

# CADRE D'INTERVENTION TOURISTIQUE 2021-2025 ET PLAN D'ACTION POUR UN TOURISME RESPONSABLE ET DURABLE 2020-2025

BILAN AU 31 MARS 2022

## TABLE DES MATIÈRES

LE TOURISME QUÉBÉCOIS SUR LE CHEMIN D'UNE REPRISE PLUS RESPONSABLE ET DURABLE	3
UN CADRE D'INTERVENTION POUR PASSER DE LA VISION À L'ACTION	4
PRINCIPE 1 - RECONQUÉRIR LES MARCHÉS INTÉRIEURS ET EXTÉRIEURS	5
PRINCIPE 2 - DÉVELOPPER ET STRUCTURER L'OFFRE	6
PRINCIPE 3 - ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES VOYAGEURS	8
PRINCIPE 4 - STIMULER L'INNOVATION AU SEIN DES ENTREPRISES ET DE LA DESTINATION	8
UN PLAN D'ACTION POUR FAVORISER UN TOURISME PLUS RESPONSABLE ET DURABLE	9
AXE 1 – SOUTENIR LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE CIRCULAIRE	10
AXE 2 – FAVORISER LES MOYENS DE TRANSPORT DURABLE	11
AXE 3 – DÉVELOPPER LE TOURISME DE NATURE ET D'AVENTURE EN ADOPTANT UNE APPROCHE ÉCOTOURISTIQUE	11
AXE 4 – PROMOUVOIR UN TOURISME BÉNÉFIQUE POUR LES INDIVIDUS ET RESPECTUEUX DES COMMUNAUTÉS	11
AXE 5 – ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DANS L'ADAPTATION AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET L'INNOVATION À L'ÉGARD DE CES DERNIERS	12
MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ET DES ACTIONS TRANSVERSALES	13
UNE MAIN-D'ŒUVRE DISPONIBLE ET DE QUALITÉ : UNE CONDITION ESSENTIELLE	13
DES MÉCANISMES POUR SOUTENIR LE DÉPLOIEMENT DU CADRE D'INTERVENTION ET DU PATRD	15
À L'HORIZON 2025	15

## LE TOURISME QUÉBÉCOIS SUR LE CHEMIN D'UNE REPRISE PLUS RESPONSABLE ET DURABLE

Le **Cadre d'intervention touristique 2021-2025 : Agir aujourd'hui. Transformer demain** a été lancé le 9 mars 2021, près d'un an après le début de la pandémie de COVID-19. En continuité avec les mesures d'urgence mises en place en 2020 pour aider l'industrie touristique à traverser la crise, le Cadre d'intervention a pour objectif de donner une impulsion au secteur touristique pour qu'il retrouve, voire dépasse, le degré de performance exceptionnelle atteint avant la pandémie, tout en étant résolument tourné vers un tourisme plus responsable et durable. Du même coup, il pose les bases orientées vers une transition de notre industrie, laquelle est appelée à vivre d'importantes transformations dans les prochaines années et à revoir ses façons d'agir.

Dans une même perspective était lancé, le 25 février 2021, le **Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 : Penser le tourisme différemment** (PATRD 2020-2025), lequel a pour but d'être complémentaire du Cadre d'intervention. Son objectif est de stimuler et de soutenir l'adoption, par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique, de pratiques novatrices et durables de façon à accélérer le passage vers un tourisme plus vert et plus près des gens et des communautés.

Bien qu'il s'agisse de deux documents distincts, il faut comprendre que leur déploiement se fait en synergie. Si le tourisme responsable et durable fait partie intégrante de la vision du Cadre d'intervention, les mesures et les programmes qui en découlent participent à l'atteinte des objectifs que poursuit le Plan d'action. Et, inversement, les actions découlant du Plan d'action contribuent à la réalisation dudit Cadre.

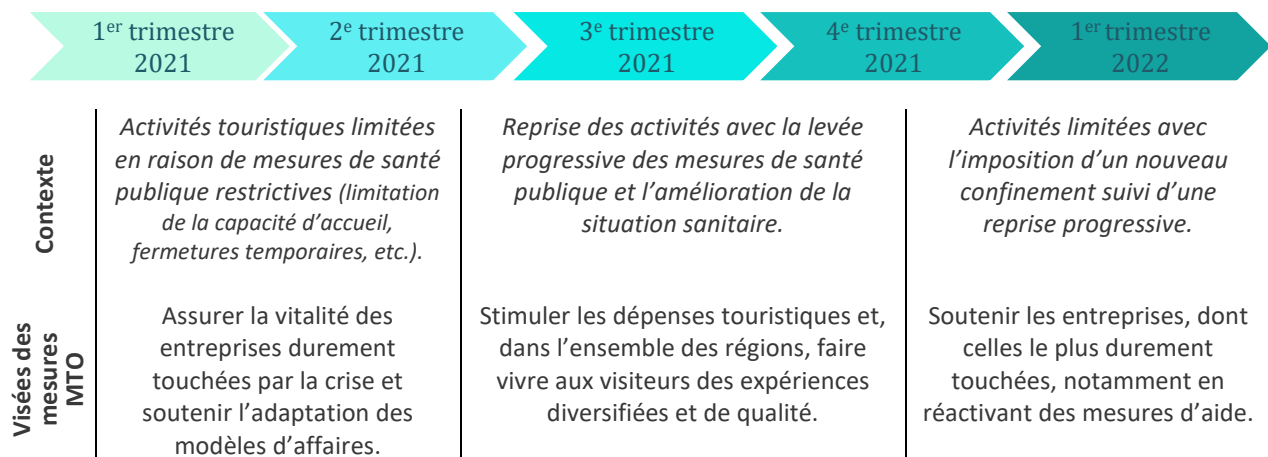
FAITS SAILLANTS	
<p style="text-align: center;"><b>Cadre d'intervention touristique</b></p> <p>Un cadre pour orienter le ministère du Tourisme et ses partenaires dans les efforts de retour à la croissance de l'industrie touristique et pour favoriser un développement plus responsable et durable, en agissant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la reconquête des marchés intérieurs et extérieurs;</li> <li>- le développement et la structuration de l'offre touristique (vitalité et pérennité des entreprises, qualité et diversité des attraits, etc.);</li> <li>- la santé et la sécurité des voyageurs;</li> <li>- l'innovation au sein des entreprises et de la destination.</li> </ul> <p>En date du 31 mars 2022, près de 827 M\$ en investissements pour des programmes, des mesures de soutien et des incitatifs à la consommation, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-le Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique (PARIT);</li> <li>-le Programme d'appui au développement des projets touristiques (PADAT);</li> <li>-le Programme d'innovation touristique;</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Plan d'action pour un tourisme responsable et durable</b></p> <p>En date du 31 mars 2022, des investissements de l'ordre de 23,5 M\$ pour mettre en œuvre des mesures ayant pour objectif de stimuler et de soutenir l'adoption, par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique, de pratiques novatrices durables. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un projet ayant pour but d'encourager les pratiques touristiques climato-responsables, en partenariat avec le Fonds d'action québécois pour le développement durable;</li> <li>- du soutien financier aux associations touristiques régionales (ATR) pour développer et mettre en œuvre des plans montagnes et des initiatives visant l'approvisionnement local et responsable;</li> <li>- un projet pilote de vitrine en matière de tourisme responsable et durable en contexte nordique, en partenariat avec la Réserve mondiale de la biosphère Manicouagan-Uapishka;</li> <li>- une subvention à Ouranos pour soutenir l'adaptation aux changements climatiques dans le secteur touristique;</li> <li>- une série d'ateliers sur le tourisme responsable et durable destinés aux associations touristiques et aux conseillers du ministère du Tourisme (MTO).</li> </ul>

