

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

MINISTÈRE DU TOURISME



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

MINISTÈRE DU TOURISME

Avis au lecteur

Cette publication a été rédigée par le personnel du ministère du Tourisme.

La forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est employée que pour alléger le texte.

Les données présentées dans certains tableaux ont été arrondies. Ainsi, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Il est possible de consulter ce rapport sur le site [Web Québec.ca](http://Web.Quebec.ca).

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

Dépôt légal – 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-93280-2 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-93281-9 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec, 2022

Imprimé sur du papier Rolland Enviro.

MESSAGE DE LA MINISTRE



Nouvelle présidence de la 43^e législature

Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur, Madame,

Je vous sou mets le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* du ministère du Tourisme pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2022.

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

Je tiens à souligner le travail exceptionnel du personnel du ministère du Tourisme pendant la précédente année financière. Dans le contexte chargé de défis que nous avons connu, tous ont su garder le cap et offrir un soutien constant et solide à l'industrie touristique québécoise. Les actions décrites dans le présent rapport le démontrent.

J'applaudis également la grande détermination et la résilience des acteurs de notre industrie. Dans toutes nos régions, ils ont continué de s'investir pour développer notre offre touristique. Grâce à eux, le Québec peut s'engager dans cette période de reprise du tourisme avec tous les atouts pour se distinguer sur la scène internationale comme une destination de haut calibre.

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



La ministre du Tourisme, Caroline Proulx

Québec, décembre 2022

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



Madame Caroline Proulx

Ministre du Tourisme
Hôtel du Parlement, Québec

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* du ministère du Tourisme.

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

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

Les résultats exposés dans ce rapport témoignent de la rigueur et du dévouement dont a fait preuve l'équipe du Ministère pour soutenir et accompagner l'industrie touristique québécoise au cours de cette année financière marquée encore une fois par de nombreux bouleversements. Cet engagement de tous les instants ainsi que celui de nos partenaires ont contribué à mener notre industrie sur le chemin de la reprise et à lui permettre d'envisager l'avenir avec confiance.

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



La sous-ministre du Tourisme, Audrey Murray

Québec, décembre 2022

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE	5
1. L'ORGANISATION	7
1.1 L'organisation en bref	7
1.2 Faits saillants	11
2. LES RÉSULTATS	17
2.1 Plan stratégique	17
2.2 Déclaration de services aux citoyens	25
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	27
3.1 Utilisation des ressources humaines	27
3.2 Utilisation des ressources financières	30
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	32
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	33
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	33
4.2 Développement durable	34
4.3 Occupation et vitalité des territoires	36
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	38
4.5 Accès à l'égalité en emploi	39
4.6 Allègement réglementaire et administratif	44
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	45
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	46
4.9 Politique de financement des services publics	47
4.10 Suivi des engagements du Ministère – Réponses relatives aux priorités régionales	48

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Nous sommes responsables des résultats contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2021-2022*. La présente déclaration porte sur l'exactitude et la fiabilité des données de ce dernier.

Le présent rapport :

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

Nous déclarons que le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* du ministère du Tourisme présente fidèlement les résultats obtenus relativement à ses engagements.

À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2022.

Les membres de la direction,



Audrey Murray
Sous-ministre



Jessy Baron
Sous-ministre adjoint à la prospective, aux politiques et à la performance
partenariale



Guylaine Bouchard
Sous-ministre adjointe aux partenariats et au soutien aux clientèles



Sophie Boisvert
Directrice générale des services à la gestion

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

Madame Audrey Murray

Sous-ministre
Ministère du Tourisme

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* du ministère du Tourisme au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023 mis à jour à l'été 2021, des actions envisagées dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2021-2022, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens ainsi que des faits saillants.

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons relevé aucun élément qui nous porte à croire que l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* du Ministère, n'est pas à tous les égards importants, plausible et cohérente.

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



Badr Guenoun
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, décembre 2022

1. L'ORGANISATION

1.1. L'organisation en bref

Mission

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

Vision

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

Valeurs

Les valeurs qui guident et encadrent les actions organisationnelles sont :

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

Fonctions stratégiques

Le Ministère exerce les quatre fonctions stratégiques suivantes :

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

Clientèles et partenaires

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

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

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

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

Structure organisationnelle

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

- Le Sous-ministériat à la prospective, aux politiques et à la performance partenariale;
- Le Sous-ministériat aux partenariats et au soutien aux clientèles;
- La Direction générale des services à la gestion;
- Le Secrétariat général;
- Le Bureau de la performance et de l'évaluation des programmes.

