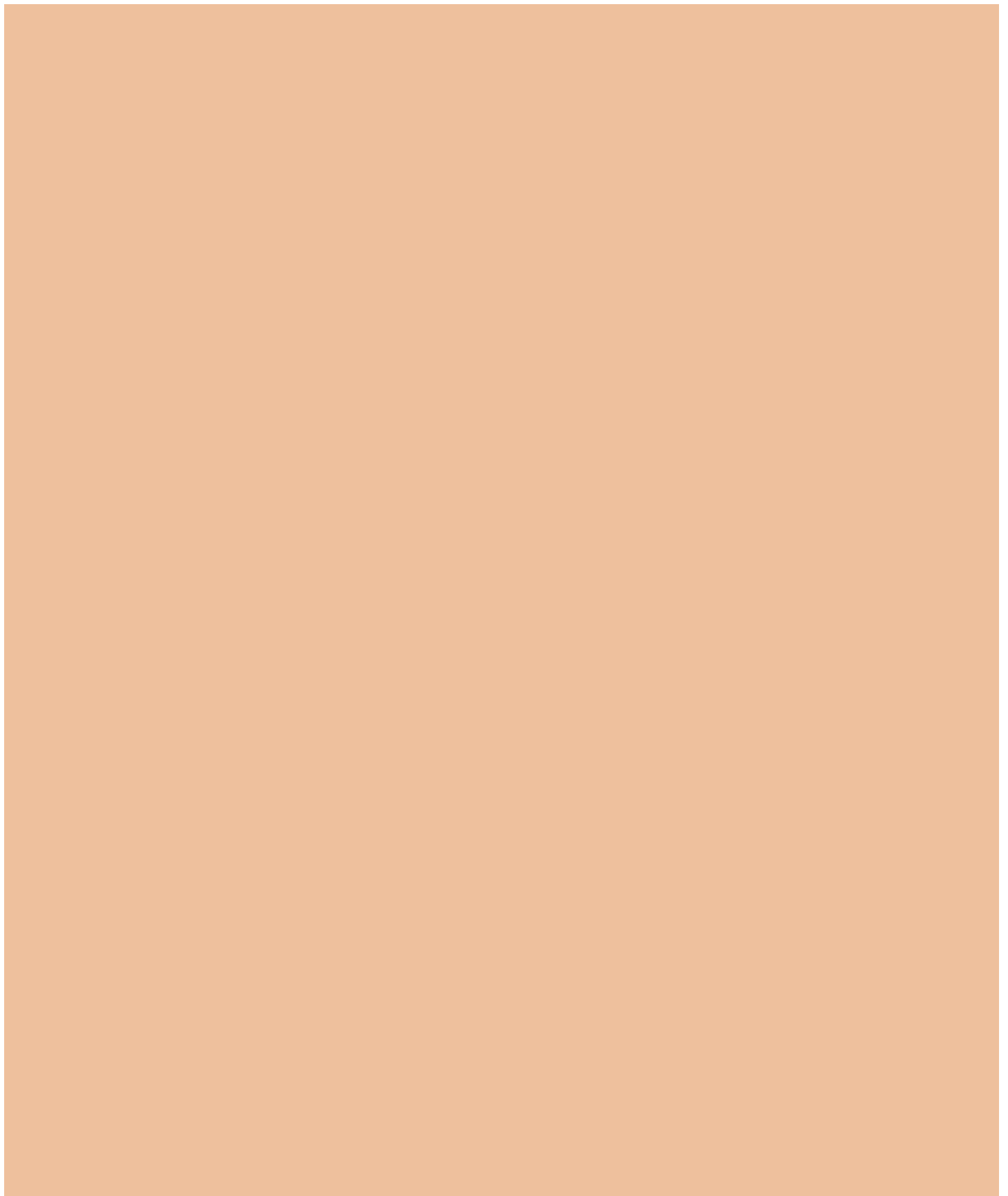


INSTITUT  
DE TOURISME  
ET D'HÔTELLERIE  
DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION  
**20102011**

Québec 



# TABLE DES MATIÈRES

<b>LETTRE À LA MINISTRE</b>	<b>2</b>
<b>MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE</b>	<b>3</b>
<b>DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES DE LA DIRECTION DE L'INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC</b>	<b>4</b>
<b>RAPPORT DE VALIDATION DU COMITÉ DE VÉRIFICATION ET DE GESTION DES RISQUES</b>	<b>5</b>
<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION</b>	<b>6</b>
<b>ORGANIGRAMME</b>	<b>8</b>
<b>INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC</b>	<b>10</b>
Le contexte particulier et les caractéristiques de l'Institut	10
La mission	11
La vision	11
<b>RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS</b>	<b>12</b>
Plaintes	12
<b>RÉSULTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE L'INSTITUT</b>	<b>13</b>
<b>Orientation I</b>	<b>13</b>
Développer une offre de formation pertinente, distinctive et novatrice à l'intention des clientèles de l'Institut.	
<b>Orientation II</b>	<b>24</b>
Susciter l'innovation et le développement de nouveaux savoirs dans le domaine de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.	
<b>Orientation III</b>	<b>33</b>
Élaborer et mettre en œuvre de nouvelles pratiques organisationnelles et financières, en appui au développement des produits et services offerts.	
<b>APPLICATION DES LOIS ET DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES</b>	<b>44</b>
Accès à l'égalité pour les membres des groupes cibles et les personnes handicapées	44
Loi sur le développement durable (L.R.Q., c. D-8.1.1)	44
Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques	48
Nouvelles règles pour les bonis au rendement	48
Politique de financement des services publics	49
Politique linguistique	49
Protection des renseignements personnels	50
Sécurité de l'information	50
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	50
<b>ANNEXES</b>	<b>51</b>
1. Lois et règlements administrés par l'ITHQ	51
2. Fondation de l'ITHQ	51
3. Liste des tableaux	51
<b>ANNÉE FINANCIÈRE 2010-2011</b>	<b>59</b>
Rapport de la direction	59
Rapport de l'auditeur indépendant	60
États financiers	61
Produits et charges	61
Évolution des actifs nets	62
Bilan	63
Flux de trésorerie	64
Notes complémentaires	65

## LETTRE À LA MINISTRE

Le 15 octobre 2011

Madame Line Beauchamp  
Vice-Première Ministre et  
Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport  
Hôtel du Parlement  
Québec

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et au chapitre II de la Loi sur l'administration publique, nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 30 juin 2011.

Ce rapport fait état des orientations et des objectifs du plan stratégique 2006-2011, et présente les résultats obtenus pour chacun d'entre eux ainsi que les états financiers pour l'exercice 2010-2011.

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

Le président du conseil d'administration,

La directrice générale,



Robert Gagnon



Lucille Daoust

## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec est un organisme unique au sein de l'Administration publique. Soumis aux orientations et aux réglementations gouvernementales, il doit néanmoins accomplir sa mission éducative et exploiter son volet commercial afin de générer des revenus autonomes et ainsi contribuer aux efforts financiers demandés aux organismes non budgétaires.

Cette année encore, l'organisation a dû composer avec le défi d'une gestion étroite des ressources dans un contexte de mesures de compression imposées aux ministères et organismes, de resserrement des dépenses et de contrôle des effectifs. Malgré cela, l'Institut a réalisé ses mandats conformément aux dispositions contenues dans sa loi constitutive et a atteint 90 % des objectifs de son plan stratégique quinquennal.

Au terme du Plan stratégique 2006-2011, l'Institut s'est notamment démarqué par son innovation en matière de développement de programmes, par l'envoi de son Centre d'expertise et de recherche (CER) et par un rayonnement grandissant à l'international.

Fort du succès remporté avec Hautes Études en gestion hôtelière internationale (HÉGHI), l'Institut a conclu une entente avec l'Institut de l'événement (IDÉ) visant à élaborer et à offrir conjointement un autre programme de haut niveau, soit Formation supérieure en gestion d'événements. Cette initiative a reçu l'appui du ministère du Tourisme et de celui des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire qui en financent entièrement le développement.

Par ailleurs, considérant le bilan positif de l'an 1 de La Santé au menu, Québec en forme a accepté le plan d'action de l'an 2 de ce projet et a octroyé une subvention de plus de 900 000 \$ pour l'année 2011. Ce projet d'envergure a permis de mettre en valeur l'expertise du CER en matière de recherche et de développement, et de conclure diverses ententes avec des organismes publics, parapublics et privés. Vecteur du savoir, le CER a également participé à la diffusion des connaissances en collaboration avec des institutions internationales comme le Lausanne Hospitality Research, The Ted Rodgers School of Management, la Ryerson University et l'International Conference on Hospitality & Leisure Applied Research (I-CHLAR).

Le rayonnement de l'Institut à l'international s'est accru grâce à la reconnaissance d'organismes prestigieux tels le Wine & Spirit Education Trust (WSET®) et l'Istituto del vino italiano di qualità Grandi Marchi. Mais l'événement qui a littéralement propulsé l'ITHQ à l'avant-scène de l'actualité nationale et internationale a été sans contredit l'accueil de Leurs Altesses Royales le duc et la duchesse de Cambridge, le 2 juillet 2011. En effet, en raison de son caractère unique de grande école internationale de tourisme, d'hôtellerie et de restauration et de la relève de qualité qu'il forme depuis plus de 40 ans, l'Institut s'est vu accorder l'immense privilège d'être choisi par le gouvernement du Québec pour recevoir le couple royal et lui offrir un atelier de cuisine en compagnie d'une vingtaine d'apprentis cuisiniers, pâtisseries et étudiants en service de la restauration, en tourisme et en hôtellerie, ainsi que de 5 professeurs émérites. Quelle façon mémorable de clore cette belle année!

Finalement, l'Institut a respecté ses engagements en matière de gouvernance, de vérification interne et de gestion des risques ainsi que de développement durable.

Convaincu du potentiel de leur institution, le personnel n'a pas ménagé, encore cette année, efforts et ingéniosité pour atteindre les objectifs organisationnels et gouvernementaux. Je profite par ailleurs de l'occasion pour souligner l'investissement du personnel dans la campagne de financement 2010-2011 de la Fondation de l'ITHQ, en tant que donateurs et bénévoles. Pour cela et pour leur précieuse contribution à l'accomplissement du Plan stratégique 2006-2011, je tiens à remercier tous et chacun, en mon nom et en celui des membres du conseil d'administration. Je suis persuadée de pouvoir compter sur le même engagement de leur part dans la réalisation du prochain plan stratégique de l'Institut, dont le processus d'élaboration est en cours.



Lucille Daoust

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

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

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

Les soussignés, membres du comité de direction, ont approuvé le présent rapport annuel de gestion. Selon leur jugement et appréciation, l'information qui y est fournie est exacte et fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait le 30 juin 2011.

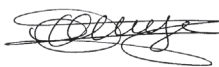
Les membres du comité de direction,



Lucille Daoust  
*Directrice générale*



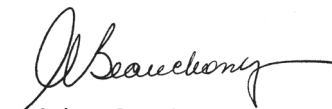
Louise Cartier  
*Coordonnatrice de la planification et du développement*



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



Gaëtan DesRosiers  
*Directeur exécutif et directeur principal des services  
administratifs et du contrôle de la qualité*



Gaétane Beauchamp  
*Secrétaire générale*



Danielle Leclerc  
*Directrice des ressources humaines*



Paul Caccia  
*Directeur des communications  
et des relations publiques et internationales*



Pierre Schetagne  
*Directeur de l'École de l'Institut*



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

Montréal, le 12 septembre 2011

## RAPPORT DE VALIDATION DU COMITÉ DE VÉRIFICATION ET DE GESTION DES RISQUES

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

Monsieur le Président,

Nous avons examiné les états financiers de l'exercice clos le 30 juin 2011, vérifiés par le Vérificateur général du Québec et se trouvant inclus dans le présent rapport annuel de gestion. Il incombe à la direction de l'Institut d'assurer l'exactitude et l'intégralité de ces renseignements et de procéder à leur publication.

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

Au cours de l'examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans les états financiers pour l'exercice clos le 30 juin 2011 n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le Comité de vérification et de gestion des risques,



Johanne Blanchard, CA  
*Présidente*



Gisèle Poirier, CGA  
*Membre*



André Saucier, CGA  
*Membre*

Montréal, le 12 septembre 2011

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Conformément à l'article 5 de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, ce dernier est administré par un conseil d'administration composé de 11 membres nommés par le gouvernement sur la recommandation du ministre titulaire de l'Institut. Ses membres sont issus de l'industrie touristique, du milieu de l'éducation et du monde des affaires.



**Monsieur Robert Gagnon**  
*Président du conseil d'administration*  
*Directeur général*  
Soliro inc. – North Hatley

**Madame Johanne Blanchard, CA**  
*Vice-présidente du conseil d'administration*  
*Directrice des finances*  
Hôtel Omni Mont-Royal – Montréal

**Madame Louise Beauchamp**  
*Directrice*  
*Planification et communications du marketing*  
Via Rail Canada inc. – Montréal

**Madame Denise Cornellier\***  
*Présidente-directrice générale*  
Cornellier Traiteur – Montréal

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

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

**Monsieur Paolo Di Pietrantonio**  
*Président*  
Hospitalité PDP inc. – Boucherville

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

**Monsieur Jacques Parisien**  
*Vice-président exécutif et chef de l'exploitation*  
*Président Astral Radio*  
Astral Media inc. – Montréal

**Madame Céline Rousseau**  
*Présidente*  
Groupe Compass Québec Itée – LaSalle

Un poste vacant depuis août 2010.

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

\*Diplômé de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec



### **COMITÉ DE VÉRIFICATION ET DE GESTION DES RISQUES**

Le Comité de vérification et de gestion des risques – dont le principal rôle est d’assister le conseil d’administration dans l’exercice de ses responsabilités quant à la surveillance du processus d’information financière – est présidé par M<sup>me</sup> Johanne Blanchard, CA, directrice des finances à l’Hôtel Omni Mont-Royal. Le comité compte également 2 membres externes, soit M<sup>me</sup> Gisèle Poirier, CGA, et M. André Saucier, CGA, directeur exécutif des opérations et des finances au Palais des congrès de Montréal.

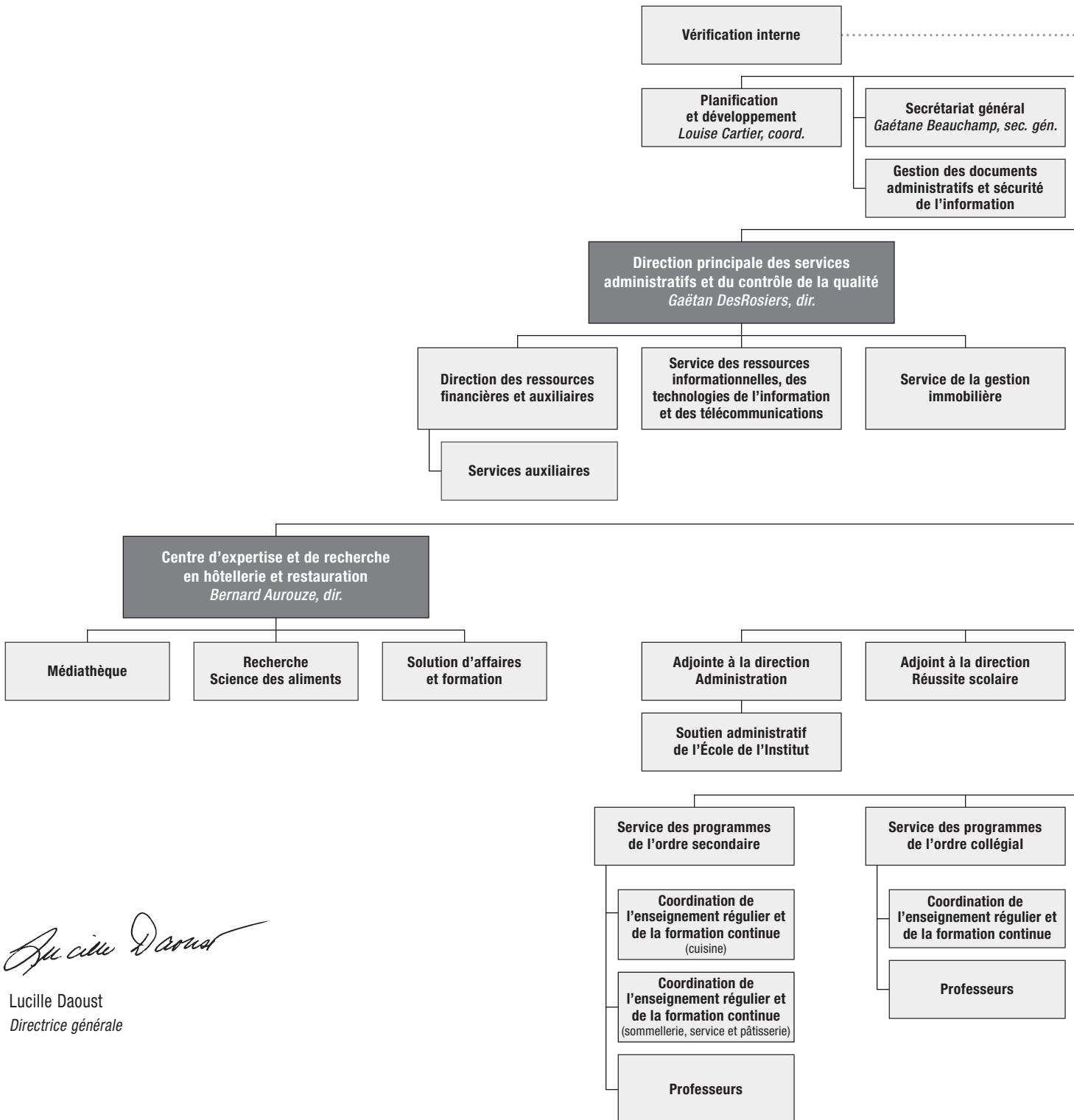
### **COMITÉ DE GOUVERNANCE, D’ÉTHIQUE ET DE RESSOURCES HUMAINES**

Le Comité de gouvernance, d’éthique et de ressources humaines – dont le principal rôle est de recommander au conseil d’administration des principes, des règles et des pratiques favorisant une gestion qui répond à des critères rigoureux de transparence, d’équité et de responsabilité – est constitué de 3 membres du conseil d’administration et est présidé par M. Benoit Deshaies. Le comité compte également 2 autres membres du conseil d’administration, soit M<sup>mes</sup> Louise Beauchamp et Céline Rousseau.