<p>-le Fonds de développement en tourisme d'affaires;</p> <p>-la bonification des programmes Explore Québec sur la route et Passeport Attraits.</p> <p>Des partenariats renforcés pour soutenir l'adaptation des entreprises dans le contexte de la crise sanitaire, sur différents plans : la main-d'œuvre, l'adaptation des modèles d'affaires, la transformation numérique, etc.</p>	<p>Une prise de conscience plus marquée et des efforts accrus au Ministère et dans l'industrie pour que les initiatives et les actions déployées soient cohérentes par rapport à un tourisme plus responsable et durable et qu'elles contribuent aux objectifs du PATRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le PARIT en est un bel exemple, il est le premier programme du Ministère à permettre une bonification du taux d'aide pour les projets ayant une composante écoresponsable.</li> </ul> <p>L'établissement de nouvelles collaborations avec plusieurs ministères et organismes (MO) gouvernementaux, partenaires et organisations pour accroître les synergies et mettre à profit les diverses expertises et les savoir-faire qui peuvent contribuer au tourisme durable.</p>
---	--

## UN CADRE D'INTERVENTION POUR PASSER DE LA VISION À L'ACTION

Étant à la base un document d'orientation, le Cadre d'intervention énonce les grands principes qui doivent guider le Ministère et ses partenaires dans le déploiement d'actions significatives pour le tourisme à l'horizon 2025. Il mise sur des moyens d'intervention qui tiennent compte du contexte de même que des occasions à saisir, notamment en matière de collaboration interministérielle.

En jetant un regard rétrospectif sur l'année 2021-2022, on constate que cette approche a été profitable. Un ensemble d'actions ont été mises en place selon les besoins qui se sont exprimés au cours de différentes périodes, en cohérence avec les principes du Cadre d'intervention.



Il importe de signaler que, pendant la pandémie, certains secteurs liés au tourisme ont été particulièrement touchés par l'imposition des mesures sanitaires et par la fermeture des frontières, ce qui a conduit à l'annulation de nombreux événements et séjours. Cette situation démontre combien la reprise des activités touristiques varie selon les secteurs et selon les territoires également. Cela dit, l'engagement de l'industrie touristique, sa capacité d'adaptation et sa créativité ont été, sans contredit, des atouts précieux pour relever les défis qui se sont présentés au cours de la dernière année.

C'est dire que les quatre grands principes du Cadre d'intervention ont orienté l'accomplissement d'un ensemble d'actions prioritaires en vue de soutenir notre industrie et de profiter aux voyageurs et aux communautés. Ces actions s'inscrivent aussi sous des piliers qui, à la manière d'objectifs, leur donnent un sens plus particulier. Elles se déploient en deux étapes, non pas successives mais plutôt complémentaires.

**Étape 1.** Soutenir la relance du secteur, par des actions ayant pour objectif d'assurer la vitalité des entreprises vulnérables et de soutenir l'adaptation de leurs modèles d'affaires.

**Étape 2.** Propulser le retour à la croissance, par des actions ayant pour but de favoriser la compétitivité des entreprises et de la destination, de soutenir la pérennité des entreprises et de stimuler l'innovation.

Certaines de ces actions ont été mises en place avec l'enveloppe budgétaire consacrée au Cadre d'intervention, alors que d'autres ont été accomplies dans l'esprit du Cadre d'intervention et de la vision du tourisme responsable et durable qu'il porte.

## Principe 1 – Reconquérir les marchés intérieurs et extérieurs

Depuis 2020, la demande pour les voyages est directement liée à l'évolution de la pandémie et à la confiance des voyageurs. C'est pourquoi le Cadre d'intervention a pour objectif premier de promouvoir la destination auprès de la population québécoise, tout en reprenant progressivement les opérations de séduction auprès des groupes de clientèle externe. L'objectif consiste à stimuler la demande et à anticiper sur le moment où la reconquête des marchés redeviendra intense, en vue de se situer avantageusement. Cela impose d'adapter, à cette nouvelle réalité, nos stratégies de mise en marché et nos plans d'action marketing, et de bien cibler les marchés prioritaires pour les prochaines années. Le Ministère travaille étroitement en ce sens avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (Alliance), à qui il a confié le mandat d'effectuer, jusqu'en 2023, la promotion et la commercialisation du Québec comme destination touristique, dans les marchés québécois, canadiens et internationaux. L'Alliance assure également, pour les années 2020-2025, le déploiement de la signature touristique Bonjour Québec.

Les principales actions déployées par l'Alliance ont été les suivantes.

- Premier et deuxième trimestre. En raison de l'instabilité du contexte pandémique, les actions ont essentiellement eu pour objectif de valoriser l'offre touristique auprès de la clientèle québécoise et de proximité au Canada, notamment au moyen de campagnes promotionnelles menées à l'intra-Québec et en Ontario. Un accent particulier a été mis sur l'offre d'expériences locales, de nature et de plein air, de même que sur le caractère distinctif de nos régions et sur le dynamisme des centres-villes. Les associations touristiques régionales (ATR) et les associations touristiques sectorielles (ATS) ont, elles aussi, déployé des efforts notables pour reconquérir les marchés intérieurs.
- À partir du troisième trimestre. Avec l'assouplissement des mesures sanitaires, l'ouverture progressive des frontières internationales et le redéploiement des dessertes aériennes, l'Alliance a pu entreprendre la promotion et la commercialisation de la destination auprès des marchés internationaux traditionnels de proximité, notamment le nord-est des États-Unis et la France. Deux missions ministérielles, auxquelles a participé l'Alliance, ont été menées à terme par le Ministère, une première à Paris et à Lyon, pour renouer avec la coopération de nos partenaires en vue des prochaines saisons touristiques, puis une deuxième à Toronto.