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

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

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

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

Sociétés d'État

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

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

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

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

Lois qui relèvent de la responsabilité de la ministre du Tourisme

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

Impacts de la COVID-19

Au cours de la dernière année, l'industrie touristique a été particulièrement touchée par les mesures sanitaires et par la fermeture de la frontière canadienne. La reprise des activités a varié selon les secteurs et les régions. L'engagement de l'industrie, sa capacité d'adaptation et sa créativité se sont avérés des atouts précieux pour relever les nombreux défis qu'elle a dû affronter.

En 2021-2022, le Ministère a déployé ses interventions en deux phases complémentaires. L'une visait à soutenir la relance des secteurs, notamment par des actions concrètes auprès des entreprises plus vulnérables, et l'autre, à propulser le retour à la croissance.

En effet, dans le souci d'atteindre d'ici 2025 la performance obtenue avant la pandémie, le Ministère a réalisé des interventions en vue de favoriser la compétitivité des entreprises et de la destination, de soutenir la pérennité des entreprises et de stimuler l'innovation.

Contexte de réalisation des activités du Ministère

Chiffres clés*	Description
14,9 millions	Nombre de touristes ayant visité le Québec en 2021
13,3 %	Hausse du nombre de touristes ayant visité le Québec par rapport à 2020
0,8 million	Nombre de touristes internationaux ayant visité le Québec en 2021
18,1 %	Hausse du nombre de touristes internationaux ayant visité le Québec par rapport à 2020
7 G\$	Recettes touristiques** en 2021
21,3 %	Hausse des recettes touristiques** par rapport à 2020
0,6 G\$	Dépenses des touristes internationaux ayant visité le Québec en 2021
15,7 %	Hausse des dépenses touristiques internationales par rapport à 2020
1,5 G\$	Revenu total dans le secteur de l'hébergement touristique en 2021
49,3 %	Hausse du revenu total dans le secteur de l'hébergement touristique par rapport à 2020
306 810	Nombre d'emplois dans les secteurs associés au tourisme au Québec en 2021
73,3 M\$	Revenus provenant de la taxe sur l'hébergement en 2021-2022
100,6 %	Variation des revenus provenant de la taxe sur l'hébergement 2021-2022 par rapport à 2020-2021

* Les données de 2021 sont des estimations.

** Les recettes touristiques correspondent aux dépenses des touristes et des excursionnistes, auxquelles s'ajoutent les dépenses effectuées au Québec par les Québécois pour des voyages faits à l'extérieur du Québec et la part des frais payés aux transporteurs canadiens par les Canadiens des autres provinces qui est attribuée au Québec.

Le Ministère en bref

Chiffres clés	Description
192	Effectif
305,3 M\$*	Dépenses
75,2 M\$	Somme allouée à des mesures en lien avec la relance de l'industrie touristique
98 %	Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère dans les centres Infotouriste et le centre d'appels
722	Nombre de projets soutenus
153,5 M\$	Aide accordée aux projets soutenus
259	Nombre de festivals et d'événements soutenus
35,8 M\$	Aide accordée aux festivals et aux événements soutenus
50 991	Nombre de voyages-forfaits utilisés – Explore Québec sur la route
1 915	Nombre de voyages-forfaits utilisés – Explore Québec (aérien)
219 173	Nombre de Passeport Attraités soutenus
5,9 millions	Nombre de sessions sur le site Web BonjourQuebec.com

* Dépenses avant la modification de l'application de la norme sur les paiements de transfert.

1.2. Faits saillants

Pour l'ensemble des secteurs de l'industrie touristique, l'année 2021-2022 s'est inscrite dans une perspective de reprise graduelle des activités. Les effets de la pandémie ont toutefois persisté en raison du maintien de plusieurs mesures sanitaires et de la fermeture de la frontière canadienne, ce qui a grandement affecté la performance de l'industrie touristique, pour une deuxième année consécutive.

La réouverture de la frontière canadienne, en août pour les résidents des États-Unis et en septembre pour ceux des autres pays, a entraîné une hausse de 18,1 %³ des touristes internationaux en 2021 comparativement à l'année précédente.