### **CODE D’ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D’ADMINISTRATION**

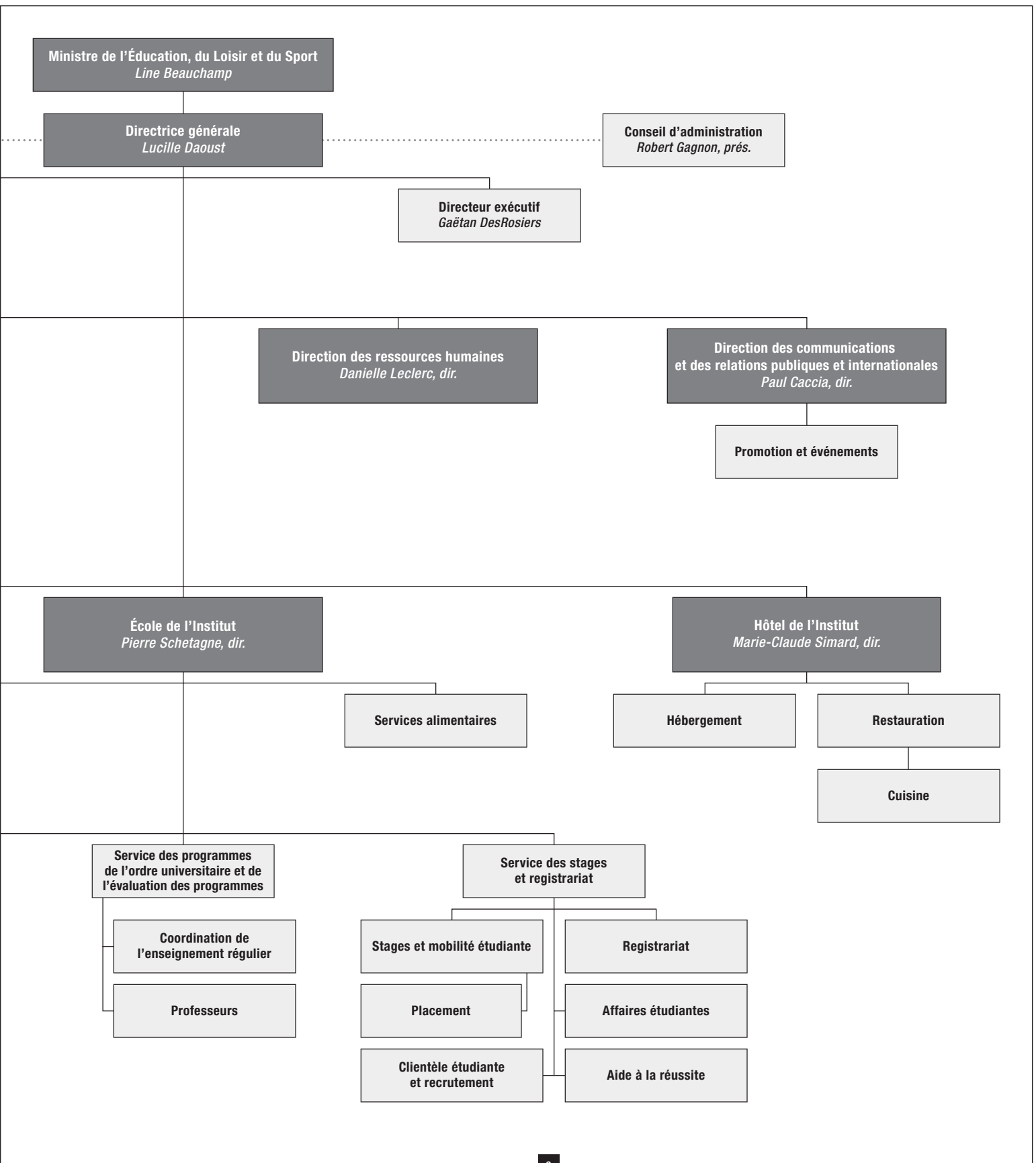
Les administrateurs de l’Institut sont tenus, dans l’exercice de leurs fonctions, de respecter les principes et les règles du *Code d’éthique et de déontologie des membres du conseil d’administration de l’Institut de tourisme et d’hôtellerie du Québec*, adopté le 23 septembre 2010. Les membres du Comité de vérification et de gestion des risques, autres que les administrateurs, y sont également assujettis. Au cours de l’année 2010-2011, l’Institut n’a été saisi d’aucune allégation de manquement aux dispositions de ce code.

# ORGANIGRAMME au 30 juin 2011



*Lucille Daoust*

Lucille Daoust  
Directrice générale



# INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC

## LE CONTEXTE PARTICULIER ET LES CARACTÉRISTIQUES DE L'INSTITUT

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a été fondé en 1968, à la demande de l'industrie; en 1988, une loi le transforme en société d'État. L'Institut est sous la responsabilité directe du ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Mandataire de l'État par sa loi constitutive, il doit accomplir sa mission éducative et exploiter son volet commercial tout en étant soumis aux orientations et à la réglementation gouvernementale auxquelles sont assujettis les ministères et les organismes publics.

L'Institut est administré par un conseil d'administration dont tous les membres sont nommés par le gouvernement du Québec et au sein duquel sa directrice générale détient un siège. Son personnel est régi par la Loi sur la fonction publique.

L'Institut est le seul établissement d'enseignement panquébécois à offrir à la fois des programmes d'enseignement secondaire, collégial et universitaire reliés à ses champs de compétences, des activités de perfectionnement et de la formation continue. Il possède un hôtel commercial et d'application pédagogique de 42 chambres, 3 restaurants, 3 salles de réunions et de banquets ainsi qu'un centre d'expertise et de recherche, ce qui lui confère un statut unique au sein de l'Administration publique et du réseau de l'enseignement. De plus, en tant que propriétaire, l'Institut doit assumer l'entretien et la gestion d'un immeuble de 13 étages (21 000 m<sup>2</sup>).

Organisme non budgétaire, ses crédits proviennent d'une subvention d'équilibre du ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport. L'Institut génère de plus des revenus autonomes représentant environ 22 % de son budget global, grâce à son volet commercial d'hébergement et de restauration ainsi qu'à ses initiatives en matière de formation et de recherche. Par ailleurs, l'ITHQ peut compter sur le soutien de sa fondation pour l'octroi de bourses à ses élèves et pour la réalisation de projets particuliers.

## LA MISSION

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

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

## LA VISION

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

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

## RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Par sa Déclaration de services aux citoyens (DSC), l'Institut s'est notamment engagé à accueillir ses diverses clientèles de façon courtoise et diligente, et à répondre à des demandes de renseignements sur ses services et ses activités dans des délais connus et raisonnables. Ainsi, un appel est traité au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrables après sa réception et une demande de renseignement écrite au plus tard dans un délai de 10 jours ouvrables après sa réception.

### PLAINTES

L'Institut a reçu 9 plaintes, dont 7 écrites et 2 verbales. Elles provenaient de citoyens ainsi que d'un organisme public et aucune ne concernait les engagements exprimés dans sa Déclaration de services aux citoyens. Elles ont été traitées à la satisfaction des plaignants dans un délai moyen de 4 jours. Ces plaintes portaient sur :

- un repas consommé au Restaurant de l'Institut;
- le bruit émis par les installations mécaniques de l'édifice;
- l'étiquetage de produits d'accueil.

# RÉSULTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE L'INSTITUT

## ORIENTATION I

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

### 1. PROJET ÉDUCATIF

#### OBJECTIF

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Date d'adoption du projet éducatif révisé	Mars 2009	S. O.	Cible abandonnée La révision du projet éducatif sera réalisée lors de la planification stratégique 2012-2017, par souci d'efficience.	S. O.	S. O.
Nombre de points d'ancrage du projet éducatif dans la formation des élèves	2 points d'ancrage annuels	Cible dépassée 7 points d'ancrage	Cible dépassée 5 points d'ancrage	Cible dépassée 6 points d'ancrage	Cible dépassée 11 points d'ancrage

Les liens entre le projet éducatif, la réussite scolaire et les autres activités de l'ITHQ ont, en 2008-2009, motivé la direction à favoriser l'intégration de ces objectifs à la planification stratégique 2012-2017. C'est pourquoi, de nouveau cette année, les diverses initiatives réalisées dans le but de respecter l'esprit du projet éducatif, touchent plusieurs autres objectifs stratégiques.

#### **Journées programmes**

Six journées d'activités pédagogiques ont été organisées au cours de l'année à l'intention des élèves inscrits aux programmes de cuisine professionnelle. À titre d'exemple, des rencontres avec des chefs cuisiniers de la scène montréalaise et une conférence prononcée par un maître fromager de la firme Agropur ont donné l'occasion aux élèves de s'entretenir avec des professionnels de l'industrie. Ils ont aussi participé à des activités, événements ou galas tels La tablee des chefs, le banquet-bénéfice de Cuisiniers sans frontières, un cocktail de réseautage avec l'industrie et le grand Conventum de l'ITHQ.

#### **Accueil du couple royal britannique**

Quelque 25 élèves et plusieurs membres du personnel de l'ITHQ ont participé activement à la préparation et à l'accueil de Leurs Altesses Royales le duc et la duchesse de Cambridge, à l'occasion d'un atelier culinaire et d'un dîner en compagnie du premier ministre du Québec et de sa conjointe, le 2 juillet 2011.

### **Congrès de National Tour Association (NTA)**

À l'invitation de Tourisme Montréal, 26 étudiants des programmes Gestion touristique et Coordination d'événements et de congrès ont participé, en tant qu'hôtes, au congrès du National Tour Association (NTA) en novembre 2010, leur permettant de rencontrer des professionnels de l'industrie provenant de partout en Amérique du Nord. Cinq élèves du programme Coordination d'événements et de congrès ont ainsi eu l'occasion de prendre part, pendant le congrès, à une formation et à une activité de réseautage.

### **Projets pédagogiques impliquant des clients et des invités externes**

Dans le cadre du programme Gestion appliquée en restauration, les étudiants de 6<sup>e</sup> session ont réalisé 8 projets pédagogiques impliquant des clients et des invités externes : le lancement de la bière La CravaT, la course Brasseur de Montréal, le concours Cocktails Vodka Belvédère, une conférence portant sur la restauration, l'élection de l'exécutif de l'association étudiante (AGEE) et l'organisation de trois 5 à 7 en compagnie d'invités de marque : Cora Tsouflidou, de la chaîne Chez Cora, Bill Churma, de l'Hôtel des Seigneurs, et Lucille Daoust, directrice générale de l'ITHQ, en remplacement de Nicole Ménard, ministre du Tourisme.

**Partenariat pédagogique avec les Éditions Ulysse** pour la réalisation de 5 activités pédagogiques dans le cadre du programme Gestion touristique : organisation d'événements, évaluation de guides touristiques, réalisation de sondages et présentation de 2 conférences en classe.

### **Participation étudiante à des promotions de partenaires du secteur agroalimentaire**

- Production du calendrier 2011 de la Fédération des producteurs de lait du Québec : 13 élèves et 3 professeurs de cuisine et de pâtisserie ont créé 12 recettes à base de produits laitiers, dans le but d'illustrer chaque mois de leur calendrier tiré à près de 600 000 exemplaires. Des bourses totalisant un montant de 6 500 \$ ont été remises aux participants;
- Concours culinaire Les Futurs Chefs Signature 2011 d'Agropur : 15 élèves de Formation supérieure en cuisine ont participé à ce concours en créant des recettes à base de fromages du Québec. Des bourses totalisant un montant de 10 500 \$ ont été remises aux participants.

En plus de contribuer à l'apprentissage des élèves et à leur réussite scolaire, ces 2 projets ont fait l'objet d'importantes campagnes publicitaires à la télé, sur le Web et au sein de la presse écrite, évaluées à plus d'un demi-million de dollars chacune.

### **Participation étudiante à des activités-bénéfice et autres**

- Organisation d'un tournoi de gestion impliquant la participation des étudiants du Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie UQAM-ITHQ ainsi que ceux du programme en hôtellerie de la Ryerson University of Toronto, en mars 2011 lors du Congrès interuniversitaire;
- Participation de 14 élèves des programmes Sommellerie professionnelle et Découverte des vins II, au souper-bénéfice Les Grands Chefs Relais et Châteaux qui s'est tenu à Montréal le 13 avril 2011;
- Stage des finissants en Gestion appliquée de la restauration au sein d'établissements du milieu communautaire afin de mettre en pratique l'approche managériale dans un contexte social.

### **Projet Hôtel-École**

- Deux secteurs ont été ciblés dans le projet Hôtel-École, soit ceux de la réception et de l'entretien ménager. Le projet Hôtel-École vise à maximiser la participation des élèves dans tous les secteurs d'exploitation de l'Hôtel de l'Institut.

## 2. ENRICHISSEMENT DE L'OFFRE DE FORMATION

### OBJECTIF

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre de programmes <i>Signature ITHQ</i> développés ou révisés annuellement	1 programme d'études annuel	Cible dépassée 3 programmes développés ou révisés	Cible dépassée 6 programmes développés ou révisés	Cible dépassée • 1 programme élaboré • 5 programmes révisés • 3 programmes mis en œuvre	Cible dépassée • 1 programme développé • 4 programmes révisés • 1 programme mis en œuvre

### Nouveau programme de niveau supérieur

Le développement du nouveau programme Formation supérieure en gestion d'événements découle de la signature d'une entente de partenariat pédagogique avec l'Institut de l'événement (IDÉ). Le ministère du Tourisme et celui des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire ont appuyé le projet en finançant entièrement le développement de ce programme. Celui-ci vise à améliorer la qualification professionnelle des gestionnaires et à assurer la pérennité du savoir-faire québécois dans un domaine d'expertise particulièrement stratégique pour le Québec. Ce programme était réclamé par les intervenants des milieux événementiel, culturel et touristique ainsi que par le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme.

### Programmes révisés

- Mise en place du chantier programme SPR-ASP, visant la fusion des programmes Service professionnel de la restauration (SPR) et Somellerie professionnelle (ASP) dans le but de les adapter aux réalités du marché et d'attirer une nouvelle clientèle;
- Révision des cheminements DEC/Bac des trois programmes réguliers Gestion touristique, Gestion en hôtellerie internationale et Gestion appliquée en restauration, afin d'intégrer les recommandations soumises lors du bilan des divers programmes *Signature* et de l'adoption du programme actualisé Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie UQAM-ITHQ.

### Programmes mis en œuvre

- Gestion de recettes et de menus santé (attestation d'études collégiales) : 10 élèves provenant de services alimentaires des milieux hospitalier, scolaire et de la restauration indépendante se sont inscrits à la première édition de ce nouveau programme.

**OBJECTIF****Intégrer une perspective internationale aux programmes d'études.**

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre de points d'ancrage dans les programmes d'études	2 points d'ancrage annuels	Cible dépassée 5 points d'ancrage	Cible atteinte 2 points d'ancrage	Cible dépassée 3 points d'ancrage	Cible atteinte 2 points d'ancrage
Nombre d'élèves ayant réalisé une activité d'apprentissage hors Québec (cours crédités, stages, immersion linguistique)	Augmentation annuelle de 15 % (sur la base de 36 élèves en 2004-2005)	Cible dépassée 146 élèves, sur une cible de 55	Cible dépassée 190 élèves, sur une cible de 63	Cible dépassée 185 élèves, sur une cible de 72	Cible dépassée 250 élèves, sur une cible de 83

**Stages à l'international**

Le nombre de stages réalisés annuellement par les élèves à l'extérieur du pays est un indicateur de résultats utilisé pour mesurer l'atteinte de cet objectif. Dans cette optique, les stages hors Canada effectués par une centaine d'élèves pour qui un stage à l'international n'était pas obligatoire, sont comptabilisés.

- Au cours de l'été 2010, 155 élèves se sont rendus en France, en Italie, aux États-Unis, dans les Bahamas, en Jamaïque, au Mexique ou au Danemark, alors que 57 élèves ont réalisé leur stage au Canada anglais;
- À l'hiver 2011, seulement 10 élèves sur 48 sont demeurés au Québec. Les autres sont allés en France (Club Med), aux États-Unis, dans les Caraïbes (Sandals Hotels & Resorts) ou encore au Mexique.

**Recherche de lieux de stages**

Des efforts de promotion ont été consentis par l'entremise de divers sites Web, en vue d'identifier des lieux de stages pour l'été 2011. De plus, en novembre 2010, une mission a été effectuée dans l'Ouest canadien (Calgary, Banff et Lake Louise) afin de recruter de nouvelles entreprises d'accueil. Environ 12 établissements ont été sollicités et la majorité d'entre eux ont accepté de recevoir des stagiaires au cours de l'été 2011.

**OBJECTIF**

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Date de dépôt d'une étude de faisabilité relativement aux marchés domestiques et internationaux	Décembre 2006	Cible atteinte <ul style="list-style-type: none"> <li>Étude de comparables nationaux et internationaux</li> <li>Étude d'opportunité (partenariats)</li> <li>Prétest de l'offre de formation</li> </ul>	S. O.	S. O.	S. O.
Date d'officialisation du programme d'études	Décembre 2007	Cible reportée à décembre 2009	Cible non atteinte Rapport d'étape réalisé	Cible atteinte Programme lancé à Paris en septembre 2009	S. O.
Mise en œuvre complétée du programme	Décembre 2009	S. O.	Cible reportée en 2010	Cible atteinte Première cohorte attendue à l'automne 2010	Cible atteinte Première cohorte : début à l'automne 2010 Deuxième cohorte : recrutement complété pour l'automne 2011

#### **Mise en œuvre du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale (HÉGHI)**

La toute première cohorte du programme HÉGHI (2010-2012) a amorcé le programme à l'automne 2010, avec 16 étudiants dont 3 provenant de l'extérieur du Canada. Tous ont terminé leur première session. Le recrutement de la seconde cohorte (2011-2013) a été réalisé au cours de l'exercice : 57 étudiants présentant des dossiers intéressants ont manifesté leur intérêt, 29 ont été évalués et 18 ont été acceptés. Pour atteindre ce résultat, plusieurs activités d'information et de promotion ont été réalisées :

- Site Web de l'ITHQ : optimisation et mise à jour, section FAQ, formulaires en ligne;
- Réseaux sociaux : production et mise en ligne de 3 vidéos dans YouTube, page Facebook;
- Promotion des bourses d'études offertes par la Fondation;
- Bannières et publipostages dans des sites externes, courriels promotionnels;
- Tenue de 5 séances d'information.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre de nouvelles options offertes aux élèves annuellement	2 options annuelles	Cible dépassée	Cible dépassée	Cible dépassée	Cible dépassée
		5 nouvelles options offertes	6 nouvelles options offertes	5 nouvelles options offertes	6 nouvelles options offertes

L'Institut a mis en place diverses mesures visant à assouplir son organisation scolaire et ainsi favoriser la réussite de ses élèves :

- Rentrée scolaire progressive (août 2010 et janvier 2011) afin de favoriser l'accueil des premiers élèves provenant du secondaire et formés dans le cadre du Renouveau pédagogique;
- Allègement des semaines de travail des élèves de 1<sup>re</sup> session dans tous les programmes d'études réguliers, dans le but de réduire la pression et favoriser la persévérance;
- Application de la Politique du français : intégration des services offerts aux élèves par le Centre d'aide en français (Le Tremplin) au processus d'évaluation du français. Cette approche intégrée contribue à la réussite de l'élève;
- Aménagement de l'horaire du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale (HÉGHI) au cours d'une semaine de 4 jours afin de permettre aux étudiants de réaliser leurs travaux à l'ITHQ et de favoriser leur participation à diverses activités éducatives;
- Organisation scolaire modifiée pour les élèves du programme *Cucina Italiana* en septembre 2010, afin de leur permettre d'effectuer une activité-synthèse à leur retour de stage en Italie (rencontre de restaurateurs italiens de Montréal) et de se conformer à la réglementation ministérielle en matière d'alternance travail-études;
- Implantation de l'enseignement à distance dans le cadre du programme HÉGHI, grâce à l'utilisation de différents logiciels (Adobe Connect Pro, Adobe Presenter, Learning Management System). Une première évaluation permet de constater le succès de cette nouvelle formule.

