

STRATÉGIE DE CROISSANCE DURABLE DU TOURISME

2025-2030



Cette publication a été réalisée par la Direction de l'innovation, des politiques et du tourisme durable du ministère du Tourisme en collaboration avec la Direction des communications.

Une version accessible de ce document est disponible sur [Québec.ca](http://Quebec.ca).

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou pour obtenir une version adaptée, veuillez communiquer au communications.ministeredutourisme@tourisme.gouv.qc.ca.

Pour plus d'information :
Direction des communications
Ministère du Tourisme
4^e étage, secteur 400
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5

Téléphone : 418 643-5959
Sans frais : 1 800 482-2433
Courriel : communications.ministeredutourisme@tourisme.gouv.qc.ca
Site Web : [Québec.ca](http://Quebec.ca)

Dépôt légal – Mai 2025
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-555-01123-6 (version imprimée)
ISBN 978-2-555-01124-3 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2025



MOT DE LA MINISTRE

À la suite des consultations menées à l'échelle du Québec auprès des citoyens, des entreprises et de nos partenaires touristiques, j'ai le plaisir de présenter la Stratégie de croissance durable du tourisme 2025-2030.

Cette stratégie s'inscrit dans un moment charnière pour notre industrie. Les dernières années, marquées notamment par la pandémie, ont mis en lumière l'importance du tourisme dans notre économie, non seulement comme moteur de vitalité régionale, mais aussi comme levier de développement durable et de prospérité collective.

Trop souvent perçu à travers le prisme du loisir ou du divertissement, le tourisme mérite désormais toute la reconnaissance qu'il impose en tant que moteur économique majeur. En 2023, il a rapporté **plus de 4,1 milliards de dollars en devises étrangères**, ce qui en ferait le **4^e produit d'exportation du Québec** — après l'aéronautique, l'aluminium et les minerais de fer. Le tourisme génère des retombées concrètes et immédiates dans nos communautés, en plus de contribuer au financement de nos services publics et à la vitalité des régions.

Chaque dollar investi en tourisme doit être vu pour ce qu'il est réellement : **un investissement stratégique dans notre avenir collectif**.

La présente stratégie n'est pas un document figé. Lancée dans un contexte d'incertitude entourant nos relations économiques, elle a été élaborée en réponse aux transformations économiques, sociales, environnementales et technologiques que traverse l'industrie. Elle est conçue pour évoluer, s'adapter et mobiliser l'ensemble des acteurs du milieu autour d'une vision commune.

Nous misons de façon particulière sur les filières à fort potentiel qu'est le **tourisme de nature, hivernal, autochtone, haut de gamme, gourmand, d'affaires et événementiel**. Ensemble, ces filières renforceront l'attractivité du Québec, stimuleront l'innovation, feront rayonner notre culture et favoriseront une croissance plus responsable et durable.

Je suis fière d'avoir contribué, avec nos précieux partenaires, à **ancrer le tourisme comme un pilier économique du Québec**. Cette vision est aujourd'hui partagée par l'ensemble **de notre gouvernement**, qui reconnaît dans ce secteur une source de richesse et de fierté.

Je tiens à remercier toutes les personnes et les organisations qui ont contribué à l'élaboration de cette stratégie. Leur engagement, leur vision et leur volonté de faire avancer le Québec nous ont permis de poser les fondations d'une démarche ambitieuse, cohérente et tournée vers l'avenir.

C'est ensemble que nous ferons du Québec une destination encore plus performante, attrayante et durable sur la scène internationale.

Caroline Proulx
Ministre du Tourisme

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	1
UN BREF ÉTAT DE SITUATION DU TOURISME AU QUÉBEC	2
Des tendances majeures qui redéfinissent le tourisme.	2
Une industrie en pleine effervescence.	3
Un écosystème touristique centré sur l'humain.	4
Le visiteur au cœur du tourisme.	5
Un vecteur de prospérité pour le Québec.	6
UNE VISION POUR 2030	7
Pilier 1 – La distinction de notre destination	8
Pilier 2 – Le tourisme responsable et durable	10
Pilier 3 – L'essor économique du secteur touristique et la vitalité des régions.	11
Une approche globale pour améliorer la situation du tourisme au Québec	12
Des cibles mobilisatrices pour l'industrie	13
LES ORIENTATIONS, OBJECTIFS ET MESURES	14
Une portée large et inclusive	15
ORIENTATION 1	
Développement et rayonnement de l'offre touristique québécoise en misant sur les atouts distinctifs de notre destination	16
Objectif 1.1	
Accroître l' effet structurant des programmes d'aide financière aux entreprises sur le développement de l'offre touristique et son attractivité	17
Objectif 1.2	
Optimiser les efforts de promotion et d'accueil des voyageurs déployés avec différents partenaires	22
Objectif 1.3	
Améliorer l' accessibilité de notre destination	24
ORIENTATION 2	
Performance des entreprises et vitalité de l'industrie touristique	28
Objectif 2.1	
Accroître l'accessibilité et l'utilisation de connaissances stratégiques sur le tourisme.	29
Objectif 2.2	
Accroître le développement des compétences de la main-d'œuvre en tourisme et l'attractivité du secteur.	30

Objectif 2.3	
Accroître l'étendue des collaborations et des connaissances en matière d' entrepreneuriat en tourisme et dynamiser l'écosystème	32
ORIENTATION 3	
Transition du secteur en réponse aux défis sociaux, environnementaux et technologiques	35
Objectif 3.1	
Accroître la capacité de l'industrie touristique à faire la transition vers un tourisme plus responsable et durable	36
Objectif 3.2	
Accroître la contribution du secteur touristique à la transition climatique et énergétique du Québec	41
Objectif 3.3	
Accroître la force d'intervention des entreprises touristiques en matière d' innovation , y compris les technologies numériques	43
ORIENTATION 4	
Essor touristique des régions en adéquation avec les besoins et les aspirations des communautés	46
Objectif 4.1	
Accentuer les efforts de concertation des acteurs touristiques en rapport avec les acteurs de divers milieux pouvant intervenir à l'égard du tourisme et du développement des communautés	47
DES CONDITIONS DE SUCCÈS POUR LA MISE EN ŒUVRE	50
Des principes phares	51
La gouvernance de la Stratégie	52
CONCLUSION	53
ANNEXE 1	54
Tableau synoptique de la Stratégie de croissance durable du tourisme 2025-2030	54
ANNEXE 2	56
Liste des sigles et acronymes	56
ANNEXE 3	57
Principales références documentaires	57

PRÉAMBULE

La rencontre est au cœur de l'expérience touristique. Elle crée des liens entre les voyageurs et les communautés d'accueil des territoires qu'ils visitent. La rencontre est également centrale à la dynamique qui anime l'industrie touristique et elle la pousse à travailler de concert avec une diversité d'acteurs en vue de développer une offre touristique distinctive, qui génère des retombées positives pour la société.

Par la Stratégie de croissance durable du tourisme, le ministère du Tourisme (ci-après Ministère) souhaite donner une impulsion nouvelle à cette perspective de la rencontre, pour que nous puissions bâtir ensemble un avenir prospère et durable pour le tourisme au Québec.

La vision proposée et les mesures énoncées tracent la voie vers la réalisation des grandes fonctions stratégiques du Ministère jusqu'en 2030, autour desquelles se rallie un ensemble de partenaires, dont des ministères et organismes gouvernementaux concernés par le tourisme. Par leur leadership dans le développement et le rayonnement de notre destination, les associations touristiques régionales (ATR), les associations touristiques sectorielles (ATS), nos partenaires touristiques ainsi que l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (ci-après Alliance) joueront un rôle clé dans la mise en œuvre des actions de la Stratégie de même que dans la mobilisation des différents acteurs socioéconomiques concernés.

Cette stratégie est le résultat de la convergence de divers points de vue et idées qui ont été exprimés au cours de l'année 2024, notamment lors d'ateliers tenus dans le cadre des Assises du tourisme le 8 mai, des Grandes rencontres des partenaires touristiques, de consultations menées auprès des organisations et entreprises touristiques et de la population, ainsi que des rencontres d'un comité interministériel et d'un comité consultatif réunissant des représentants de partenaires stratégiques du Ministère.

Les principales fonctions stratégiques du Ministère¹



- Faire la promotion du Québec comme destination touristique et favoriser le développement et la commercialisation des produits et expériences touristiques du Québec.
- Élaborer et mettre en œuvre, le cas échéant, en collaboration avec les intervenants publics et privés concernés, des stratégies de développement et des programmes d'aide.
- Favoriser la consolidation et la diversification de l'offre touristique.
- Soutenir l'amélioration de la qualité des produits et des services touristiques.
- Assurer et encadrer les services à la clientèle touristique en matière d'accueil, de renseignements et de réservations touristiques.
- Assurer le développement et la gestion d'infrastructures touristiques.
- Favoriser l'accès aux territoires, aux produits et aux services à toutes les clientèles.
- Orienter, planifier et coordonner le développement des connaissances stratégiques en matière de tourisme.

1. Cette liste de fonctions est inspirée de l'article 4 de la Loi sur le ministère du Tourisme.

UN BREF ÉTAT DE SITUATION DU TOURISME AU QUÉBEC

Des tendances majeures qui redéfinissent le tourisme

Le tourisme connaît une période d'essor à l'échelle mondiale. Après les bouleversements vécus au début de la décennie, les voyageurs sont de nouveau en quête d'expériences inspirantes, malgré des difficultés économiques et une situation géopolitique tendue dans plusieurs endroits sur la planète.

Le contexte actuel est également marqué par des transformations importantes qui se font ressentir dans toutes les destinations, y compris au Québec :

- Les attentes et les habitudes des voyageurs changent considérablement en raison notamment de l'évolution des valeurs sociétales, des modes de consommation et de la démographie;
- Les préoccupations grandissantes concernant les impacts environnementaux et sociaux de l'industrie touristique, entre autres quant aux effets que peut avoir le « surtourisme »;
- Sur le plan écologique, les événements climatiques extrêmes, de plus en plus fréquents, chamboulent les activités touristiques et obligent l'industrie à prévenir et à mieux gérer les risques qui y sont associés;
- Les avancées technologiques récentes, en particulier numériques, transforment de façon déterminante les activités des entreprises touristiques et l'expérience visiteur avant, pendant et après le séjour;
- L'environnement d'affaires change considérablement, influencé notamment par les tendances mentionnées ci-dessus, mais aussi par le contexte géopolitique mondial, les perturbations économiques et les répercussions de ces éléments sur l'action gouvernementale.

Ces transformations influencent autant les façons de voyager que les façons de développer et de mettre en marché les destinations et d'accueillir les visiteurs. Considérant la forte concurrence à l'échelle mondiale, il s'avère essentiel que le secteur touristique québécois s'adapte en continu aux nouvelles réalités et aux attentes évolutives des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Cette adaptation pose néanmoins des défis importants pour lesquels la présente stratégie propose des moyens d'intervention.

Une industrie en pleine effervescence

L'industrie touristique québécoise fait preuve d'une grande vitalité. Elle enregistre des niveaux de performance économique comparables ou supérieurs à ceux observés avant la pandémie, notamment en ce qui a trait aux dépenses touristiques, aux taux d'occupation en hébergements commerciaux ainsi qu'à la part du produit intérieur brut (PIB) générée par les secteurs associés au tourisme. En considérant l'engouement pour les voyages dans notre société et ailleurs dans le monde, ainsi que l'offre touristique globale et distinctive de notre destination, l'industrie québécoise peut aspirer à une croissance durable de son développement pour les prochaines années.

Le tourisme au Québec en quelques chiffres (2023)



- 16,7 milliards de dollars de recettes touristiques, dont 2,1 milliards sont attribuables au tourisme d'affaires². Ces recettes ont des retombées économiques de 12,7 milliards sur le PIB du Québec.
- 62,2 millions de visiteurs³.
- Près de 24 000 entreprises exerçant leurs activités dans le secteur (restauration, loisirs et divertissements, hébergement, transport et services de voyages), soit l'équivalent de près de 9 % du nombre total d'entreprises au Québec⁴.
- Près de 407 000 emplois⁵.

2. Source de donnée : Statistique Canada, Enquête nationale sur les voyages et Enquête sur les voyages des visiteurs.

3. Source de donnée : Statistique Canada, Enquête nationale sur les voyages et Enquête sur les voyages des visiteurs.

4. Source de donnée : ISQ, Registre des entreprises.

5. Estimation du ministère du Tourisme à partir de trois enquêtes provenant de Statistique Canada : Module provincial-territorial des ressources humaines en tourisme, Enquête sur la population active, Recensement de la population.



Montréal © GouvQc Kéroul/M.Julien

Un écosystème touristique centré sur l'humain

La force de l'industrie repose sans contredit sur les personnes qui l'animent. À cet égard, la main-d'œuvre constitue un pilier du secteur touristique, en particulier en raison de son influence sur la qualité des expériences offertes aux visiteurs. Or, le secteur touristique doit relever un certain nombre de défis au regard, notamment, de l'attractivité des emplois et du développement des compétences pour plusieurs types de fonctions. Le recours aux technologies peut permettre aux entreprises d'être plus productives et d'améliorer leur offre de produits et de services, tout en mettant leur personnel à contribution pour des tâches à valeur ajoutée.

Les entrepreneurs du secteur font également preuve d'un grand dynamisme et d'un désir de se démarquer à travers leurs réalisations. Puisque le secteur se compose très majoritairement de petites et moyennes entreprises et de très petites entreprises, les entrepreneurs doivent développer de multiples compétences pour assurer la bonne marche de leur entreprise et pour favoriser leur croissance et leur pérennité. Ils ont besoin d'être encore mieux outillés pour réaliser des fonctions dont la complexité s'est accrue sur différents plans (ex. : performance opérationnelle, service à la clientèle, gestion des ressources humaines, mise en marché, adaptation numérique et climatique).

Les ATR et les ATS exercent un rôle primordial de catalyseur dans leurs milieux respectifs. À l'affût des nouvelles tendances, des enjeux, des occasions et des meilleures pratiques, elles sont bien positionnées pour soutenir les entreprises de leur région ou secteur sur différents plans et pour proposer des solutions. Par leur vision transversale, à la fois bien ancrée dans la réalité du terrain et forte d'un lien de proximité avec le gouvernement, ces associations favorisent le déploiement d'une activité touristique structurante, innovante et pérenne. Elles peuvent également participer à diverses démarches de consultation, de planification et de concertation portées par d'autres secteurs d'activité qui ont une incidence sur le développement des territoires et des communautés.

Le visiteur au cœur du tourisme

La clientèle touristique génère des retombées déterminantes sur le développement global de notre destination. Devant la forte concurrence d'autres destinations dans le monde et le déficit de la balance touristique, il importe notamment de convaincre encore davantage de Québécois et de visiteurs nationaux et internationaux de privilégier notre destination pour leurs vacances.

Une part de plus en plus grande des visiteurs souhaite voyager de façon plus responsable et durable et est sensible aux efforts fournis par les entreprises en ce sens. Il apparaît important de miser sur cet intérêt et d'attirer une clientèle dotée de cette sensibilité. Renforcer les pratiques durables de l'industrie et impliquer activement les voyageurs dans cette approche touristique plus soucieuse de ses répercussions et de ses retombées pourraient d'ailleurs devenir davantage un facteur de distinction de l'offre touristique québécoise.

Les entreprises déploient des efforts soutenus, de concert avec les partenaires de l'écosystème touristique, pour répondre aux attentes et aux besoins diversifiés des voyageurs, qui évoluent sans cesse, notamment en raison des changements sociodémographiques. Elles doivent constamment innover pour leur faire vivre des expériences qui sortent de l'ordinaire, des séjours plus longs, des visites dans des territoires moins fréquentés et en dehors de la haute saison touristique.

Enfin, les communautés locales et les citoyens jouent aussi un rôle majeur à l'égard de l'image de la destination et de l'expérience visiteur. L'accueil qu'ils réservent aux voyageurs, de même que les lieux et les spécificités culturelles qu'ils leur font découvrir, contribue au lien d'attachement que les touristes développent envers le Québec.