Le Ministère estime à 14,9 millions le nombre de touristes ayant visité le Québec en 2021, soit une hausse de 13,3 % par rapport à 2020. De plus, les recettes touristiques générées sont de l'ordre de 7 G\$ (5,8 G\$ en 2020). Les touristes venant essentiellement du Québec et des autres provinces canadiennes expliquent ces résultats. Malgré cette croissance, l'écart demeure substantiel comparativement au sommet de 24,4 millions de touristes atteint en 2019.

Au cours de la dernière année, l'industrie touristique a rencontré de nombreux enjeux, que ce soit dans le secteur du divertissement, des festivals et des événements, de l'hébergement, de la restauration ou du tourisme d'affaires. La rareté de la main-d'œuvre compte parmi les principaux défis auxquels les entreprises touristiques font face, et la pandémie a accentué ce problème.

Pour soutenir la pérennité et la compétitivité de l'industrie touristique et son développement responsable et durable, le Ministère a consacré des efforts importants à la mise en œuvre de son Cadre d'intervention touristique 2021-2025 : Agir aujourd'hui. Transformer demain, et de son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 : Penser le tourisme différemment. En vue d'optimiser son impact, le Ministère a travaillé en étroite collaboration avec ses partenaires gouvernementaux, régionaux et sectoriels.

Pour 2022, les prévisions laissent entrevoir une hausse appréciable des touristes, tous marchés confondus. L'industrie touristique serait ainsi en voie de retrouver sa performance d'avant la pandémie et de poursuivre sa remarquable contribution à l'essor économique du Québec.

3. Les données de 2021 sont des estimations.

La mise en œuvre du Cadre d'intervention touristique 2021-2025 : Agir aujourd'hui. Transformer demain

Le Cadre d'intervention touristique 2021-2025 : Agir aujourd'hui. Transformer demain énonce les grands principes devant guider le Ministère et ses partenaires dans le déploiement d'actions significatives afin de soutenir la relance de l'industrie et à favoriser son retour à la croissance, dans une perspective de développement durable.

Le déploiement du Cadre d'intervention a donné lieu à la mise en œuvre d'un ensemble de mesures visant à reconquérir les marchés intérieurs et extérieurs, à développer et structurer l'offre touristique, à assurer la santé et la sécurité des voyageurs et à stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination.

Ces mesures prennent notamment la forme de programmes, de fonds dédiés ou de subventions directes. Soulignons que certaines mesures ont nécessité une collaboration fondamentale des mandataires et des partenaires.

Le Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique

Le nouveau Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique vise à soutenir les projets de développement touristique en vue de faire du Québec une destination mondialement reconnue. Le nombre de demandes de soutien financier soumises au Ministère dans le cadre du premier appel de projets de l'automne 2021 témoigne du franc succès obtenu par ce programme.

Le Québec doit aussi saisir l'occasion de se tailler une place parmi les chefs de file en matière de tourisme responsable et durable, en mettant à profit sa nature grandiose, sa diversité régionale exceptionnelle et le potentiel de ses entrepreneurs. Poursuivant cet objectif, le Ministère offre une aide bonifiée aux projets répondant à des critères d'écoresponsabilité dans le cadre de ce programme.

Le Fonds de développement en tourisme d'affaires

Créé en décembre 2021, le Fonds de développement en tourisme d'affaires vise à soutenir financièrement la tenue d'événements tels que des congrès, des expositions commerciales et des réunions d'entreprises.

Une aide financière annoncée en novembre 2020 et mise à la disposition de Tourisme Montréal a également permis en 2021-2022 de réaliser une offensive majeure auprès des clients du secteur du tourisme d'affaires à la suite de la levée des mesures sanitaires.

Le Programme d'innovation touristique

La mise en œuvre du Programme d'innovation touristique a permis de jeter les bases d'une collaboration grandissante entre le Ministère et l'incubateur MT Lab. Ce nouveau levier vise à rendre plus accessible l'innovation au sein de l'industrie touristique, à accélérer la réalisation de projets structurants pour rehausser la qualité de l'offre touristique et à renforcer le maillage entre le milieu touristique et les entreprises innovantes.

Les thématiques priorisées pour la première année de déploiement ont été la main-d'œuvre, le développement durable, le virage numérique de même que l'amélioration de l'efficacité, de la productivité et de la compétitivité des entreprises.

Un soutien important pour l'industrie événementielle

Malgré les dispositions temporaires mises en place pour contrer les effets de la pandémie, les restrictions en matière de rassemblement ont limité de façon importante les revenus autonomes que les événements étaient en mesure de générer.