## OBJECTIF

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre de protocoles d'entente ou d'avenants signés ou renouvelés annuellement	1 protocole annuel	Cible dépassée • 4 protocoles • 2 avenants • 2 ententes particulières	Cible atteinte 1 protocole d'entente	Cible dépassée 3 protocoles d'entente	Cible dépassée • 1 protocole d'entente • 4 ententes • 1 lettre d'intention
Nombre annuel de diplômés issus d'un programme d'études enrichi d'un partenariat	Augmentation annuelle de 15 % (sur la base de 30 diplômés en 2004-2005)	Cible dépassée 145 diplômés, sur une cible de 46	Cible dépassée 81 diplômés, sur une cible de 53	Cible dépassée 80 diplômés, sur une cible de 61	Cible dépassée 92 diplômés, sur une cible de 70

### Protocole d'entente avec l'Institut de l'événement (IDÉ)

Cette entente vise à développer et à offrir conjointement avec l'IDÉ le nouveau programme d'études Formation supérieure en gestion d'événements, destiné spécialement à la formation des gestionnaires. Cette entente vient renforcer celle datant de 2003 avec l'association Meeting Professionals International pour le programme Coordination d'événements et de congrès, qui mène à une attestation d'études collégiales (AEC). Grâce à ces deux programmes complémentaires, l'ITHQ dispose d'une offre de formation intégrée dans le domaine événementiel.

### Ententes avec des partenaires externes

- **Wine and Spirit Education Trust (WSET®)** : premier établissement d'enseignement québécois à s'associer à cette prestigieuse organisation britannique représentée dans 53 pays, l'ITHQ offre le niveau intermédiaire de la formation WSET® en langue anglaise;
- **Association professionnelle des guides touristiques, chapitre de Montréal** : élaboration d'une formation à l'intention des membres de l'Association, dans le but d'actualiser leurs connaissances en tenant compte des tendances émergentes au sein de leur profession;
- **Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)** : développement d'un nouveau programme court de formation destiné aux formateurs en hygiène et salubrité alimentaires;
- **Tourisme Montréal** : seconde cohorte pour le programme Guide touristique de Montréal, dont le recrutement a été établi en fonction des besoins de la clientèle chinoise de Montréal.

### Lettre d'intention

- **Cité collégiale de l'Ontario** : en vue d'examiner les possibilités de faire reconnaître des cours en équivalence pour les diplômés en hôtellerie de la Cité collégiale et ainsi leur faciliter l'accès aux programmes Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie UQAM-ITHQ et Hautes Études en gestion hôtelière internationale.

### 3. RECRUTEMENT DES CANDIDATS ÉTRANGERS

#### OBJECTIF

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre annuel d'élèves étrangers inscrits à un programme d'études	Minimum de 10 élèves étrangers en 2006-2007 Augmentation annuelle de 20 %, à compter de 2007-2008	Cible dépassée 16 élèves étrangers inscrits, sur une cible de 12	Cible non atteinte 6 élèves étrangers inscrits, sur une cible de 14	Cible non atteinte 8 élèves étrangers inscrits, sur une cible de 17	Cible atteinte à 50 % 11 élèves étrangers inscrits*, sur une cible de 21
Date d'adoption d'un programme d'accueil et d'intégration des élèves étrangers	2007-2008	Cible non atteinte	Cible reportée en 2009-2010	Cible atteinte Deux outils réalisés : • Bottin de ressources • Processus d'accueil des étudiants étrangers	S. O.
Mise en œuvre complétée du programme d'accueil et d'intégration des élèves étrangers	Mars 2011	S. O.	S. O.	S. O.	Cible non atteinte Amélioration de la procédure relative au suivi des demandes d'admission provenant de candidats étrangers

\*Vingt si on inclut les réinscriptions.

Les efforts de recrutement de candidats étrangers pour le programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale (HÉGHI) se poursuivent sur une base permanente, tout comme pour les programmes professionnels et techniques susceptibles d'accueillir cette clientèle.

#### Missions à l'étranger

L'ITHQ a réalisé deux missions de recrutement à Paris, à Bruxelles et à Genève (automne 2010 et hiver 2011) afin d'assurer la promotion de ses programmes réguliers. La mission de Bruxelles visait également à développer un partenariat avec l'organisme ESPACE FORMATION dont le profil de la clientèle étudiante correspond à celui du programme HÉGHI.

#### Activités de promotion et de marketing

- Actualisation des pages Web (programmes et admissibilité);
- Production de documents informatifs et publicitaires destinés à des sites Web francophones d'Europe;
- Communication au moyen de courriels avec les représentants de l'Alliance française située au Canada;
- Amélioration de la procédure d'admission en vue d'assurer un suivi davantage efficace des demandes provenant de candidats étrangers.

#### Programme d'accueil et d'intégration des étudiants étrangers

Cette cible est en bonne voie d'être atteinte. Rédigé en cours d'exercice, le document *Processus d'accompagnement des candidats et des étudiants étrangers aux ordres secondaire, collégial et universitaire* servira de base à l'élaboration du programme d'accueil destiné aux étudiants étrangers, prévu au cours des prochains mois.

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

### OBJECTIF

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre annuel d'inscriptions provenant du bassin de diplômés de l'ITHQ	Augmentation annuelle de 10 % (sur la base de 21 inscriptions en 2004-2005)	Cible dépassée 64 inscriptions, sur une cible de 28 : 40 inscriptions au DEC-Bac et 24 inscriptions à un 2 <sup>e</sup> programme d'études	Cible dépassée 103 inscriptions, sur une cible de 31 : 33 inscriptions au DEC-Bac et 70 inscriptions à un 2 <sup>e</sup> programme d'études	Cible dépassée 149 inscriptions, sur une cible de 34 : 34 inscriptions au DEC-Bac et 115 inscriptions à un 2 <sup>e</sup> programme d'études	Cible dépassée 196 inscriptions, sur une cible de 37 : 40 inscriptions au DEC-Bac et 156 inscriptions à un 2 <sup>e</sup> programme d'études

### OBJECTIF

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre annuel de diplômés issus des programmes de spécialisation ou de programmes universitaires, offerts notamment en partenariat avec l'UQAM	Augmentation annuelle de 10 % (sur la base de 69 diplômés en 2004-2005)	Cible dépassée 121 diplômés, sur une cible de 92	Cible dépassée 102 diplômés, sur une cible de 101	Cible dépassée 136 diplômés, sur une cible de 111	Cible dépassée 154 diplômés, sur une cible de 122

#### Critères d'évaluation relevés

L'ensemble des critères d'évaluation en vue de l'admissibilité aux programmes Gestion de restaurant et Coordination d'événements et de congrès, a été revu afin de favoriser une augmentation de la réussite scolaire et de la diplomation.

#### Augmentation des admissions dans 2 programmes de formation continue

En 2010-2011, le nombre d'inscriptions aux programmes de sommellerie et de bar a augmenté de 17 % comparativement à l'exercice précédent.

#### Démarrage d'un programme de formation continue sur mesure pour les membres de l'APGT

Du 7 mars au 2 mai 2011, 26 membres de l'Association professionnelle des guides touristiques de Montréal ont reçu une formation spécialisée d'une durée de 25 heures, élaborée par l'ITHQ afin de répondre aux besoins des représentants de l'industrie. Les cours ont été offerts dans les 2 langues officielles.

#### Seconde cohorte de guides touristiques pour la clientèle chinoise

À la demande de l'organisme Tourisme Montréal, un second groupe de 5 étudiants, recrutés au sein de la communauté chinoise de Montréal, a été formé afin de disposer d'un nombre suffisant de guides parlant le mandarin et habilités à desservir la clientèle chinoise à compter de l'été 2011.

## 5. QUALITÉ DE LA FORMATION ET RÉUSSITE SCOLAIRE

### OBJECTIF

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Écart entre le taux de persévérance et de diplomation des élèves de l'Institut et celui des élèves provenant des établissements du secteur public	Taux annuels supérieurs à ceux obtenus par les autres établissements du secteur public	Cible atteinte Cohorte 2003-2006 : taux d'obtention du DEC de 16,9 % plus élevé à l'ITHQ, durant la durée prescrite	Cible atteinte Cohorte 2004-2007 : taux d'obtention du DEC de 4,2 % plus élevé à l'ITHQ, durant la durée prescrite	Cible atteinte Cohorte 2005-2008 : taux d'obtention du DEC de 4,7 % plus élevé à l'ITHQ, durant la durée prescrite	Données non disponibles <sup>(1)</sup> (cohorte 2006-2009)
Nombre annuel de diplômés issus des programmes d'enseignement régulier (secondaire et collégial)	Augmentation annuelle de 10 %, d'ici 2011 (sur la base de 260 diplômés en 2004-2005)	Cible annuelle non atteinte 244 diplômés, sur une cible de 346	Cible annuelle non atteinte 319 diplômés, sur une cible de 380	Cible non atteinte 267 diplômés, sur une cible de 418	Cible non atteinte 291 diplômés, sur une cible de 461
Nombre annuel de programmes d'études évalués, dans le cadre de l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation de programmes	Un programme d'études annuellement	Cible atteinte 1 programme <i>Signature ITHQ</i> évalué : Gestion touristique (DEC)	Cible dépassée • 4 programmes évalués • Production du rapport d'autoévaluation, à la suite de la mise en place de la PIEA	Cible dépassée • 5 programmes évalués • Visite de la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC)	Cible atteinte 1 programme évalué
Pourcentage de recommandations prévues dans le rapport d'évaluation d'un programme d'études, mises en œuvre annuellement	Minimum de 50 % des recommandations mises en œuvre l'année suivant l'évaluation d'un programme, suivi de 100 % au cours de la seconde année	S. O.	Cible atteinte Plus de 50 % des recommandations du rapport d'évaluation du programme Gestion touristique, ont été implantées.	Cible atteinte 100 % des recommandations des bilans ont été implantées pour les programmes Gestion touristique et Gestion appliquée en restauration.	Cible atteinte 100 % des recommandations des bilans ont été implantées pour l'ensemble des programmes collégiaux.

<sup>(1)</sup> Les données statistiques de CHESCO ne seront disponibles qu'en novembre 2011.

### Évaluation des apprentissages

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC) a fait parvenir la version préliminaire de son rapport concernant l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages de l'ITHQ (PIEA). Au terme de son évaluation, la CEEC estime que l'application que l'ITHQ a faite de sa PIEA assure généralement la qualité de l'évaluation des apprentissages.

### Qualité de l'enseignement

Un sondage effectué auprès de 456 étudiants (sur 1 028) au cours de la session d'hiver, révèle le taux de satisfaction de la clientèle étudiante en ce qui a trait à la qualité des services et des aménagements mis à sa disposition (locaux, équipement informatique, Médiathèque, cafétéria, salon étudiant, Fondation, etc.).

Les résultats ci-après indiquent le pourcentage des répondants s'étant dits satisfaits ou très satisfaits des services suivants :

- Contenus de cours : 91 %;
- Qualité générale des enseignants : 91 %;
- Niveau d'écoute des enseignants : 88 %;
- Disponibilité des enseignants : 92 %;
- Niveau de difficultés des cours : 84 %;
- Services de la Médiathèque : 96 %.

#### **Évaluation et révision de programme**

En collaboration avec les représentants du Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie de l'UQAM, ce programme a été actualisé afin de mieux répondre aux attentes et aux compétences recherchées.

#### **Évaluation des compétences :**

- Stages à l'étranger : définition du profil des élèves ainsi que des habiletés et aptitudes rattachées aux compétences à développer et/ou à acquérir lors de la réalisation de stages à l'étranger;
- Élaboration d'une grille d'autoévaluation destinée aux professeurs et aux coordonnateurs de programmes afin de s'assurer qu'ils appliquent l'approche par compétences lors de l'évaluation.

#### **Mesures visant la réussite scolaire :**

- Dans le cadre de l'application de la Politique du français à l'ITHQ, inauguration du Service d'aide en français écrit (SAFÉ) et désignation d'un local en vue d'offrir aux étudiants un suivi personnalisé en cette matière. Animé par un professeur de français, ce nouveau service a généré une augmentation significative du nombre d'heures attribuées au soutien des élèves dans l'apprentissage du français;
- Harmonisation des pratiques lors de la correction du français et instauration d'un système visant à valoriser les démarches d'amélioration du français au Tremplin;
- Mise en œuvre de l'ensemble des recommandations proposées par les comités de révision des programmes collégiaux en cours d'année scolaire;
- Négociations entre l'Institut, le Collège Montmorency et le MELS, afin d'intégrer de façon obligatoire l'alternance travail-études au programme Gestion d'un établissement de restauration ITHQ-Collège Montmorency;
- Implantation de tests psychométriques au processus d'admission des programmes Cuisine professionnelle (automne 2010) et Gestion en hôtellerie internationale (hiver 2011), dans le cadre de projets pilote;
- Collaboration entre le Service des stages, le Registrariat et des professeurs des cours Gestion des ressources humaines et Rédaction de documents administratifs en français et en anglais, en vue de soutenir les étudiants dans la rédaction de leur curriculum vitae;
- Mise en place d'un système d'information relatif à la réussite scolaire, pour chacun des ordres d'enseignement.

#### **Persévérance de l'élève en vue de sa diplomation**

Des actions de soutien et d'accompagnement ont été réalisées dans le but de favoriser la réussite scolaire des élèves :

- Soutien aux élèves participant à divers concours professionnels afin d'encourager l'excellence et le dépassement personnel (voir en annexe le tableau *Concours, prix et nominations 2010-2011*);
- Collaboration avec la Fondation de l'ITHQ en vue de la mise sur pied d'un programme de soutien à l'entrepreneuriat, à l'intention des étudiants et des finissants.

## ORIENTATION II

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

#### 1. MISE EN PLACE DES UNITÉS DE RECHERCHE

##### OBJECTIF

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Date d'adoption du nouveau mandat et d'un plan d'action triennal	Décembre 2006	Cible partiellement atteinte <ul style="list-style-type: none"><li>Réalisation d'une étude des besoins et des services offerts aux clientèles</li><li>Adoption du nouveau mandat en juin 2008</li></ul>	Cible partiellement atteinte <ul style="list-style-type: none"><li>Implantation du Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration</li><li>Plan d'action triennal en élaboration</li></ul>	Cible non atteinte 3 mandats de recherche reliés au domaine de la cuisine, ont néanmoins été réalisés : <ul style="list-style-type: none"><li>La Santé au menu</li><li>Offre alimentaire dans les CPE</li><li>Objets de table comestibles</li></ul>	Cible atteinte Réalisation de 5 mandats de recherche reliés au domaine de la cuisine et de l'alimentation
Réalisation du plan d'action	Décembre 2009	S. O.	S. O.	Plan annuel réalisé	Plan annuel réalisé

#### Les projets et formations du Centre d'expertise et de recherche

##### *La Santé au menu*

Les activités reliées au domaine de la cuisine santé du Centre d'expertise et de recherche occupent désormais une part importante de son champ d'action. Le projet La Santé au menu, financé par Québec en forme, a permis de pourvoir le CER d'une équipe professionnelle qualifiée comptant 16 spécialistes en technologie alimentaire, en nutrition et en cuisine, qui ont visité un total de 106 entreprises. Les résultats de ce repositionnement sont importants et la reconnaissance de cette nouvelle expertise est en plein essor.

Les travaux de recherche menés dans le cadre du projet La Santé au menu, ont généré une abondance d'information que l'on retrouve sur différents supports :

- Trois guides d'accompagnement (arénas, restaurants et cafétérias d'école);
- Un site Internet ([www.lasanteaumenue.com](http://www.lasanteaumenue.com));
- Réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn).

Des professeurs affectés à ce projet ont participé à 2 colloques afin d'y présenter leurs travaux :

- Colloque de l'Association francophone pour le savoir (ACFAS), tenu en mai 2011 à l'Université de Sherbrooke
  - Réalisation et présentation d'une affiche scientifique intitulée *Mesure de l'amélioration d'une offre alimentaire santé chez les jeunes : défis de validité de contenu*
- Colloque annuel de l'Association québécoise des arénas et des installations récréatives et sportives (AQAIRS), tenu en avril 2011 à Gatineau
  - Présentation aux membres de l'AQAIRS des résultats du secteur des arénas

Trois séances de formation, destinées aux gestionnaires d'arénas, ont été réalisées sur le thème *Mieux gérer pour une meilleure offre alimentaire*.

Considérant le bilan positif de l'an un de La Santé au menu, le projet a été reconduit par Québec en forme et une subvention de plus de 913 000 \$ lui a été octroyée pour 2011.

#### ***Pratiques santé pour la cuisson des frites en restauration***

En collaboration avec la Fédération des producteurs de pommes de terre du Québec, l'équipe de recherche en cuisine du CER a défini les conditions et les pratiques santé optimales et réalistes d'utilisation de la friture de la pomme de terre dans les restaurants. Les résultats de ce travail sont colligés dans un guide destiné à la formation en classe et en entreprise.

#### ***Menus santé pour les personnes âgées***

- En collaboration avec l'Office municipal d'habitation de Montréal, les étudiants et professeurs de 3<sup>e</sup> année du programme collégial GAR ont développé des recettes standardisées afin de satisfaire les besoins particuliers des personnes de 55 ans et plus habitant dans les 1 259 logements des Résidences EnHarmonie;
- Par la suite, les professeurs ont réalisé une étude de cas en stratégie d'entreprise intitulée *L'heure des choix a sonné pour les Résidences EnHarmonie*;
- Maintenant offerte aux professeurs universitaires, cette étude a fait l'objet d'une présentation au congrès annuel de l'Association des sciences administratives du Canada (ASAC).