Un vecteur de prospérité pour le Québec

L'industrie touristique génère des retombées qui profitent à l'ensemble des régions du Québec. D'abord, il s'agit d'un secteur d'exportation qui apporte des devises étrangères, contribue à accroître la production nationale et se déploie sur le marché international. Le tourisme stimule également l'économie locale, notamment par la création et le maintien d'emplois. Plus de la moitié de ceux-ci se situent d'ailleurs à l'extérieur de Montréal et de Québec. Lors de leurs séjours, les touristes réalisent des dépenses qui vont bien au-delà de l'industrie touristique. La présence d'entreprises touristiques a aussi un pouvoir d'attraction pour d'autres activités ou investissements dans une communauté ou une région, qu'elles soient commerciales, culturelles, institutionnelles ou d'autres secteurs. En somme, cette dynamique économique contribue plus globalement à la richesse collective du Québec.

Les bénéfices du tourisme ne se mesurent pas seulement sur le plan économique. Un développement touristique bien structuré, responsable et durable contribue favorablement à différents aspects de la vitalité des communautés et de l'occupation du territoire, dont les suivants :

- Amélioration de la qualité de vie pour les populations locales par l'aménagement d'infrastructures, l'offre d'activités et le soutien au maintien de services de proximité;
- Préservation et mise en valeur des ressources naturelles, des paysages, de la culture et du patrimoine;
- Rayonnement de savoir-faire locaux dans différents domaines, dont le bioalimentaire, les arts vivants et l'artisanat;
- Contribution au sentiment d'appartenance à la communauté et au territoire.

L'offre d'activités touristiques de sport, de plein air, de nature et de bien-être peut aussi avoir une influence sur l'adoption de saines habitudes de vie dans la population.

La vaste étendue de ces bénéfices met particulièrement en lumière le caractère transversal du tourisme et ses liens étroits avec les divers secteurs d'activité, étant donné l'apport que ceux-ci peuvent avoir sur son développement et vice-versa (ex. : développement économique, emploi, transport, bioalimentaire, culture, relations internationales, environnement, aménagement du territoire, développement des communautés).

UNE VISION POUR 2030

Par la présente stratégie, le Ministère souhaite donner, de concert avec ses multiples partenaires, une impulsion renouvelée à la croissance du tourisme au Québec pour les cinq prochaines années, dans une perspective durable et responsable. Les actions qui en découleront amélioreront la situation de l'industrie touristique et consolideront les bases sur lesquelles elle pourra s'appuyer pour assurer le développement harmonieux de notre destination à plus long terme.

Fondamentalement, la vision de la Stratégie repose sur trois piliers qui se rapportent à nos objectifs collectifs sur l'horizon 2030 :

« Faire du Québec
une destination
touristique
prospère et
durable qui fait
la fierté des gens
d'ici. »

1. Augmenter la notoriété du Québec comme **destination touristique distinctive** pour les voyageurs d'ici et d'ailleurs;
2. Accroître le **développement responsable et durable** de notre destination;
3. Optimiser l'**essor économique** du secteur touristique et ses **retombées positives pour les régions**, les communautés locales et les résidents.



Région de Québec © GouvQc Crankworx summer series

Pilier 1 – La distinction de notre destination

Le Québec peut tirer davantage profit de la demande touristique croissante à l'échelle mondiale. Il possède des atouts indéniables qui sont recherchés par les voyageurs et qui forgent son image de marque. Notre destination a tout à gagner à mettre l'accent sur les aspects suivants pour se distinguer davantage :

- De l'espace à profusion pour se ressourcer, pour profiter des paysages et de la nature, dans les reliefs montagneux comme aux abords du majestueux fleuve Saint-Laurent, à travers les champs, sur un lac ou à la plage, les pieds dans le sable;
- La qualité de l'expérience touristique globale, qui est grandement attribuable à l'accueil authentique, chaleureux et inclusif réservé aux voyageurs, de même qu'à l'offre touristique qui témoigne de l'art de vivre au Québec et de l'identité culturelle propre à chaque région;
- Un large éventail de produits et de services touristiques offerts dans toutes les régions et mettant en valeur les charmes et les ambiances typiques de chacune des quatre saisons;
- Une destination qui agit pour être à l'avant-garde dans l'adoption de pratiques respectueuses des communautés d'accueil et de l'environnement, pour les générations actuelles et futures.

Le Ministère souhaite également miser sur des filières touristiques considérées comme ayant un fort potentiel d'accroître l'attractivité de notre destination et son caractère distinctif, et de maintenir ou d'élargir ses marchés. Il priorise ces filières compte tenu notamment de la demande croissante des voyageurs pour des expériences relatives à celles-ci, de l'offre déjà présente et des développements possibles autour de ces filières ainsi que des retombées positives qu'elles peuvent générer sur les plans économique, social et environnemental.

Les filières touristiques à haut potentiel



- Le **tourisme de nature** se distingue par une expérience touristique motivée par la découverte et l'appréciation de la nature, de la biodiversité et de l'environnement naturel, dont les forêts et les plans d'eau, ainsi que par la pratique d'activités physiques dans ces lieux.
- Le **tourisme hivernal** désigne des expériences touristiques qui se déroulent lors de la saison hivernale et qui mettent en valeur l'hiver québécois et sa nordicité.
- Le **tourisme autochtone** se définit par des activités touristiques permettant de vivre des expériences authentiques, mémorables et enrichissantes favorisant le rapprochement et la rencontre entre le visiteur et les nations autochtones.
- Le **tourisme haut de gamme** se caractérise par des expériences touristiques nichées, dont l'offre est limitée, développée sur mesure et généralement plus dispendieuse, permettant la réalisation d'activités distinctives uniques et de qualité supérieure.
- Le **tourisme d'affaires** résulte d'un déplacement pour motif professionnel dans le but de participer à un événement d'affaires, lequel peut prendre, par exemple, la forme de réunions d'affaires ou d'entreprises, de congrès ou de conventions, de conférences, de colloques ou de symposiums.
- Le **tourisme gourmand** se définit par la découverte d'un territoire à travers notamment des activités agrotouristiques et des expériences culinaires authentiques, créatives et festives. Ces activités mettent en valeur le savoir-faire de producteurs agricoles, d'artisans ainsi que de chefs et permettent de découvrir les produits locaux et les plats issus de notre nordicité, façonnant ainsi l'identité culinaire québécoise.
- Le **tourisme événementiel** repose sur la participation de visiteurs à des manifestations notamment culturelles, sportives ou festives ayant une incidence socioéconomique importante sur un territoire.

Pilier 2 – Le tourisme responsable et durable

Dans les dernières années, le tourisme responsable et durable s'est progressivement imposé comme trame de fond de la vision de l'industrie à l'égard de l'avenir du tourisme et de l'évolution de ses pratiques. Le Ministère a certes joué un rôle clé à cet égard en soutenant la promotion et l'implantation de cette approche dans le cadre du Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 : Penser le tourisme différemment 2020-2025 (PATRD 2020-2025). Les avancées réalisées et la mobilisation des acteurs concernés ont été importantes, si bien que le secteur touristique peut aspirer à se positionner parmi les chefs de file en matière de développement durable et de transition climatique au Québec, et même à se démarquer par rapport à d'autres destinations comparables au Canada et ailleurs dans le monde. Des gestes supplémentaires doivent toutefois être réalisés pour compléter et pérenniser ce positionnement stratégique.

Ce contexte met en évidence la place centrale que le tourisme responsable et durable devra occuper au sein de la Stratégie. Ce pilier implique notamment :

- de chercher l'équilibre entre les dimensions économique, sociale et environnementale du développement de notre destination, autant pour la période actuelle que pour le futur;
- de placer l'humain au cœur des actions de l'industrie, de sorte que l'expérience touristique soit positive tant pour les visiteurs que pour les personnes qui travaillent en tourisme et pour les communautés locales;
- de mobiliser l'ensemble du secteur à l'égard des défis que pose le climat futur et réaliser dès maintenant des gestes structurants à cet égard;
- de renforcer les collaborations avec des acteurs de différents secteurs d'activité, dont des ministères et organismes gouvernementaux ainsi que le milieu municipal.

Par ce pilier, la Stratégie s'inscrit en complémentarité avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028.

Le tourisme responsable et durable



Le **tourisme durable** est viable à long terme sur les plans écologique et économique, et il est juste sur les plans social et éthique. L'Organisation mondiale du tourisme le définit comme étant un tourisme qui tient pleinement compte de ses effets économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins diversifiés des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil.

La notion de **tourisme responsable** fait plus précisément référence aux comportements humains, notamment ceux des touristes. Il s'agit d'un tourisme dans le contexte duquel

les voyageurs et les acteurs touristiques concernés évitent de poser des gestes qui pourraient avoir des effets négatifs sur l'environnement naturel et humain des lieux visités.

Lorsque les pratiques touristiques vont au-delà de la réduction de tels effets nuisibles et qu'elles intègrent une approche proactive orientée vers la réparation de dommages ou vers des actions de revitalisation, en contribuant favorablement à la restauration ou à la régénération de certains lieux, par exemple, on parlera alors de **tourisme régénératif**.



Montréal © GouvQc/Tourisme Montréal

Pilier 3 – L’essor économique du secteur touristique et la vitalité des régions

Le tourisme est un véritable moteur pour l’économie du Québec et de ses régions. Il importe donc de continuer à viser la prospérité du secteur et de renforcer sa résilience économique, dans le respect des communautés d’accueil et de l’environnement, de façon à maximiser ses bénéfices sur différents plans. Autrement dit, l’une des aspirations premières de la Stratégie est d’amener l’industrie touristique à poursuivre ses efforts en vue de se démarquer encore davantage sur le plan :

- de son incidence économique, pour contribuer au bien-être des communautés et des régions du Québec;
- de sa créativité, de son ingéniosité et de son agilité, de façon à s’adapter au contexte en évolution et à assurer l’attractivité et la compétitivité de la destination;
- de sa capacité à mettre en valeur les richesses naturelles et culturelles de la destination, contribuant ainsi au sentiment de fierté au sein de la population et à la vitalité des territoires;
- de son dynamisme et de sa capacité à rallier différents acteurs touristiques et d’autres secteurs d’activité autour de réalisations entraînant des retombées positives pour les régions.

La Stratégie doit aussi avoir pour effet de favoriser certaines conditions qui contribuent à l'essor économique du secteur, comme la prolongation de la durée des séjours des voyageurs, la combinaison des voyages d'affaires et d'agrément, l'étalement de la saison touristique sur les quatre saisons du Québec, la confiance des investisseurs envers l'industrie ainsi que l'esprit de coopération entre les acteurs de l'industrie touristique.

Le tourisme représente plus que jamais une force économique et sociale. Cette force se mesure non seulement au moyen d'indicateurs de performance économique, mais aussi en fonction des avantages qu'elle procure à la destination dans sa globalité, en particulier au regard de la vitalité de l'ensemble des régions du Québec.

Une approche globale pour améliorer la situation du tourisme au Québec

Les trois piliers de la vision sont interreliés. Ainsi, pour que notre destination atteigne ses visées de performance économique, elle doit chercher à se distinguer sur plusieurs plans, tout en intégrant pleinement les paramètres du tourisme responsable et durable. Il s'agit d'un défi majeur, mais essentiel pour l'avenir du tourisme au Québec. Il implique d'adopter une approche globale et intégrée qui prend en compte les aspects économiques, sociaux et environnementaux du développement touristique.

Pour concrétiser cette approche, il importe de développer et promouvoir notre destination et d'accueillir les visiteurs de façon intégrée et concertée, en reconnaissant la contribution que toutes et tous peuvent avoir à cet égard. Cette approche mobilise, au premier plan, les acteurs de l'industrie touristique, mais aussi ceux de divers secteurs d'activité, les voyageurs et les communautés locales. Les ATR et les ATS, en particulier, jouent un rôle fédérateur essentiel en ralliant les forces vives autour d'objectifs communs en vue d'améliorer la situation du tourisme et la prospérité du Québec.

Des cibles mobilisatrices pour l'industrie

Pour garder le cap sur la vision et les grands objectifs de croissance durable du tourisme, la Stratégie propose des cibles mobilisatrices à atteindre à l'horizon 2030. Celles-ci témoignent de l'engagement du Ministère à travailler de concert avec ses divers partenaires et à les mobiliser en vue de parvenir aux résultats escomptés.

La progression de l'atteinte de ces cibles sera mesurée périodiquement pendant la durée du déploiement de la Stratégie, et les résultats seront communiqués à l'industrie touristique et aux partenaires.

CIBLES À L'HORIZON 2030

- Augmenter à 5,7 milliards de dollars les dépenses touristiques provenant de l'international.
- Accroître les dépenses par visite (séjour) des voyageurs en provenance de l'international :
 - marché des États-Unis : hausse de 35 %;
 - marchés des autres pays : hausse de 20 %.
- Accroître et maintenir le taux de satisfaction de la clientèle touristique à l'égard des services d'accueil et de la durabilité de la destination :
 - 87 % pour les services d'accueil;
 - cible à déterminer pour la durabilité*.
- Hausser le taux d'occupation annuel moyen dans les régions touristiques autres que Québec, Laval et Montréal, pour atteindre 60 %.
- Maintenir l'équilibre du marché de l'emploi dans le secteur touristique, en conservant un écart de 0 à 1 point de pourcentage entre le taux de postes vacants des secteurs associés au tourisme et celui de l'ensemble de l'économie.

* Les données concernant le taux de satisfaction à l'égard de la durabilité de la destination seront disponibles à compter de 2025-2026 seulement. Une cible pour 2030 sera déterminée en conséquence, lorsque possible.



LES ORIENTATIONS, OBJECTIFS ET MESURES





Une portée large et inclusive

La Stratégie se décline en quatre orientations ciblant globalement les éléments suivants :

1. L'offre touristique, sa mise en marché et l'accueil des visiteurs, qui sont des fondements de l'expérience visiteur (voir *Orientation 1 – Développement et rayonnement de l'offre touristique québécoise en misant sur les atouts distinctifs de notre destination*);
2. Les capacités des entreprises touristiques, en lien notamment avec les ressources et les compétences qui leur permettent d'évoluer (voir *Orientation 2 – Performance des entreprises et vitalité de l'industrie*);
3. L'adaptation du secteur touristique en rapport avec son contexte évolutif (voir *Orientation 3 – Transition du secteur en réponse aux défis sociaux, environnementaux et technologiques*);
4. L'approche de collaboration des acteurs touristiques avec ceux de divers secteurs d'activité et les communautés en vue d'assurer un bon ancrage du tourisme dans le milieu (voir *Orientation 4 – Essor touristique des régions en adéquation avec les besoins et les aspirations des communautés*).

Les orientations sont structurées autour de 10 objectifs spécifiques, auxquels sont rattachées 18 mesures à déployer sous la responsabilité du Ministère et avec la collaboration étroite de multiples partenaires. Les actions découlant de ces mesures seront précisées chaque année. Elles pourront, entre autres, s'appuyer sur la poursuite d'interventions porteuses qui ont déjà cours. Elles seront de différentes natures : aide financière, outils et accompagnement, connaissances stratégiques, réseau d'échange de pratiques, information et relations partenariales. Ces actions contribueront à l'atteinte de plusieurs objectifs que le Ministère s'est fixés dans son Plan stratégique 2023-2027.

Les ATR et les ATS sont des partenaires privilégiés pour la mobilisation autour de la vision de la Stratégie et la réalisation des mesures, vu leur rôle primordial dans l'industrie et leur proximité avec le terrain. L'Alliance est aussi appelée à jouer un rôle important en matière de mobilisation et de rayonnement de la destination. Le déploiement de la Stratégie s'appuie également sur la collaboration de plusieurs partenaires, dont les ministères et organismes qui, grâce à leur expertise et aux leviers qu'ils détiennent, peuvent contribuer à améliorer la situation du tourisme en plus d'en maximiser les retombées pour le Québec.