En vue de pallier à cette situation, l'enveloppe du programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques a été bonifiée. De plus, une somme a été allouée aux organisations pour compenser en partie les coûts additionnels liés à l'exigence du passeport vaccinal.

La bonification de certaines initiatives pour relancer l'activité touristique

Le programme Explore Québec sur la route est une mesure incitative pour stimuler le tourisme à l'intérieur du Québec en réponse à la pandémie. En 2021-2022, les touristes ont utilisé plus de 50 000 forfaits.

De plus, à l'été 2021, le volet Circuits branchés de ce programme a été lancé avec sept premiers forfaits en transport électrique. Ceux-ci permettent de réaliser un itinéraire comprenant des attraits et des hébergements qui offrent des bornes de recharge.

Par ailleurs, l'enveloppe du programme Passeport Attraités a été bonifiée pour stimuler le tourisme en favorisant la visite des attraits touristiques. Près de 220 000 passeports ont été vendus entre le 1^{er} avril et le 15 août 2021.

Le programme de remboursement de la taxe sur l'hébergement

Le programme de remboursement de la taxe sur l'hébergement vise à soutenir financièrement les établissements hôteliers, les gîtes et les pourvoiries qui ont subi des pertes de revenus en raison de la pandémie.

L'aide octroyée correspond à l'écart entre la taxe sur l'hébergement perçue par les établissements admissibles lors de périodes ciblées avant et pendant la pandémie.

Des partenariats renforcés pour soutenir l'adaptation des entreprises

L'établissement de partenariats avec des ministères et organismes gouvernementaux ainsi que diverses organisations a notamment permis l'adaptation de modèles d'affaires et de transformation numérique des entreprises ainsi que la mise en place de mesures d'aide d'urgence.

De plus, la reprise graduelle des activités touristiques a mis en relief les difficultés liées à la rareté de la main-d'œuvre et à la rétention de celle-ci. Devant cette situation, le Ministère a réalisé, en collaboration avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, une étude en vue d'établir un portrait de la situation de la main-d'œuvre touristique et de déterminer les besoins et les pistes de solution à explorer. Dans ce contexte, différents projets visant à favoriser l'attraction et la rétention de la main d'œuvre en tourisme ont également été amorcés.

Dans l'ensemble, les mesures déployées en lien avec le Cadre d'intervention ont permis de maintenir le Québec en tant que destination touristique incontournable, de réaliser des projets touristiques novateurs et structurants pour le développement des régions, d'améliorer la pérennité et la compétitivité des entreprises touristiques et d'adapter les entreprises à leur nouvel environnement d'affaires.

La mise en œuvre du Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 : Penser le tourisme différemment

S'inscrivant dans la vision du Cadre d'intervention, le Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 : Penser le tourisme différemment agit en synergie et en complémentarité avec ce dernier.

Ce plan vise à stimuler et à soutenir l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique, de façon à accélérer le passage vers un tourisme plus vert, plus résilient et plus près des gens et des communautés.

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

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

Des investissements substantiels ont été alloués à des projets structurants et novateurs, notamment :

- un projet pour mieux ancrer l'offre touristique québécoise dans les communautés tout en réduisant son empreinte environnementale, en collaboration avec le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques et en partenariat avec le Fonds d'action québécois pour le développement durable;
- un soutien financier pour développer et mettre en œuvre des plans montagnes quatre-saisons et des initiatives visant l'approvisionnement local et responsable, en collaboration avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation et en partenariat avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation;
- un projet pour soutenir l'adaptation aux changements climatiques dans le secteur touristique, en collaboration avec le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques et le consortium Ouranos;
- un soutien financier pour un incubateur-accélérateur de projets touristiques au nord du 49^e parallèle visant, entre autres, à rehausser la qualité de l'offre nature-culture-aventure, en collaboration avec la Société du Plan Nord;
- un soutien financier pour le développement de l'offre touristique des parcs régionaux en concordance avec les objectifs de préservation et de valorisation des milieux naturels à des fins touristiques.

Le lancement du nouveau site Web Bonjour Québec auprès des voyageurs

Dévoilé au grand public le 21 mai 2021, le nouveau site Web Bonjour Québec présente une expérience utilisateur améliorée. Il propose les incontournables à visiter pour chaque région, avec des propositions détaillées d'itinéraires, un moteur de recherche amélioré en vue de visualiser les résultats sur la carte et de les filtrer selon plusieurs options ainsi qu'une cartographie fournissant des informations sur les lieux en un seul clic.