#### ***L'intensité gastronomique de l'offre en restauration des hôtels : comparatif entre Toronto et Montréal***

Cette recherche, réalisée par un professeur et 2 étudiants, a permis de réfléchir sur une définition pratique du mot « gastronomie » et de définir la façon selon laquelle les hôtels de ces 2 métropoles présentent leur offre alimentaire. Ce travail sera intégré au programme du cours de marketing offert à l'ordre universitaire.

#### ***Le tourisme culinaire et la chaîne Hôtellerie Champêtre***

Amorcée l'an dernier par 2 étudiants, cette recherche s'est achevée par une journée de formation par un professeur de l'ITHQ, à l'intention des chefs des 26 établissements de la chaîne Hôtellerie Champêtre. Les participants ont pu se familiariser avec les tendances alimentaires actuelles et l'intégration des concepts de tourisme culinaire dans leurs menus. Les résultats de ces travaux seront intégrés aux cours collégiaux et universitaires Découverte des aliments, Sciences des aliments et Éléments de culture culinaire et gastronomie.

## **Autres réalisations du CER**

### ***Étude comparative pour Hydro-Québec***

Un professeur et un étudiant ont réalisé une étude comparative des sites en zones éloignées d'Hydro-Québec, afin d'examiner les modes d'approvisionnement, l'entretien hôtelier et l'entretien ménager de ces centrales.

### ***Étude de faisabilité pour la Corporation de développement économique de Chapais***

Un professeur et un étudiant ont réalisé une étude de faisabilité au profit de la Corporation de développement économique de Chapais (CDC), pour un projet de centre récréotouristique à vocation multiple dans le secteur du lac Opémisca. Leur démarche s'est appuyée sur un inventaire des attraits et des possibilités de la région sur le plan touristique et hôtelier, ainsi que sur les réalités susceptibles d'influencer la performance du projet. La possibilité d'offrir de la formation en hôtellerie à partir de l'éventuel centre récréotouristique, a également été envisagée.

### ***Trois conférences sur le thème Entrepreneuriat et restauration indépendante dans le contexte québécois***

Cette première recherche menée en collaboration avec le Lausanne Hospitality Research et établissant un lien entre la personnalité des restaurateurs indépendants du Québec et les résultats qu'ils obtiennent avec leur établissement, est complétée. Ses résultats ont fait l'objet de conférences lors de 2 rencontres :

- Assemblée annuelle de l'Association des restaurateurs du Québec, en novembre 2010;
- Colloque sur le Tourisme et la transformation urbaine, Rencontre interuniversitaire UQAM-Ryerson-ITHQ, en mars 2011.

### ***Création d'un programme de soutien à l'entrepreneuriat***

Une étude exhaustive a démontré la nécessité de sensibiliser la clientèle étudiante de l'Institut à l'enjeu de l'entrepreneuriat dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration. Par la suite, le CER a mis au point un programme de soutien à l'entrepreneuriat tandis que la Fondation de l'ITHQ créait un fonds dédié à cette fin. Les premières activités du programme sont prévues au cours de l'automne 2011.

**OBJECTIF**

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Date de création du CEGITHQ et d'adoption d'un plan de développement triennal	Mars 2008	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.  (Réponse négative du comité externe du MELS, en 2006-2007)
Réalisation du plan de développement triennal	Mars 2011	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.

**OBJECTIF**

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Date d'adoption de la nouvelle offre de service et d'un plan d'action afférent	Mars 2011	(En cours de réalisation) Réorganisation partielle des ressources humaines en vue d'une meilleure offre de service aux élèves	(En cours de réalisation) Intégration de la Médiathèque au CER	(En cours de réalisation) Dépôt du rapport du Comité d'orientation de la Médiathèque, en mars 2010	Réalisation de 5 actions

Les résultats des consultations effectuées auprès des diverses clientèles de la Médiathèque, confirment que le réaménagement de son espace en 3 aires distinctes (études-recherches, détente et travail d'équipe) répond davantage aux besoins des étudiants. L'accroissement de la fréquentation reflète d'ailleurs l'intérêt de cette clientèle pour cet aménagement beaucoup plus convivial et fonctionnel.

La Médiathèque a par ailleurs fait l'objet d'actions prioritaires de divers ordres :

- **Actualisation des locaux** : un contrat a été confié à une firme spécialisée en vue de l'élaboration d'un plan fonctionnel et technique de la future bibliothèque;
- **Actualisation des collections** : un élagage a été effectué afin de répondre au nouveau positionnement du centre en tant que ressource spécialisée en tourisme, hôtellerie et restauration;
- **Intégration des nouvelles technologies** : la Médiathèque a entrepris la mise en œuvre de la migration de son répertoire vers *www.diigo.com*, un nouvel outil performant et gratuit;
- **Révision du bulletin de veille** : *Le babillard* sera désormais un outil de transfert des connaissances et des technologies applicables aux ordres d'enseignement supérieurs;
- **Services offerts** : un plan de développement des ressources humaines tenant compte des nouveaux services et de la nouvelle orientation de la Médiathèque, est en cours de réalisation.

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Date d'adoption du nouveau mandat et d'un plan d'action triennal	Mars 2007	Cible non atteinte 2 éléments d'expérimentation	Cible non atteinte • Nomination d'une directrice et d'une directrice adjointe par intérim à la restauration • Mise sur pied d'un groupe de travail Hôtel-École	Cible partiellement atteinte • Nomination d'un directeur adjoint à la restauration • Élaboration d'un Plan d'action 2009-2010 • Dépôt des recommandations du comité Hôtel-École	Cible atteinte Implantation des recommandations du comité Hôtel-École, déposées au printemps 2010
Réalisation du plan d'action triennal	Mars 2010	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.

**Recommandations du comité Hôtel-École : augmenter la présence des élèves à l'Hôtel de l'Institut**

- Restauration : l'intégration d'un nombre plus élevé d'élèves aux activités de restauration, a été réalisée. Leur présence, que ce soit lors d'un stage, à l'occasion d'un cours ou dans le cadre d'un emploi, se chiffre à 31 306 heures cette année. Aussi, l'organisation d'événements thématiques au Restaurant de l'Institut a permis à plusieurs élèves et à leurs professeurs de mettre en pratique les apprentissages réalisés en classe;
- Hébergement : au cours de l'hiver 2011, près de 1 350 heures d'application pédagogique et de stages non rémunérés ont été comptabilisées à la réception de l'Hôtel, pour les programmes des ordres collégial et universitaire ainsi que pour le programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale.

**Recommandations du comité de relance du Restaurant de l'Institut (CRRDI)**

En cours d'exercice, un comité composé de représentants des différentes directions a réalisé un diagnostic et déposé un rapport proposant des mesures d'amélioration de la performance du Restaurant de l'Institut. Les principales recommandations sont à l'effet de revoir le positionnement du Restaurant de l'Institut ainsi que celui de la Salle Paul-Émile-Lévesque, également ouverte au public, et d'augmenter la présence des élèves et des professeurs dans les opérations quotidiennes.

**Établissement d'un nouveau processus d'approvisionnement**

Le comité d'approvisionnement mandaté pour examiner la possibilité de regrouper les achats de l'Hôtel et de l'École, est à l'origine du succès remporté par la nouvelle procédure mise en œuvre.

**Forfait *Ça roule***

Soucieux d'offrir des forfaits en lien avec l'actualité festivalière et culturelle de Montréal, l'Institut a proposé, au cours de la saison estivale, une nouvelle offre invitant les cyclistes à séjourner à l'Hôtel de l'Institut.

### Visibilité de l'Hôtel de l'Institut

- L'acquisition de l'application Web *Réserv-it* a permis une augmentation du nombre de canaux de diffusion en interface, dont Québec Vacances, Global réservations et Venere, un fournisseur affilié à Expedia;
- L'Hôtel et le Restaurant de l'Institut sont maintenant présents dans une trentaine de sites ou de liens Internet de même que sur Facebook;
- Les revenus provenant des réservations en ligne, notamment par l'entremise du site de l'ITHQ et de ceux de BonjourQuébec.com, Booking.com, Venere et Québec Vacances, ont totalisé 548 329 \$ au 30 juin 2011, soit une augmentation de 71 % par rapport à la même période l'an dernier. Le site Web de l'Hôtel est, sans contredit, un outil efficace de promotion et s'avère essentiel à la rentabilité de l'Hôtel;
- La campagne de promotion réalisée auprès des médias et dans le Web, au terme de la rénovation des chambres, a eu un effet significatif sur l'achalandage de l'Hôtel.

## OBJECTIF

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre d'ententes signées annuellement	Une entente annuelle, à compter de 2007-2008	Cible dépassée 3 ententes signées	Cible dépassée 2 ententes signées et 5 renouvelées	Cible dépassée 2 ententes signées	Cible dépassée 5 ententes signées

En plus des ententes portant sur des projets particuliers, l'ITHQ a maintenu ses contacts avec l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) et l'Association des hôteliers du Québec (AHQ) afin de soutenir la présence de son centre de recherche au sein de l'industrie et de développer des projets de recherche dans ses secteurs d'activité. Des représentations ont également été faites auprès de l'Université Laval, de l'Université de Montréal, de l'École hôtelière de Lausanne et de l'Institut Paul Bocuse.

La diversité des partenariats avec, entre autres, le ministère du Tourisme, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ), Hydro-Québec, Hôtellerie Champêtre, le CHUM, l'Office de la protection du consommateur et Québec en forme, a permis d'atteindre les objectifs financiers, de recherche et d'expérimentation du CER.

### Cinq nouvelles ententes

- **Hydro-Québec – Gestion des centres éloignés** : étude économique et qualitative des modes d'approvisionnement en vivres, en zones éloignées;
- **MAPAQ** : développement d'outils de formation en hygiène et salubrité alimentaires à l'intention des formateurs du MAPAQ et mise en place d'une formation pour les futurs formateurs de la province;
- **Fédération des producteurs de pommes de terre du Québec** : collaboration à une étude portant sur la qualité et la teneur en matières grasses des frites, en fonction des conditions de fabrication;
- **Ville de La Malbaie (Mont Grand-Fond)** : conception de la cuisine du centre de ski par les élèves et un professeur du programme Gestion appliquée en restauration;
- **Corporation de développement économique de Chapais** : étude de faisabilité d'un centre multifonctionnel récréotouristique comprenant une auberge-école au lac Opémiska.

## 2. IMPLICATION DES ENSEIGNANTS

### OBJECTIF

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre d'enseignants impliqués annuellement dans des travaux de recherche et d'expérimentation	10 % des enseignants, d'ici 2011	(Atteinte de la cible prévue en 2011) 15 enseignants, sur une cible de 10	(Atteinte de la cible prévue en 2011) 18 enseignants, sur une cible de 10	(Atteinte de la cible prévue en 2011) 17 enseignants, sur une cible de 10	Cible atteinte 15 enseignants, sur une cible de 10

Quinze professeurs ont participé aux travaux de recherche suivants (décrits aux pages 24 à 26) :

- Gestion des centres éloignés (Hydro-Québec);
- Entrepreneur de la restauration artisanale, en collaboration avec l'École hôtelière de Lausanne;
- Évaluation du potentiel hôtelier du Grand-Nord (ministère du Tourisme);
- La Santé au menu (Québec en forme);
- Aménagement de cuisines (Mont Grand-Fond);
- Standardisation des menus de la chaîne Hôtellerie Champêtre (Hôtellerie Champêtre).

### OBJECTIF

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre d'enseignants impliqués annuellement dans des programmes d'enseignement universitaire	Augmentation annuelle de 10 % (sur la base de 9 enseignants en 2004-2005)	Cible dépassée 16 enseignants, sur une cible de 12	Cible dépassée 17 enseignants, sur une cible de 13	Cible dépassée 22 enseignants, sur une cible de 14	Cible dépassée 23 enseignants, sur une cible de 16

L'Institut a connu une année exceptionnelle, en termes de relève enseignante pour l'ordre universitaire. En effet, 7 nouveaux professeurs ont joint l'équipe des 16 enseignants déjà à l'emploi de l'École, pour un total de 23 enseignants universitaires.

### 3. EXPORTATION DES SAVOIRS

#### OBJECTIF

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre d'activités réalisées annuellement à l'intention des enseignants	Minimum de 4 activités en 2006-2007	Cible non atteinte	Cible atteinte	Cible partiellement atteinte	Cible atteinte
	Augmentation de 25 %, à compter de 2007-2008	4 activités réalisées, sur une cible de 5	6 activités réalisées, sur une cible de 6	5 activités réalisées, sur une cible de 8	10 activités réalisées, sur une cible de 10
Nombre d'activités réalisées annuellement à l'intention des élèves	Minimum de 4 activités en 2006-2007	Cible non atteinte	Cible atteinte	Cible dépassée	Cible dépassée
	Augmentation de 25 %, à compter de 2007-2008	3 activités réalisées, sur une cible de 5	6 activités réalisées, sur une cible de 6	63 activités réalisées, sur une cible de 8	78 activités réalisées, sur une cible de 10

En collaboration avec la direction de l'École, le Centre d'expertise et de recherche et la Direction des communications et des relations publiques et internationales ont organisé de nombreuses activités de communication et de diffusion de nouveaux savoirs, à l'intention des enseignants et des élèves.

#### Clientèle enseignante

Conférenciers :

- Jean-Michel Lorain, chef exécutif à la Côte Saint-Jacques de Joigny, en France, et membre Relais et Châteaux;
- Cora Tsouflidou, présidente de Cora Déjeuner;
- Bill Churma, directeur général de l'Hôtel des Seigneurs de St-Hyacinthe;
- Hugo Germain, directeur du développement des Hôtels ALT Canada, Groupe Germain;
- Louis-François Marcotte, chef-proprétaire des restaurants Le local, Le Hangar et Simpléchiq;
- Paul Thouin, vice-président marketing des Montgolfières de St-Jean-sur-le-Richelieu;
- Karine Laroche, conseillère pédagogique;
- Danielle Bourgeois, professeur d'histoire;
- Josée Garceau, spécialiste de l'intégration des nouvelles générations en milieu scolaire;
- Jade Guilbert, gestionnaire en environnement et horticulture.

De plus, le CER a organisé une journée entière de conférences au cours de laquelle 5 professeurs de l'Institut ont présenté leurs travaux à leurs collègues et 3 professionnels de l'industrie ont pris la parole. Il s'agit de Danielle Chayer, directrice générale de l'Association des hôteliers du Québec, et de Maurice Couture, de GPS Tourisme Inc., qui ont présenté les résultats de la recherche *Compétitivité du parc hôtelier québécois : État de la situation*, ainsi que de Philippe Le Roux, de Phéromone agence d'interactions, qui a entretenu l'auditoire sur le thème du Marketing 2.0.

Atelier de formation

Dix professeurs impliqués dans le projet La Santé au menu, ont bénéficié d'une formation sur les allergies alimentaires en restauration.

### Clientèle étudiante

Des conférenciers ont également été invités au cours de l'année, dans le cadre de divers cours, tous programmes confondus. Ainsi, 78 professionnels, spécialistes dans leur domaine, ont agi comme conférenciers dont voici quelques noms :

- Mathieu Dupuis, photographe spécialisé en voyage et tourisme;
- Robert James Penny, alias Bob le Chef;
- William Brown, vice-président principal de l'Association des hôtels du Grand Montréal;
- Evelyn Hoida, coordonnatrice, Service aux membres et Administration, à l'Association des hôteliers du Québec;
- Tony Pollard, président de la Canadian Hotel Association;
- Martin Picard, chef-proprétaire du restaurant Au Pied de Cochon;
- Darleen Maselli, du McGill University Welcome Center;
- Eric Fortin Lambert, coordonnateur logistique chez Spectra;
- Irène Dalla Libera, gouvernante générale au Fairmount Le Reine Elizabeth;
- Alexandre Duval, boucher à La maison du rôti;
- Luc Collin, de la Société touristique autochtone du Québec.

### OBJECTIF

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre de publications ou de communications réalisées annuellement	Minimum de 4 publications ou communications annuelles, à compter de 2008-2009	Cible atteinte 4 activités de publication et de communication	Cible atteinte à 75 % • 3 publications • 3 activités de communication	Cible atteinte • 5 publications, dont 2 contributions	Cible dépassée • 3 publications • 5 activités de communication

### Publications

- Dépôt de l'étude de cas *L'heure des choix a sonné pour les Résidences EnHarmonie de l'Office municipal d'habitation de Montréal*, pour publication auprès de l'Association des sciences administratives du Canada;
- Article *L'entreprenariat en restauration*, dans le magazine *ARQinfo*;
- Article *Inventaire de nourriture, une saine pratique à apprivoiser*, dans la revue professionnelle *HRI*.

### Conférences et activités de communication

- *Recevoir en santé sans décevoir*, en collaboration avec la nutritionniste Hélène Laurendeau et Nutrium, à l'intention du milieu médical en cuisine santé du CHUM, pour une seconde année;
- *Comment l'innovation arrive dans nos assiettes*, dans le cadre de la semaine horticole organisée par l'Union des producteurs agricoles;
- Deux présentations sur le thème de la place de la gastronomie dans le tourisme métropolitain, lors du colloque UQAM-Ryerson-ITHQ;
- Trois clips vidéo faisant partie de la série *L'ITHQ se met à table*, portant sur l'accueil, la prise de commande et la gestion de plaintes en salle à manger.

## ORIENTATION III

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

### 1. FINANCEMENT

#### OBJECTIF

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Date de révision annuelle des bases budgétaires	Avant le 30 septembre	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte
Date d'adoption annuelle des bases budgétaires	Avant le 30 juin	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte
Mise en œuvre annuelle, dans chaque unité administrative, d'une nouvelle pratique organisationnelle visant l'utilisation plus efficiente des ressources financières et humaines de l'Institut	Une pratique organisationnelle annuelle pour chaque unité administrative	Cible dépassée 5 pratiques organisationnelles	Cible dépassée 5 pratiques organisationnelles	Cible partiellement atteinte 3 pratiques organisationnelles	Cible dépassée 9 pratiques organisationnelles et adaptation des pratiques en matière de gestion des risques

Afin de répondre aux exigences de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, la *Politique visant la réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative*, adoptée par le conseil d'administration de l'Institut, a été approuvée par le Conseil du trésor.