ORIENTATION 1

Développement et rayonnement de l'offre touristique québécoise en misant sur les atouts distinctifs de notre destination

Notre destination présente de multiples atouts et offre aux voyageurs une large gamme de produits et services touristiques dans l'ensemble des régions, tout au long de l'année. L'attractivité du Québec peut néanmoins être renforcée, étant donné la demande des voyageurs et la concurrence d'autres destinations similaires en Amérique du Nord et dans le monde. Ce renforcement implique de s'attarder à plusieurs défis touchant le développement et la structuration de l'offre touristique, la mise en marché de notre destination, l'accueil et l'accessibilité pour les voyageurs, et ce, tant pour le segment du tourisme d'agrément que pour celui du tourisme d'affaires. Nous retenons en particulier les défis suivants :

- Le développement et le renouvellement de produits et services touristiques en réponse au passage du temps (vétusté d'installations), aux besoins des clientèles (population vieillissante, demande accrue en matière d'accessibilité, etc.), à l'évolution des préférences des marchés cibles et à l'émergence de nouvelles tendances;
- La prolongation des séjours ainsi que l'étalement de l'achalandage touristique sur l'ensemble du territoire québécois et sur les quatre saisons. Ces défis sont tributaires d'une offre de qualité, accessible et intégrée à la trame du développement des communautés locales;
- La notoriété de notre destination et la connaissance au sein des marchés cibles de notre offre touristique disponible;
- L'accueil des visiteurs alors que leurs habitudes de voyage changent, notamment en raison des technologies numériques;
- La disponibilité de divers modes de transport interrégional et intrarégional, en particulier en mobilité durable et en dehors de la haute saison touristique.

Les mesures liées à cette orientation visent à maximiser la contribution des leviers et des forces de différents acteurs pour développer, organiser et mettre en valeur une offre touristique distinctive et diversifiée qui répond aux défis énoncés. Elles cherchent également à accentuer les effets positifs du tourisme sur le développement économique et la vitalité des régions, dans une perspective durable et responsable. Elles mettent un accent particulier sur les filières touristiques à haut potentiel, sans s'y limiter.

Objectif 1.1

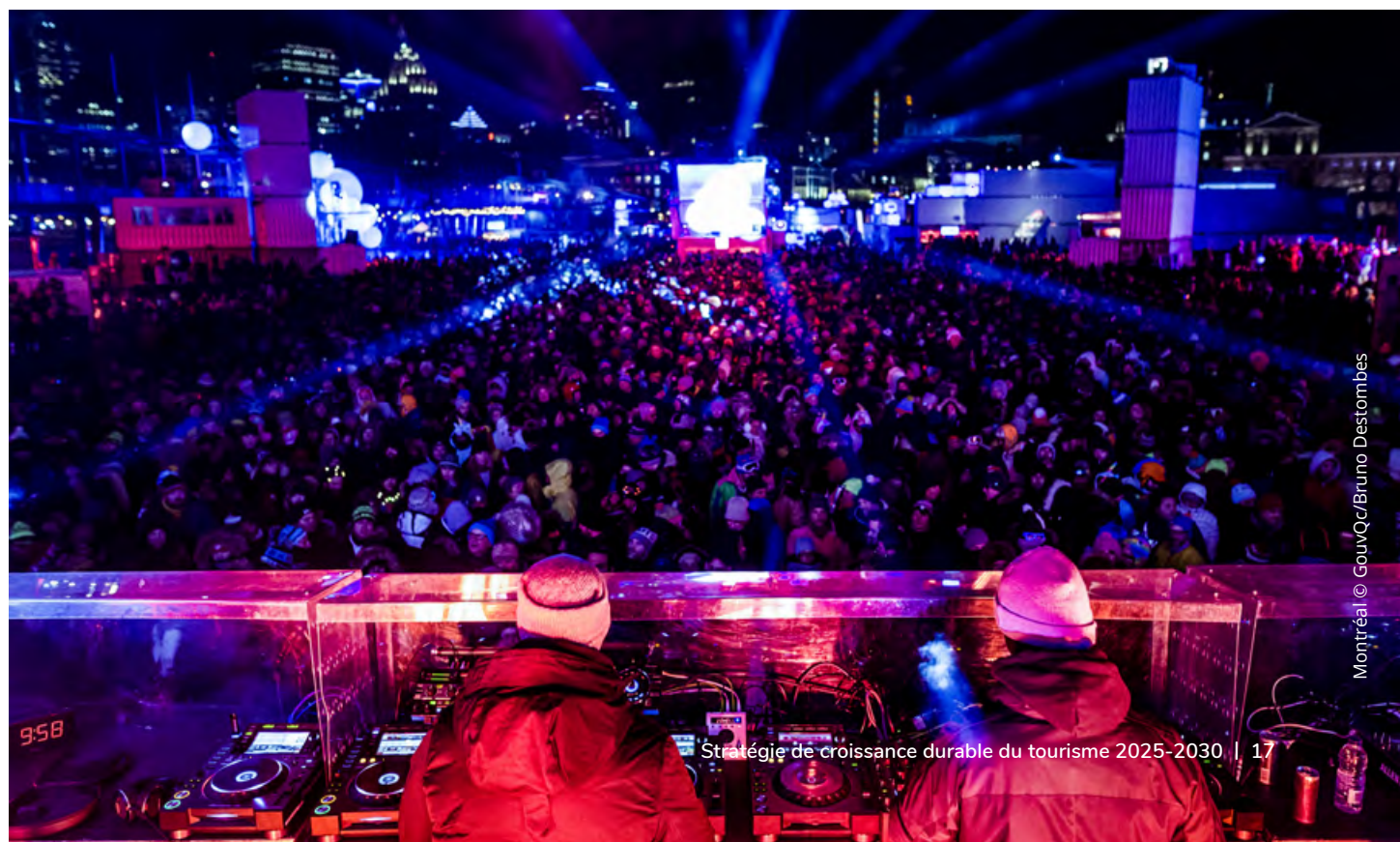
Accroître l'effet structurant des programmes d'aide financière aux entreprises sur le développement de l'offre touristique et son attractivité

Mesure 1 – Soutenir la réalisation de projets touristiques structurants pour l'attractivité de la destination et son essor économique

Il est important pour le Ministère de soutenir l'effort d'investissement des entreprises touristiques pour qu'elles puissent réaliser des projets et des activités qui améliorent considérablement la qualité et la diversité de l'offre touristique et, plus globalement, l'attractivité de notre destination, en particulier auprès de la clientèle internationale.

Cette mesure repose sur le déploiement de programmes d'aide financière de portée nationale en tourisme, sous la responsabilité du Ministère ou administrés par des partenaires, et qui offrent différents modes de financement (subvention, prêt, garantie de prêt, etc.). Ces programmes soutiennent des projets de différentes natures (développement ou renouvellement des actifs, tenue d'événements, etc.) qui ont un effet structurant au regard des dimensions suivantes :

- L'attractivité globale de notre destination et des régions où les projets sont implantés;
- La structuration de l'offre touristique dans les régions (diversification, étalement de l'activité touristique sur le territoire et en dehors de la haute saison, prolongation des séjours, maillage avec des partenaires touristiques et d'autres secteurs d'activité, etc.);
- L'intégration du tourisme responsable et durable et de l'innovation;
- La vitalité économique et sociale des communautés locales.



Le Ministère cherchera à accentuer l'effet des programmes sur ces dimensions et à favoriser la pérennité des projets soutenus. Il déploiera également des efforts particuliers, de concert avec les ATR et les ATS et avec la collaboration de ministères et d'organismes, en vue de mieux faire connaître et mettre à profit d'autres programmes d'aide financière existants, y compris ceux qui ne visent pas précisément le secteur touristique, mais pour lesquels les projets de nature touristique sont admissibles.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE), Investissement Québec (IQ), ministère de la Culture et des Communications (MCC).**



EXEMPLES D'ACTIONS

- Le **Programme d'appui au développement des attraits touristiques** est un programme de prêt, ou de garantie de prêt, administré par IQ. Au cours des prochaines années, le Ministère planifie la continuité, mais aussi la bonification, de ce levier financier vital pour le développement de l'industrie touristique.
- Notre destination est reconnue pour la tenue de festivals et d'événements de qualité, qui rejoignent les intérêts d'un large public et qui animent des régions à différentes périodes de l'année, d'un bout à l'autre du Québec. Grâce à son programme d'**Aide financière aux festivals et aux événements touristiques**, le Ministère apporte un soutien important à cette industrie qui contribue à accroître l'achalandage touristique, à rehausser l'attractivité de notre destination et à générer des retombées considérables pour les communautés.
- Dans les prochaines années, le Ministère compte également favoriser la tenue de nouveaux **grands événements culturels et sportifs**. Ceux-ci gagnent en popularité, contribuent à positionner notre destination sur la scène internationale et ont un effet structurant sur le plan économique et social.

Mesure 2 – Soutenir la réalisation de projets touristiques prioritaires pour les régions et qui rehaussent la qualité de l'expérience des voyageurs, en concertation avec le milieu

Fondamentalement, cette mesure met à profit les programmes d'aide de portée régionale du Ministère et d'autres ministères et organismes québécois permettant de soutenir la réalisation de projets touristiques qui correspondent aux priorités des régions.

Les leviers mis en place à l'initiative du Ministère aideront à soutenir des projets qui :

- s'inscrivent en adéquation avec les planifications stratégiques des ATR et avec les aspirations du milieu, notamment en matière d'occupation et de vitalité du territoire;
- participent à la structuration de l'offre touristique à l'échelle régionale, notamment en complémentarité avec d'autres réalisations soutenues par des programmes d'aide de portée nationale;
- ont un potentiel d'attraction et de maillage important pour la vitalité des communautés locales et des territoires.

L'intention est également de rapprocher davantage les ATR des acteurs régionaux et locaux, de façon à lier les intérêts touristiques à ceux d'autres secteurs d'activité. Ce rapprochement pourrait, entre autres, conduire à la consolidation ou à l'élargissement de partenariats financiers, et maximiser l'effet de programmes déployés régionalement sous la responsabilité d'autres acteurs ou en collaboration avec eux. Une attention particulière sera aussi portée à l'importance accordée aux principes de développement durable et au respect de critères prioritaires en matière de soutien financier durable pour la sélection des projets.

Cette mesure s'inscrit en adéquation avec la nouvelle approche d'intervention régionale du Ministère de même qu'avec la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité du territoire, dont est responsable le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), et les leviers qui y sont rattachés.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : MAMH, MEIE, MCC, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ), ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD).



EXEMPLES D' ACTIONS

- Les **Ententes de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme (EPRTNT)**, dont l'administration est confiée aux ATR, constituent un levier de financement essentiel. Elles permettent la concrétisation d'une large gamme de projets touristiques répondant aux besoins et aux priorités des 21 régions touristiques du Québec. En poursuivant le financement des EPRTNT, le Ministère favorisera l'utilisation optimale des ressources financières par la mobilisation des acteurs économiques régionaux et des décisions concertées.
- Les **routes touristiques** ont un effet structurant sur le développement et la promotion de l'offre touristique dans les régions. Ces chemins pittoresques, axés chacun sur une thématique distinctive, permettent de relier des sites et des attraits touristiques évocateurs et de guider les visiteurs dans des territoires souvent moins achalandés. On y trouve également une variété de services complémentaires, tels l'hébergement, la restauration ainsi que des services d'accueil et d'information touristiques. Avec le programme actualisé sur les routes touristiques, le Ministère et le MTMD comptent lui donner un élan supplémentaire et encourager des partenaires à implanter de nouvelles initiatives de façon concertée.

Mesure 3 – Renforcer le développement et la structuration de l'offre touristique en misant notamment sur les filières touristiques à haut potentiel

Même si le Québec présente de multiples atouts, il est profitable, pour qu'il se distingue des destinations concurrentes, de miser sur certains produits d'appel pour enrichir l'expérience visiteur et renforcer la notoriété de notre destination. C'est dans cette optique que des filières touristiques ont été identifiées (voir page 9), soit le tourisme de nature, le tourisme hivernal, le tourisme autochtone, le tourisme haut de gamme, le tourisme gourmand, le tourisme d'affaires et le tourisme événementiel. Ces filières représentent des expériences pouvant se mailler avantageusement avec différents produits touristiques, comme le tourisme de bien-être, les routes touristiques et la forfaitisation. Elles présentent également un fort potentiel de contribution au tourisme responsable et durable et à l'accessibilité de notre destination. Loin de limiter le développement de l'offre à des créneaux spécifiques, les filières visent surtout à se doter d'une compréhension commune des occasions de développement et d'une structuration durable de l'offre de la destination. Ainsi, d'autres filières pourraient s'ajouter au cours des cinq années de déploiement de la Stratégie.

La majorité des filières sont déjà intégrées à des leviers d'intervention du Ministère, dont le Plan stratégique 2023-2027 et le Plan d'action en tourisme d'affaires 2023-2026, ainsi que dans certains programmes d'aide financière, comme le Programme de développement de l'offre touristique des parcs régionaux. Elles bénéficient également d'une belle visibilité grâce à l'image de marque Bonjour Québec et son écosystème numérique, et grâce aux expériences phares qui y sont mises de l'avant et qui sont proposées aux visiteurs par l'entremise du réseau d'accueil.

En vue de renforcer l'empreinte des filières sur notre destination, la présente mesure a notamment pour objet :

- d'informer et d'outiller les acteurs touristiques à propos des filières, dans le but de favoriser une compréhension commune et une intégration plus soutenue dans des planifications et des interventions;
- d'appuyer des initiatives de partenaires sectoriels et intersectoriels contribuant au développement structurant, responsable et durable de l'offre touristique autour des filières, en adéquation avec la vision et les objectifs du Ministère.

Certaines initiatives déjà en cours, portées par des ATS, ont un effet mobilisateur pour divers acteurs en tourisme et d'autres champs d'activité, notamment en tourisme autochtone, en agrotourisme et en tourisme gourmand. La participation de plusieurs ministères à ces initiatives est également à souligner. Le Ministère compte par ailleurs renforcer sa collaboration avec des ministères et des organismes gouvernementaux dans le cadre de leurs politiques publiques et programmes, selon les objectifs poursuivis. Il souhaite ainsi, du même coup, favoriser la promotion, le développement durable et la structuration de l'offre touristique en rapport avec les filières. On pense, entre autres, à la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq) qui joue un rôle de premier plan au regard de la filière nature avec son réseau de parcs nationaux d'envergure internationale. Ces territoires exceptionnels, qui font partie du patrimoine naturel du Québec, sont des produits d'appel importants pour les régions où ils sont situés, tout en étant une source de fierté pour la population.

Enfin, il importe d'appuyer les acteurs régionaux et locaux de divers horizons, et de collaborer avec eux. Ceux-ci peuvent jouer un rôle de concertation et de mobilisation en faveur du développement et du rayonnement des filières (ex. : communautés et organisations autochtones, organisations du milieu municipal, environnemental, culturel, économique et autres).



Saguenay-Lac-Saint-Jean © GouvQc/Gaëlle Leroyer

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **MAPAQ, MCC, ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP), ministère de l'Éducation (MEQ), ministère des Relations internationales et de la Francophonie (MRIF), ministère des Ressources naturelles et des Forêts (MRNF), Société du Plan Nord (SPN), Secrétariat aux relations avec les Premières Nations et les Inuit (SRPNI), Sépaq.**



EXEMPLES D' ACTIONS

- Le **Plan d'action en tourisme d'affaires 2023-2026 : Maximiser le potentiel du secteur** vise à positionner le Québec comme une destination d'excellence du tourisme d'affaires en Amérique du Nord et à offrir des services distinctifs et des expériences inoubliables aux voyageurs d'affaires.
- Pour favoriser l'attraction d'événements d'affaires d'envergure internationale dans les régions du Québec, le Ministère soutient le **Fonds pour stimuler le tourisme d'affaires international**, lequel est administré par Tourisme Laval. En adéquation avec cette mesure, ce fonds est bonifié par l'ajout d'un volet ayant pour objectif de soutenir le développement d'une nouvelle clientèle internationale pour des événements d'affaires récurrents tenus au Québec.
- En outre, la stimulation du développement de l'offre en tourisme d'affaires dans les portes d'entrée est déterminante pour notre destination. **La ville de Gatineau et l'Outaouais présentent un fort potentiel de croissance** que le Ministère souhaite appuyer davantage, tant pour l'amélioration des espaces de congrès que pour le démarchage et la création d'occasions.
- Aujourd'hui plus que jamais, le tourisme autochtone connaît une popularité grandissante. Malgré la croissance marquée du secteur attribuable à un produit exceptionnel, authentique et apprécié des touristes, d'autres actions structurantes restent à faire pour soutenir cette évolution et renforcer l'industrie du tourisme autochtone au Québec. Ainsi, le Ministère appuie le **projet Geiteget**. Piloté par Tourisme Autochtone Québec, ce projet vise le déploiement d'une démarche collaborative pour élaborer et mettre en œuvre un plan d'intervention sectoriel en tourisme autochtone au sein de l'industrie touristique.