L'engouement des voyageurs pour cette nouvelle plateforme témoigne de l'appréciation de la clientèle à l'endroit d'un outil numérique qui répond à un véritable besoin.

La réalisation d'activités de promotion et de commercialisation touristiques du Québec

Le Ministère a confié à l'Alliance de l'industrie touristique du Québec le mandat de réaliser des activités de promotion et de commercialisation du Québec en tant que destination touristique sur les marchés québécois, canadiens et internationaux. Pour reconquérir les marchés, il importe d'adapter les stratégies de mise en marché et les plans d'action marketing en vue de positionner avantageusement le Québec en tant que destination mondialement reconnue.

Au cours de la dernière année, les investissements en activités promotionnelles ont contribué à la croissance de l'industrie touristique, malgré le contexte de la pandémie.

La modernisation du cadre législatif et réglementaire de l'hébergement touristique au Québec

Adoptée en octobre 2021, la Loi sur l'hébergement touristique établit de nouvelles règles applicables aux établissements d'hébergement touristique, notamment en imposant une obligation d'enregistrement en remplacement du régime d'attestation de classification.

En effet, cette loi allégera de façon considérable les formalités administratives et diminuera les coûts pour les exploitants. Elle simplifiera également les règles pour assurer aux citoyens et aux entreprises une meilleure compréhension et conformité. Elle appuiera et outillera davantage les municipalités et Revenu Québec dans l'encadrement de l'hébergement collaboratif, contribuant ainsi à faire du Québec un chef de file mondial en la matière.

La Loi contient des attentes réglementaires qui nécessitent l'édiction d'un règlement d'application en vue de la mettre en œuvre. Ainsi, un projet de Règlement sur l'hébergement touristique a été prépublié dans la *Gazette officielle du Québec* le 30 mars 2022 dans le but d'obtenir les commentaires du public sur le projet de règlement.

Le projet de Règlement sur l'hébergement touristique vient notamment établir trois catégories d'établissement : établissement de résidence principale, établissement d'hébergement touristique jeunesse et établissement d'hébergement touristique général. Il définit également les renseignements que doit contenir une demande d'enregistrement ainsi que les droits d'enregistrement.

L'entrée en vigueur coordonnée de la Loi et du Règlement sur l'hébergement touristique est prévue au 1^{er} septembre 2022.

Une formation obligatoire pour des guides d'excursion en véhicule hors route

En vigueur depuis le 31 décembre 2021, le Règlement sur la reconnaissance de la formation de guide pour des excursions en véhicules hors route a été adopté dans le cadre de la nouvelle Loi sur les véhicules hors route. Celle-ci a comme objectifs d'améliorer la sécurité du public et de favoriser une cohabitation harmonieuse entre la pratique récréative de ces véhicules et les autres usagers du territoire.

Ce règlement oblige les guides d'excursion en véhicules hors route à terminer avec succès les formations reconnues par la ministre du Tourisme pour obtenir leur attestation de guide. Cette attestation leur permet d'exercer légalement l'activité de guide dans le cadre d'une entreprise récréotouristique ou autre, de sorte que les touristes vivent l'expérience la plus sécuritaire possible.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023, mis à jour à l'été 2021

Considérant les répercussions de la pandémie sur l'industrie touristique, le Ministère a jugé opportun de procéder à une mise à jour de son Plan stratégique 2019-2023. Cette situation exceptionnelle l'a amené à revoir plusieurs objectifs, indicateurs et cibles qu'il avait établis en adéquation avec l'analyse des contextes externe et interne.

Enjeu stratégique 1 : Une destination de calibre mondial

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
1. Moderniser l'expérience numérique des voyageurs	1.1. Taux de satisfaction des touristes à l'égard des services numériques d'information mis à leur disposition	60 %	76,8 %	19
2. Augmenter la qualité de l'accueil des touristes	2.1. Proportion des répondants qui se déclarent très satisfaits de l'accueil reçu de la part des représentants touristiques	60 %	63,0 %	19
3. Développer l'engouement des touristes pour le Québec	3.1. Proportion des répondants québécois qui ont l'intention de voyager au Québec lors de la prochaine saison estivale	82 %	83,0 %	20