#### Nouvelles pratiques organisationnelles

Certains processus de travail ont été révisés en vue d'une utilisation plus efficiente des ressources financières et humaines dans plusieurs unités administratives :

- Mesures additionnelles de suivi du contrôle des dépenses de déplacement, de publicité et de frais de formation;
- Centralisation des achats de produits alimentaires pour toutes les cuisines de l'Institut (banquets, restaurants, cafétéria, ateliers de cuisine, etc.) et ajustement des tâches des préposés à la réception des marchandises;
- Restructuration de la communication interne en vue d'une meilleure efficacité des outils utilisés (courrier électronique et bulletin électronique interne);
- Implantation de pratiques de compostage des matières végétales dans toutes les cuisines;
- Introduction de systèmes de gestion par projet et de demandes de service en ligne dans le secteur des communications-marketing. La conception et la production de matériel d'information ou de promotion destiné au public, sont soumises à cette procédure;

- Mise à jour partielle du calendrier de conservation des archives afin de regrouper certaines activités : 44 règles supprimées, 22 modifiées et 8 ajoutées, conformément à la Loi sur les archives;
- Implantation de SAGIR (Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources), une stratégie gouvernementale visant à uniformiser et à simplifier les processus de gestion des ressources humaines, matérielles et financières dans les ministères et organismes. L'ITHQ a fait les liens nécessaires entre ses services de ressources humaines, informationnelles et financières, la DGSAGIR et le Centre de services partagés du Québec, dans le but d'assurer l'arrimage et la mise en ligne de la livraison 1.2 de SAGIR2, en novembre 2011. L'ITHQ s'intègre ainsi au réseau de 75 000 usagers gouvernementaux qui l'utilisaient déjà;
- Réalisation d'un projet-pilote en matière d'hygiène et de salubrité à l'Hôtel de l'Institut : des vérifications hebdomadaires sont effectuées dans 8 secteurs afin de vérifier leur conformité. L'évaluation est réalisée au moyen d'une grille de points pour chaque lieu inspecté et des améliorations sont apportées, au besoin;
- Redressement en cours au Restaurant de l'Institut : contrôle systématique du coût des aliments, gestion plus rigoureuse des ressources humaines en fonction de l'achalandage, efforts de promotion accrus et échanges avec l'École de l'Institut en vue d'accroître le nombre d'heures d'apprentissage des élèves.

#### **Suivi des recommandations du vérificateur interne**

Le Comité de vérification et de gestion des risques a été saisi de trois rapports de vérification interne portant sur les dossiers suivants :

- L'application des lois et règlements : 80 % des recommandations ont été appliquées à la satisfaction du vérificateur et du comité de vérification et de gestion des risques;
- La sécurité physique des personnes et des lieux : évaluation des risques et améliorations apportées à la supervision des services de sécurité par un fournisseur externe; contrôle des accès (portes) et de la circulation des visiteurs; systèmes d'alarme;
- Le *Plan des technologies de l'information* (PTI), évaluation des risques et améliorations à apporter :
  - Arrimer le PTI au plan stratégique 2012-2017 de l'ITHQ : cette recommandation sera mise en application dans les 6 mois suivant l'adoption du plan stratégique 2012-2017;
  - Comparer 3 options possibles de téléphonie afin de déterminer la plus appropriée pour l'ITHQ;
  - Compléter l'infrastructure du réseau et l'intégrer à l'appel d'offres.

Les 2 dernières recommandations ont déjà été prises en compte; un rapport d'analyse ainsi qu'un nouvel appel d'offres ont été élaborés par une firme spécialisée.

#### *Gestion des risques alimentaires*

Une politique a été adoptée dans le but de sensibiliser l'ensemble des employés et de faciliter la tâche à ceux qui travaillent dans les lieux de production alimentaire. Tous ceux qui ont accès aux espaces où sont manipulés des aliments ont suivi la formation en hygiène et salubrité des aliments exigée par la loi dans les établissements de restauration.

#### *Autres risques*

Une attention particulière a été apportée aux questions de sécurité de l'information et des personnes, de protection des renseignements personnels et d'éthique. De la sensibilisation et de la formation ont été offertes à des groupes particuliers de même qu'à l'ensemble du personnel.

**OBJECTIF****Accroître les revenus autonomes d'exploitation nets.**

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Dépôt et adoption annuels d'une liste d'objectifs de rentabilité, applicables aux services et aux activités commerciales	Avant le 30 juin	Cible atteinte	Cible atteinte (par la planification budgétaire annuelle)	Cible atteinte (par la planification budgétaire annuelle)	Cible atteinte (par la planification budgétaire annuelle)
Écart* entre la rentabilité effective et l'objectif annuel défini par chacun des services	Atteinte ou dépassement de l'objectif annuel fixé par chacun des services	Cible atteinte Objectif : 5,9 M\$ Résultats : 6,1 M\$ Dépassement : 3,6 %	Cible dépassée Objectif : 5,1 M\$ Résultat : 6,2 M\$ Dépassement : 22 %	Cible dépassée Objectif : 5,8 M\$ Résultat : 7 M\$ Dépassement : 20,7 %	Cible dépassée Objectif : 6,7 M\$ Résultat : 7,4 M\$ Dépassement : 11,1 %
		L'objectif a été diminué à la suite de la décision de réduire les activités du Service aux entreprises.			

\*Par méthode de calcul constante

**Augmentation des revenus de l'Hôtel de l'Institut**

En décembre 2010, à l'occasion de l'inauguration officielle des 42 chambres de l'Hôtel de l'Institut, rénovées en cours d'exercice, l'Institut a organisé une campagne publicitaire dans les médias spécialisés et dans le Web, et a tenu une conférence de presse à laquelle étaient également conviés ses partenaires de l'industrie touristique et hôtelière. À la suite de cette opération de promotion, l'Hôtel a connu une augmentation marquée de son achalandage. Son taux d'occupation par rapport à l'an dernier a de fait dépassé les 5 %, pour atteindre 84 % au 30 juin 2011. Il s'agit là de sa meilleure performance des 10 dernières années.

**OBJECTIF****Augmenter le financement provenant de commandites et de dons.**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Financement obtenu annuellement (en dollars)	Financement équivalent à 250 000 \$ nets, en 2006-2007  Augmentation de 20 % par an, à compter de 2007-2008	Cible dépassée  Dons totalisant 454 950 \$, sur une cible de 300 000 \$  Valeur de 265 048 \$ en commandites et en équipements	Cible dépassée  Dons totalisant 588 805 \$, sur une cible de 360 000 \$  Valeur de 232 335 \$ en commandites et en équipements	Cible dépassée  Dons totalisant 960 321 \$, sur une cible de 432 000 \$	Cible atteinte à 90 %  Dons totalisant 464 056 \$, sur une cible de 518 400 \$

En 2010-2011, la Fondation de l'Institut a versé un montant total de 464 056 \$ à l'ITHQ. Ce montant provient des profits générés par des activités de financement organisées par la Fondation de l'ITHQ, dont voici les plus importantes :

- Grand Dîner de la rentrée (septembre 2010);
- Soirée-hommage à Fernand Roberge (octobre 2010);
- Dîner de la Bourse Françoise-Kayler (avril 2011);
- Événement Les Grands Chefs Relais & Châteaux (avril 2011).

La Fondation de l'ITHQ a versé directement aux élèves plus de 183 000 \$, sous la forme de bourses étudiantes (aide financière, perfectionnement ou stages à l'étranger).

## 2. RESSOURCES HUMAINES

### OBJECTIF

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Date de dépôt d'un diagnostic relatif au profil actuel de l'effectif de l'Institut, tant sur le plan quantitatif que sur celui des compétences professionnelles	Novembre 2006	Production d'un rapport dressant le profil sociodémographique et scolaire de l'effectif	(Cible associée aux résultats des deux indicateurs suivants)	(Cible associée aux résultats des deux indicateurs suivants)	(Cible associée aux résultats des deux indicateurs suivants)
Date de dépôt de la prévision des ressources humaines requises (prévision adaptée aux défis découlant du plan stratégique et aux résultats de l'analyse de vulnérabilité)	Décembre 2007	Cible non atteinte (différée en raison de la réorientation de l'indicateur ci-dessous)	Cible partiellement atteinte Réorganisation administrative majeure, en fonction de l'atteinte de l'objectif	Cible atteinte Analyse de vulnérabilité réalisée	Cible atteinte en 2009-2010
Date d'adoption d'un plan de gestion prévisionnel de main-d'œuvre intégrant des mesures de renouvellement et de transfert d'expertise	Septembre 2008	S. O. (Démarche réorientée)	Cible partiellement atteinte Élaboration du rapport de planification de la main-d'œuvre préalable au plan de relève	Cible en voie d'être atteinte Élaboration de 3 outils : • parcours type du plan de relève; • répertoire des profils de compétences; • lexique des compétences.	Cible redéfinie Actions réalisées en continu afin de concourir à l'atteinte de l'objectif

À l'instar de la majorité des organismes et des ministères, l'Institut devra faire face à de nombreux départs à la retraite au cours des prochaines années. Assurer la relève et le transfert de l'expertise s'avère donc prioritaire et cette préoccupation figure dans l'ensemble des activités de gestion de ses ressources humaines. Par ailleurs, l'Institut doit également composer avec la volonté gouvernementale de réduire la taille de l'État.

Dans ce contexte et en fonction des orientations de l'Institut, la Direction des ressources humaines apporte son soutien à la fois à l'organisation et aux gestionnaires dans leur réflexion sur les besoins actuels et anticipés de personnel, et met en œuvre les mesures appropriées pour assurer la disponibilité des ressources nécessaires. La dotation des emplois s'effectue toujours après avoir examiné les différentes possibilités de réorganiser le travail. Lors des nombreux comblements de postes, les nouveaux titulaires sont déjà visés pour assurer une relève potentielle dans des postes professionnels ou d'encadrement, et ainsi succéder aux employés qui quitteront pour leur retraite.

### **Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et embauche**

En prévision des futurs départs à la retraite, l'intégration de nouveaux employés a permis de consolider les équipes de plusieurs unités :

- À l'École de l'Institut, le recrutement d'un nouveau directeur a fait l'objet d'une collaboration avec l'École nationale d'administration publique (ÉNAP) afin de développer des outils de sélection correspondant aux exigences particulières de ce poste-clé au sein de l'organisation;
- Dans les autres directions, une vingtaine de postes ont également été comblés, incluant ceux de spécialiste en sciences des aliments au Centre d'expertise et de recherche et de chef exécutif au Restaurant de l'Institut.

### **Relations de travail**

Cette année, les négociations dans le secteur public ont dominé l'activité dans le domaine des relations professionnelles. Les négociations avec le Syndicat des professeurs de l'État ont constitué un dossier de première importance puisque l'Institut siégeait à la table centrale et participait à l'élaboration des dépôts patronaux ainsi qu'à l'analyse de l'impact des demandes syndicales, notamment celles ayant trait à l'article 22D de la convention collective.

### 3. RESSOURCES INFORMATIONNELLES

#### OBJECTIF

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Nombre de services de type transactionnel révisés et mis en ligne	Un service par 2 ans	Cible dépassée Mise en ligne de la formation en hygiène et salubrité des aliments	Cible atteinte Mise en ligne de la formation Action-Service, en partenariat avec Educ'Alcool	Cible dépassée Mise en ligne d'un formulaire de demande d'admission Implantation du site <i>Mon Espace</i> Mise en place de 2 réseaux pour les réservations en ligne (Hôtel) Vente en ligne du manuel <i>Hygiène et salubrité alimentaire</i>	S. 0.
Pourcentage des programmes individualisés de développement des compétences liées aux NTIC*, élaborés à l'intention du personnel enseignant	50 % d'ici mars 2007 100 % d'ici mars 2008	Cible atteinte 100 % des programmes individualisés pour les enseignants	S. 0.	S. 0.	S. 0.
Date d'adoption d'un plan directeur triennal visant à maintenir l'intégrité et la sécurité des ressources informationnelles et à en assurer la mise à jour	Mars 2007	S. 0.	S. 0.	S. 0.	Cible atteinte Adoption d'un plan quinquennal d'intégration des technologies
Réalisation du plan directeur triennal	Mars 2010	Cible atteinte Réalisation du Plan directeur selon les priorités établies en 2007-2008	Cible atteinte Réalisation du Plan directeur selon les priorités établies en 2008-2009	S. 0.	Cible atteinte Réalisation des actions prévues à l'an 1 du Plan d'intégration des technologies

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

### **Intégration des technologies de l'information**

Dans le but de doter l'Institut d'une infrastructure technologique évoluée, performante et répondant aux principes de développement durable, un plan quinquennal d'intégration des technologies a été présenté et adopté par le comité de vérification et de gestion des risques, ainsi que par le conseil d'administration. Globalement, le plan vise un rehaussement des équipements en place (réseautique, téléphonie, serveurs et ordinateurs), par leur mise à niveau ou encore par leur remplacement :

- Renouvellement du parc informatique de l'Institut en dotant celui-ci d'un équipement normalisé et sécurisé;
- Rehaussement de l'infrastructure réseau;
- Remplacement du système téléphonique actuel par une technologie récente.

L'Institut a complété l'an 1 de son projet d'intégration des technologies :

- Remplacement des 58 ordinateurs de ses 2 laboratoires d'informatique;
- Remplacement de 54 ordinateurs dans différentes unités administratives;
- Acquisition d'un nouvel équipement faisant passer la capacité de son serveur de stockage de données de 2 à 10 téraoctets;
- Remplacement de 2 serveurs Maître D (hôtellerie);
- Augmentation de la mémoire de 16 à 48 gigaoctets de ses serveurs de virtualisation;
- Finalisation des rapports d'analyse et des devis techniques et élaboration de l'appel d'offres pour le remplacement de son infrastructure réseautique.

### **Amélioration des outils pédagogiques et formation des utilisateurs**

- Révision et modernisation de la base COBA stages et formation des employés;
- Implantation d'Adobe Connect Pro (plateforme de formation à distance) et 4 séances de formation offertes aux enseignants;
- Implantation du progiciel GER@GAR :
  - Formation des professeurs de cuisine managériale et de ceux de gestion de la restauration;
  - Initiation des étudiants de la cohorte GAR 200 à l'utilisation de ce logiciel qui est utilisé dans 4 cours.

### **Poursuite de la refonte du site Web**

Afin de mettre en œuvre la troisième phase de la refonte de son site Internet, l'ITHQ s'est adjoint les services d'un chargé de projet Web en décembre 2010. Il supervise les différentes étapes de réalisation du site, soit la création du design et des éléments graphiques, la rédaction du contenu, la production des pages HTML, l'intégration et la codification des applications informatiques. Le nouveau site Web devrait être fonctionnel en décembre 2011.

Pour son futur site, l'Institut utilisera le logiciel Typo3, un système de gestion de contenu libre de droits déjà utilisé par plusieurs ministères et organismes publics (Université Bishop's, ministère de la Sécurité publique, etc.). Offert en français, il a été adapté à la réalité linguistique québécoise et respecte les recommandations de l'Office québécois de la langue française.

### **Projets connexes à la refonte du site Web**

- Implantation d'un système d'adresses courriel permanentes (@monithq.ca) pour tous les étudiants, par l'entremise de la solution Google Apps (mise en service à compter de l'hiver 2012);
- Analyse stratégique préalable au lancement d'une infolettre ITHQ, en décembre 2011;
- Mise en place de l'infrastructure nécessaire à l'inscription en ligne pour tous les programmes de formation (prévue en octobre 2011).

### **Statistiques de consultation du site de l'ITHQ (du 1<sup>er</sup> juillet 2010 au 30 juin 2011)**

- 536 118 visites (+ 10 %)
- 303 523 visiteurs uniques (+ 17 %)
- Temps moyen de consultation du site : 3 minutes, 37 secondes (-16 %)

### **Appropriation des réseaux sociaux**

Afin de mieux répondre aux besoins de ses différentes clientèles, l'ITHQ est maintenant présent dans la plupart des grands réseaux sociaux :

- Flickr (partage de photos) : plus de 6 500 photos vues/mois
- Twitter (réseautage) : plus de 1 000 abonnés
- Facebook (réseautage) : 1 511 « J'aime »
- Youtube (partage de vidéos) : 811 visionnements/mois

### **Nouveau bulletin électronique d'information pour l'interne**

Ce nouvel outil Web, davantage attrayant, accessible et souple, constitue un premier pas vers le développement d'un intranet à l'intention du personnel et des étudiants de l'Institut. Entre le 27 septembre 2010 et le 31 mai 2011, 30 éditions hebdomadaires de l'ITHQ*express* ont été publiées. Le site a été visité à 11 329 reprises par 4 178 visiteurs différents et 65 commentaires de lecteurs ont été reçus.

Avantages de la plateforme Web :

- Accessibilité accrue pour la clientèle étudiante, les diplômés et les retraités, grâce au Web;
- Diminution des coûts d'impression et du gaspillage de papier;
- Meilleure circulation de l'information (deux fois plus d'éditions diffusées qu'en 2009-2010);
- Contribution à l'image de marque : rayonnement de l'ITHQ auprès des 1 000 membres de l'Association des diplômés, des membres du C.A. et de la Fondation de l'ITHQ, pour ne nommer que ceux-là;
- Archivage de l'ensemble des articles et des photos publiés, et moteur de recherche intégré.

## 4. QUALITÉ DES SERVICES

### OBJECTIF

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

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Date d'adoption d'une grille institutionnelle d'indicateurs de gestion à l'intention du comité de direction et du conseil d'administration	Juin 2006	Cible abandonnée (Projet reporté à la suite d'une réorientation)	S. O.	S. O.	S. O.
Taux de satisfaction des clientèles consultées en marge de la grille institutionnelle d'indicateurs de gestion	Degré de satisfaction élevé des clientèles	Cible non atteinte (conséquence du premier indicateur) 50 éléments d'amélioration de la qualité ont néanmoins été mis en place.	S. O. Évaluation de 4 programmes Satisfaction de la clientèle de l'Hôtel	S. O.	Cible en continu Mesure de la satisfaction des : • étudiants; • partenaires de stage; • utilisateurs des services de l'Hôtel.
Date d'adoption d'un plan pluriannuel d'amélioration de la qualité dans le cadre du suivi de la grille institutionnelle d'indicateurs de gestion	Avant le 31 mars 2007	Cible non atteinte (conséquence du premier indicateur)	S. O.	S. O.	S. O.
Date d'adoption d'un plan directeur triennal visant le maintien de l'intégrité des immobilisations et de l'équipement	Mars 2007	Cible non atteinte	Cible non atteinte Demande budgétaire de 14 M\$, à la suite d'une évaluation conjointe ITHQ-SIQ des besoins en immobilisations	Cible non atteinte Préséance donnée à la requalification de l'immeuble	Cible non atteinte Préséance donnée à la requalification de l'immeuble
Réalisation du plan directeur triennal	Mars 2010	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.