L'image de marque du Québec a également été réaffirmée en cohérence avec les tendances actuelles et les priorités ministérielles, dont le tourisme responsable et durable, l'accessibilité et la sécurité de la destination, de même que l'accueil chaleureux qui, plus que jamais, intègre le numérique. La refonte du site Bonjour Québec et de ceux des régions touristiques témoigne d'ailleurs de cette signature distinctive autour de laquelle s'articule la promotion de la destination auprès des groupes de clientèle locale et externe.

## Principe 2 – Développer et structurer l’offre

Le dynamisme de l’industrie touristique repose, en grande partie, sur la vitalité des entreprises, dont les produits offerts en tourisme doivent être attrayants et diversifiés pour correspondre aux préférences des visiteurs. Cela inclut l’offre d’hébergement qui est en rapport mutuel avec l’offre d’attraits. Dans l’optique de soutenir la croissance, le Cadre d’intervention cherche à renforcer les conditions essentielles au développement et à la structuration de l’offre touristique, notamment en matière de ressources financières et humaines, de connaissances, ainsi que de concertation entre les acteurs du milieu touristique et d’autres secteurs. L’objectif ultime est que le tourisme continue de contribuer à la prospérité économique et sociale des communautés et des régions, mais dans une perspective de croissance plus durable et responsable. Pour ce faire, le Ministère peut compter sur différentes sources de financement, dont le Fonds de développement des entreprises touristiques (FDET), qui bénéficie d’une enveloppe de 11,5 M\$ jusqu’au 31 mars 2029 pour soutenir des entreprises qui, généralement, sont à l’étape du démarrage et de la croissance. Plusieurs autres exemples sont nommés ci-après.

### **Le soutien à la pérennité et à la compétitivité des entreprises**

En 2021, le Ministère a mis en place différentes mesures en vue de soutenir la pérennité et la compétitivité de l’industrie touristique québécoise. Parmi celles-ci se trouve le nouveau Programme d’aide à la relance de l’industrie touristique (PARIT) dont l’objectif est de soutenir le développement d’une offre touristique en cohérence avec les visées du Cadre d’intervention et du PATRD. Au 31 mars 2021, une enveloppe de 105M\$ a été allouée à ce programme qui a connu un franc succès dans le contexte du premier appel de projets à l’automne 2021.

De plus, par l’entremise du PADAT, volets Appui aux attraits touristiques et Fonds de financement pour les établissements hôteliers, le Ministère a soutenu 45 projets, en 2020-2021, et 49, en 2021-2022, en offrant des aides financières qui totalisent 183,2 M\$.

Des efforts ont également été consentis pour appuyer la réalisation de projets structurants qui stimulent les investissements et favorisent l’achalandage dans les territoires, en toutes saisons. Par exemple les 531 projets soutenus en région par l’Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT) ou encore la mise en place d’un incubateur-accélateur au nord du 49<sup>e</sup> parallèle en sont de bons exemples.

### **Des mesures d’aide à des secteurs et des entreprises plus touchés par les effets de la pandémie**

Par ailleurs, un soutien a été apporté à des secteurs d’activité plus durement touchés par la pandémie, lesquels secteurs ont habituellement un effet structurant et génèrent des retombées économiques importantes pour les grandes villes et les communautés locales. Il s’agit, principalement, de la relance des centres-villes et du tourisme d’affaires, ainsi que de la tenue de festivals et d’événements touristiques. Ces secteurs étant très sensibles aux conditions sanitaires imposées dans le contexte de la pandémie, les mesures d’aide financière et l’accompagnement offerts ont facilité l’adaptation des entreprises et des organisations qui y travaillent.

À l’intérieur du volet 4 de l’EPRT, 20 projets ont été soutenus en 2021-2022, en y consacrant près de 17 M\$ en vue d’aider des entreprises touristiques stratégiques des régions de Montréal, de Québec et de l’Outaouais particulièrement touchées par la baisse du nombre de touristes. Pour la même période, 7 projets, totalisant près de 350 000 \$, ont également été annoncés aux Îles-de-la-Madeleine pour soutenir les actifs stratégiques.

Du côté du tourisme d’affaires, le Fonds de développement en tourisme d’affaires a été mis en place en collaboration avec Tourisme Laval dans le but de soutenir financièrement la tenue d’événements tels que des congrès, des expositions commerciales et des réunions d’entreprises. Ce fonds est muni d’un budget de 2,5 M\$ disponible jusqu’au 31 mars 2023. Pour relancer le tourisme d’affaires dans la région de Montréal, une aide financière de 2,5 M\$ a

également été mise à la disposition de Tourisme Montréal. De pair avec le Palais des congrès de Montréal, l'aide tend à soutenir la venue, dans la métropole, de congrès, de réunions et d'expositions, en vue de réaliser une offensive majeure auprès des clients du secteur du tourisme d'affaires et de soutenir l'adaptation du secteur aux besoins découlant de la crise.

Les sociétés d'État relevant de la ministre du Tourisme ont dû, elles aussi, revoir leur modèle d'affaires en vue de poursuivre leurs activités et de mener à terme leur planification en tenant compte de la nouvelle réalité. Elles ont d'ailleurs mis leur expertise à profit pour le secteur du tourisme d'affaires, notamment pour prendre le virage des événements hybrides.

En plus de l'aide financière attribuée à des promoteurs à l'intérieur du programme dédié aux festivals et aux événements touristiques, un soutien supplémentaire leur a été accordé pour faire face à la pandémie (10 M\$) et pour mettre en place le passeport vaccinal lorsque celui-ci était exigé (700 000 \$).

Des mesures d'aide d'urgence ont également été offertes aux entreprises dont les liquidités ont été affectées par les répercussions de la pandémie, à des moments plus critiques, dans le contexte du Programme d'action concertée temporaire pour les entreprises (PACTE) sous la responsabilité d'Investissement Québec. Des entreprises touristiques ont pu bénéficier du volet Aide aux entreprises aux régions en alerte maximale ainsi que du volet PACTE Tourisme.

Une aide directe a également été apportée à des établissements hôteliers, des gîtes et des pourvoiries qui ont démontré une baisse d'au moins 30 p. 100 de la taxe sur l'hébergement au cours des trimestres allant de 2019 à 2021.