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

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
4. Accroître le niveau d'activité dans l'industrie touristique	4.1. Montant issu de la taxe sur l'hébergement (TSH) mis à la disposition du développement touristique régional	35 M\$	73,3 M\$	21

Enjeu stratégique 3 : Une organisation qui vise l'excellence

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
5. Disposer d'une main-d'œuvre mobilisée	5.1. Taux de fidélisation des employés du Ministère	85 %	87,7 %	22
6. Assurer la satisfaction de la clientèle	6.1. Taux de satisfaction des entreprises touristiques à l'égard des services numériques offerts par le Ministère	80 %	94,0 %	23
	6.2. Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère dans les centres Infotouriste et le centre d'appels	90 %	98,0 %	24

Résultats détaillés 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023, mis à jour à l'été 2021

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : UNE DESTINATION DE CALIBRE MONDIAL

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

OBJECTIF 1 : MODERNISER L'EXPÉRIENCE NUMÉRIQUE DES VOYAGEURS

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

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

Indicateur 1.1 : Taux de satisfaction des touristes à l'égard des services numériques d'information mis à leur disposition

(mesure de départ : aucune)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	75 %	60 %*	65 %*
Résultats	-	Non mesuré Cible non atteinte	76,8 % Cible atteinte	

* Le Ministère a revu les cibles de l'indicateur 1.1 pour les années 2021-2022 et 2022-2023, en vue de prendre en compte les répercussions de la pandémie sur les besoins des voyageurs en matière de services numériques.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

De nouvelles fonctionnalités numériques ont été intégrées à la plateforme Bonjour Québec à l'intention des voyageurs. Dans une perspective d'amélioration continue, un sondage en ligne a permis de mesurer l'appréciation des voyageurs à l'égard des services numériques d'information offerts.

Les résultats du sondage attestent de l'appréciation des touristes alors que 76,8 % d'entre eux se sont déclarés très satisfaits de leur expérience générale sur le Web.

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

OBJECTIF 2 : AUGMENTER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES TOURISTES

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

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

Indicateur 2.1 : Proportion des répondants qui se déclarent très satisfaits de l'accueil reçu de la part des représentants touristiques*

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	70 %	70 %	60 %**	65 %**
Résultats	77,8 % Cible atteinte	Non mesuré Cible non atteinte	63,0 % Cible atteinte	

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

** Le Ministère a revu les cibles de l'indicateur 2.1 pour les années 2021-2022 et 2022-2023, en vue de tenir compte d'une reprise graduelle des activités touristiques conjuguée à une façon différente de livrer l'offre de services.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Le Ministère est conscient de l'importance de l'accueil dans l'expérience globale des voyageurs. Il travaille donc en étroite collaboration avec ses partenaires pour maintenir un haut niveau de satisfaction des touristes à l'égard de l'hospitalité et du traitement de leurs demandes par les représentants touristiques exerçant leurs activités dans l'un des secteurs associés au tourisme, qu'il s'agisse du divertissement et des loisirs, du transport, de l'hébergement, de la restauration ou des services de voyages.

Selon un sondage réalisé auprès des touristes du Québec et de l'Ontario, 63 % d'entre eux se sont déclarés très satisfaits de l'accueil reçu de la part des représentants touristiques, malgré une offre touristique restreinte par les mesures sanitaires mises en place dans le contexte de la pandémie.

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

OBJECTIF 3 : DÉVELOPPER L'ENGOUEMENT DES TOURISTES POUR LE QUÉBEC

Contexte lié à l'objectif : Dans un contexte de forte concurrence mondiale visant à attirer les voyageurs, fidéliser les clientèles touristiques devient un avantage compétitif. À cet égard, la proportion de Québécois qui ont l'intention de voyager au Québec lors de leurs vacances constitue un bon indicateur de l'intérêt que suscite le Québec comme destination touristique.

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

Indicateur 3.1 : Proportion des répondants québécois qui ont l'intention de voyager au Québec lors de la prochaine saison estivale

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	80 %	80 %	82 %	82 %
Résultats	80,0 % Cible atteinte	82,6 % Cible atteinte	83,0 % Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Chaque année, le Ministère réalise un sondage pour évaluer l'intention des Québécois d'effectuer un ou plusieurs voyages au Québec durant la saison estivale. Les résultats de ce sondage montrent un intérêt croissant des Québécois alors que 83 % d'entre eux ont signifié avoir l'intention d'effectuer au moins un voyage d'une nuitée ou plus au Québec, à l'extérieur de leur ville de résidence.