Objectif 1.2

Optimiser les efforts de promotion et d'accueil des voyageurs déployés avec différents partenaires

Mesure 4 – Promouvoir notre destination de façon plus intégrée et offrir un accueil distinctif, en mettant en valeur nos attraits, notre histoire et les spécificités de notre culture

De nombreux partenaires touristiques sont pleinement engagés dans la mise en marché de notre destination pour les voyages d'agrément et d'affaires, mais aussi dans la promotion et l'offre des services d'accueil sur le terrain. Notons à titre d'exemple :

- l'Alliance, par l'exercice des fonctions, confiées par le Ministère, de promotion du Québec comme destination touristique et de commercialisation de ses produits et ses expériences qui permettent de déployer différentes initiatives sous la marque Bonjour Québec (mandat marketing);
- les ATR et plusieurs ATS, particulièrement en matière de promotion intra-Québec;
- l'écosystème d'accueil présent sur le terrain à travers le territoire, formé entre autres par les lieux d'accueil et de renseignement touristiques du Québec et les ambassadeurs de première ligne, lesquels déploient leurs actions en adéquation avec les stratégies régionales pilotées par les ATR.

Les sociétés d'État relevant de la ministre du Tourisme participent au rayonnement de notre destination tant au Québec qu'à l'international. Il s'agit de la Société du Centre des congrès de Québec, de la Société du Palais des congrès de Montréal et de la Société de développement et de mise en valeur du Parc olympique. Elles ont chacune pour rôle, entre autres, de promouvoir leurs infrastructures en vue de tenir des événements d'affaires et d'autres activités d'envergure ayant des retombées touristiques, économiques, intellectuelles et sociales considérables.

L'événement d'affaires annuel Bienvenue Québec, organisé par la Fédération des transporteurs par autobus, est un exemple d'initiative permettant la promotion et la commercialisation de l'offre touristique du Québec auprès d'acteurs nationaux et internationaux, tels que des agences de voyages, des agences réceptives et des voyagistes. Soulignons également la contribution d'acteurs exerçant des activités dans d'autres secteurs, notamment le MRIF avec l'appui de son réseau des représentants du Québec à l'étranger, y compris le réseau des attachés culturels, la Sépaq, qui joue aussi un rôle d'ambassadeur de notre destination, ainsi que des organismes locaux et supralocaux, comme les municipalités, les municipalités régionales de comté (MRC) et les chambres de commerce et d'industrie.

La coordination et l'intégration des actions de promotion de notre destination de même que la modernisation des services d'accueil sont primordiales pour se démarquer auprès des divers marchés. La présente mesure vise à poursuivre les démarches réalisées en ce sens. L'accent sera mis sur certains aspects pour maximiser l'effet des efforts des différents acteurs, notamment :

- en consolidant les balises communes en matière de promotion dans le but de renforcer l'intégration des efforts déployés sur les marchés cibles;
- en soutenant l'adoption de pratiques novatrices et durables en services d'accueil touristique chaleureux et accessibles;

- en accentuant la promotion du Québec comme destination d'affaires auprès des clientèles hors Québec, en collaboration avec les partenaires clés en ce domaine au Québec et à l'étranger, tout en continuant de mettre en valeur, de façon complémentaire, l'offre en tourisme d'agrément.

Le recours aux technologies numériques offre aussi de multiples possibilités pour mettre en marché notre destination de façon plus efficace. Il permet également de personnaliser le parcours des voyageurs à partir du moment où ils commencent à s'informer jusqu'à leur retour.

Il demeure néanmoins important de maintenir une dimension humaine à l'accueil des voyageurs, d'aller à leur rencontre et de contribuer à rendre cette expérience chaleureuse. Ce juste équilibre est notamment possible grâce à la combinaison des services d'accueil touristiques et des services numériques Bonjour Québec.

Montréal © GouvQc/Michel Julien



La quête d'authenticité est une source de motivation fondamentale pour plusieurs voyageurs qui seront chaleureusement accueillis et accompagnés tout au long de leur parcours. Ainsi, il apparaît essentiel de mettre en valeur les traits qui forgent l'image de marque de notre destination, en particulier son unicité associée au fait francophone, à la culture et à l'histoire du Québec de même qu'aux particularités des régions. L'intégration transversale du tourisme responsable et durable dans l'offre touristique distinctive du Québec et son rayonnement peuvent aussi être des facteurs d'attractivité déterminants, tout comme la mise en lumière d'expériences touristiques associées aux filières. C'est dans cette perspective que les visiteurs pourront vivre une expérience encore plus mémorable.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **MAMH, MCC, MRIF, Sépaq.**



EXEMPLES D'ACTIONS

- Le **Plan d'action Bonjour accueil 2023-2026 : Pour une expérience rehaussée des visiteurs au Québec** vise à transformer le modèle d'accueil. Il centre celui-ci sur une expérience accessible, chaleureuse et moderne, tout en mettant en valeur les atouts de notre destination et en encourageant l'innovation. Ce plan inclut, entre autres, la mesure « Déployer une campagne promotionnelle avec le réseau pour faire rayonner les services d'accueil et accroître la fierté des Québécois ».
- L'expérience visiteur mémorable et authentique est un élément distinctif du Québec. Elle se traduit notamment par le déploiement de pratiques novatrices et durables en **services d'accueil**, tant par le Ministère que par les ATR et leurs collaborateurs locaux. Cet accueil, plus chaleureux et accessible que jamais, saura répondre aux besoins des visiteurs, qui ont beaucoup évolué ces dernières années.
- Dans le cadre du mandat marketing que le Ministère a confié à l'Alliance, celle-ci a mis en place la **stratégie de mise en marché 2024-2027** pour faire la promotion du Québec comme destination touristique sur des marchés ciblés et favoriser la commercialisation, sur ces mêmes marchés, des produits et expériences touristiques du Québec. Cette stratégie constitue un levier déterminant pour l'industrie dans son ensemble. Elle comprend des indicateurs de performance, en plus de déterminer les choix stratégiques et les efforts à déployer pour chacun des marchés prioritaires, et ce, de façon concertée.

Objectif 1.3

Améliorer l'accessibilité de notre destination

Mesure 5 – Outiller l'industrie touristique en vue d'améliorer l'accessibilité et la sécurité des attraits, activités et services touristiques, pour faire vivre aux clientèles des expériences de qualité et inclusives

Au Québec, plus d'un million de personnes vivent avec une incapacité⁶. À l'échelle mondiale, ce sont 1,3 milliard de personnes qui connaissent une situation de handicap⁷. Il s'agit donc d'une part considérable de voyageurs ayant des besoins particuliers en matière d'accessibilité. De plus, selon l'ONU Tourisme, souvent, deux ou trois personnes accompagnent les voyageurs en situation de handicap.

La notion d'accessibilité en tourisme ne se limite pas à l'aspect physique. Elle inclut également une dimension financière, en référence à l'abordabilité des activités et des services, une dimension numérique ainsi qu'une dimension sociale. L'accessibilité concerne aussi les milieux de travail en tourisme.



Montréal © GouvQc Kéroul/M.Julien

Même si les entreprises ont déployé des efforts remarquables dans les dernières années pour rendre l'expérience touristique des visiteurs et les milieux de travail plus accessibles, notamment grâce au soutien de partenaires, dont Kéroul, des améliorations sont encore possibles et souhaitables. D'autant plus que l'on s'attend à ce que les besoins en matière d'accessibilité croissent dans les années à venir en raison du vieillissement de la population et du désir de voyager des personnes handicapées et de celles qui les accompagnent. Notons aussi que les aménagements ou les adaptations effectués peuvent profiter à un plus large éventail de voyageurs, dont les familles avec de jeunes enfants et les personnes ayant une incapacité temporaire.

La sécurité est également un aspect très important de l'expérience touristique. Elle implique que les voyageurs puissent réaliser des activités conformes aux meilleures pratiques reconnues en la matière et avoir accès à des installations qui respectent des normes de sécurité. Les voyageurs doivent éprouver un sentiment de sécurité lorsqu'ils visitent notre destination et avoir l'assurance que les milieux qui les accueillent sont sûrs. Heureusement, le Québec est un endroit reconnu pour être sécuritaire et on gagnerait à promouvoir davantage notre destination sous cet angle. Il importe néanmoins d'être vigilant, voire proactif pour assurer la sécurité des voyageurs.

6. Référence : [Office des personnes handicapées du Québec \(OPHQ\)](#), 2022.

7. Référence : [ONU Tourisme](#), 2024.

La présente mesure vise à rendre notre destination plus accueillante, inclusive et sécuritaire pour les voyageurs et la main-d'œuvre en tourisme. Elle implique d'accentuer les efforts dans les prochaines années sur différents plans, dont :

- la sensibilisation des acteurs touristiques aux enjeux d'accessibilité et de sécurité, sous différentes formes;
- le soutien au développement des compétences du réseau d'accueil et des entreprises en vue d'offrir un accueil inclusif aux visiteurs et de réaliser des adaptations et des accommodements soutenant une accessibilité accrue des attraits, des activités et des services touristiques;
- la diffusion d'information auprès des visiteurs sur les différentes offres de services accessibles disponibles, selon leurs caractérisations;
- la collaboration avec divers partenaires pour assurer la mise en place de mesures consacrées à la sécurité des activités et des sites touristiques (ex. : normes et réglementation, sensibilisation des entreprises, formation du personnel, accréditations).

La contribution des ATR et des ATS, entre autres par la diffusion de connaissances et l'appui d'initiatives, s'avère déterminante pour faire des avancées en matière d'accessibilité et de sécurité. Ces contributions ne doivent pas être pensées seulement à l'échelle des entreprises, mais à celle de la destination dans sa globalité. La collaboration de divers acteurs, dont des ministères et organismes gouvernementaux, ainsi que le milieu municipal, peut aussi être renforcée pour maximiser les ressources et les leviers existants.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **MEQ, MELCCFP, MEIE, MAMH, Sépaq, OPHQ, Régie du bâtiment du Québec (RBQ).**



EXEMPLES D'ACTIONS

- Le **Programme d'accessibilité des établissements touristiques**, dont la gestion est confiée à Kéroul, a pour objectif de soutenir les entreprises touristiques dans la transformation ou l'amélioration de leurs infrastructures en vue de les rendre accessibles ou de bonifier leur offre actuelle. Le Ministère entend poursuivre son soutien financier à ce programme pour offrir une meilleure accessibilité aux attraits et aux services touristiques pour les personnes handicapées, mais également pour donner une impulsion à une plus grande inclusion de l'ensemble de la population.
- Soucieux d'assurer au maximum la sécurité des visiteurs actifs, le Ministère poursuit son soutien à l'ATS Aventure Écotourisme Québec pour qu'un plus grand nombre d'entreprises de ce secteur se conforment aux normes **Qualité-Sécurité**. Ce programme permet de renforcer la professionnalisation du tourisme de nature et d'aventure au Québec, un secteur en pleine effervescence, et d'appliquer des normes très rigoureuses, notamment en matière de gestion des risques, de mesures d'urgence, de formation des guides et de ratios d'encadrement.

Mesure 6 – Collaborer avec des acteurs du tourisme et de divers secteurs d'activité pour améliorer l'accès aux territoires, l'intermodalité et la mobilité durable des voyageurs

L'accès aux régions touristiques et la capacité des visiteurs de se déplacer une fois à destination sont des fondements de l'expérience touristique. L'intermodalité, qui consiste dans l'utilisation de plusieurs modes de transport au cours d'un même déplacement, facilite l'accès aux territoires, aux services et aux attraits touristiques, ainsi que leur interconnexion. Or, cette offre multimodale est moins présente dans les régions plus éloignées ou lorsque la densité de population est plus faible.

Par ailleurs, sachant que le transport en tourisme contribue de façon importante à l'émission de gaz à effet de serre (GES), il est essentiel de considérer des solutions de mobilité durable dans le cadre des déplacements touristiques (transport actif, transport collectif, véhicules électriques, autopartage, etc.). Bien que ces solutions soient variées et gagnent en popularité, l'offre à cet égard demeure restreinte dans certains secteurs du Québec.

Pour améliorer l'accès géographique à notre destination et aux différents territoires et la concertation entre les partenaires en transport en vue de favoriser la multimodalité, le Ministère doit s'associer à divers acteurs qui possèdent des expertises et des responsabilités en matière de transport ou d'accès au territoire, ou qui portent des initiatives dans le domaine de la mobilité. Les ATR et ATS peuvent également jouer un rôle clé en appui aux initiatives, tout en assurant une meilleure prise en compte des différentes réalités territoriales.



Charlevoix © GouvQc/Outpost

Pour les prochaines années, le Ministère entend agir sur différents plans pour améliorer l'accès aux territoires, l'intermodalité et la mobilité durable des voyageurs. Il compte notamment :

- renforcer ses collaborations avec des ministères et organismes gouvernementaux, ainsi que des acteurs régionaux concernés par des enjeux et des objectifs communs en la matière pour mettre davantage à profit les leviers existants et appuyer des initiatives en soutien à la mobilité, au bénéfice du secteur touristique;
- soutenir des interventions structurantes en mobilité durable en vue d'améliorer et d'optimiser l'offre de transport à plus faible empreinte carbone ainsi que les options d'intermodalité disponibles à des fins touristiques;
- mieux faire connaître aux voyageurs l'offre de transport disponible et accessible vers les destinations et à destination, ainsi que l'empreinte carbone associée aux différents modes de transport.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **MAMH, MELCCFP, MEQ, MRNF, MSSS, MTMD, Sépaq, OPHQ.**



EXEMPLES D' ACTIONS

- Dans le cadre du Programme d'innovation touristique géré par le MT Lab, le Ministère finance un **projet de bornes de recharge mobiles pour des vélos électriques en Mauricie**. Ce projet vise à favoriser la mobilité active et durable grâce à l'offre de services aux cyclistes ainsi qu'à la mise en place de circuits cyclables inspirants conduisant les visiteurs dans différents coins de la région. Il constitue un bon exemple de projet collectif porté par des acteurs touristiques et municipaux, en l'occurrence Tourisme Mauricie, en collaboration avec Tourisme Shawinigan et la MRC de Maskinongé. Cette initiative ouvre également à de multiples possibilités, comme un déploiement facilité dans d'autres territoires et la mobilisation de nouveaux partenaires (ex. : municipalités, entreprises de vélos, hébergements, promoteurs d'événements, entreprises agrotouristiques).
- Le Ministère soutiendra un **projet collaboratif visant l'implantation d'une solution efficace et durable de covoiturage** amenant des visiteurs vers les stations de ski et les attractions de trois régions du Québec. Porté par Tourisme Lanaudière, Tourisme Laurentides, Tourisme Montérégie et l'Association des stations de ski du Québec, ce projet de mobilité durable a le potentiel d'être duplicable à d'autres régions au Québec.

ORIENTATION 2

Performance des entreprises et vitalité de l'industrie touristique

L'essor économique et la notoriété de notre destination sont en lien direct avec la performance des entreprises touristiques et leur capacité à anticiper la demande, à y répondre et à évoluer tout en maintenant leur compétitivité et leur pérennité. La tâche n'est pas simple, en particulier en raison du contexte dans lequel elles exercent leurs activités, notamment :

- les besoins et comportements évolutifs des clientèles;
- la fluctuation de la demande touristique en fonction des saisons;
- la pression exercée sur les entreprises et l'industrie touristique québécoise dans son ensemble en raison des frais d'exploitation, de la productivité requise et de la concurrence accrue;
- les défis de recrutement et de rétention d'une main-d'œuvre qualifiée en tourisme, notamment en hôtellerie et en restauration;
- les multiples compétences professionnelles et de gestion nécessaires pour offrir, en fin de compte, une expérience visiteur distinctive;
- la baisse du bassin d'entrepreneurs et du taux de repreneuriat, en raison notamment du vieillissement de la population;
- la méconnaissance à l'égard de certains modèles d'entreprises possibles.