### **Des incitatifs aux voyageurs, également bénéfiques pour les entreprises**

Dans le but de stimuler la demande des voyageurs et le tourisme intra-Québec, des incitatifs financiers ont également été mis en place pour favoriser la consommation d'attrait dans l'ensemble des régions : une réduction substantielle à l'achat de la carte annuelle édition Bonjour Québec de la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq), de même que des tarifs avantageux offerts par l'intermédiaire des programmes Passeport Attrait et Explore Québec. Le succès qu'ont connu ces programmes incitatifs, tant pour les visiteurs que pour les entreprises, témoigne d'un intérêt grandissant pour le tourisme de nature et d'aventure, de même que pour la forfaitisation. Passeport Attrait, qui s'est terminé en août 2021, représente quelque 369 000 passeports vendus parmi les 577 attrait participants, représentant près de 17 M\$ en remboursements de la part du MTO pour environ 1,4 million d'entrées uniques d'une valeur totale de plus de 43 M\$. Depuis son lancement, le programme Explore Québec a, quant à lui, soutenu la vente de 63 500 forfaits vacances au Québec, soit quelque 3 500 forfaits aériens et 60 000 forfaits sur la route, pour des aides combinées de plus de 10 M\$.

### **Un accent mis sur les expériences en nature**

Des subventions ont, par ailleurs, été allouées pour bonifier l'expérience en nature offerte dans les parcs régionaux à vocation touristique, les ZEC et les pourvoiries notamment, essentiellement par l'amélioration des infrastructures et des services. À cet égard, une aide financière totale de 11 M\$ a été accordée à l'Association des parcs régionaux du Québec dans le but de mettre en place le Programme de développement de l'offre touristique des parcs régionaux qui cherche à assurer le développement des activités et des infrastructures touristiques en ces lieux.

### **La collaboration fondamentale des mandataires et partenaires**

Il importe de mettre en relief le soutien essentiel de nos mandataires et partenaires stratégiques pour le développement et la structuration de l'offre en cette année de transition. L'accompagnement des entreprises, le développement, l'acquisition de connaissances stratégiques et les activités de formation qu'ont déployées les ATR et

les ATS ont certainement joué un rôle crucial auprès des entreprises en les aidant à se munir de plans de relance et à s'adapter à leur nouvel environnement d'affaires.

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) a déployé des efforts pour pallier les enjeux liés à la pénurie de main-d'œuvre en tourisme et pour soutenir le développement des compétences nécessaires dans la nouvelle réalité. Dans le présent bilan, la section intitulée Une main-d'œuvre disponible et de qualité : une condition essentielle donne des exemples d'actions accomplies en ce sens au cours de la dernière année.

### Principe 3 – Assurer la santé et la sécurité des voyageurs

Le Cadre d'intervention prévoit que la santé et la sécurité vont constituer une toile de fond dans cette ère de changement qui marque le secteur touristique. En effet, c'est toute l'expérience des voyageurs qui doit être repensée pour regagner leur confiance, répondre à leurs préoccupations et satisfaire les besoins des divers groupes de clientèle en cette matière. Si cette tendance risque de perdurer, l'industrie touristique semble l'avoir pleinement intégrée en 2021-2022 pour les différentes étapes du voyage, notamment par :

- la promotion de la destination qui met un accent particulier sur son caractère sécuritaire, en raison, notamment, des mesures sanitaires en vigueur et du taux de vaccination élevé au Québec;
- l'accueil des voyageurs et des excursionnistes qui se fait davantage en ligne ou avec des contacts limités;
- l'application généralement rigoureuse des protocoles sanitaires sur les sites et à l'occasion d'activités touristiques.

Le soutien qu'apportent à l'industrie touristique le Ministère et les mandataires en vue d'appliquer et d'interpréter les mesures sanitaires visant le secteur a pris différentes formes, telles que des liens privilégiés avec les autorités de santé publique du Québec pour mettre à jour les mesures et diffuser l'information, les réponses aux multiples interrogations du milieu, l'accompagnement des entreprises, la formation du personnel, etc. À cet égard, il importe de mettre en relief le rôle d'information et d'accompagnement qu'ont joué l'Alliance, pour le plan de sécurité sanitaire, et le CQRHT, pour le volet Santé et sécurité au travail.

Par ailleurs, l'industrie touristique est appelée à intégrer davantage, et de façon plus large, la notion de sécurité, pour répondre à une demande déjà présente avant la pandémie. Dans l'esprit du Cadre d'intervention et du PATRD, cela nécessite, notamment, de favoriser davantage l'accessibilité, sur le plan physique, aux personnes à mobilité plus restreinte (par exemple, les personnes handicapées, les populations vieillissantes, les jeunes familles) et de soutenir l'application de normes de sécurité dans les installations ou dans le cadre d'activités récréotouristiques. Le Ministère travaille étroitement en ce sens avec ses partenaires, en particulier avec l'organisme Kéroul à qui est confiée la gestion du Programme d'accessibilité des établissements touristiques. En 2021-2022, ce sont 41 projets qui ont été financés dans le contexte de ce programme pour un total de 2,7 M\$. Pour sa part, depuis l'automne 2021, Aventure et écotourisme Québec, qui est responsable de l'agrément Qualité-Sécurité, offre la formation obligatoire destinée aux guides des excursions en véhicule hors route comme le prévoit la nouvelle Loi sur les véhicules hors route. De plus, une aide de 35 000 \$ accordée à Avalanche Québec a servi à financer une étude de faisabilité pour l'agrandissement de la zone couverte par le bulletin portant sur les avalanches en Gaspésie.

### Principe 4 – Stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination

Le Cadre d'intervention accorde une importance particulière à l'innovation, une pratique à encourager pour aider les entreprises touristiques à s'adapter à un marché en pleine transformation ou à se réinventer par rapport à celui-ci. On mise sur l'innovation, soit pour accroître la compétitivité et la productivité des entreprises, pour offrir des produits distinctifs aux visiteurs et pour diversifier les expériences, soit pour maximaliser les compétences du personnel et des entrepreneurs. Les initiatives en la matière peuvent revêtir différentes formes : le développement de nouveaux



services ou produits, l'amélioration des processus ou des pratiques internes, l'adaptation des modèles d'affaires et la découverte de nouveaux canaux de marketing. Elles peuvent s'appuyer sur des atouts tels que la technologie, la créativité et la capacité des entreprises à saisir les occasions intéressantes.