## **Mesure de la satisfaction des clientèles**

### *Clientèle étudiante*

Dans le cadre du sondage réalisé lors de la session d'hiver, un nombre élevé d'étudiants se sont dits satisfaits ou très satisfaits par rapport à différents sujets :

- La charge de travail demandée pour les études et les travaux : 79 %;
- La qualité des services offerts à la Médiathèque : 96 %;
- Le nombre et la qualité des documents à la Médiathèque : 89 %;
- La propreté des lieux : 97 %;
- La qualité des équipements informatiques : 82 %;
- L'accueil du personnel du Service des stages : 82 %;
- La variété et la qualité des produits en vente à la cafétéria : 88 %.

### *Qualité des stagiaires de l'ITHQ*

À l'hiver 2011, 41 superviseurs d'entreprises ayant accueilli des étudiants stagiaires de Gestion touristique (GT 400) ont répondu à un sondage de satisfaction. Les aspects du travail évalués et les taux de satisfaction obtenus ont été les suivants :

- Le respect des consignes et des directives dans l'entreprise : 83 % très satisfaits; 17 % satisfaits;
- L'intégration du stagiaire au groupe : 80 % très satisfaits; 20 % satisfaits;
- L'intérêt et la motivation au travail : 76 % très satisfaits; 24 % satisfaits;
- La qualité du travail effectué : 73 % très satisfaits; 27 % satisfaits;
- La satisfaction selon vos critères d'embauche : 85 % très satisfaits; 15 % satisfaits.

### *Clientèle de l'Hôtel de l'Institut*

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2010, l'Hôtel de l'Institut utilise l'application *Survey Monkey* sous la forme de cartes de commentaires, afin de mesurer plusieurs aspects touchant la satisfaction de ses clients. Voici les taux de satisfaction obtenus pour la période allant du 1<sup>er</sup> juillet 2010 au 30 juin 2011, au sein de ses différents services :

- Restauration : 95 % des 1 848 clients interrogés recommanderaient le Restaurant de l'Institut;
- Service des banquets : 87 % des 108 responsables d'entreprise interrogés, organiseraient de nouveau une activité à l'Hôtel de l'Institut;
- Hébergement : 95 % des 714 clients interrogés recommanderaient l'Hôtel de l'Institut à des connaissances;
- Taux de satisfaction générale obtenu pour l'ensemble des services : 92 %.

## **Poursuite de la requalification et entretien de l'immeuble**

Les travaux prévus dans la phase III de la requalification de l'immeuble, ont été réalisés au cours de l'exercice.

Autres réalisations :

- Établissement du plan d'entretien préventif, incluant la réalisation d'études essentielles telle celle portant sur la double paroi de l'édifice;
- Renouvellement du contrat d'entretien mécanique, mettant l'accent sur la maintenance préventive ponctuelle et respectant les horaires de cours;
- Entretien et restauration de plusieurs équipements de cuisine;
- Travaux visant le maintien du confort des usagers des salles de cours et des ateliers pratiques;
- Travaux de plomberie pour l'eau domestique;
- Mise en place d'une grille de traçabilité des actions correctives et préventives;
- Mise en place de mesures de sécurité visant un meilleur contrôle des accès à l'édifice.

## APPLICATION DES LOIS ET DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

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

Le tableau *Embauche et représentativité* présente en annexe les données afférentes aux groupes cibles et aux personnes handicapées. La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale confie à l'Institut la responsabilité d'adopter, de soumettre à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et de rendre public, un plan d'action annuel. L'objectif premier de cet exercice demeure toujours l'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées ainsi que les mesures envisagées pour les éliminer, que ces personnes travaillent à l'Institut, qu'elles y étudient ou qu'elles en soient les clientes.

L'ITHQ a déposé son nouveau plan triennal favorisant l'intégration des personnes handicapées. L'OPHQ l'a approuvé et a applaudi aux initiatives dont fera preuve l'Institut. Pour réaliser son plan, ce dernier s'est associé à une firme externe dont il a orienté et supervisé les travaux. Il a également formé et coordonné un comité composé de représentants de chacune de ses directions.

Des 16 actions à réaliser au cours de l'exercice, 14 l'ont été pendant l'année et la réalisation des 2 autres est tributaire d'actions en cours.

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

À mi-parcours de son plan d'action en matière de développement durable (DD) 2008-2013, l'Institut est bien engagé dans la réalisation de ses 5 objectifs. Dans le but de confirmer son engagement, il s'est doté d'une politique de DD dont la pièce maîtresse est la mise en œuvre d'un système de gestion environnementale (SGE). Les actions suivantes constituent quelques exemples de ce qu'il contient :

- Instauration du compostage des matières végétales;
- Amélioration de la gestion des matières résiduelles;
- Sensibilisation des employés à la réduction de la consommation de papier;
- Élaboration d'un guide pour l'organisation d'événements écoresponsables;
- Élaboration d'une Politique d'approvisionnement responsable.

D'autres gestes, telle l'introduction d'une compétence en DD dans le nouveau programme HÉGHI, ont aussi été posés.

## RÉSULTATS 2010-2011 DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être qui en facilitent la mise en œuvre.

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Arrimer développement durable et éducation dans tous les secteurs.

#### ACTION 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'Administration publique.

#### SÉLECTION DE GESTES

- Sensibiliser et encourager le personnel à s'impliquer dans la démarche;
- Diffuser le plan d'action DD dans le site Web.

#### SUIVI

- Chroniques régulières (10) dans le bulletin électronique de l'Institut;
- Amélioration apportée à la présentation du plan d'action par l'ajout des gestes concrets réalisés.

#### INDICATEURS

Taux de personnel rejoint par les activités de sensibilisation au DD

Taux de personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de DD pour l'intégrer à ses activités quotidiennes

#### CIBLES

2011 : 80 % du personnel sensibilisé

2013 : 50 % du personnel ciblé formé afin de pouvoir intégrer la démarche de DD dans ses activités régulières

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

90 % des employés de l'État sensibilisés (selon un sondage du BSQ<sup>1</sup>)

Les responsables de l'élaboration de politiques et de la planification stratégique ont participé aux séances d'information offertes par le BCDD<sup>2</sup>.

#### ACTION 2

Devenir un modèle de DD dans son champ de compétences.

#### SÉLECTION DE GESTES

- Sensibiliser les fournisseurs à sa démarche respectueuse des principes de DD;
- Encourager l'implication du personnel dans des projets prenant en compte les principes de DD.

#### SUIVI

Élaboration de la Politique d'approvisionnement responsable et mise en place d'un comité pour son implantation

#### INDICATEURS

Nombre d'activités auxquelles le personnel de l'ITHQ est associé

Connaissance de la démarche de l'ITHQ de la part de tous ses fournisseurs

#### CIBLES

2009-2013 : organiser au moins une activité respectueuse des principes de développement durable, par année.

2010-2011 : avoir informé l'ensemble des fournisseurs réguliers, de la démarche de l'ITHQ.

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Cette année encore, les employés et les étudiants ont été invités à participer :

- au Défi climat;
- à une activité de financement au profit de l'ONG Cuisiniers sans frontières;
- à la préparation du dîner de Noël des sans-abris.

<sup>1</sup> Bureau de la statistique du Québec

<sup>2</sup> Bureau de coordination du développement durable

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Innover en tenant compte du développement durable.

#### ACTION

Favoriser l'émergence de nouveaux produits et de façons de faire novatrices.

#### SÉLECTION DE GESTES

- Améliorer l'offre alimentaire;
- Appuyer les demandes de l'industrie en matière de R&D, en collaboration avec d'autres partenaires.

#### SUIVI

- Mise en œuvre du projet La Santé au menu, destiné aux jeunes;
- Révision de l'offre de restauration institutionnelle, à l'intention des personnes retraitées;
- Proposition d'outils en vue de réduire la teneur en gras des frites.

#### INDICATEUR

Prise en compte des principes de DD dans les processus de développement de services

#### CIBLES

- 2009-2013 : produire un document de veille annuellement;
- 2012 : avoir complété la révision des processus.

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- L'équipe du CER<sup>1</sup> a concentré ses efforts sur l'amélioration de la santé par l'offre d'aliments sains et variés à des clientèles à risque. Il a aussi misé sur la formation à distance pour des cours offerts aux entreprises;
- Un document a été produit et sera diffusé au cours de l'automne 2011.

<sup>1</sup> Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration de l'ITHQ

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes.

### ACTION

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à respecter les dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

### SÉLECTION DE GESTES

- Mettre en œuvre le Système de gestion environnementale (SGE);
- Élaborer et mettre en place des pratiques d'acquisition écoresponsable, incluant l'achat de produits locaux et biologiques, tant pour l'Hôtel et le Restaurant de l'Institut que pour l'École;
- Généraliser l'organisation d'événements écoresponsables dans tous les secteurs (hôtel, école, administration).

### SUIVI

- Mise en œuvre des 18 actions prioritaires identifiées à compter d'octobre 2010;
- Regroupement des achats;
- Élaboration d'un guide pour l'organisation d'événements écoresponsables.

### INDICATEURS

État d'avancement :

- du système de gestion environnementale;
- de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale;
- de pratiques d'acquisition écoresponsable.

### CIBLES

- 2011 : avoir élaboré un système de gestion environnementale;
- 2013 : avoir généralisé l'organisation d'événements écoresponsables;
- 2013 : avoir révisé l'ensemble des pratiques d'acquisition.

### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

La mise en œuvre du SGE s'est faite en concertation avec les instances concernées par les différents éléments du plan.

### PRINCIPALES RÉALISATIONS

- Projet expérimental de compostage des matières végétales dans 9 ateliers de cuisine ainsi que dans les cuisines de l'hôtel, celles de la salle à manger et celles de la cafétéria. Résultat : plus de 13 tonnes de matières résiduelles détournées des sites d'enfouissement;
- Élaboration d'une liste de vérification dans le but de déterminer si un achat est nécessaire et/ou si le produit visé répond à des critères d'écoresponsabilité;
- Introduction de critères écoresponsables dans certains documents d'appel d'offres;
- Rédaction d'un guide sur la réduction de la consommation de papier et formation du personnel;
- Formation de l'équipe d'entretien ménager sur la récupération des matières résiduelles, ajout de bacs de récupération et réaménagement de la salle à déchets;
- Utilisation généralisée de vaisselle durable;
- Révision des standards de quantité de nourriture dans les services alimentaires et offre de menus végétariens;
- Élaboration d'un projet de procédure pour le don ou la vente d'uniformes usagés.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 11

Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Faire connaître les impacts des choix de production et de consommation sur l'environnement et la société.

### ACTION

Favoriser une prise de conscience des bienfaits des pratiques écoresponsables par les clientèles externes.

### SÉLECTION DE GESTES

- Faire connaître aux diverses clientèles, les pratiques en matière d'achat de produits locaux et équitables;
- Informer la clientèle de l'Hôtel des nouvelles pratiques de DD.

### SUIVI

Mise à jour du site Web de l'Hôtel de l'Institut.

### INDICATEUR

Mise en valeur des produits locaux et des façons de faire de l'Hôtel

### CIBLES

- 2010 : création d'une section DD dans le site Web de l'Institut;
- 2013 : mise à jour de l'information destinée à la clientèle de l'Hôtel.

### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Présentation des gestes posés par l'Hôtel en matière de DD, dans le site Web;
- 5 200 forfaits écoresponsables vendus en 2010-2011;
- Promotion des modes de transports plus écologiques;
- Maintien de la certification Réser-Vert.

## PLAN D'ACTION 2006-2012 SUR LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

### Efficacité énergétique dans les bâtiments publics

Au cours de la dernière année, les réfrigérateurs et les chambres froides dont le refroidissement était assuré par un système fonctionnant à l'eau domestique, ont été branchés au réseau d'eau glacée. De plus, une fois atteinte leur fin de vie utile, les réfrigérateurs refroidis à l'air sont remplacés par des appareils refroidis à l'eau glacée.

### NOUVELLES RÉGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Le tableau ci-dessous a été réalisé en vertu des dispositions du décret portant sur l'application de l'article 8 des *Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'emploi supérieur à temps plein* et de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette.

#### BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2010-2011 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010

	NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL
Cadres	7	32 763 \$
Cadres juridiques*	S. O.	S. O.
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	S. O.	S. O.
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>32 763 \$</b>

\*La reddition de comptes pour les cadres juridiques, relève du ministère de la Justice du Québec.

## POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Le tableau ci-dessous a été réalisé en vertu de la Politique de financement des services publics annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010 et visant, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

### REDDITION DE COMPTE – TARIFICATION 1<sup>ER</sup> JUILLET 2010 AU 30 JUIN 2011

	MÉTHODE DE FIXATION DU TARIF	MODE D'INDEXATION DU TARIF	MODE DE RÉVISION TARIFAIRE	REVENUS	COÛTS	NIVEAU DE FINANCEMENT	% ATTEINT
<b>Revenus provenant de la tarification</b>							
École	Valeur marchande	Refixation	Annuellement	2 505 074 \$	30 146 251 \$	-27 641 177 \$	8 %
Hôtel pédagogique	Valeur marchande	Refixation	Annuellement	3 436 187	2 905 795	530 392	118 %
Centre de recherche et d'expertise	Valeur marchande	Refixation	Annuellement	953 860	974 155	-20 295	98 %
Stationnement	Valeur marchande	Refixation	Annuellement	212 649	91 899	120 750	231 %
				<b>7 107 770</b>	<b>34 118 100</b>	<b>-27 010 330</b>	
<b>Revenus provenant d'une autre source que la tarification</b>							
Subventions (du gouvernement du Québec et autres)				26 624 584	0	26 624 584	
Intérêts sur placements				282 522	0	282 522	
<b>Coûts inhabituels non reliés à la prestation de produits ou services</b>							
Perte à la radiation d'immobilisations				0	4 329	-4 329	
Perte non matérialisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions				0	2 178	-2 178	
<b>TOTAL DES REVENUS ET DÉPENSES</b>				<b>34 014 876 \$</b>	<b>34 124 607 \$</b>	<b>-109 731 \$</b>	

## POLITIQUE LINGUISTIQUE

En vigueur depuis janvier 2000, la Politique linguistique de l'ITHQ devait être révisée au cours de l'exercice 2010-2011. Toutefois, l'Office québécois de la langue française (OQLF) a mis à jour et déposé la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration publique* et le Conseil des ministres l'a adoptée en mars 2011. Celle-ci prévoit que chaque ministère et organisme forme un comité permanent mandaté pour réviser et mettre en œuvre sa politique linguistique institutionnelle. Relevant de la directrice générale, le comité mis sur pied à l'ITHQ au printemps 2011 est présidé par le directeur des communications et des relations publiques et internationales et est composé de 8 représentants des directions et services. Il réalisera son mandat au cours du prochain exercice.

Pour veiller à la qualité de ses communications écrites et électroniques, l'ITHQ emploie 2 ressources professionnelles, dont une linguiste affectée exclusivement à la révision des textes destinés à une diffusion large et une rédactrice professionnelle qui s'assure notamment de la bonne orthographe et de la clarté des messages provenant des unités administratives et diffusés à l'interne. Enfin, dans le but de favoriser la qualité de la langue tant chez son personnel que chez ses élèves, 5 nouvelles chroniques linguistiques ont été publiées en 2010-2011 dans le bulletin électronique interne, l'ITHQexpress.

### **PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

En 2010-2012, l'Institut a reçu 4 demandes d'accès à l'information, dont 2 relatives à des renseignements personnels. Pour 2 de ces demandes, les documents ont été transmis au requérant; une réponse partielle a été donnée pour la suivante et, en ce qui concerne la dernière, l'Institut ne détenait aucun des documents requis.

### **SÉCURITÉ DE L'INFORMATION**

Les responsabilités en cette matière se partagent ainsi : le Secrétariat général est responsable de la sécurité de l'information institutionnelle, alors que le Service des ressources informationnelles, des technologies de l'information et des télécommunications voit à la sécurité de l'information numérique. Le comité sur la sécurité de l'information a tenu 3 rencontres. De plus, une activité de sensibilisation sur la sécurité de l'information et sur la protection des renseignements personnels, a été tenue en juin à l'intention des gestionnaires.

### **SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC**

À la suite de la vérification des livres et des comptes pour l'exercice terminé le 30 juin 2010, le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'endroit de l'Institut dans son rapport déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

# ANNEXES

## 1. LOIS ET RÈGLEMENTS ADMINISTRÉS PAR L'ITHQ

Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (L.R.Q., c. I-13.02, a. 24)

Règlement sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne de l'ITHQ

Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire

## 2. FONDATION DE L'ITHQ

Constituée le 3 février 2003 en vertu de la Loi sur les compagnies du Québec, partie III, la Fondation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec est un organisme de bienfaisance du point de vue fiscal. Ses activités ont débuté en juillet 2003. Sa mission consiste à recueillir des fonds dans le but, notamment, de soutenir les élèves de l'Institut au moyen de bourses d'études et de contribuer à la réalisation des projets déclarés prioritaires par l'Institut, tels que La Santé au menu, le Fonds de bourses et d'aide financière pour les élèves, le Fonds de soutien en entrepreneuriat, le Centre des sciences du vin et de la gastronomie, ainsi que la modernisation du matériel pédagogique utilisé en cuisine de collectivité et en restauration d'entreprise. Le conseil d'administration de la Fondation est autonome.

## 3. LISTE DES TABLEAUX

Offre de formation ITHQ 2010-2011

Tableau comparatif 2009-2010 et 2010-2011 des clientèles, des stages effectués et des diplômés (enseignement régulier)

Tableau comparatif 2009-2010 et 2010-2011 des clientèles et des diplômés (formation continue)

État des admissions 2010-2011

Évolution des demandes comparées au nombre d'admissions depuis 5 ans

Taux d'obtention du DEC par cohorte d'élèves

Concours, prix et nominations 2010-2011 – Professeurs et élèves de l'ITHQ

Embauche et représentativité

## OFFRE DE FORMATION ITHQ – 2010-2011

### ENSEIGNEMENT RÉGULIER

#### Programmes *Signature ITHQ* à l'ordre secondaire

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

#### Programmes *Signature ITHQ* à l'ordre collégial

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

#### Programmes *Signature ITHQ* à l'ordre universitaire

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

\*Programme ne faisant pas partie de la gamme *Signature ITHQ*.