Les mesures découlant de cette orientation reposent sur une approche d'intervention multifacette pour renforcer les capacités des entreprises et de l'industrie touristique dans son ensemble. Elles visent ainsi à couvrir à la fois les compétences internes des organisations (intelligence d'affaires, gestion, développement de partenariats d'affaires, etc.), les ressources humaines sur lesquelles elles s'appuient pour offrir leurs produits et services ainsi que leur capacité à s'adapter aux nouvelles tendances et aux enjeux du secteur.

Il importe également de s'attarder à des facteurs externes qui caractérisent l'environnement d'affaires dans lequel naviguent les entreprises touristiques (ex. : réglementation, confiance des investisseurs, rapports entre les membres de l'écosystème touristique). Ainsi, l'approche du Ministère implique, de concert avec les partenaires touristiques et d'autres secteurs, de veiller à ce que cet environnement soit favorable au développement de l'entrepreneuriat en tourisme, à la coopération, aux investissements et à l'innovation. Elle vise aussi à saisir des occasions permettant d'accroître la performance des entreprises et la vitalité de l'industrie touristique.

Objectif 2.1

Accroître l'accessibilité et l'utilisation de connaissances stratégiques sur le tourisme

Mesure 7 – Développer et diffuser des données et des produits d'intelligence d'affaires à valeur ajoutée sur le tourisme, et en faciliter l'utilisation

Les développements technologiques des dernières années ont enrichi l'environnement des données touristiques. Elles l'ont aussi grandement complexifié. De plus, l'évolution constante du contexte touristique pose certaines difficultés pour chiffrer l'activité du secteur et utiliser les données de façon optimale. Or, pour favoriser l'essor du secteur, il importe de placer l'intégration des données et des connaissances pertinentes au centre des décisions des acteurs, de se développer comme « destination intelligente ».

La présente mesure vise à faciliter la prise de décisions stratégiques pour tous les acteurs de l'industrie touristique en fournissant de manière innovante des données de base, des outils de travail et des produits de connaissance universels, standardisés et accessibles à des non-spécialistes. Pour ce faire, le Ministère entend renforcer son leadership en matière de connaissances stratégiques en tourisme et ses collaborations, de façon :

- à valoriser les données et les produits d'intelligence d'affaires en soutien à une prise de décisions éclairées, notamment en s'appuyant sur un réseau d'échange de pratiques en intelligence d'affaires en tourisme;
- à bonifier le panier d'indicateurs visant à évaluer l'état de l'activité touristique au Québec;
- à développer des produits d'intelligence d'affaires permettant de quantifier de manière plus exhaustive l'activité touristique au Québec et de faciliter leur utilisation.

Le Ministère entend s'appuyer sur une approche synergique impliquant divers acteurs du secteur touristique et en intelligence d'affaires. Il vise ainsi à bien capter les besoins, à mettre à contribution les expertises appropriées selon les contextes, à structurer les démarches pour assurer la qualité des contenus développés et leur pertinence pour l'écosystème, et à multiplier les efforts de diffusion. Le Ministère renforcera aussi ses collaborations avec des ministères et organismes gouvernementaux pour accroître le partage de données d'intérêt en tourisme.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **Tous ceux disposant ou pouvant utiliser des données d'intérêt sur le tourisme.**



EXEMPLES D'ACTIONS

- Le Ministère a créé un **réseau d'échange de pratiques en intelligence d'affaires** pour répondre à son besoin de maintenir une conversation continue avec ses partenaires stratégiques en matière d'intelligence d'affaires. Ce réseau permet d'échanger des idées, d'établir des besoins communs et de faire partager des moyens en vue d'améliorer de façon concertée la mesure et la compréhension de l'activité touristique au Québec. À titre d'exemple, le réseau d'échange de pratiques est l'occasion pour le Ministère de faire connaître de nouveaux produits, comme des tableaux de bord interactifs.
- Le Ministère soutiendra une **initiative en intelligence artificielle et en tourisme**. Celle-ci agira comme soutien à l'innovation et au transfert d'expertise, ce qui permettra de pousser plus loin l'intelligence d'affaires en tourisme par l'intégration de l'intelligence artificielle, d'élargir les travaux qui y sont liés et de mieux exploiter son plein potentiel, au bénéfice de tout l'écosystème touristique.

Objectif 2.2

Accroître le développement des compétences de la main-d'œuvre en tourisme et l'attractivité du secteur

Mesure 8 – Déployer un ensemble d'actions en matière de main-d'œuvre favorisant des milieux de travail attractifs et une expérience visiteur de qualité

Les travailleurs de l'industrie touristique jouent un rôle fondamental dans la création de l'expérience globale des voyageurs. Par leurs contacts privilégiés avec eux et la qualité des services offerts, ils ont une influence considérable sur la satisfaction de la clientèle et constituent des ambassadeurs de premier plan pour la destination. Aussi les entreprises touristiques souhaitent s'appuyer sur une main-d'œuvre qualifiée, engagée et accueillante.

Bien que la situation des emplois du secteur touristique se soit grandement améliorée au cours des derniers trimestres, des défis persistent ou sont envisagés, notamment sur le plan de la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée, de l'attractivité du secteur, des besoins de formation ainsi que de nouvelles compétences que les travailleurs doivent développer (ex. : intégration de nouvelles technologies, compétences en gestion, pratiques en tourisme responsable et durable).



Montréal © GouvQc Kéroul/M.Julien

Le Ministère compte poursuivre les démarches réalisées dans les dernières années avec la collaboration de ses partenaires touristiques et des ministères et organismes œuvrant en matière de travail et responsables de la formation initiale, de la formation en emploi et de la formation continue. Il veut ainsi accroître à la fois l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre ainsi que le développement et la diversification des compétences professionnelles. Il souhaite également renforcer les collaborations avec les acteurs des milieux de la formation. La présente mesure permettra de déployer des actions structurées et concertées visant :

- à valoriser les métiers et les professions en tourisme;
- à réaliser des initiatives structurantes pour attirer une main-d'œuvre en tourisme et assurer sa rétention;
- à appuyer l'offre de formation continue des gestionnaires et des employés (ex. : service à la clientèle, gestion, compétences vertes et numériques).

Le secteur touristique au Québec est reconnu pour être chaleureux et ouvert, ce qui est grandement attribuable à la main-d'œuvre. Celle-ci y est aussi pour beaucoup dans la distinction de la destination. L'industrie a tout intérêt à s'appuyer sur cette main-d'œuvre qualifiée comme carte de visite pour renforcer son attractivité.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **MESS, MIFI, MELCCFP** ministère de l'Enseignement supérieur (MES).



EXEMPLES D'ACTIONS

- Dans le but de favoriser l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre en tourisme, le Ministère poursuit son soutien à différents projets réalisés par le **Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)**. Ces projets visent entre autres à valoriser les métiers et les professions en tourisme et à soutenir le développement des compétences professionnelles et de gestion au sein des entreprises touristiques.
- Une **étude sur les besoins de formation dans le secteur du tourisme d'affaires** au Québec a été réalisée à la demande du Ministère. Les résultats permettront de soutenir l'acquisition de connaissances propres à la main-d'œuvre de ce secteur et l'approfondissement des compétences transversales.

Objectif 2.3

Accroître l'étendue des collaborations et des connaissances en matière d'entrepreneuriat en tourisme et dynamiser l'écosystème

Mesure 9 – Déployer des outils et un accompagnement adapté en appui à l'entrepreneuriat dans le secteur touristique ainsi qu'au repreneuriat et à la relève

Favoriser l'essor et la pérennité des entreprises est une priorité pour assurer la vitalité du secteur touristique. Celles-ci peuvent construire leur réussite et s'adapter à leur environnement d'affaires en constante évolution en s'appuyant notamment sur divers outils et services d'accompagnement. Ces ressources leur permettent de bénéficier d'expertises, d'acquérir de meilleures pratiques d'affaires et de recevoir du soutien dans leur prise de décisions, et ce, tant pour leur gestion interne et leur développement que pour la conception d'un projet.

Cette offre d'outils et d'accompagnement est déjà bien développée au Québec, au point qu'il est parfois difficile de s'y retrouver. Il existe également différents leviers financiers pour accéder à des capitaux. De plus, en tant qu'acteurs de première ligne auprès des entreprises, les ATR et les ATS jouent un rôle important en soutien à leurs réseaux respectifs. Le Ministère peut aussi y apporter sa contribution, notamment en portant les enjeux et les besoins du secteur auprès des acteurs gouvernementaux concernés.

La présente mesure vise à soutenir à la fois la performance des entreprises touristiques et le développement de l'entrepreneuriat en tourisme. Elle s'appuie sur une offre d'accompagnement plus accessible, mieux coordonnée entre les différents acteurs en services-conseils et communiquée plus efficacement aux entrepreneurs touristiques.

La mesure comprend notamment :

- l'accentuation du soutien au développement et à l'implantation de meilleures pratiques d'affaires au sein des entreprises touristiques, en adéquation avec leurs contextes;
- la vulgarisation et la mise en valeur des services existants;
- des efforts pour consolider le réseau d'accompagnement de première ligne pour mieux diriger les entreprises touristiques vers les ressources pertinentes selon leurs besoins.

De plus, le Ministère déploiera des efforts particuliers avec les ATR et les ATS pour encourager des entrepreneurs à s'engager dans la voie du repreneuriat, en faisant mieux connaître les possibilités et les ressources disponibles en soutien au transfert d'entreprises. Une approche similaire visera à encourager la relève entrepreneuriale en tourisme. Une attention particulière sera apportée au bien-être des entrepreneurs et aux facteurs pouvant l'influencer favorablement.

La collaboration de multiples partenaires touristiques et d'autres secteurs d'activité est essentielle au déploiement de cette mesure, par exemple les ministères et les organismes qui soutiennent le développement économique et l'entrepreneuriat à l'échelle nationale, régionale et supralocale.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **MEIE, MESS, IQ.**



EXEMPLES D' ACTIONS

- Le MEIE coordonne le déploiement du **Réseau accès PME**, lequel constitue un service d'accompagnement offert par les MRC aux entrepreneurs dans toutes les régions du Québec. Les conseillers de ce réseau travaillent en synergie avec les organismes de développement économique de leur territoire et IQ dans le but de bien orienter les entreprises vers les programmes ou les services appropriés et de les aider à concrétiser leurs projets. Le Ministère souhaite miser sur cette ressource structurante pour favoriser la prise en compte du tourisme dans le développement socioéconomique local et diriger plus efficacement les entreprises touristiques vers les ressources à leur disposition.
- Le **renouvellement des ententes avec les associations touristiques** permettra d'actualiser le rôle que peuvent jouer ces partenaires dans l'accompagnement-conseil auprès des entreprises et dans le développement et la structuration de l'offre.



Centre-du-Québec © GouvQc/Gaëlle Leroyer

Mesure 10 – Promouvoir et soutenir l’entrepreneuriat collectif comme modèle avantageux pour répondre à des défis du secteur et favoriser un tourisme novateur, responsable et durable

L’économie sociale, aussi appelée entrepreneuriat collectif, est un modèle d’affaires qui présente une réponse collective à des défis communs. Elle a avant tout pour finalité le rendement à la communauté et la défense du bien commun, et elle est directement liée aux besoins et aux aspirations des collectivités. Les entreprises d’économie sociale sont basées sur une gouvernance démocratique, et leurs excédents sont réinvestis dans l’organisation ou la collectivité. Grâce à leur prise en charge collective, elles contribuent à la vitalité économique, sociale et culturelle des communautés. En effet, étant donné leur ancrage territorial, elles valorisent la nature et le territoire de même que les ressources locales et la consommation de biens et services de proximité.

L’entrepreneuriat collectif représente donc un des moyens efficaces pour développer un tourisme plus durable, inclusif et résilient, qui s’inscrit en harmonie avec l’environnement et les communautés locales. Au-delà du modèle d’affaires, il s’agit d’un mode de développement inclusif, participatif et pertinent pour répondre à des besoins locaux et trouver des solutions innovantes.

La présente mesure vise :

- à mieux faire connaître et soutenir le modèle de l’entrepreneuriat collectif auprès des différents acteurs de l’écosystème touristique, en vue d’aider à répondre à divers enjeux du secteur (ex. : main-d’œuvre, entrepreneuriat, coûts élevés de certains services ou d’équipements pouvant être mutualisés);
- à valoriser le potentiel du entrepreneuriat collectif et de la mutualisation des ressources humaines et matérielles auprès de l’industrie touristique;
- à mettre à profit les leviers disponibles pour soutenir les acteurs touristiques.

Les actions qui découleront de cette mesure prendront appui sur la collaboration de multiples partenaires touristiques et économiques, dont des organisations œuvrant en économie sociale, en entrepreneuriat et en développement régional.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **MEIE, RECYC-QUÉBEC.**



EXEMPLES D’ACTIONS

- RECYC-QUÉBEC réalisera une **étude visant à recueillir des données sur les retombées environnementales, sociales et économiques liées à la consommation dans les entreprises d’économie sociale du secteur touristique**. Le projet a pour objectif de valoriser l’économie sociale et l’économie circulaire auprès de la population et de sensibiliser la clientèle touristique et les gestionnaires d’établissements touristiques à la valeur ajoutée de la consommation dans les entreprises d’économie sociale.
- En adéquation avec ce qui sera déployé dans le cadre du Plan d’action gouvernemental en économie sociale 2025-2030, le Ministère soutiendra l’offre d’une formation aux différents acteurs qui accompagnent les entreprises touristiques pour **mieux leur faire connaître le modèle de l’entrepreneuriat** collectif et les ressources et outils qui y sont associés.

ORIENTATION 3

Transition du secteur en réponse aux défis sociaux, environnementaux et technologiques

Le secteur touristique doit s'adapter en continu à de nouvelles réalités qui influencent considérablement son développement. On pense notamment :

- à l'accélération des changements climatiques ainsi qu'à la hausse de la fréquence et de la gravité d'événements climatiques extrêmes, ce qui rend le secteur touristique particulièrement vulnérable étant donné son lien avec le territoire et les saisons;
- à l'empreinte écologique et l'empreinte carbone du secteur touristique, notamment associées au transport et aux impacts environnementaux plus notables de certaines activités touristiques;
- aux effets cumulatifs que peut avoir le développement touristique sur la faune et ses habitats et sur les communautés locales, particulièrement lorsqu'il y a une concentration d'activités dans certains secteurs;
- à l'importance grandissante accordée à l'acceptabilité sociale et à la concertation avec des acteurs du milieu dans le développement de l'offre touristique;
- à l'accélération des progrès en technologies numériques, en particulier en rapport avec l'intelligence artificielle;
- à l'accroissement de la connectivité numérique des voyageurs.

Cette adaptation exige à la fois d'anticiper les changements, de trouver des solutions pour y répondre et de les implanter avec agilité. Les entreprises et organisations touristiques témoignent à la base d'une grande capacité de résilience et d'innovation. Elles n'ont toutefois pas toutes les mêmes capacités de faire face à des situations complexes, de suivre la cadence et d'adopter de nouvelles façons de faire, en particulier les très petites entreprises, par exemple par manque de temps et de ressources (expertise, main-d'œuvre, moyens financiers, etc.).

Les mesures de cette orientation visent globalement à appuyer la transition du secteur touristique pour qu'il intègre avec plus de facilité les nouvelles tendances en matière de tourisme et les meilleures pratiques en lien avec les défis actuels et futurs sur les plans social, environnemental et technologique. Elles s'inscrivent en adéquation avec les engagements du Ministère et du gouvernement du Québec en matière de développement durable, de lutte contre les changements climatiques et d'innovation.



Objectif 3.1

Accroître la capacité de l'industrie touristique à faire la transition vers un tourisme plus responsable et durable

Mesure 11 – Mobiliser l'industrie autour d'une vision commune du développement touristique responsable et durable et favoriser l'adoption de pratiques exemplaires en la matière

En adéquation avec le PATRD 2020-2025 du Ministère, l'industrie touristique a réalisé des avancées importantes dans les dernières années pour favoriser la transition vers un tourisme plus responsable et durable au Québec. Le taux de participation élevé et le vif succès qu'ont connu les formations et l'accompagnement offerts par le Ministère aux associations touristiques et à d'autres partenaires, dans le cadre de mandats confiés à l'Alliance et au consortium Ouranos, témoignent d'ailleurs de la forte volonté de l'industrie à s'engager dans cette transition et à passer davantage à l'action. Les multiples initiatives innovantes ayant émergé au cours des dernières années dans le milieu associatif et dans des entreprises touristiques confirment également cette volonté. Toutefois, il apparaît nécessaire de consolider le soutien offert pour encore mieux accompagner et outiller l'industrie, de sorte que la vision du tourisme responsable et durable s'intègre davantage dans les pratiques courantes et les interventions structurantes sur le terrain.