La première année relative au déploiement du Cadre d'intervention a permis d'établir les bases d'une collaboration grandissante entre le Ministère et l'incubateur MT Lab, avec la mise en place du Programme d'innovation touristique. Ce nouveau levier, auquel est assorti un investissement de 10 M\$ répartis sur cinq ans, a globalement pour objectifs :

- de rendre plus accessible l'innovation au sein de l'industrie touristique québécoise;
- d'accélérer la réalisation de projets structurants pour rehausser la qualité de l'offre touristique;
- de renforcer le maillage entre le milieu touristique et les entreprises innovantes.

Les thèmes auxquels la priorité est donnée pour la première année du déploiement de ce programme sont : la main-d'œuvre, le développement durable, le virage numérique, de même que l'amélioration de l'efficacité, de la productivité et de la compétitivité. Les projets et les organisations soutenus à ce jour, de même que l'accompagnement offert, devraient avoir un effet d'émulation pour une intégration plus poussée de l'innovation tant chez nos mandataires qu'au sein des entreprises touristiques.

Enfin, le Ministère a également appuyé un projet important d'Événements Attractions Québec ayant pour objectif de soutenir la transformation numérique des entreprises. Faisant l'objet d'une collaboration avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI,) par la voie de l'Offensive de transformation numérique, ce projet consiste à offrir aux entreprises de ces secteurs un programme de sensibilisation, d'accompagnement et de soutien financier par rapport à l'instauration de solutions numériques visant la transaction et la réservation en ligne, de même que la diffusion virtuelle. Ce programme comprend également un volet d'optimisation des solutions mises en place.

## **UN PLAN D'ACTION POUR FAVORISER UN TOURISME PLUS RESPONSABLE ET DURABLE**

Le Ministère considère que le tourisme responsable et durable doit être la nouvelle norme. En effet, loin d'être une simple tendance, c'est le tourisme de demain qui se profile – un tourisme aux pratiques encore plus respectueuses de l'environnement, toujours plus proche des communautés et synonyme de réciprocité – devant le visiteur, le citoyen et l'activité économique locale, entre autres.

Devant une clientèle de plus en plus soucieuse de l'environnement et à la recherche d'expériences authentiques, se situer comme une destination touristique responsable et durable devient, notamment, un gage d'attractivité et de leadership. Pour les entreprises, c'est l'occasion de prendre, dès maintenant, un virage devenu inévitable et de profiter des avantages concurrentiels ainsi créés. En effet, l'adoption de pratiques plus responsables et durables est bien souvent associée à des gains en matière de rentabilité, d'attractivité et de rétention de la main-d'œuvre, d'innovation, de gestion des risques, d'acceptabilité sociale et de fidélisation de la clientèle, entre autres. Ainsi, pour assurer la pérennité et la prospérité de l'industrie touristique, il est impératif que les régions et les entreprises touristiques s'engagent véritablement sur la voie d'un tourisme plus responsable et durable.

Bien que le développement durable fasse partie, depuis 2005, du cadre de la politique générale du gouvernement du Québec en ce qui concerne le tourisme (« Vers un tourisme durable »), avec le présent plan d'action le Ministère cherche à aller beaucoup plus loin et à faire du Québec un chef de file en matière de tourisme responsable et durable. C'est d'ailleurs la première fois que le Ministère lance un plan dédié au développement durable et assorti d'un budget. Un Bureau de projet en tourisme responsable et durable a également été mis sur pied à la suite du lancement du plan pour coordonner sa mise en œuvre, favoriser l'atteinte de ses objectifs, de même que renforcer les liens avec les partenaires.

Au cours de cette première année, beaucoup d'efforts ont été consentis pour favoriser la mobilisation des équipes du Ministère et de ses partenaires, de même que pour les accompagner dans la mise en œuvre de premières actions en phase avec les objectifs du plan d'action. Par exemple, dans le but de bonifier ou de mettre en place un financement qui encourage les pratiques responsables, des critères environnementaux et sociaux ont été intégrés à différents programmes. Après un an, on observe une augmentation de la mobilisation des équipes du Ministère et des partenaires à l'égard du tourisme responsable et durable.

Des discussions sont également en cours pour établir de nouvelles collaborations et relations avec les partenaires, les organisations et les MO gouvernementaux qui peuvent contribuer à l'atteinte des objectifs du plan d'action.

La section ci-dessous présente les initiatives mises en place dans le contexte des différents axes du PATRD. Cela dit, comme une approche globale de développement durable est préconisée, ces mesures contribuent bien souvent à plus d'un axe. Des mesures porteuses contribuant à l'ensemble des axes du plan, les « actions transversales », ont également été lancées.

## Axe 1 – Soutenir la transition vers une économie circulaire

Au cours de la dernière année, de nombreux efforts ont été déployés au sein du Ministère pour soutenir le développement de produits et d'entreprises touristiques plus responsables et durables. En collaboration avec divers partenaires, des critères permettant de bonifier ou de mettre en place un financement qui encourage les pratiques responsables ont d'abord été intégrés à plusieurs des programmes. Parmi ceux-ci, le PARIT comporte une bonification écoresponsable pouvant aller jusqu'à 10 p. 100 du taux d'aide financière, ce qui permet de récompenser les projets qui se démarquent par la mise en place de mesures écoresponsables. À l'intérieur de l'évaluation des projets soumis, 20 p. 100 des points étaient consacrés aux critères d'appréciation correspondant au profil « responsable et durable » du projet.

De tels critères ont également été intégrés au programme Incubateur-Accélérateur nordique qui, actuellement, permet d'accompagner 16 entreprises dans le développement de leurs projets touristiques au nord du 49<sup>e</sup> parallèle, ainsi qu'au Programme de développement de l'offre touristique des parcs régionaux. Enfin, des critères responsables et durables ont été pris en considération dans la sélection des projets soumis aux volets 1 (appels à des projets innovants) et 2 (bourses incubées) du Programme d'innovation touristique, que gère l'incubateur MT Lab. Ce fonds a pour objectif d'encourager le développement de solutions concrètes, notamment pour réduire l'empreinte environnementale de l'activité touristique.