### FORMATION CONTINUE

#### Programmes *Signature ITHQ*

##### Diplômes reconnus par le MELS

- AEC Coordination d'événements et de congrès ITHQ – MPI (LCL.1G)
- AEC Superviseur en hôtellerie ITHQ – AHQ (formation à distance) (LJA.1M)
- AEC Gestion de restaurant (formation à distance) (LJA.14)
- AEC Conseiller en vin accrédité ITHQ – SAQ (LJA.16)
- AEC Gestion de recettes et de menus santé ITHQ – Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie (LJA.1T)

##### Diplômes délivrés par l'ITHQ

- Analyse sensorielle des vins du monde
- Découverte du vin I
- Découverte du vin II
- Service de bar\*
- *Wine and Spirit Certificate II*\*
- Guide touristique de Montréal ITHQ – Ville de Montréal
- Dirigeants de résidences pour retraités ITHQ – Résidences Allegro
- *Retirement Residence Director* ITHQ – Résidences Allegro
- Hautes Études en gestion hôtelière internationale ITHQ – Relais & Châteaux

**TABLEAU COMPARATIF 2009-2010 ET 2010-2011 DES CLIENTÈLES, DES STAGES EFFECTUÉS ET DES DIPLÔMÉS**  
(produit selon la même période de référence que le rapport annuel de gestion, soit du 1<sup>er</sup> juillet au 30 juin)

ENSEIGNEMENT RÉGULIER	CLIENTÈLE ÉTUDIANTE		STAGES <sup>(1)</sup>				DIPLÔMÉS	
			Hors Québec		Global			
	09-10	10-11	09-10	10-11	09-10	10-11	09-10	10-11
<b>Programmes d'enseignement secondaire</b>								
• DEP Cuisine : <i>Cuisine professionnelle, Cuisine professionnelle italienne et Cucina Italiana</i>	257	266	6	23	278	316	72	92 <sup>(2)</sup>
• ASP Cuisine du marché : <i>Formation supérieure en cuisine</i>	27	29	13	14	27	29	13	14
• DEP Pâtisserie : <i>Pâtisserie professionnelle</i>	94	95	10	8	73	84	35	41
• DEP Service de la restauration : <i>Service professionnel en restauration</i>	66	66	0	0	76	81	31	26
• ASP Sommelierie : <i>Sommellerie professionnelle</i>	18	18	18	14	18	14	16	15
<b>Sous-total</b>	<b>462</b>	<b>474</b>	<b>47</b>	<b>59</b>	<b>472</b>	<b>524</b>	<b>167</b>	<b>188</b>
<b>Programmes d'enseignement collégial</b>								
• DEC Techniques de tourisme : <i>Gestion touristique</i>	140	144	13	48	87	108	27	27
• DEC Techniques de gestion hôtelière : <i>Gestion en hôtellerie internationale</i>	177	176	99	106	339	192	50	40
• DEC Gestion d'un établissement de restauration : <i>Gestion appliquée en restauration et DEP Cuisine/ DEC Gestion d'un établissement de restauration</i>	184	179	19	24	155	176	40	36
• DEC Gestion d'un établissement de restauration : <i>Cheminement ITHQ - Collège Montmorency</i>	27	47	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
<b>Sous-total</b>	<b>528</b>	<b>546</b>	<b>131</b>	<b>178</b>	<b>581</b>	<b>476</b>	<b>117</b>	<b>103</b>
<b>Programmes d'enseignement universitaire UQAM-ITHQ</b>								
• Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	301	257	7	13	40	40	54	56
• Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	28	35	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	6	5
• Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Tourisme	6	5	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	2	0
<b>Sous-total</b>	<b>335</b>	<b>297</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>62</b>	<b>61</b>
<b>Programme d'enseignement supérieur</b>								
• Hautes Études en gestion hôtelière internationale	S. O.	16	S. O.	S. O.	S. O.	15	S. O.	S. O.
<b>TOTAL</b>	<b>1 325</b>	<b>1 333</b>	<b>185</b>	<b>250</b>	<b>1 093</b>	<b>1 055</b>	<b>346</b>	<b>352</b>
<b>PROGRAMME OFFERT EN COLLABORATION AVEC EMPLOI-QUÉBEC</b>								
	CLIENTÈLE ÉTUDIANTE		STAGES				DIPLÔMÉS	
			Hors Québec		Global			
	09-10	10-11	09-10	10-11	09-10	10-11	09-10	10-11
• Cuisine professionnelle et actualisée	29	S. O.	0	S. O.	0	S. O.	13	S. O.
• Pâtisserie-boulangerie	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>1 354</b>	<b>1 333</b>	<b>185</b>	<b>250</b>	<b>1 093</b>	<b>1 055</b>	<b>359</b>	<b>352</b>

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

(2) La cohorte 2010-2011 du programme *Cucina Italiana* a reçu sa sanction d'études à l'automne 2010.

**TABLEAU COMPARATIF 2009-2010 ET 2010-2011 DES CLIENTÈLES ET DES DIPLÔMÉS**

FORMATION CONTINUE (à l'ITHQ ou en entreprise)	CLIENTÈLE ÉTUDIANTE		DIPLÔMÉS	
	09-10	10-11	09-10	10-11
<b>PROGRAMMES AVEC DIPLÔME</b>				
• AEC Coordination d'événements et de congrès ITHQ - MPI	47	35	1	4
• AEC Superviseur en hôtellerie ITHQ - AHQ (formation à distance)	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
• AEC Gestion de restaurant (formation à distance)	15	20	11	13
• AEC Conseiller en vin accrédité ITHQ - SAQ	17	S. O.	16	S. O.
• AEC Gestion de recettes et de menus santé ITHQ - Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie	S. O.	10	S. O.	6
<b>Sous-total</b>	<b>79</b>	<b>65</b>	<b>28</b>	<b>23</b>
• Analyse sensorielle des vins du monde	S. O.	15	S. O.	13
• Découverte du vin I	73	81	66	74
• Découverte du vin II	23	35	16	29
• <i>Wine &amp; Spirit Certificate</i>	35	35	30	25
• Service de bar	66	66	63	60
• Cuisine de restauration	12	S. O.	12	S. O.
• Guide touristique de Montréal	S. O.	28	S. O.	27
• Dirigeants de résidences pour retraités ITHQ - Résidences Allegro	14	S. O.	6	S. O.
• <i>Retirement Residence Director</i> ITHQ - Résidences Allegro	14	S. O.	S. O.	S. O.
<b>Sous-total</b>	<b>237</b>	<b>260</b>	<b>193</b>	<b>228</b>
<b>Diplôme délivré par l'UQAM et l'ITHQ</b>				
• Certificat de perfectionnement en gestion, orientation Hôtellerie et restauration	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>325</b>	<b>221</b>	<b>251</b>

## ÉTAT DES ADMISSIONS 2010-2011

	NOUVELLES DEMANDES D'ADMISSION	ADMIS PAR L'ITHQ	INSCRITS*
<b>AUTOMNE 2010</b>			
5311 Cuisine : Cuisine professionnelle	328	57	51
5311 Cuisine : Cuisine professionnelle italienne	39	21	17
5293 Service de la restauration : Service professionnel en restauration	53	38	32
5297 Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle	162	38	33
<b>Sous-total Enseignement secondaire A10</b>	<b>582</b>	<b>154</b>	<b>133</b>
<b>HIVER 2011</b>			
5311 Cuisine : <i>Cucina Italiana</i>	67	18	16
5311 Cuisine : Cuisine professionnelle	201	54	51
5293 Service de la restauration : Service professionnel en restauration	46	19	18
5297 Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle	128	18	17
5314 Sommellerie : Sommellerie professionnelle	36	19	17
5324 Cuisine du marché : Formation supérieure en cuisine	29	15	15
<b>Sous-total Enseignement secondaire H11</b>	<b>507</b>	<b>143</b>	<b>134</b>
<b>TOTAL Enseignement secondaire 2010-2011</b>	<b>1 089</b>	<b>297</b>	<b>267</b>
<b>AUTOMNE 2010</b>			
414.A0 Techniques de tourisme - Gestion touristique	125	79	60
430.A0 Techniques de gestion hôtelière - Gestion en hôtellerie internationale	329	85	73
430.B0 Gestion d'un établissement de restauration - Gestion appliquée en restauration	127	77	63
430.B0 Gestion d'un établissement de restauration - Cheminement ITHQ - Collège Montmorency	56	37	32
<b>TOTAL Enseignement collégial (DEC) 2010-2011</b>	<b>637</b>	<b>278</b>	<b>228</b>
<b>AUTOMNE 2010</b>			
LJA.1M Superviseur en hôtellerie ITHQ - AHQ	S. 0.	S. 0.	S. 0.
LJA.14 Gestion de restaurant (formation à distance)	27	20	20
LCL.1G Coordination d'événements et de congrès ITHQ - MPI	29	22	22
LJA.1T Gestion de recettes et de menus santé ITHQ - Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie	13	11	10
LJA.16 Conseiller en vin accrédité ITHQ - SAQ	S. 0.	S. 0.	S. 0.
<b>Sous-total Enseignement collégial (AEC) A10</b>	<b>69</b>	<b>53</b>	<b>52</b>
<b>HIVER 2011</b>			
LJA.1M Superviseur en hôtellerie ITHQ - AHQ (formation à distance)**	15	7	S. 0.
LJA.14 Gestion de restaurant (formation à distance)	S. 0.	S. 0.	S. 0.
LCL.1G Coordination d'événements et de congrès ITHQ - MPI	S. 0.	S. 0.	S. 0.
LJA.1T Gestion de recettes et de menus santé ITHQ - Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie	S. 0.	S. 0.	S. 0.
LJA.16 Conseiller en vin accrédité ITHQ - SAQ	S. 0.	S. 0.	S. 0.
<b>Sous-total Enseignement collégial (AEC) H11</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL Enseignement collégial (AEC) 2010-2011</b>	<b>84</b>	<b>60</b>	<b>52</b>
<b>AUTOMNE 2010</b>			
7072 Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	405	204	76
4548 Certificat de perfectionnement en gestion, orientation Hôtellerie et restauration**	S. 0.	S. 0.	S. 0.
HEG,01 Hautes Études en gestion hôtelière internationale***	40	18	16
<b>Sous-total Enseignement universitaire A10</b>	<b>445</b>	<b>222</b>	<b>92</b>
<b>HIVER 2011</b>			
7072 Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	S. 0.	S. 0.	S. 0.
4548 Certificat de perfectionnement en gestion, orientation Hôtellerie et restauration**	S. 0.	S. 0.	S. 0.
<b>Sous-total Enseignement universitaire H11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL Enseignement universitaire 2010-2011</b>	<b>445</b>	<b>222</b>	<b>92</b>
<b>GRAND TOTAL 2010-2011 (tous programmes confondus)</b>	<b>2 255</b>	<b>857</b>	<b>639</b>

\*Candidats ayant accepté l'offre d'admission de l'ITHQ (à la date de déclaration du MELS)

\*\*Programme fermé en 2009-2010

\*\*\*Programme de formation supérieure

## ÉVOLUTION DES DEMANDES COMPARÉES AU NOMBRE D'ADMISSIONS DEPUIS 5 ANS

### ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL

ADMISSION	TECHNIQUES DE TOURISME/ GESTION TOURISTIQUE			TECHNIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE/ GESTION EN HÔTELLERIE INTERNATIONALE			GESTION D'UN ÉTABLISSEMENT DE RESTAURATION/ GESTION APPLIQUÉE EN RESTAURATION			GESTION D'UN ÉTABLISSEMENT DE RESTAURATION/CHEMINEMENT ITHQ - COLLÈGE MONTMORENCY		
	Demandes d'admission	Candidats admis	%	Demandes d'admission	Candidats admis	%	Demandes d'admission	Candidats admis	%	Demandes d'admission	Candidats admis	%
Automne 2006	153	77	50	245	106	43	148	107	72	S. O.	S. O.	S. O.
Automne 2007	125	46	37	300	87	29	138	89	65	S. O.	S. O.	S. O.
Automne 2008	84	47	56	318	83	26	129	85	66	S. O.	S. O.	S. O.
Automne 2009	130	81	62	291	82	28	127	81	64	57	33	58
Automne 2010	125	79	63	329	85	26	127	77	61	56	37	66

### ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

ADMISSION	CUISINE/ CUISINE PROFESSIONNELLE/ CUISINE PROFESSIONNELLE ITALIENNE			PÂTISSERIE/ PÂTISSERIE PROFESSIONNELLE			SERVICE DE LA RESTAURATION/ SERVICE PROFESSIONNEL EN RESTAURATION			CUISINE/ CUCINA ITALIANA		
	Demandes d'admission	Candidats admis	%	Demandes d'admission	Candidats admis	%	Demandes d'admission	Candidats admis	%	Demandes d'admission	Candidats admis	%
Automne 2006	281	84	30	75	45	60	94	45	48	S. O.	S. O.	S. O.
Hiver 2007	205	77	38	46	19	41	42	18	43	S. O.	S. O.	S. O.
Automne 2007	320	75	23	95	41	43	63	42	67	S. O.	S. O.	S. O.
Hiver 2008	157	61	39	56	21	38	50	18	36	55	17	33
Automne 2008	346	68	20	100	34	34	76	34	45	S. O.	S. O.	S. O.
Hiver 2009	192	58	30	64	19	30	51	17	33	62	18	29
Automne 2009	422	68	16	123	35	28	60	34	57	S. O.	S. O.	S. O.
Hiver 2010	221	51	23	96	17	18	33	17	52	53	17	32
Automne 2010	367	78	21	162	38	23	53	38	72	S. O.	S. O.	S. O.
Hiver 2011	201	54	27	128	18	14	46	19	41	67	18	27

## TAUX D'OBTENTION DU DEC PAR COHORTE D'ÉLÈVES

### PROGRAMMES DE LA FAMILLE DES TECHNIQUES ADMINISTRATIVES

ÉCOLES PUBLIQUES <sup>(1)</sup>	Obtention du DEC	Cohorte 2002-2005	Cohorte 2003-2006	Cohorte 2004-2007	Cohorte 2005-2008	Cohorte 2006-2009
	Durée normale (3 ans)	38,1 % *	35,7 % *	36,3 %	33,6 %	n. d.
	Après 4 ans	54,3 % *	51,5 %	52,1 %	49,4 %	n. d.
	Après 5 ans	61,0 %	58,3 %	57,4 %	n. d. <sup>(3)</sup>	n. d.
ÉCOLES GOUVERNEMENTALES <sup>(1)</sup>	Obtention du DEC	Cohorte 2002-2005	Cohorte 2003-2006	Cohorte 2004-2007	Cohorte 2005-2008	Cohorte 2006-2009
	Durée normale (3 ans)	39,7 %	47,7 %	46,4 %	46,3 %	n. d.
	Après 4 ans	51,7 %	63,6 %	59,5 %	58,8 %	n. d.
	Après 5 ans	58,6 %	71,6 %	63,1 %	n. d.	n. d.
ITHQ <sup>(2)</sup>	Obtention du DEC	Cohorte 2002-2005	Cohorte 2003-2006	Cohorte 2004-2007	Cohorte 2005-2008	Cohorte 2006-2009
	Durée normale (3 ans)	40,5 %	52,6 %	40,5 %	38,3 %	38,8 %
	Après 4 ans	48,0 %	60,1 %	44,0 %	49,7 %	50,7 %
	Après 5 ans	56,5 %	65,3 %	49,1 %	53,7 %	55,5 %

(1) Données statistiques produites par le MELS (CHESCO), en date du 30 août 2010, et ne tenant compte que des élèves qui en sont à une première inscription au collégial.

(2) Données statistiques produites par l'ITHQ, en date du 4 août 2010, et tenant compte de l'ensemble des sanctions d'études collégiales, qu'elles se rapportent ou non au programme correspondant à la première inscription de l'élève au collégial.

(3) En raison du changement de système informatique au MELS, les données manquantes (n. d.) ne seront disponibles qu'en novembre 2011.

\*Données modifiées par rapport à celles figurant dans le RAG 2008-2009.

## CONCOURS, PRIX ET NOMINATIONS 2010-2011 – PROFESSEURS ET ÉLÈVES DE L'ITHQ

Bourse Ferran-Adrià	Octobre 2010	Justine de Valicourt (ASP Formation supérieure en cuisine)	International
Médaille du Lieutenant-gouverneur du Québec	Mai 2011	Constance Tassé-Gagnon (DEP Pâtisserie professionnelle) Julie Carrier (DEC/Bac Gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Tourisme) Jean Michel Leblond (DEP Cuisine professionnelle)	Provincial
Concours DiVin Défi	Avril 2011	<b>Catégorie DEP en service de la restauration</b> 1 <sup>re</sup> position : Laura Arnold 2 <sup>e</sup> position : Philippe Robidas <b>Catégorie ASP en sommellerie</b> 1 <sup>re</sup> position : Kate Johansson 2 <sup>e</sup> position : Émilie Courtois	Provincial
Concours de l'apprenti pâtissier de l'année	Novembre 2010	Médaille d'argent : Constance Gagnon-Tassé (DEP Pâtisserie professionnelle) Médaille de bronze : Olivier Francoeur (DEP Pâtisserie professionnelle)	Provincial
Grands Prix de la relève touristique Association québécoise de la formation en tourisme, hôtellerie et restauration (AQFORTH)	Février 2011	<b>Catégorie Hôtellerie</b> Charles Claprood-Lemieux (DEC Gestion en hôtellerie internationale) Marie-Ève Aubry (Baccalauréat en gestion de l'hôtellerie et de la restauration) <b>Catégorie Restauration</b> Constance Tassé-Gagnon (DEP Pâtisserie professionnelle) Samuel Thibault (DEC Gestion appliquée en restauration) <b>Catégorie Tourisme</b> Katerine Veilleux (Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie) <b>Prix de l'Association des propriétaires d'autobus du Québec (APAQ)</b> Myriam Boneau (Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie) <b>Stage à la SEPAQ</b> Katerine Veilleux (Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie) <b>Grand Prix de l'excellence</b> Constance Tassé-Gagnon (DEP Pâtisserie professionnelle)	Provincial
Chevalier de l'Ordre du mérite hôtelier	Février 2011	Nelson Théberge, professeur de gestion hôtelière au programme Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie	Provincial
Bourse Les Grands Chefs Relais & Châteaux	Avril 2011	Justine de Valicourt (ASP Formation supérieure en cuisine) Sandra Brosseau (DEP <i>Cucina Italiana</i> )	International

## EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ

### 1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

L'embauche	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	4	86	5	–

#### Nombre d'employés réguliers, en date du 30 juin 2011

Effectif total (personnes)	123
----------------------------	-----

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

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

Le taux d'embauche	RÉGULIERS				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES				GLOBAL
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	
Nombre de personnes embauchées	–	–	–	–	8	2	–	1	2	–	–	–	–	–	–	–	
Pourcentage	–	–	–	–	9 %	2 %	–	1 %	40 %	–	–	–	–	–	–	–	
Pourcentage global	13 %								40 %				14 %				

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

Le taux de représentativité	RÉGULIERS			
	CC	Angl.	Aut.	PH
Représentativité en nombre	6	6	–	1
Pourcentage	5 %	5 %	–	1 %

### 3. FEMMES

Le taux d'embauche	RÉGULIERS		OCCASIONNELS		ÉTUDIANTS		STAGIAIRES					
Nombre de femmes embauchées	2		34		4		–					
Pourcentage	50 %		40 %		80 %		–					
Niveau de représentation <sup>(1)</sup>	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel <sup>(2)</sup>		Personnel technicien assimilé		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier	
Représentativité en nombre	5/16		28/62		21/26		9/13		–		1/5	
Pourcentage	31 %		45 %		81 %		69 %		–		20 %	

### 4. RÉSULTATS COMPARATIFS

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

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées pour les trois dernières années.