La dualité économique et durable du tourisme requiert une approche cohérente, à la fois plus globale, mobilisatrice et structurée. Cette mesure vise ainsi à mieux soutenir et renforcer les efforts du secteur touristique en vue d'accélérer l'adoption de pratiques responsables et durables exemplaires et de modèles d'affaires optimisés. Elle implique d'agir sur différents plans, de façon :

- à mobiliser et concerter les efforts de l'industrie touristique autour d'objectifs, d'outils et d'indicateurs communs pour une performance touristique responsable et durable;
- à consolider l'intégration d'objectifs et de critères de développement durable dans des programmes d'aide financière, tout en s'assurant d'optimiser ces leviers pour éviter les chevauchements et renforcer leur caractère structurant;
- à poursuivre le soutien au développement des compétences et des capacités des partenaires et des entreprises touristiques, en les adaptant à leurs besoins évolutifs respectifs;
- à encourager la mise en place de pratiques d'affaires écoresponsables et de démarches structurées en tourisme responsable et durable;
- à promouvoir les bonnes pratiques et favoriser le rayonnement des initiatives exemplaires susceptibles d'inspirer le secteur et d'être reproduites à plus grande échelle;
- à favoriser l'économie circulaire dans les pratiques de l'industrie touristique et les modèles d'affaires, pour avoir des chaînes de valeur locales optimisées et renforcées.

La collaboration des partenaires touristiques et intersectoriels, dont des ministères et des organismes gouvernementaux concernés, est essentielle pour guider, outiller et soutenir l'industrie à cet égard.

Cette mesure contribuera à ce que le Québec se démarque encore davantage en matière de tourisme responsable et durable. Elle accentuera aussi l'effet du tourisme comme vecteur de prospérité et de bien-être pour les collectivités, en plus d'enrichir l'expérience des visiteurs et des personnes qui travaillent dans le secteur. De plus, elle pourra aider à bien planifier le développement durable et responsable de l'offre touristique à l'échelle des territoires, de façon à favoriser une cohabitation harmonieuse des visiteurs avec les autres usagers et à mieux préserver les milieux naturels.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **MELCCFP**.



EXEMPLES D'ACTIONS

- Pour soutenir le développement des compétences en matière de tourisme responsable et durable de ses partenaires et des entreprises du secteur touristique, le Ministère poursuivra son financement au **projet de formation et d'accompagnement** administré par l'Alliance (Parcours DD en tourisme). Ce projet vise notamment à sensibiliser et à outiller les partenaires touristiques en matière de tourisme responsable et durable, et à favoriser l'adoption de pratiques exemplaires en la matière.
- Le Ministère souhaite également réaliser une **analyse comparative des principales certifications et attestations** associées au tourisme responsable et durable au Québec en vue de mieux soutenir l'industrie et la clientèle touristique dans sa prise de décisions quant à ces certifications de plus en plus diversifiées et répandues.

Mesure 12 – Favoriser la participation des voyageurs au virage responsable et durable de la destination

Les voyageurs ont aussi un rôle déterminant à jouer dans le virage responsable et durable du tourisme, que ce soit par le choix de leurs modes de déplacement, leurs habitudes de consommation pendant leurs séjours, le type d'activités qu'ils privilégient ou même leur savoir-être vis-à-vis des lieux visités et des communautés d'accueil. Ils sont d'ailleurs de plus en plus conscients des répercussions de leurs séjours sur les communautés et l'environnement. Bon nombre d'entre eux adaptent ainsi leurs agissements en conséquence.

La présente mesure vise à valoriser la contribution des voyageurs au développement durable et responsable de notre destination et à les encourager à faire des choix judicieux à cet égard¹. Pour ce faire, la mesure mettra un accent particulier sur :

- l'intégration du tourisme responsable et durable dans les services d'accueil et de renseignement touristiques ainsi que dans les actions de mise en marché de la destination;
- l'acquisition de connaissances sur les besoins et les attentes des visiteurs en matière d'offre touristique responsable et durable, en vue d'orienter le Ministère et l'industrie dans leur prise de décisions et leurs interventions;
- la sensibilisation des voyageurs à l'égard de comportements responsables et durables en contexte touristique, notamment par la diffusion d'information et d'outils.

Les actions découlant de cette mesure visent aussi à inciter les visiteurs à vivre des séjours plus immersifs, par exemple en participant à l'économie locale, en allant à la rencontre des communautés d'accueil et en prenant le temps d'explorer la destination plus en profondeur.



Plusieurs partenaires touristiques et secteurs d'activité connexes pourront collaborer à l'acquisition des connaissances et aux efforts de sensibilisation de la clientèle touristique à l'égard des comportements à privilégier et à éviter dans les milieux visités.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **MELCCFP, Sépaq.**



EXEMPLES D' ACTIONS

- Les conseillers en séjours du Ministère et des lieux d'accueil et de renseignement touristiques sont souvent les premiers interlocuteurs des visiteurs. Pour qu'ils soient adéquatement outillés et formés pour appuyer le positionnement durable et responsable souhaité pour la destination, un **parcours de formation en tourisme responsable et durable** sera offert. Cette formation visera à intégrer davantage le tourisme responsable et durable dans les services d'accueil, notamment en vue de faciliter les comportements et les choix de consommation responsables des voyageurs.
- Le Ministère souhaite également mettre en place des **mécanismes de collecte et de partage d'information pour mieux connaître les besoins, les intentions et les intérêts des visiteurs** en matière de tourisme responsable et durable, dans le but notamment d'encourager les choix de consommation responsables des voyageurs.

Mesure 13 – Faire du tourisme un levier positif pour la mise en valeur et la préservation du patrimoine naturel et culturel, de concert avec les communautés et les voyageurs

Le tourisme peut constituer un levier de transformation positif et porteur d'avenir en contribuant à préserver l'intégrité des écosystèmes et les spécificités des communautés locales, de même qu'à les restaurer et à les enrichir. À cette fin, l'offre touristique doit encore davantage être pensée et conçue avec les populations locales, de façon à mieux protéger et mettre en valeur la biodiversité et le patrimoine culturel.

Dès lors, le tourisme génère des retombées plus bénéfiques non seulement pour les communautés d'accueil et l'environnement, mais également pour les voyageurs qui laissent une empreinte positive sur les lieux visités.

Différentes facettes du patrimoine

On compte différents types de **patrimoine culturel**⁸, soit :



- le **patrimoine immatériel** qui regroupe les savoir-faire, les connaissances, les expressions, les pratiques et les représentations transmis de génération en génération et recréés en permanence;
 - les **paysages culturels patrimoniaux**, lesquels réfèrent à un territoire reconnu par une collectivité pour ses caractéristiques paysagères remarquables résultant de l'interaction de facteurs humains et naturels;
 - les **personnages, événements et lieux** qui sont significatifs dans l'histoire du Québec;
 - les **documents, objets, immeubles et sites patrimoniaux**, tels que des fonds d'archives, une collection d'artéfacts, des maisons et un cœur de village;
- le **patrimoine archéologique** constitué de biens et sites archéologiques qui sont des vestiges matériels du passé laissés sur place par des humains après l'occupation d'un lieu;
 - le **patrimoine naturel**⁹ désigne les composantes écosystémiques caractéristiques d'un lieu, et qui font généralement l'objet de mesures de conservation ou de reconnaissance pour leur beauté naturelle. Ces composantes sont principalement animales et végétales, mais aussi géologiques, hydrographiques et climatologiques. Le patrimoine naturel comprend entre autres les aires naturelles protégées, les habitats naturels, les écosystèmes marins, les sanctuaires ainsi que les réserves.

La notion de tourisme régénératif est appelée à occuper une place grandissante dans l'industrie du tourisme. La présente mesure vise à renforcer l'intérêt de l'industrie à cet égard. Pour ce faire, le Ministère déploiera des actions de façon :

- à sensibiliser les acteurs de l'industrie touristique à l'approche régénératrice du tourisme et à ses bienfaits sur les milieux naturels et les communautés visitées, et à développer leurs compétences en cette matière;
- à intégrer cette approche dans diverses interventions du Ministère en soutien au développement et à la structuration de l'offre touristique.

Les actions reposeront sur un certain nombre de principes, dont la collaboration essentielle des partenaires touristiques ainsi que de plusieurs ministères et organismes œuvrant notamment dans les secteurs de l'environnement, de la culture, du plein air, du bioalimentaire, de l'urbanisme et de l'aménagement du territoire. Il faudra également renforcer l'implication et la mobilisation des communautés locales, dès l'idéation de projets jusqu'à leur réalisation, de même que la sensibilisation à l'égard de l'importance de préserver et de promouvoir la culture et le patrimoine sous leurs différentes formes.

8. Référence : [Page Web du portail du gouvernement du Québec sur les types de patrimoine culturel](#).

9. Référence : [Définition du patrimoine naturel du Grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française](#).

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **MCC, MELCCFP, MRNF.**



EXEMPLES D' ACTIONS

- En collaboration avec le MELCCFP, le Ministère déploiera un **projet pilote de mise en valeur des réserves de biodiversité**. Ce projet vise à accompagner et à soutenir les acteurs de la mise en valeur de ces territoires pour y développer, de façon concertée, un tourisme responsable et durable et pour sensibiliser les visiteurs à cet égard. Le Ministère entend ainsi favoriser un accès à la nature respectueux de la biodiversité et faire du tourisme un véritable levier pour la mise en valeur du patrimoine naturel, contribuant ainsi aux objectifs de conservation du Québec.
- Afin d'approfondir les connaissances et de **mieux faire connaître l'approche régénératrice du tourisme**, le Ministère prévoit des activités de communication et de sensibilisation. Une meilleure compréhension de cette approche favorisera l'émergence de nouvelles pratiques en la matière et facilitera sa mise en application dans les interventions touristiques.

Objectif 3.2

Accroître la contribution du secteur touristique à la transition climatique et énergétique du Québec

Mesure 14 – Soutenir l'industrie touristique en vue de renforcer sa capacité d'adaptation aux changements climatiques et d'appuyer ses efforts de décarbonation

Bien que le Ministère ait réalisé des progrès au cours des dernières années dans l'acquisition de connaissances sur les effets des changements climatiques en tourisme et la mise en place de solutions appropriées pour y remédier, il demeure nécessaire de poursuivre et de renforcer les efforts déployés dans cette direction. On observe aussi que les initiatives de l'industrie touristique en matière d'adaptation pourraient être mieux planifiées et davantage coordonnées avec celles d'autres acteurs concernés. Les changements climatiques amènent l'industrie à diversifier davantage ses activités, à faire preuve d'ingéniosité pour mieux faire face aux aléas climatiques et à saisir de nouvelles occasions de collaboration. Il s'avère également important d'adopter une approche encore plus structurée, préventive et concertée pour renforcer la résilience du secteur touristique à l'égard des changements climatiques.

Notre destination doit aussi continuer à se développer en accentuant la transformation durable et plus sobre en carbone de l'industrie touristique. Cette dernière présente d'ailleurs un potentiel intéressant de contribution à la décarbonation de l'économie du Québec et, plus globalement, à la transition climatique et énergétique de la société. Les obstacles qui freinent les efforts de l'industrie à cet égard sont sensiblement les mêmes que pour l'adaptation aux incidences des changements climatiques. On pense notamment au manque de connaissances et de données sur les émissions de GES attribuables au tourisme ainsi qu'au temps et aux ressources limités des entreprises. La mobilisation à l'échelle locale et régionale apparaît incontournable pour développer et déployer des stratégies en transition énergétique et en réduction de l'empreinte carbone.

La présente mesure vise à accélérer la transition de l'industrie touristique au regard du climat futur, en coordonnant mieux le soutien apporté sur différents plans, dont :

- la documentation des risques et des occasions liés aux changements climatiques ainsi que des secteurs d'activité touristiques présentant un haut potentiel de décarbonation;
- la planification et la mise en œuvre d'actions structurantes en matière d'adaptation et de décarbonation;
- l'acquisition de connaissances et de données associées à l'étude de l'empreinte carbone du tourisme au Québec, ainsi que la consolidation des efforts déployés pour réduire celle-ci et contribuer à l'atteinte des cibles ambitieuses de réduction de GES que le gouvernement du Québec s'est fixées pour l'horizon 2030 (Plan pour une économie verte 2030);
- le développement d'outils pertinents en soutien aux organisations.

La transition de l'industrie passe par un appui du Ministère, des associations touristiques et d'autres partenaires du secteur ainsi que par la collaboration étroite d'acteurs clés qui ont des expertises et des leviers pour agir en matière d'adaptation aux incidences des changements climatiques et de la décarbonation, dont des chaires



de recherche ainsi que des ministères et organismes gouvernementaux. Les événements climatiques extrêmes représentent un bon exemple de situation d'urgence nécessitant un travail de collaboration et de concertation avec les autorités responsables de la sécurité civile et d'autres secteurs, comme la santé publique et le municipal.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **MAMH, MELCCFP, MSSS, MSP.**



EXEMPLES D' ACTIONS

- Le Ministère, en partenariat avec l'Université du Québec à Montréal, crée un **Métalab en adaptation aux changements climatiques** des organisations et des territoires touristiques au Québec. Ce projet novateur vise à développer un réseau d'échange de pratiques en matière d'adaptation aux changements climatiques au sein du secteur touristique pour maximiser le partage d'expériences. Il vise aussi à renforcer les compétences et les connaissances en vue de soutenir et d'accélérer l'action durable en matière d'adaptation aux changements climatiques, tout en assurant la résilience du secteur touristique.
- Le Ministère a amorcé les travaux entourant la **production d'un bilan carbone de l'industrie touristique au Québec**. Ce bilan favorisera l'identification des principaux points chauds d'émission de GES associés au tourisme sur notre territoire, de manière à bien orienter le suivi des efforts en matière de lutte contre les changements climatiques ainsi que le développement et le déploiement d'interventions prioritaires à haut potentiel de décarbonation.

Objectif 3.3

Accroître la force d'intervention des entreprises touristiques en matière d'innovation, y compris les technologies numériques

Mesure 15 – Soutenir l'intégration d'une culture d'innovation dans l'ensemble du secteur touristique

L'innovation fait en quelque sorte partie de l'ADN de l'industrie touristique québécoise. Grâce à elle, les organisations et les entreprises font preuve de créativité en réponse à différents enjeux auxquels elles font face (ex. : évolution des attentes de la clientèle, perturbation des activités causée par des aléas climatiques). Des avancées importantes ont également été réalisées dans les dernières années avec la collaboration de partenaires, dont le MT Lab. Elles ont permis de démystifier l'innovation, d'accompagner des entreprises dotées d'un fort potentiel de croissance, de donner un élan à la réalisation de projets innovants et de renforcer le maillage entre le milieu touristique et les entreprises innovantes.

Il apparaît nécessaire de faire un pas de plus pour intégrer pleinement une culture d'innovation au sein des entreprises, que ce soit dans leurs processus et leurs plans d'affaires, le développement des produits et services, le service à la clientèle ou l'expérience visiteur comprise plus globalement. La culture d'innovation peut également les aider à s'adapter à des facteurs externes aussi diversifiés que la disponibilité de la main-d'œuvre, la hausse des coûts de production, la fluctuation de la demande touristique, les changements climatiques et l'adhésion des communautés locales aux projets.

La présente mesure vise à favoriser cette impulsion, notamment :

- en intégrant davantage l'innovation dans des interventions structurantes du Ministère, dont les programmes d'aide financière aux entreprises et l'appui à des démarches ou des projets innovants apportant des solutions à des problèmes particuliers;
- en favorisant le développement des compétences en innovation chez des acteurs clés qui jouent un rôle de soutien de première ligne auprès des entreprises touristiques;
- en maximisant le recours aux programmes, ressources et outils existants en innovation par les acteurs touristiques, en collaboration avec des partenaires gouvernementaux de premier plan en matière d'innovation.