De plus, au cours de l'hiver 2022, une subvention de 48 500 \$ a été attribuée au Bureau de normalisation du Québec pour la révision de la norme 9700-253 relative à la gestion des événements responsables. Enfin, souhaitant accroître la vitalité et la résilience de l'écosystème d'entreprises et de communautés gravitant autour du tourisme de montagne au Québec, le Ministère a accordé un financement de 11 M\$, en collaboration avec le MEI et le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, l'objectif étant de soutenir le développement et la mise en œuvre concertés de « plans montagnes » dans les régions où l'offre touristique pour ce qui est de la montagne se distingue et présente un fort potentiel. Coordonnées par les associations touristiques des régions visées, ces initiatives miseront, notamment, sur le développement ou sur la consolidation d'une offre touristique en toutes saisons, le renforcement des chaînes d'approvisionnement local et la concertation avec les communautés, ainsi que sur l'adoption de bonnes pratiques en matière de tourisme responsable et durable pour mieux aborder divers défis d'ordre économique, environnemental ou social. Entre autres choses, la mise en œuvre de cette mesure permettra de renforcer les chaînes d'approvisionnement local et responsable de façon à les rendre plus souples et adaptables face aux perturbations et à l'incertitude. En plus de favoriser la rétention des dépenses touristiques au sein de la destination, l'approvisionnement local et responsable s'inscrit dans une logique d'économie circulaire, laquelle est bénéfique tant pour l'environnement que pour la vitalité économique des communautés.

## Axe 2 – Favoriser les moyens de transport durable

Au cours des prochaines années, de nombreux efforts seront déployés en vue d'atteindre les ambitieux objectifs que s'est donnés le Québec en matière de mobilité durable et d'électrification des transports. Pour l'industrie touristique, cela représente une excellente occasion de repenser les déplacements touristiques et de s'investir dans le développement de modes de transport plus durables. Avec son PATRD, le Ministère prévoit promouvoir la réduction des émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements touristiques et encourager le développement de circuits touristiques en transport électrique. Lors du lancement du Plan d'action, la ministre s'est d'ailleurs engagée à promouvoir au Québec, dès 2021, des circuits touristiques électriques.

Avec la mise en place de sept premiers forfaits en transport électrique, la première année de déploiement du Plan d'action a permis de concrétiser cet engagement. Ces forfaits permettent aux voyageurs de découvrir, en véhicule électrique, les différentes régions du Québec ainsi que leurs attraits et lieux d'hébergements touristiques, et de pouvoir accéder à des bornes de recharge tout au long de l'itinéraire. Pour mener à bien ce projet et développer cette première mouture de forfaits branchés, le Ministère a travaillé en étroite collaboration avec ses partenaires, soit l'Association des agences réceptives et forfaitistes du Québec, l'Association Hôtellerie Québec et l'Association Événements Attractions Québec.

## Axe 3 – Développer le tourisme de nature et d'aventure dans une approche d'écotourisme

Devant l'augmentation de l'attrait pour les espaces naturels et en raison de la croissance de la demande pour des destinations et des pratiques responsables, l'écotourisme s'impose comme une approche prometteuse. Avec ce PATRD, le Ministère entend poursuivre le travail avec les partenaires en vue de sensibiliser les entreprises et les groupes de clientèle aux pratiques les meilleures en ce qui concerne l'écotourisme au Québec. Il reconnaît également que lorsque valorisés, tout en demeurant adéquatement protégés, les milieux naturels constituent une précieuse source de développement socioéconomique pour les régions et les communautés, aussi bien que pour les générations futures. Ainsi, au cours de la dernière année, plusieurs mesures contribuant à la préservation et à la valorisation des milieux naturels à des fins touristiques ont vu le jour. C'est le cas, par exemple, des projets suivants, lesquels ont fait l'objet d'annonces de la part de la ministre :

- 5 M\$ pour le programme de développement de l'offre touristique des parcs régionaux du Québec;
- 8 M\$, en collaboration avec la Société du Plan Nord, pour un Incubateur-Accélérateur de projets touristiques au nord du 49<sup>e</sup> parallèle ayant notamment pour but de rehausser la qualité de l'offre nature-culture-aventure. L'incubateur-Accélérateur nordique accompagne actuellement 16 entreprises touristiques, parmi lesquelles 9 sont autochtones;
- 200 000 \$, en collaboration avec le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs, pour le projet « Fenêtre sur les bélugas » du Groupe de recherche et d'éducation sur les mammifères marins, qui vise le développement d'un réseau de sites d'observation terrestre utilisant des technologies innovantes et permettant l'observation respectueuse des bélugas et de leur environnement;
- 500 000 \$ en subvention à la Réserve mondiale de biosphère Manicouagan-Uapishka pour la création et l'animation d'une vitrine en tourisme responsable et durable en contexte nordique.

## Axe 4 – Promouvoir un tourisme bénéfique pour les individus et respectueux des communautés

La croissance du tourisme peut occasionner des défis liés à l'acceptabilité sociale, à la pression sur les ressources naturelles et au respect du patrimoine naturel et culturel local. Ces défis peuvent, toutefois, être relevés; il suffit parfois d'imaginer le tourisme autrement. Avec son plan d'action, le Ministère mise sur une approche plus inclusive à l'égard des communautés d'accueil et des divers groupes de clientèle. Ainsi, il souhaite contribuer au renforcement de l'expérience touristique québécoise et mettre l'accent sur des initiatives à forte valeur ajoutée pour l'économie, tant sur le chapitre des retombées que sur celui de la création d'emplois et de la promotion de la culture et du patrimoine. Enfin, pour permettre à un plus grand nombre d'accéder à une vaste gamme d'expériences, le Ministère compte également soutenir le développement de solutions novatrices ayant pour objectif de diversifier l'offre touristique pour les personnes à mobilité réduite.

Dans cet esprit, diverses mesures ont été lancées au cours de la première année de déploiement du plan d'action, dans le but de soutenir la planification et la gestion durables et concertées des destinations touristiques. Notons, par exemple, l'attribution d'une subvention de 8 M\$, en collaboration avec le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC), au Fonds d'action québécois pour le développement durable en vue de mieux ancrer, dans les communautés, l'offre touristique québécoise et de réduire son empreinte environnementale, en faisant appel à des projets structurants menés de façon concertée.

Les plans montagnes constituent également une mesure contribuant aux objectifs de l'axe 4 du PATRD. Entre autres choses, cette mesure a pour but de mettre en valeur la montagne comme élément-phare des communautés. Les entreprises touristiques et les communautés en périphérie de la montagne seront donc impliquées dans ces plans et mises en valeur par ceux-ci de manière à devenir davantage partie prenante de la destination vers la montagne.

De plus, au cours de la dernière année, le Ministère a également appuyé des initiatives complémentaires du PATRD, parmi lesquelles l'attribution d'un soutien financier pour l'embauche d'une personne-ressource, sous l'égide de Tourisme Côte-Nord, dédiée au développement de la proposition d'inscription de l'Île d'Anticosti sur la liste du patrimoine mondial de l'UNESCO et à la mise en œuvre de la stratégie de tourisme de la Municipalité de L'Île-d'Anticosti.