Le contexte de la pandémie a incité de nombreux Québécois à découvrir ou à redécouvrir les destinations québécoises. Les saisons estivales 2020 et 2021 auront été une occasion pour l'industrie touristique de faire rayonner davantage son offre auprès des Québécois, et ce, dans les différentes régions du Québec.

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

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

OBJECTIF 4 : ACCROÎTRE LE NIVEAU D'ACTIVITÉ DANS L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

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

Indicateur 4.1 : Montant issu de la taxe sur l'hébergement (TSH) mis à la disposition du développement touristique régional

(**mesure de départ** : 36,5 M\$, année de référence 2020-2021)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	35 M\$	45 M\$
Résultats	-	-	73,3 M\$	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Considérant le contexte de la pandémie, le Ministère, en collaboration avec ses partenaires gouvernementaux, a consenti des efforts importants à la mise en place d'un Plan de relance touristique, misant sur des retombées économiques dans les régions du Québec. Il a également procédé à l'élaboration du Cadre d'intervention touristique 2021-2025 : Agir aujourd'hui. Transformer demain, en vue de guider ses actions à plus long terme et de contribuer au retour à la performance de l'industrie touristique.

Par ailleurs, le Fonds de partenariat touristique contribue au développement touristique régional à même la taxe sur l'hébergement qui lui est versée.

Un nouvel indicateur a été créé pour mesurer l'accroissement du niveau d'activité dans l'industrie touristique, soit le montant issu de la taxe sur l'hébergement mis à la disposition du développement touristique régional.

En 2021-2022, une somme de 73,3 M\$ a ainsi été allouée aux entreprises et organisations pour stimuler la relance des activités touristiques en région.

ENJEU STRATÉGIQUE 3 : UNE ORGANISATION QUI VISE L'EXCELLENCE

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

OBJECTIF 5 : DISPOSER D'UNE MAIN-D'ŒUVRE MOBILISÉE

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

Le taux de fidélisation des employés est l'un des principaux indicateurs mesurant la mobilisation et la satisfaction, puisqu'il traduit la proportion des employés qui poursuivent leur contribution au sein de l'organisation.

Indicateur 5.1 : Taux de fidélisation des employés du Ministère

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	83 %	84 %	85 %	86 %
Résultats	83,1 % Cible atteinte	96,0 % Cible atteinte	87,7 % Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Au cours de l'année 2021-2022, le Ministère a élaboré et diffusé la stratégie organisationnelle visant la fidélisation du personnel. Cette stratégie représente l'engagement que prend le Ministère pour la période 2021-2023 auprès de l'ensemble de son personnel, soit de travailler à l'amélioration de l'expérience employé, principal levier de la fidélisation du personnel.

Le Ministère a ainsi poursuivi ses efforts, notamment en faveur du développement des compétences de ses employés, en misant sur l'expertise et les talents de son personnel.

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

OBJECTIF 6 : ASSURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Contexte lié à l'objectif : Soucieux de la qualité des services offerts, le Ministère cherche à assurer la satisfaction des clientèles qui y ont recours. En recueillant une rétroaction après l'utilisation de ses services, il pourra plus facilement évaluer s'ils répondent aux besoins et aux attentes des clientèles, lesquels évoluent dans le temps. Il se servira des résultats dans le but de prioriser les améliorations qui permettront de bonifier l'expérience utilisateur, autant dans les services numériques offerts aux entreprises touristiques que dans les services de renseignements touristiques offerts aux visiteurs. Ces actions seront réalisées en accord avec les principes énoncés dans la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023.

Indicateur 6.1 : Taux de satisfaction des entreprises touristiques à l'égard des services numériques offerts par le Ministère

(mesure de départ : aucune)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	75 %	80 %	85 %
Résultats	-	91,5 % Cible atteinte	94,0 % Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En 2021-2022, le Ministère a poursuivi le déploiement du portail Aide financière. En plus du programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques, il a intégré deux nouveaux programmes, soit Explore Québec sur la route et le Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique.

Les résultats d'un sondage témoignent d'un haut niveau de satisfaction des entreprises touristiques à l'égard des services numériques offerts par le Ministère alors que 94 % d'entre elles se sont montrées très satisfaites de ces services.