Pour ce faire, le Ministère travaillera de concert avec ses partenaires de proximité, dont les ATR et les ATS, pour accroître la culture d'innovation au sein des entreprises touristiques. La collaboration d'organisations gouvernementales œuvrant en innovation sera aussi d'un appui stratégique.

Les actions découlant de cette mesure contribueront à faire de la culture d'innovation au sein de l'industrie touristique un levier remarquable pour aider notre destination à être plus attractive, compétitive et à l'avant-garde.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : MEIE, IQ, Conseil de l'innovation du Québec (CIQ).



EXEMPLES D' ACTIONS

- Le **Programme d'innovation touristique**, administré par le MT Lab, permettra notamment de soutenir la réalisation de projets innovants et le développement d'entreprises innovantes à fort potentiel de croissance, de stimuler le développement d'une culture d'innovation en tourisme et de favoriser la collaboration et le maillage avec l'écosystème d'innovation au Québec.
- Le Ministère favorisera l'accès, pour ses partenaires privilégiés, à la **formation de conseiller en innovation** offerte par le CIQ. Cette formation permet de mieux diriger les entreprises vers les ressources disponibles dans l'écosystème d'innovation et de les accompagner stratégiquement dans le développement de leurs projets d'innovation, en adéquation avec leurs besoins.

Mesure 16 – Soutenir les efforts des entreprises touristiques en matière de transformation numérique, y compris l'intégration de l'intelligence artificielle

Les nouveaux outils numériques ont véritablement transformé le tourisme au cours des récentes années. Les manières de préparer les voyages, de s'informer, de consommer une fois à destination et de vivre l'expérience touristique ont changé. L'intégration du numérique est aussi devenue une condition essentielle au bon fonctionnement des entreprises du secteur, à la mise en marché de leurs produits et services et aux interactions avec la clientèle.

La vitesse des progrès en technologies numériques et le potentiel qu'elles offrent, en particulier l'intelligence artificielle, forcent toutefois des changements de pratiques considérables pour l'industrie et les voyageurs. Or, les entreprises touristiques n'ont pas toutes les mêmes capacités et les ressources nécessaires pour ce faire. C'est d'ailleurs pourquoi plusieurs actions ont été réalisées dans les dernières années pour soutenir le virage numérique des entreprises touristiques, notamment dans le contexte de la crise sanitaire (ex. : développement des compétences en entreprises, création ou modernisation de sites Web et d'applications mobiles, réalisation de projets touristiques numériques).



Montréal © GouvQc/André Quenneville

Vu l'apport considérable du numérique à l'essor du secteur touristique, il apparaît important de continuer d'agir sur différents volets, de façon :

- à offrir du soutien, à collaborer à diverses initiatives et à maximiser les leviers existants favorisant l'intégration du numérique par les entreprises touristiques, notamment pour développer les compétences en la matière, améliorer l'organisation du travail et enrichir l'expérience client;
- à assurer un leadership et à appuyer des initiatives en intelligence artificielle déployées par des acteurs de l'industrie touristique dans le respect des ayants droit, notamment des droits d'auteur.

Cette mesure aura un effet positif à plusieurs égards, dont la qualité et l'accessibilité de l'offre touristique, la compétitivité des entreprises et leur pérennité.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **MEIE, IQ, MESS, CIQ.**



EXEMPLES D'ACTIONS

- En collaboration avec le CQRHT, le Ministère soutient le développement d'une **nouvelle formation sur le développement et le perfectionnement des compétences numériques** au sein des entreprises.
- En poursuivant le **financement des EPRTNT**, le Ministère pourra continuer de soutenir, en collaboration avec les ATR, la réalisation de projets d'entreprises en développement numérique. Cela permettra de mettre en place des solutions numériques pour accroître l'efficacité et la performance des entreprises et pour améliorer l'expérience client, par exemple au moyen de l'installation de bornes d'accueil ou de paiement dans les sites touristiques, du déploiement de systèmes de réservation en ligne ou de l'utilisation de robots pour la livraison.

ORIENTATION 4

Essor touristique des régions en adéquation avec les besoins et les aspirations des communautés

La concertation implique que divers acteurs mettent en commun de l'information, des expertises, des idées et des projets permettant de mieux collaborer et de parvenir à des solutions qui répondent à l'intérêt de toutes les parties concernées. Les effets positifs de cette approche sont multiples : meilleure prise en compte des préoccupations et des besoins, anticipation des problèmes, adoption d'une approche de coconstruction, développement de partenariats stratégiques, stimulation de la créativité et de l'innovation, utilisation plus efficiente et durable des leviers et des ressources, renforcement de la cohésion et de la cohérence des actions de chacun, etc.

La présente stratégie accorde une place prépondérante à la concertation en tourisme, comme en témoignent plusieurs références à cette approche. Lors des consultations réalisées par le Ministère pour élaborer la Stratégie, nombreux sont celles et ceux qui ont souligné l'importance de la concertation entre partenaires touristiques et avec des acteurs de différents milieux, y compris les communautés locales et les voyageurs.

Bien que la concertation soit déjà bien implantée dans le secteur touristique, des améliorations sont souhaitables, notamment eu égard :

- à une certaine méconnaissance du rôle des différents acteurs touristiques, du potentiel de l'industrie et des effets positifs du tourisme;
- à des arrimages entre des actions et des projets des acteurs touristiques et ceux d'autres secteurs d'activité qui gagneraient à être renforcés;
- à un manque d'information et une sous-utilisation des ressources disponibles pouvant appuyer, par exemple, la réalisation de projets en tourisme, l'accompagnement et le développement des compétences des acteurs touristiques et la concertation intersectorielle.

Les mesures qui suivent misent sur le renforcement des relations de collaboration pour remédier à cette situation et pour tirer le plein potentiel de la contribution des divers acteurs au développement durable de notre destination, à son essor et sa notoriété. Ces mesures s'appuient en particulier sur les mécanismes de concertation et les leviers existants permettant d'assurer une plus grande synergie entre les acteurs et la complémentarité de leurs interventions.

Objectif 4.1

Accentuer les efforts de **concertation** des acteurs touristiques en rapport avec les acteurs de divers milieux pouvant intervenir à l'égard du tourisme et du développement des communautés

Mesure 17 – Renforcer les partenariats entre les acteurs touristiques et ceux d'autres secteurs d'activité

Le tourisme est interrelié à divers secteurs d'activité. À titre illustratif, à l'échelle gouvernementale, des ministères et organismes mettent en place des réglementations, des politiques publiques, des programmes et des ressources qui peuvent avoir une incidence sur la vitalité des entreprises touristiques, la réalisation de projets d'intérêt touristique ou la planification du développement de notre destination. Les produits et les services touristiques peuvent également avoir rapport à une diversité de secteurs, comme la culture, le bioalimentaire, le transport, l'environnement, les ressources naturelles, l'urbanisme et l'aménagement du territoire. L'activité touristique engendre aussi des effets à court, moyen et long termes sur le développement économique, social et environnemental. La collaboration intersectorielle apparaît donc indispensable au développement et à la gestion durable du tourisme de même qu'à la promotion efficace de notre destination.

La présente mesure vise à renforcer les relations de collaboration des acteurs de l'industrie touristique avec ceux d'autres secteurs d'activité autour d'objectifs partagés et d'actions communes. Elle s'appuie sur l'approche ministérielle mise en place en matière de développement régional. Celle-ci permet de stimuler les synergies entre les acteurs clés d'une région, dont les instances gouvernementales, et d'assurer une meilleure coordination des interventions de chacun en faveur du tourisme. Les ATR et les ATS jouent également un rôle de premier plan dans le cadre de cette approche. Étant donné leurs liens étroits avec les entreprises de leurs régions ou de leurs secteurs, elles facilitent leur connexion avec d'autres acteurs intersectoriels.



Québec © Normand Huberdeau Groupe

Ainsi, le Ministère travaillera de concert avec ses partenaires touristiques et interministériels, de façon :

- à mieux faire connaître le secteur touristique et son potentiel auprès d'acteurs de divers secteurs d'activité. Il mettra en évidence sa transversalité, son approche de développement durable et responsable ainsi que les retombées positives de ses activités sur les plans économique, social et environnemental;
- à faciliter le maillage et la concertation entre les écosystèmes nationaux, régionaux et sectoriels de l'industrie touristique et ceux des différents ministères et organismes;
- à appuyer les ATR et les ATS dans leurs démarches visant à les rapprocher de divers acteurs, à mieux faire comprendre leur rôle d'agent de développement à l'échelle régionale et sectorielle, et à soutenir le développement et le rayonnement concertés de l'offre touristique régionale.

La collaboration est ici envisagée selon une approche horizontale, plutôt que strictement verticale. Les liens entre le Ministère et le MAMH seront particulièrement névralgiques en vue de faciliter l'actualisation de cette approche à l'échelle régionale, par l'intermédiaire des conférences administratives régionales notamment, et en accentuant le rôle des ATR.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : **Tous ceux œuvrant en matière d'occupation et de vitalité des territoires.**



EXEMPLES D'ACTIONS

- Le Ministère souhaite faire connaître davantage sa mission et l'expertise de ses partenaires sectoriels et régionaux dans le développement socioéconomique durable des territoires et des communautés. Ainsi, il fera notamment une **tournée des tables de préfets** regroupant des représentants élus de MRC en vue d'échanger sur des pistes de collaboration potentielles pour un développement touristique régional concerté et efficace.
- Le Ministère concrétise également ses visées dans une **action inscrite au plan d'action national de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2025-2029**, soit « Agir en complémentarité à l'échelle régionale pour favoriser l'essor touristique des régions, en adéquation avec les besoins et les aspirations des communautés ». Il compte ainsi encore mieux positionner le tourisme auprès des autres secteurs socioéconomiques et s'engager formellement dans une démarche de rapprochement des acteurs au sein des écosystèmes régionaux.

Mesure 18 – Appuyer des initiatives locales et régionales qui favorisent le développement d'un tourisme plus ancré dans les communautés

Les communautés locales sont à la fois des ambassadrices de leur territoire et des actrices de premier plan du développement de l'offre touristique. Elles sont également soucieuses de préserver l'harmonie entre les attentes des visiteurs et les besoins des résidents.

Il est important que les acteurs touristiques soient à l'écoute des communautés et tissent des liens serrés avec elles, notamment par l'intermédiaire d'acteurs régionaux et locaux qui les représentent (ex. : élus municipaux, organismes à but non lucratif, comités de citoyens, regroupements de gens d'affaires). En adoptant une approche inclusive et concertée pour la planification et la gestion du tourisme à l'échelle régionale et locale, ils peuvent mieux prendre en considération les préoccupations et les idées émanant des communautés. Ils appuient également des initiatives structurantes pour différents aspects du développement des collectivités et favorisent du même coup un meilleur ancrage de l'offre touristique dans les territoires.

La présente mesure vise à rapprocher davantage, à l'échelle régionale, les acteurs touristiques et ceux d'autres secteurs d'activité, y compris les représentants des communautés locales, de même qu'à soutenir la réalisation de projets d'intérêt touristique, davantage dans une dynamique de coconstruction. Ce rapprochement implique notamment :

- de rallier les acteurs régionaux et locaux autour d'objectifs et de projets communs qui touchent le tourisme et qui maximisent les retombées positives du secteur sur les plans économique, social et environnemental;
- d'encourager les acteurs touristiques à suivre et à appuyer de différentes façons des projets touristiques d'intérêt émanant des communautés locales;
- de mettre davantage à profit des mécanismes de concertation et des leviers d'intervention existants de portées régionale et supralocale.

Cette mesure permet d'apprécier particulièrement le caractère transversal de l'activité touristique, la vastitude des effets positifs que celle-ci peut avoir sur la vitalité des régions et la capacité des acteurs touristiques à travailler de concert avec des représentants des communautés locales pour réaliser des projets d'intérêt commun.

Ministères et organismes engagés dans la mise en œuvre de cette mesure : Tous ceux œuvrant en matière d'occupation et de vitalité des territoires.



EXEMPLES D'ACTIONS

- Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2025-2029, plusieurs régions administratives ont identifié une ou des priorités touchant le tourisme. Le Ministère, de concert avec ses partenaires régionaux, s'engage à mettre en œuvre **11 actions régionales découlant des priorités** ainsi déterminées. Ces actions figurent aux plans d'action régionaux, sous la coordination des conférences administratives régionales, et permettent d'aborder, à travers le déploiement d'actions concertées, les enjeux cruciaux pour le développement durable des régions.
- Le Ministère compte aider des partenaires touristiques et intersectoriels à s'associer pour réaliser des actions ou des projets mobilisateurs pour le développement du tourisme. Il explorera la pertinence de conclure des **ententes sectorielles de développement**, auxquelles participent notamment les MRC. Par ce levier, des partenaires mettront en commun leurs idées et leurs ressources (ex. : financières, humaines, de connaissances et d'expertise) en vue de répondre à des enjeux ou des besoins qui requièrent une approche d'intervention territoriale, coordonnée et concertée en tourisme.

DES CONDITIONS DE SUCCÈS POUR LA MISE EN ŒUVRE





Charlevoix © GouvQc/Pierre Carbonneau

Des principes phares

Les principes suivants guideront la mise en œuvre de la Stratégie, dont la prise de décisions, la détermination des actions à réaliser et les approches d'intervention à privilégier. Ces principes font écho à des valeurs importantes pour l'industrie touristique, qui sont également implicites à la vision et aux mesures de la Stratégie.

Flexibilité : Pour que la Stratégie reflète l'évolution continue du contexte et des besoins de l'industrie touristique, elle doit lier de près son succès à une mise en œuvre agile qui lui permet de saisir les occasions qui se présenteront au fur et à mesure d'ici 2030 et de maximiser la portée et l'efficacité de ses actions.

Synergie : L'idée de « bâtir ensemble », centrale dans la Stratégie, renvoie à la recherche d'une plus grande synergie entre les acteurs touristiques et avec ceux de divers secteurs d'activité et milieux, y compris les communautés locales et les voyageurs. Une telle approche est un gage de cohérence, d'efficacité et de progrès pour le tourisme et pour le développement du Québec de façon globale. Elle implique que les responsabilités et l'apport de chacun soient reconnus.

Reconnaissance : Les partenaires touristiques jouent un rôle déterminant pour le développement du tourisme au Québec. Leur expertise et leur savoir-faire méritent d'être plus largement reconnus et mis à profit, notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie. La contribution des communautés locales au dynamisme de notre destination et à son développement responsable et durable doit également être davantage valorisée.

Inspiration : En tourisme, l'inspiration est à la fois une source de motivation pour les voyageurs et une perspective pour les acteurs de l'industrie qui veillent à offrir des expériences distinctives. La mise en œuvre de la Stratégie pourra lui faire une place particulière pour favoriser également l'intégration des nouvelles tendances et préférences des voyageurs, pour valoriser les pratiques porteuses de l'industrie et pour prendre davantage exemple sur d'autres industries et destinations.

La gouvernance de la Stratégie

Pour assurer une mise en œuvre structurée et inclusive de la Stratégie, le Ministère prévoit mettre en place des mécanismes de gouvernance et de suivi et maximiser ceux qui existent déjà. Entre autres, les instances et activités suivantes veilleront à maintenir un dialogue continu avec les principaux partenaires :

- Un comité consultatif réunissant des représentants du Ministère, d'ATR, d'ATS et d'autres partenaires stratégiques en tourisme;
- Des rencontres périodiques avec les principaux partenaires stratégiques du Ministère;
- Un comité interministériel composé de représentants des principaux ministères et organismes gouvernementaux collaborant aux mesures de la Stratégie.

Le Ministère développera également des outils pour planifier et suivre de façon périodique le déploiement des mesures.

Enfin, il tiendra compte de diverses composantes de la Stratégie dans le cadre des ententes et d'autres leviers de gouvernance qu'il conclura avec ses partenaires.

CONCLUSION

Cette stratégie est le fruit d'une collaboration avec une multitude d'acteurs concernés par l'activité touristique au Québec. Elle se veut le reflet des grands objectifs du secteur à l'horizon 2030. Misan sur la créativité et la passion qui animent l'industrie, elle est conçue de façon à reposer sur une mise en œuvre agile qui nous permet de saisir les occasions, de réajuster le tir selon l'évolution du contexte socioéconomique et, surtout, de bâtir ensemble un avenir positif pour le tourisme.