Enfin, des travaux ayant pour but d'intégrer, graduellement, le tourisme responsable et durable dans les outils de promotion et d'information touristiques du Ministère et de l'Alliance touristique du Québec sont en cours.

## Axe 5 – Accompagner les entreprises dans l'adaptation et l'innovation à l'égard des changements climatiques

Le Tourisme étant un secteur économique vulnérable par rapport aux répercussions des changements climatiques, l'axe 5 du Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 prévoit mettre en œuvre diverses mesures dont le but est d'acquérir et de partager les connaissances en matière de lutte contre les changements climatiques, d'accompagner les partenaires dans l'expérimentation de solutions innovantes et de stimuler la mobilisation des acteurs régionaux et sectoriels pour une industrie touristique résiliente à l'égard des changements climatiques.

La première année de déploiement du PATRD 2020-2025 a permis de favoriser l'atteinte de ces objectifs grâce à l'attribution d'une subvention de 3 M\$ à Ouranos pour la mise en œuvre d'un projet ayant pour objectif de soutenir l'adaptation aux changements climatiques dans le secteur touristique. Les projets développés permettront d'acquérir et de partager des connaissances en matière d'adaptation aux changements climatiques et d'accompagner les partenaires dans l'expérimentation de solutions innovantes, en plus de favoriser la mobilisation des acteurs régionaux et sectoriels pour une industrie touristique flexible à l'égard des changements climatiques.

Le ministère du Tourisme a également appuyé une initiative complémentaire de l'axe 5 du Plan d'action, soit l'attribution d'une subvention de 159 000 \$ à la Corporation du Parc de Gros-Cap dans le but d'exécuter des travaux qui permettront à la presqu'île de mieux faire face aux changements climatiques.

## Mobilisation des parties prenantes et des actions transversales

Dans le développement et la promotion d'un tourisme responsable et durable au Québec, le MTO joue un rôle clé. L'engagement des partenaires et des autres ministères comme le MELCC, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation et le MEI est donc fondamental pour renforcer la complémentarité des interventions, stimuler le partage d'information et favoriser la cohérence de l'action gouvernementale. Ainsi, au cours de la dernière année, le Ministère a déployé de nombreux efforts pour favoriser la collaboration interministérielle dans le contexte de la mise en œuvre du PATRD. Ces efforts se sont révélés fructueux puisqu'ils ont permis de mettre en place trois mesures structurantes pour le secteur touristique, soit :

- l'attribution d'une subvention de 8 M\$, en collaboration avec le MELCC, au Fonds d'action québécois pour le développement durable pour mieux ancrer, dans les communautés, l'offre touristique québécoise et pour réduire son empreinte environnementale, par des projets structurants menés de façon concertée;
- l'attribution d'un financement de 11 M\$, en collaboration avec le MEI et le MAMH, pour soutenir le développement et la mise en œuvre concertés de l'offre touristique visant les montages;
- l'attribution d'une subvention de 3 M\$ à Ouranos, en collaboration avec le MELCC, pour la mise en œuvre d'un projet ayant pour objectif de soutenir l'adaptation aux changements climatiques dans le secteur touristique.

Des mesures favorisant l'engagement et la collaboration des partenaires, notamment les associations touristiques, ou posant les bases d'une veille axée sur la transition vers un tourisme responsable et durable ont également été lancées au cours de cette première année de mise en œuvre du PATRD :

- lancement, au cours de l'hiver 2022, d'une série de quatre ateliers portant sur des thèmes liés au tourisme responsable et durable. Organisés en collaboration avec l'Alliance, ces ateliers sont destinés aux associations touristiques et aux conseillers du MTO;
- lancement d'un sondage, en mars 2022, ayant pour but de dresser un état des lieux sur l'adoption de pratiques durables et responsables par les entreprises touristiques québécoises.

Le cumul de ces efforts et les mesures qui en ont découlé guideront et orienteront les prochaines actions du Ministère en matière de tourisme responsable et durable.

## UNE MAIN-D'ŒUVRE DISPONIBLE ET DE QUALITÉ : UNE CONDITION ESSENTIELLE

Depuis plusieurs années déjà, l'industrie touristique doit affronter des enjeux importants en matière de rareté de la main-d'œuvre. La nature des emplois, saisonniers dans bien des cas, a notamment pour effet de complexifier l'attraction et la rétention du personnel. Cette vulnérabilité s'est exacerbée avec la pandémie et les mesures sanitaires qui en découlent, notamment parce que le secteur touristique a été le premier à être confiné et le dernier à rouvrir. Plusieurs travailleurs ont d'ailleurs quitté le domaine, ce qui rend la situation plus difficile pour les entrepreneurs et les dirigeants d'entreprises qui voient leurs activités compromises par cette importante perte d'expertise.

Malgré un bilan de la saison estivale 2021 qui s'est révélé positif en matière d'achalandage et de recettes touristiques, et en dépit d'une stabilisation de l'emploi dans la majorité des autres secteurs économiques, le tourisme, quant à lui, a terminé l'année avec un déficit de plus de 100 000 emplois, ce qui correspond à une baisse de 26 p. 100 par rapport

à 2019<sup>1</sup>. Le phénomène atteint même les postes stratégiques et ceux de la gestion. De plus, de janvier à décembre 2021, le taux de chômage en tourisme est passé de 18,5 à 4,9 p. 100 et il avoisine maintenant le taux de chômage au Québec, tous secteurs confondus. Cette baisse vertigineuse, alors que le secteur est en déficit de milliers d'emplois, témoigne de la perte d'une part importante du bassin de main-d'œuvre requis pour la reprise du secteur touristique.

Or, la croissance du tourisme est tributaire de plusieurs facteurs, notamment la capacité des entreprises à offrir des produits touristiques de qualité, à s'adapter aux nouveaux besoins des voyageurs et à repenser leur modèle d'affaires. Pour ce faire, les entreprises doivent pouvoir compter sur une main-d'œuvre disponible et qualifiée.