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
2008-2009	14 %	13 %	67 %	–
2009-2010	–	15 %	–	–
2010-2011	–	13 %	40 %	–
Le taux de représentativité	2008-2009	2009-2010	2010-2011	
Membres des communautés culturelles	2 %	5 %	5 %	
Anglophones	5 %	5 %	5 %	
Autochtones	–	–	–	
Personnes handicapées	2 %	1 %	1 %	

<sup>(1)</sup> Correspondant à des emplois réguliers.

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

# ANNÉE FINANCIÈRE 2010-2011

## RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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

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

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

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

La directrice générale,



Lucille Daoust

Le directeur des ressources financières  
et auxiliaires,



Julien Girard, CGA, MAP

Montréal, le 19 septembre 2011

## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

### Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, qui comprennent le bilan au 30 juin 2011, les états des produits et charges, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

### Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

### Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

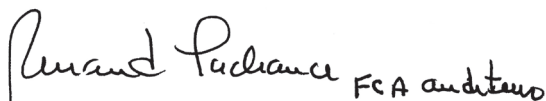
### Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec au 30 juin 2011, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

### Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 19 septembre 2011

## ÉTATS FINANCIERS

### PRODUITS ET CHARGES de l'exercice clos le 30 juin 2011

	2011	2010
<b>PRODUITS</b>		
Subvention du gouvernement du Québec (note 3)	26 571 241 \$	27 711 770 \$
Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure	691 958	1 266 371
Enseignement régulier	962 244	714 883
Restauration	2 434 731	2 136 526
Hébergement	1 521 397	1 031 614
Intérêts sur placements	282 522	196 973
Services professionnels	288 646	562 636
Autres produits	1 262 137	1 118 128
	<b>34 014 876</b>	<b>34 738 901</b>
<b>CHARGES</b>		
Traitements et avantages sociaux	17 425 681	17 017 840
Fournitures pédagogiques et administratives	2 670 555	2 716 204
Entretien, réparations et services publics	1 862 362	1 561 430
Services auxiliaires	2 080 028	1 983 880
Taxes foncières et autres	1 489 095	1 429 993
Formateurs, conférenciers et soutien étudiant	701 871	686 895
Communications et déplacements	582 262	574 856
Autres frais administratifs	806 171	846 526
Intérêts sur la dette à long terme	1 954 033	1 950 156
Autres frais financiers	99 639	82 937
Perte à la radiation d'immobilisations	4 329	8 602
Amortissement des immobilisations	4 446 403	3 914 436
Perte non matérialisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	2 178	10 464
	<b>34 124 607</b>	<b>32 784 219</b>
<b>EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	<b>(109 731) \$</b>	<b>1 954 682 \$</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS de l'exercice clos le 30 juin 2011

	INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS	AFFECTÉ	NON AFFECTÉ	2011	2010
Solde au début	1 051 344 \$	2 219 000 \$	710 350 \$	3 980 694 \$	2 046 296 \$
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(266 672)	–	156 941	(109 731)	1 954 682
Investissement en immobilisations	91 039	–	(91 039)	–	–
Affectations d'origine interne (note 4)	–	82 491	(82 491)	–	–
Virement du gain matérialisé sur les actifs disponibles à la vente à l'état des produits et charges	–	–	(25 099)	(25 099)	(7 497)
Variation des (pertes) gains non matérialisés sur les actifs disponibles à la vente	–	–	(35 781)	(35 781)	(12 787)
<b>Solde à la fin</b>	<b>875 711 \$</b>	<b>2 301 491 \$</b>	<b>632 881 \$</b>	<b>3 810 083 \$</b>	<b>3 980 694 \$</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

**BILAN** au 30 juin 2011

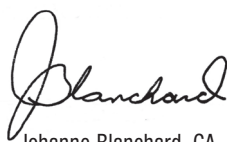
	2011	2010
<b>ACTIF</b>		
<b>À court terme</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 11)	999 563 \$	1 887 492 \$
Placements disponibles à la vente (note 5)	5 296 008	4 023 534
Créances (note 6)	2 175 816	1 648 163
Stocks	275 015	257 641
Charges payées d'avance	2 342 322	913 689
Subvention à recevoir du gouvernement du Québec	2 833 658	2 481 159
	<b>13 922 382</b>	<b>11 211 678</b>
<b>Subvention à recevoir du gouvernement du Québec</b>	42 570 032	42 576 002
<b>Placements disponibles à la vente (note 5)</b>	1 834 816	2 572 477
<b>Immobilisations (note 7)</b>	31 389 289	35 517 424
	<b>89 716 519 \$</b>	<b>91 877 581 \$</b>
<b>PASSIF</b>		
<b>À court terme</b>		
Charges à payer et frais courus (note 9)	4 723 354 \$	10 940 106 \$
Subventions perçues d'avance	2 225 291	1 775 079
Portion de la dette à long terme échéant au cours du prochain exercice (note 10)	1 420 766	1 065 221
	<b>8 369 411</b>	<b>13 780 406</b>
<b>Subventions reportées relatives aux immobilisations (note 8)</b>	29 452 368	33 404 870
<b>Provision pour congés de maladie (note 9)</b>	3 828 398	3 812 286
<b>Dette à long terme (note 10)</b>	42 570 032	35 213 098
	<b>84 220 209</b>	<b>86 210 660</b>
<b>ACTIFS NETS (note 4)</b>		
Apports du gouvernement du Québec	1 686 227	1 686 227
Actifs nets investis en immobilisations	875 711	1 051 344
Actifs nets grevés d'affectations d'origine interne	2 301 491	2 219 000
Actifs nets non affectés	632 881	710 350
	<b>5 496 310</b>	<b>5 666 921</b>
	<b>89 716 519 \$</b>	<b>91 877 581 \$</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration,



Robert Gagnon, président



Johanne Blanchard, CA, vice-présidente

## FLUX DE TRÉSORERIE de l'exercice clos le 30 juin 2011

	2011	2010
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(109 731) \$	1 954 682 \$
Ajustements pour :		
Perte à la radiation d'immobilisations	4 329	8 602
Amortissement des immobilisations	4 446 403	3 914 436
Amortissement des subventions reportées relatives aux immobilisations	(4 179 165)	(3 602 673)
Perte matérialisée sur actifs financiers disponibles à la vente	187 440	74 903
Perte non matérialisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	2 178	10 464
	<b>351 454</b>	<b>2 360 414</b>
Variation des éléments hors caisse liés aux activités d'exploitation	(7 843 954)	7 225 816
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	<b>(7 492 500)</b>	<b>9 586 230</b>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisition d'immobilisations	(322 797)	(6 259 107)
Disposition d'immobilisations	200	–
Acquisition de placements disponibles à la vente	(18 877 133)	(11 052 596)
Disposition de placements disponibles à la vente	18 094 000	7 984 500
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	<b>(1 105 730)</b>	<b>(9 327 203)</b>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Acquisition d'une dette à long terme	9 100 000	–
Remboursement de la dette à long terme	(1 387 521)	(1 011 829)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	<b>7 712 479</b>	<b>(1 011 829)</b>
<b>VARIATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	<b>(885 751)</b>	<b>(752 802)</b>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT</b>	<b>1 887 492</b>	<b>2 650 758</b>
Perte non matérialisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	(2 178)	(10 464)
	<b>1 885 314</b>	<b>2 640 294</b>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 12)</b>	<b>999 563 \$</b>	<b>1 887 492 \$</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## **1. CONSTITUTION ET OBJETS**

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

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

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

## **2. MÉTHODES COMPTABLES**

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

### **Stocks**

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

### **Immobilisations**

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

#### *Immobilisations corporelles*

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

#### *Immobilisations incorporelles*

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

### **Dépréciation des immobilisations**

Les immobilisations sont soumises à un test de recouvrabilité lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable, mesurée en comparant leur valeur nette comptable à la valeur estimative non actualisée des flux de trésorerie résultant de leur utilisation. Les immobilisations ayant subi une perte de valeur sont comptabilisées à leur juste valeur, déterminée essentiellement en utilisant la valeur estimative actualisée des flux de trésorerie futurs provenant de leur utilisation et de leur cession éventuelle.

## Constatation des produits

### Subventions

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

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

Les subventions relatives au fonctionnement sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont octroyées à l'Institut, qu'elles soient reçues ou à recevoir.

### Prestations de services et ventes

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

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

## Avantages sociaux

### Régimes de retraite

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

### Provision pour congés de maladie

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

## Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

## Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation

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

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

\*Le coût est déterminé en utilisant la méthode du coût moyen après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif le cas échéant.

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

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

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

### 3. SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2011	2010
Fonctionnement	20 342 575 \$	22 158 253 \$
Intérêts sur la dette à long terme	1 954 033	1 950 156
Virement des subventions reportées aux immobilisations	4 126 034	3 589 477
Radiation d'immobilisations et autres	148 599	13 884
	<b>26 571 241 \$</b>	<b>27 711 770 \$</b>

### 4. ACTIFS NETS

L'Institut gère plusieurs subventions pour lesquelles il existe des affectations d'origine interne précisant les conditions à respecter pour utiliser ces ressources financières. L'Institut gère ses actifs nets en effectuant une gestion prudente de ses produits et charges et en préparant annuellement des budgets équilibrés.

Les actifs nets grevés d'affectations d'origine interne sont affectés au maintien de l'actif, à l'acquisition future d'immobilisations et à la réalisation des projets spéciaux.

L'Institut s'est conformé aux exigences de ces affectations internes.

### 5. PLACEMENTS DISPONIBLES À LA VENTE

	2011	2010
Obligations de municipalités à des taux fixes variant de 1,50 % à 6,15 %, échéant de juillet 2011 à décembre 2019	7 130 824 \$	6 071 823 \$
Obligations du gouvernement du Québec et d'organismes des réseaux de la santé et des services sociaux à coupons détachés à des taux fixes variant de 0,65 % à 4,30 %, échéant d'août 2010 à octobre 2010	–	524 188
	<b>7 130 824</b>	<b>6 596 011</b>
Portion échéant au cours du prochain exercice	(5 296 008)	(4 023 534)
	<b>1 834 816 \$</b>	<b>2 572 477 \$</b>

## 6. CRÉANCES

	2011	2010
Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure	236 183 \$	31 837 \$
Restauration et hébergement	203 191	115 324
Taxes	1 286 506	121 543
Autres créances	358 902	1 292 080
	<b>2 084 782</b>	<b>1 560 784</b>
Courus		
Intérêts sur placements	89 833	86 489
Taxes	1 201	890
	<b>2 175 816 \$</b>	<b>1 648 163 \$</b>

## 7. IMMOBILISATIONS

	2011		2010	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	NET	NET
<b>Immobilisations corporelles</b>				
Terrain	795 900 \$	– \$	795 900 \$	795 900 \$
Bâtiment	29 270 040	13 481 810	15 788 230	16 959 031
Aménagement de nature permanente*	26 666 291	15 485 126	11 181 165	13 541 438
Équipement de cuisine et matériel technique*	9 728 455	6 703 324	3 025 131	3 497 732
Équipement informatique	1 237 709	1 119 738	117 971	127 866
Matériel roulant	25 972	25 972	–	–
Œuvres d'art	265 310	–	265 310	265 310
	<b>67 989 677</b>	<b>36 815 970</b>	<b>31 173 707</b>	<b>35 187 277</b>
<b>Immobilisations incorporelles</b>				
Logiciels	865 341	649 759	215 582	330 147
	<b>68 855 018 \$</b>	<b>37 465 729 \$</b>	<b>31 389 289 \$</b>	<b>35 517 424 \$</b>

\*Ces immobilisations comprennent des projets en cours non amortis de 46 147 \$ (2010 : 5 599 670 \$).

## 8. SUBVENTIONS REPORTÉES RELATIVES AUX IMMOBILISATIONS

	2011	2010
<b>Gouvernement du Québec</b>		
Solde au début	32 899 007 \$	30 939 508 \$
Subvention du gouvernement du Québec	195 909	5 548 976
Virement de l'exercice	(4 126 034)	(3 589 477)
<b>Solde à la fin</b>	<b>28 968 882</b>	<b>32 899 007</b>
<b>Autres</b>		
Solde au début	505 863	2 500
Autres contributions	30 754	516 559
Virement de l'exercice	(53 131)	(13 196)
<b>Solde à la fin</b>	<b>483 486</b>	<b>505 863</b>
	<b>29 452 368 \$</b>	<b>33 404 870 \$</b>

## 9. AVANTAGES SOCIAUX

### Régimes de retraite

Les membres du personnel de l'Institut participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Le 1<sup>er</sup> janvier 2011, le taux de cotisation de l'Institut au RREGOP est passé à 8,69 % (2010 : 8,19 %) de la masse salariale et celui du RRPE et du RRAS à 11,54 % (2010 : 10,54 %).

Les cotisations de l'Institut imputées aux résultats de l'exercice, selon la comptabilité des régimes à cotisations déterminées, s'élèvent à 882 922 \$ (2010 : 797 071 \$). Ce montant constitue les obligations de l'Institut envers ces régimes.

	2011	2010
<b>Provision pour vacances*</b>		
Solde au début	1 624 941 \$	1 650 432 \$
Charges de l'exercice	1 611 650	1 624 362
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 687 669)	(1 649 853)
<b>Solde à la fin</b>	<b>1 548 922 \$</b>	<b>1 624 941 \$</b>
<b>Provision pour congés de maladie</b>		
Solde au début	3 812 286 \$	3 477 404 \$
Charges de l'exercice	808 879	854 775
Prestations versées au cours de l'exercice	(792 767)	(519 893)
<b>Solde à la fin</b>	<b>3 828 398 \$</b>	<b>3 812 286 \$</b>

\*Incluse au poste Charges à payer et frais courus

### Description

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

### Évaluations et estimations subséquentes

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

Hypothèse	RREGOP		RRPE/RRAS	
	2011	2010	2011	2010
Taux d'actualisation	1,85 % et 4,1 %	3,8 %	1,4 %, 3,9 % et 4,1 %	3,2 %
Taux d'indexation	1,25 % à 3,25 %	3 % à 3,25 %	1,25 % à 3,25 %	3 % à 3,25 %
Durée résiduelle moyenne d'activité	2, 10 et 20 ans	11 ans	1, 9 et 22 ans	7 ans

## 10. DETTE À LONG TERME

	2011	2010
Emprunts du Fonds de financement du gouvernement du Québec, échéant le 3 juin 2030, remboursables par versements semestriels incluant capital et intérêts		
1 370 175 \$ au taux fixe de 5,258 %	32 417 237 \$	33 392 705 \$
112 762 \$ au taux fixe de 4,679 %	2 795 861	2 885 614
349 974 \$ au taux fixe de 4,539 %	8 777 700	–
	<b>43 990 798</b>	<b>36 278 319</b>
Portion de la dette à long terme échéant au cours du prochain exercice	(1 420 766)	(1 065 221)
	<b>42 570 032 \$</b>	<b>35 213 098 \$</b>

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

2012	1 420 766 \$
2013	1 493 689 \$
2014	1 570 369 \$
2015	1 651 001 \$
2016	1 735 788 \$

## 11. FLUX DE TRÉSORERIE

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

	2011	2010
Encaisse	699 476 \$	536 268 \$
Placements à des taux fixes de 4,20 %, dont l'échéance est inférieure ou égale à 90 jours à partir de la date d'acquisition	300 087	1 351 224
Trésorerie et équivalents de trésorerie	<b>999 563 \$</b>	<b>1 887 492 \$</b>

Les intérêts versés par l'Institut au cours de l'exercice, s'élèvent à 1 928 325 \$ (2010 : 1 954 044 \$).

## 12. INSTRUMENTS FINANCIERS

### Juste valeur

	NIVEAU	2011		2010	
		VALEUR COMPTABLE	JUSTE VALEUR	VALEUR COMPTABLE	JUSTE VALEUR
Actifs détenus à des fins de transaction <sup>1</sup>	1	999 563 \$	999 563 \$	1 887 492 \$	1 887 492 \$
Actifs disponibles à la vente <sup>2</sup>	1	7 130 824	7 130 824	6 596 011	6 596 011
Prêts et créances <sup>1</sup>	S/O	2 175 816	2 175 816	1 648 163	1 648 163
Autres passifs financiers					
Charges à payer et frais courus <sup>1</sup>	S/O	4 723 354	4 723 354	10 940 106	10 940 106
Dettes à long terme <sup>3</sup>	S/O	43 990 798	48 777 571	36 278 319	39 934 388

<sup>1</sup> La valeur comptable nette des instruments financiers à court terme se rapproche de leur juste valeur étant donné leur échéance à court terme.

<sup>2</sup> La juste valeur des placements est obtenue d'une maison de courtage certifiée.

<sup>3</sup> La juste valeur de la dette à long terme a été établie en utilisant le cours du marché au 30 juin 2011 pour actualiser les flux monétaires.

Une variation de 1 % des taux d'intérêt au 30 juin 2011 aurait eu pour effet d'augmenter ou de diminuer la juste valeur des actifs financiers disponibles à la vente et les actifs nets de 64 466 \$ au 30 juin 2011 (2010 : 86 993 \$).

### Risque de crédit

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

L'analyse des créances se détaille comme suit :

	2011			2010		
	VALEUR BRUTE	PERTE DE VALEUR	VALEUR NETTE	VALEUR BRUTE	PERTE DE VALEUR	VALEUR NETTE
<b>Créances</b>						
Courantes	1 818 246 \$	– \$	1 818 246 \$	1 522 592 \$	– \$	1 522 592 \$
En souffrance depuis :						
31 à 90 jours	236 692	–	236 692	31 366	–	31 366
91 à 365 jours	24 630	–	24 630	1 558	70	1 488
plus de 365 jours	5 618	404	5 214	5 917	579	5 338
	<b>2 085 186 \$</b>	<b>404 \$</b>	<b>2 084 782 \$</b>	<b>1 561 433 \$</b>	<b>649 \$</b>	<b>1 560 784 \$</b>

### Risque de liquidité

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

### **13. OPÉRATIONS ENTRE PARTIES LIÉES**

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

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

Conception graphique de la couverture : Monique Sigouin, ITHQ

Photographies : Pierre Beauchemin, ITHQ

Photo de M<sup>me</sup> Daoust : Gilles Lauzon, magazine *Brigade*

Réalisation graphique : Guénette + Delisle

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 978-2-550-62825-5

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