En effet, l'ambition de « Faire du Québec une destination touristique prospère et durable qui fait la fierté des gens d'ici » prendra tout son sens avec la mobilisation des différents acteurs visés par la Stratégie, ainsi que celle des voyageurs et des communautés locales qui pourront y contribuer à leur façon.

Cette mobilisation sera primordiale pour consolider les bases sur lesquelles notre destination s'appuiera pour assurer son développement à plus long terme et pour pérenniser ses retombées positives pour la vitalité des régions.

ANNEXE 1

Tableau synoptique de la Stratégie de croissance durable du tourisme 2025-2030

Vision pour 2030 : Faire du Québec une destination touristique prospère et durable qui fait la fierté des gens d’ici.

Piliers : 1- La distinction de notre destination 2- Le tourisme responsable et durable 3- L’essor économique du secteur touristique et la vitalité des régions

ORIENTATIONS	OBJECTIFS	MESURES
Orientation 1 Développement et rayonnement de l’offre touristique québécoise en misant sur les atouts distinctifs de notre destination	1.1 Accroître l’ effet structurant des programmes d’aide financière aux entreprises sur le développement de l’offre touristique et son attractivité	1- Soutenir la réalisation de projets touristiques structurants pour l’attractivité de la destination et son essor économique. 2- Soutenir la réalisation de projets touristiques prioritaires pour les régions et qui rehaussent la qualité de l’expérience des voyageurs, en concertation avec le milieu. 3- Renforcer le développement et la structuration de l’offre touristique en misant notamment sur les filières touristiques à haut potentiel.
	1.2 Optimiser les efforts de promotion et d’accueil des voyageurs déployés avec différents partenaires	4- Promouvoir notre destination de façon plus intégrée et offrir un accueil distinctif, en mettant en valeur nos attraits, notre histoire et les spécificités de notre culture.
	1.3 Améliorer l’ accessibilité de notre destination	5- Outiller l’industrie touristique en vue d’améliorer l’accessibilité et la sécurité des attraits, activités et services touristiques, pour faire vivre aux clientèles des expériences de qualité et inclusives. 6- Collaborer avec des acteurs du tourisme et de divers secteurs d’activité pour améliorer l’accès aux territoires, l’intermodalité et la mobilité durable des voyageurs.
Orientation 2 Performance des entreprises et vitalité de l’industrie touristique	2.1 Accroître l’accessibilité et l’utilisation de connaissances stratégiques sur le tourisme	7- Développer et diffuser des données et des produits d’intelligence d’affaires à valeur ajoutée sur le tourisme, et en faciliter l’utilisation.
	2.2 Accroître le développement des compétences de la main-d’œuvre en tourisme et l’attractivité du secteur	8- Déployer un ensemble d’actions en matière de main-d’œuvre favorisant des milieux de travail attractifs et une expérience visiteur de qualité.
	2.3 Accroître l’étendue des collaborations et des connaissances en matière d’ entrepreneuriat en tourisme et dynamiser l’écosystème	9- Déployer des outils et un accompagnement adapté en appui à l’entrepreneuriat dans le secteur touristique ainsi qu’au repreneuriat et à la relève. 10- Promouvoir et soutenir l’entrepreneuriat collectif comme modèle avantageux pour répondre à des défis du secteur et favoriser un tourisme novateur, responsable et durable.
Orientation 3 Transition du secteur en réponse aux défis sociaux, environnementaux et technologiques	3.1 Accroître la capacité de l’industrie touristique à faire la transition vers un tourisme plus responsable et durable	11- Mobiliser l’industrie autour d’une vision commune du développement touristique responsable et durable et favoriser l’adoption de pratiques exemplaires en la matière. 12- Favoriser la participation des voyageurs au virage responsable et durable de la destination. 13- Faire du tourisme un levier positif pour la mise en valeur et la préservation du patrimoine naturel et culturel, de concert avec les communautés et les voyageurs.
	3.2 Accroître la contribution du secteur touristique à la transition climatique et énergétique du Québec	14- Soutenir l’industrie touristique en vue de renforcer sa capacité d’adaptation aux changements climatiques et d’appuyer ses efforts de décarbonation.
	3.3 Accroître la force d’intervention des entreprises touristiques en matière d’ innovation , y compris les technologies numériques	15- Soutenir l’intégration d’une culture d’innovation dans l’ensemble du secteur touristique. 16- Soutenir les efforts des entreprises touristiques en matière de transformation numérique, y compris l’intégration de l’intelligence artificielle.
Orientation 4 Essor touristique des régions en adéquation avec les besoins et les aspirations des communautés	4.1 Accentuer les efforts de concertation des acteurs touristiques en rapport avec les acteurs de divers milieux pouvant intervenir à l’égard du tourisme et du développement des communautés	17- Renforcer les partenariats entre les acteurs touristiques et ceux d’autres secteurs d’activité. 18- Appuyer des initiatives locales et régionales qui favorisent le développement d’un tourisme plus ancré dans les communautés.

Principes phares pour la mise en œuvre : **flexibilité, synergie, reconnaissance et inspiration.**

ANNEXE 2

Liste des sigles et acronymes

ATR :	Association touristique régionale
ATS :	Association touristique sectorielle
CIQ :	Conseil de l'innovation du Québec
EPRTNT :	Entente de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme
IQ :	Investissement Québec
MAMH :	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
MAPAQ :	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec
MCC :	Ministère de la Culture et des Communications
MEIE :	Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie
MELCCFP :	Ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs
MEQ :	Ministère de l'Éducation
MES :	Ministère de l'Enseignement supérieur
MESS :	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MIFI :	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
MRC :	Municipalité régionale de comté
MRIF :	Ministère des Relations internationales et de la Francophonie
MRNF :	Ministère des Ressources naturelles et des Forêts
MSP :	Ministère de la Sécurité publique
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTMD :	Ministère des Transports et de la Mobilité durable
OPHQ :	Office des personnes handicapées du Québec
RBQ :	Régie du bâtiment du Québec
Sépaq :	Société des établissements de plein air du Québec
SPN :	Société du Plan Nord
SRPNI :	Secrétariat aux relations avec les Premières Nations et les Inuit

ANNEXE 3

Principales références documentaires

- AGENCE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE, FRANCE (ADEME). (Juin 2024). *Opérateurs et territoires touristiques – S'adapter pour faire face au changement climatique*, [En ligne] [<https://librairie.ademe.fr/changement-climatique/7379-operateurs-et-territoires-touristiques-s-adapter-pour-faire-face-au-changement-climatique.html>] (Consulté en septembre 2024).
- ALLIANCE DE RECHERCHE UNIVERSITÉS-COMMUNAUTÉS EN ÉCONOMIE SOCIALE. (2023). *Guide pour l'analyse de l'accessibilité au loisir : cadre de référence pour l'accessibilité au loisir*. Conseil québécois du loisir.
- AVISEO. *Étalonnage des stratégies de croissance de destinations touristiques sous l'angle de filières de développement prioritaires pour le Québec : rapport final*. [Présentation PowerPoint déposée au ministère du Tourisme en novembre 2023], 150 p. [Document interne].
- CAMBERLEIN, P. (2019). « L'accessibilité (cité, logement, travail, culture, sports et loisirs) » dans *Aide-mémoire. Politiques et dispositifs du handicap en France* (4^e éd., p. 203-212), Dunod.
- CHAIRE DE TOURISME TRANSAT. *Cahier tendances 2024*, Réseau de veille en tourisme, Chaire de tourisme Transat, École des sciences de la gestion, UQAM, 70 p.
- CHAIRE DE TOURISME TRANSAT. *Pratiques durables : état de la situation de l'industrie touristique du Québec, Portrait des pratiques durables des organisations touristiques québécoises*, révision janvier 2023, 107 p. [Rapport détaillé pour le ministère du Tourisme réalisé par la Chaire de tourisme Transat].
- CHAIRE DE TOURISME TRANSAT. (2022). *Tourisme durable en 2022 : l'industrie doit guider le chemin*, [En ligne], [<https://veilletourisme.ca/2022/02/15/tourisme-durable-2022-lindustrie-guider-chemin/>] (Consulté en août 2024).
- CHANTIER DE L'ÉCONOMIE SOCIALE. *Guide d'introduction à l'économie sociale*, Chantier de l'économie sociale, 54 p.
- CONSEIL CONSULTATIF EN INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DU CANADA. *Apprendre ensemble pour une intelligence artificielle responsable*. Ottawa : Innovation, Sciences et Développement économique Canada, (Consulté le 24 février 2025). [<https://ised-isde.canada.ca/site/conseil-consultatif-intelligence-artificielle/fr/groupe-travail-sensibilisation-public/apprendre-ensemble-pour-intelligence-artificielle-responsable>].
- CONSEIL DE L'INNOVATION DU QUÉBEC. (février 2024). *Rapport sur l'intelligence artificielle : enjeux et recommandations*. [Rapport]. Québec : Conseil de l'innovation du Québec, [2024-06-06]. [https://conseilinnovation.quebec/wp-content/uploads/2024/02/Rapport_IA_CIQ-1.pdf].
- CONSEIL POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'AGRICULTURE DU QUÉBEC (CDAQ). *Agriclimat*, [En ligne], [<https://agriclimat.ca/documentation/>] (Consulté en juillet 2024).
- DESTINATION CANADA. *Une approche régénératrice pour le tourisme au Canada. Une réflexion sur comment le tourisme peut soutenir les gens, les communautés et la prospérité, avec études de cas, principes et indicateurs de progrès*. [En ligne], [https://dd.destinationcanada.com/sites/dd/files/archive/1729-Une%20approche%20regeneratrice%20pour%20le%20tourisme%20au%20canada/DC_Regen_Report_Concept_LongVersion_FRENCH_10_AS.pdf] (Consulté en avril 2024).

- FOUGEYROLLAS, P., BOUCHER, N., FISET, D., GRENIER, Y., NOREAU, L., PHILIBERT, M., GASCON, H., MORALES, E. ET CHARRIER, F. (avril 2015). « Handicap, environnement, participation sociale et droits humains : du concept d'accès à sa mesure », *Développement humain, handicap et changement social*, numéro hors série, p. 5-28. doi : 10.7202/1086792ar.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Performance annuelle de l'industrie touristique*, [En ligne], [<https://www.quebec.ca/tourisme-et-loisirs/services-industrie-touristique/etudes-statistiques/performance-annuelle-industrie-touristique>] (Consulté le 7 février 2025).
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. *Territoires*, [En ligne], [<https://statistique.quebec.ca/fr/statistiques/par-territoires>] (Consulté en novembre 2024).
- INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC. *Appréciation des risques climatiques*, [En ligne], [<https://www.inspq.qc.ca/changements-climatiques/actions/appreciation-risques>] (Consulté en juin 2024).
- INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC. *Glossaire des aléas et risques sanitaires – VRAC-PARC*, [En ligne], [<https://www.inspq.qc.ca/changements-climatiques/vrac-parc/glossaire>] (Consulté en juin 2024).
- MINISTÈRE DE L'ÉQUIPEMENT, DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT – RÉPUBLIQUE DE FRANCE. (2002). Concept « La Ville accessible à tous ». *Certu, les repères*.
- MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION DU QUÉBEC. (2017). *L'innovation : Définition*. Gouvernement du Québec. Repéré à [<https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/Innovationdefinition.pdf>].
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE. « Transformation numérique », *Le grand dictionnaire terminologique*, [En ligne], Québec, gouvernement du Québec [Consulté en juin 2024] [<https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/>].
- ONU TOURISME. *ONU Tourisme encourage les destinations et les entreprises à prendre le virage de l'accessibilité*, [En ligne], [<https://www.unwto.org/fr/news/onu-tourisme-encourage-les-destinations-et-les-entreprises-a-prendre-le-virage-de-l-accessibilite>] (Consulté le 7 février 2025).
- OURANOS ET MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES, DE LA FAUNE ET DES PARCS. (2024). *Élaborer un plan d'adaptation aux changements climatiques – Guide pour les organismes municipaux*, 138 p.
- OURANOS. *Programmation 2014-2029 adaptation-tourisme*, [En ligne], [https://portraits.ouranos.ca/fr/spatial?a=0&c=0&discrete=1&e=CMIP6&i=tg_mean&p=50&r=qc000&s=annual&scen=ssp370&w=0&yr=2071]
[<https://www.ouranos.ca/fr/programmation-2014-2019-adaptation/tourisme>] (Consulté en mars 2024).
- OURANOS, QUÉBEC, COMITÉ CONSULTATIF SUR LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES. (mai 2024). *Mettre en œuvre des changements profonds en réponse à l'urgence climatique – Bilan et perspectives de la lutte contre les changements climatiques au Québec*, 25 p.
- OURANOS, QUÉBEC. (mai 2024). *Recommandations du Groupe d'experts en adaptation aux changements climatiques – Agir dès aujourd'hui pour que le Québec s'adapte à la réalité des changements climatiques qui s'accélèrent*, 74 p.
- QIAO, G., DING, L., ZHANG, L., ET YAN, H. (2022). « Accessible tourism : a bibliometric review (2008–2020) ». *Tourism review*, 77(3), 713-730. <https://doi.org/10.1108/tr-12-2020-0619>.

- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES, DE LA FAUNE ET DES PARCS. (2023). *Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028*, Ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs, 129 p.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES, DE LA FAUNE ET DES PARCS. (2024). *Guide d'élaboration d'un plan climat*, 24 p.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES, DE LA FAUNE ET DES PARCS. (2024). *Guide méthodologique pour la réalisation d'un inventaire des émissions de GES d'un organisme municipal*, 48 p.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES, DE LA FAUNE ET DES PARCS. *Plan pour une économie verte 2030*, [En ligne] [<https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/plan-economie-verte>] (Consulté en janvier 2025).
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES, DE LA FAUNE ET DES PARCS. *Programme Accélérer la transition climatique locale*, [En ligne], [<https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/plan-economie-verte/actions-lutter-contre-changements-climatiques/agir-localement/aide-financiere-organismes-municipaux/accelerer-transition-climatique-locale>] (Consulté en juin 2024).
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS. *Types de patrimoine culturel*, [En ligne], [<https://www.quebec.ca/culture/patrimoine-archeologie/decouvrir/a-propos>] (Consulté le 7 février 2025).
- QUÉBEC, MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DE L'HABITATION. (2025). *Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2025-2029 : Agir en complémentarité*, Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, 2025, 95 p.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DU TOURISME. (2021). *Cadre d'intervention touristique 2021-2025 : Agir aujourd'hui. Transformer demain*, Ministère du Tourisme, 19 p.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DU TOURISME. (2023). *Plan d'action Bonjour accueil 2023-2026 : Pour une expérience rehaussée des visiteurs au Québec*, Ministère du Tourisme, 21 p.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DU TOURISME. (2023). *Plan d'action de développement durable 2023-2028*, Ministère du Tourisme, 37 p.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DU TOURISME. (2023). *Plan d'action en tourisme d'affaires 2023-2026 : Maximiser le potentiel du secteur*, Ministère du Tourisme, 26 p.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DU TOURISME. (2021). *Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 : Penser le tourisme différemment*, Ministère du Tourisme, 23 p.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DU TOURISME. (2023). *Plan stratégique 2023-2027*, Ministère du Tourisme, 31 p.
- QUÉBEC, OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Profil statistique des personnes handicapées*, [En ligne], [<https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/participation-sociale-personnes-handicapees/statistiques>] (Consulté le 7 février 2025).

QUÉBEC. *Loi sur le ministère du Tourisme*, RLRQ, chapitre M-31.2, à jour au 1^{er} novembre 2024, [Québec], Éditeur officiel du Québec, c2024, art. 4.

SKIFT REASEARCH. *State of Travel 2024 report : 350+ insights defining the state of travel today and the trends that will shape the future*, [Présentation PowerPoint], Skift Research, 408 p.

SOCIÉTÉ SANTÉ EN FRANÇAIS. (s. d.). *Un laboratoire vivant en recherche : qu'est-ce que c'est?* (Consulté en juin 2024) [<https://ssaquebec.ca/nouvelles/un-laboratoire-vivant-en-recherche-quest-ce-que-cest>].

TOURISMEXPRESS. *Tendances 2024 en tourisme au Québec*, Tourismexpress, 92 p.