En vue de soutenir la vitalité des entreprises et leur adaptation aux nouveaux paramètres de l'offre et de la demande, différentes initiatives ont, au cours de la dernière année, été soutenues par le Ministère et mises en place en collaboration avec différents partenaires. Le CQRHT, le comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme et un partenaire stratégique de premier plan pour le Ministère, a coordonné ces initiatives. Voici quelques exemples d'actions qui démontrent la variété des objectifs poursuivis dans ce domaine :

- un plan de sécurité sanitaire concerté pour les entreprises qui cherchent à soutenir la mise en place de mesures spécifiques de chaque secteur de l'industrie touristique;
- des mesures pour rehausser les compétences de la main-d'œuvre en hôtellerie découlant des recommandations du Groupe d'action pour la main-d'œuvre en hôtellerie;
- un programme de positionnement employeur qui permet de développer une image de marque forte et, ainsi, de favoriser l'attractivité et la rétention des employés dans le domaine du tourisme;
- un projet de mobilité étudiante pour aider les étudiants à terminer leur parcours scolaire tout en apportant un soutien aux entreprises touristiques aux prises avec des enjeux de main-d'œuvre dans le contexte de la pandémie;
- des campagnes de recrutement et de valorisation des emplois en tourisme visant, notamment, les jeunes, les immigrants et les personnes retraitées.

En 2021-2022, d'autres projets ont été entrepris pour pallier le manque de main-d'œuvre en tourisme, notamment en favorisant la mobilité du personnel entre les entreprises et la disponibilité de main-d'œuvre en toutes saisons. Étant donné la baisse de la population active, au Québec notamment, il sera nécessaire, dans les prochaines années, de trouver des solutions novatrices et collectives pour relever les défis en cette matière. À cet égard, le Ministère mène, en collaboration avec le CQRHT, un chantier en matière de main-d'œuvre dans le but de dresser une vue d'ensemble de la situation et de repérer de nouvelles pistes d'action à mettre en place. Une enquête auprès des travailleurs a été menée en décembre 2021 et des groupes de discussion auprès des entreprises touristiques ont été organisés en février 2022. Si l'amélioration des conditions de travail se révèle une voie à privilégier, on prévoit également que le renforcement de l'engagement des entreprises touristiques en matière de développement durable sera un autre levier à exploiter pour accroître l'attractivité et la rétention de la main-d'œuvre, particulièrement auprès de la génération des milléniaux.

En vue de soutenir le CQRHT dans ses démarches au sujet de la main-d'œuvre, le MTO lui a accordé une subvention de 3 M\$ pour mettre en œuvre des actions favorisant l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre en tourisme, et ce, jusqu'au 31 mars 2023. Le 31 mars 2022, une somme additionnelle de 2 M\$ lui a également été attribuée pour l'accomplissement d'actions renforçant l'attractivité des emplois en tourisme et la fidélisation de la main-d'œuvre selon les principes de responsabilité sociale des entreprises.

---

1. STATISTIQUE CANADA (2021), *Tableau 14-10-0355-01 Emploi selon l'industrie, données mensuelles désaisonnalisées et non désaisonnalisées, et tendance-cycle, 5 derniers mois (x 1 000)* [tableau de données], [<https://doi.org/10.25318/1410035501-fra>].

## DES MÉCANISMES POUR SOUTENIR LE DÉPLOIEMENT DU CADRE D'INTERVENTION ET DU PATRD

Au cours des derniers mois, différents mécanismes de travail ont été mis en place pour soutenir le déploiement du Cadre d'intervention et du PATRD. D'abord, des comités ont été mis sur pied pour aider à la prise de décisions et pour consulter le secteur touristique, dont le Comité MTO-Industrie qui est composé de représentants d'organisations mandataires et de gestionnaires du Ministère. Le MTO a également collaboré avec le Comité de travail en développement durable, coordonné par l'Alliance et composé de différentes associations touristiques. Le Comité a contribué, notamment, au développement de la série d'ateliers portant sur différents thèmes relevant du tourisme responsable et durable.

Par ailleurs, une tournée des différents partenaires a été effectuée au cours de l'hiver 2022. Pour les représentants des organisations rencontrées, cette tournée a été l'occasion de faire part de leurs priorités et des projets qui les animent. Une tournée de différents ministères a également été amorcée pour renforcer les liens de collaboration avec le Ministère et pour travailler au développement de nouvelles initiatives communes (par exemple, le projet d'accompagnement en développement durable, les plans montagnes).

Enfin, divers travaux ont été exécutés en matière de connaissances stratégiques pour mieux suivre la situation et pour soutenir la prise de décisions sur les meilleures avenues d'intervention ayant pour objectif de favoriser la reprise, dans les visées du Cadre d'intervention et du Plan d'action, comme la mise à jour des fiches marchés, une étude sur les intentions de voyage post-COVID et des sondages auprès des entreprises touristiques.

## À L'HORIZON 2025

Comme la situation sanitaire demeure instable à l'échelle mondiale, cette instabilité occasionne des défis tant pour les entreprises touristiques que pour les voyageurs. Néanmoins, il semble primordial de continuer à soutenir l'industrie touristique dans ses efforts pour traverser les périodes plus critiques, pour suivre de nouveau un rythme de croisière dans la reprise des activités et pour adopter des pratiques novatrices et durables. De ce fait, le Ministère va mettre en œuvre ou poursuivre, avec l'appui de ses partenaires, un ensemble d'actions pour l'année 2022-2023.

Dans le but de mettre en place des conditions essentielles à une croissance responsable et durable, certains chantiers seront prioritaires au cours des prochains mois. Entre autres choses, le renouvellement de certains programmes permettra de pérenniser des mesures de soutien importantes pour l'industrie, notamment les ententes mandats avec les ATR, les ententes de partenariat régional en tourisme et le Programme d'aide financière aux festivals et aux événements touristiques. Les enjeux liés à la main-d'œuvre étant l'une des principales limites au retour à la croissance de l'industrie, des actions supplémentaires seront déployées de façon prioritaire avec le CQRHT et d'autres partenaires dans le but de relever les défis en matière de rareté, de rétention, de saisonnalité et de formation de la main-d'œuvre. Le déploiement du PATRD va se poursuivre avec la mise en œuvre d'actions ciblées et structurantes qui favoriseront des changements de pratiques et la réalisation d'initiatives par et avec les communautés. Il sera également important de demeurer à l'affût de nouvelles connaissances sur l'évolution du secteur touristique, ici et ailleurs, et de surveiller les initiatives stimulantes desquelles s'inspirer.

Par-dessus tout, il sera primordial, dans l'ensemble des interventions du Ministère, d'être à l'écoute des besoins et des idées novatrices qui émanent du terrain, de miser sur la concertation et de s'ouvrir à de nouvelles collaborations pour assurer une réelle reprise du secteur touristique et une croissance en phase avec un tourisme responsable et durable d'ici 2025.