Ainsi, par le déploiement de ses services numériques et la réalisation de sondages d'appréciation auprès des entreprises touristiques, le Ministère s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de ses services.

Indicateur 6.2 : Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère dans les centres Infotouriste et le centre d'appels

(**mesure de départ** : 92 %, année de référence 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	90 %	90 %	90 %	90 %
Résultats	97,7 % Cible atteinte	94,5 % Cible atteinte	98,0 % Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Le Ministère met de l'avant des idées novatrices en vue d'améliorer la qualité de ses services dans les centres Infotouriste et le centre d'appels, dont la mise en œuvre d'une version actualisée du programme de formation offert aux conseillers en séjour qui accompagnent les voyageurs dans leur planification de voyage.

Les résultats du sondage témoignent d'un haut taux de satisfaction des clientèles touristiques alors que 98 % d'entre elles se sont déclarées très satisfaites des services rendus par les conseillers en séjour.

2.2 Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens (DSC), mise à jour au cours de l'exercice 2021-2022, constitue l'engagement du Ministère quant à la qualité des services qu'il offre et à laquelle les clientèles et les intervenants de l'industrie touristique sont en droit de s'attendre en réponse à leurs besoins. L'ensemble des résultats 2021-2022 sont plus élevés que les cibles définies à la DSC du Ministère, à l'exception de deux engagements.

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services et sur les normes de service

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Date d'entrée en vigueur de la Déclaration de services aux citoyens : 14 juillet 2021

Engagement	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2020-2021
Clientèles touristiques			
Assurer la satisfaction de la clientèle dans les centres Infotouriste et le centre d'appels pour les services offerts au comptoir et au téléphone	Taux de satisfaction minimal de 90 %	98,0 % ⁴	94,5 %
Traiter les demandes avec diligence			
Téléphone : Répondre dans un délai maximal de deux minutes	Dans 90 % des cas	89,3 %	95,7 %
Courrier électronique : Répondre dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de la demande	Dans 90 % des cas	96,7 %	94,5 %
Centres Infotouriste : S'entretenir avec un conseiller dans un délai maximal de quatre minutes	Dans 90 % des cas	95,1 % ⁵	92,8 %
Discussion en ligne (clavardage) : Joindre un conseiller dans un délai maximal de cinq minutes	Dans 90 % des cas (durant nos heures d'ouverture)	99,4 %	97,1 %
Médias sociaux : Répondre dans un délai maximal d'un jour ouvrable	Dans 90 % des cas	99,0 %	99,6 %
Site Web promotionnel BonjourQuebec.com : Permettre d'obtenir des renseignements utiles sur les attraits touristiques et les régions du Québec	Dans 75 % des cas	79,5 %	ND

4. En raison de la suspension temporaire de certains services, associée au contexte sanitaire, seul le centre Infotouriste de Québec a été en activité du 14 juillet au 19 décembre 2021. La collecte de données auprès des clientèles touristiques de passage dans les centres Infotouriste du Ministère a, par conséquent, été concentrée durant cette période. Par ailleurs, il importe de préciser que le centre d'appels du Ministère a été en activité tout au long de l'exercice 2021-2022. Ainsi, la collecte de données auprès des clientèles ayant utilisé ce service a été possible pendant l'entièreté de l'année.

5. Seul le centre Infotouriste de Québec, ayant été ouvert du 14 juillet au 19 décembre 2021, a permis la collecte de données en vue de rendre compte de l'atteinte de cet engagement. Précisons que les autres centres Infotouriste ont été fermés en 2021-2022 en raison du contexte sanitaire.

Engagement	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2020-2021
Intervenants de l'industrie			
Assurer l'accessibilité de nos services, offrir un service courtois et fournir de l'information de qualité	Taux de satisfaction minimal de 85 %	84,3 %	92,3 %

Explication des résultats obtenus

La non-atteinte de la cible concernant le traitement des demandes par téléphone avec diligence s'explique par une forte hausse des demandes des voyageurs combinée à des problèmes techniques au cours du premier et du second trimestre, engendrant un délai de réponse plus long qu'à l'habitude. La mise en place rapide de correctifs a permis de rectifier le tir pour le troisième et le quatrième trimestre de 2021-2022. Malgré la mise en place de ces correctifs, le résultat global pour 2021-2022 demeure sous la cible.

La non-atteinte de la cible concernant l'engagement auprès des intervenants de l'industrie s'explique par une certaine évolution dans les attentes des intervenants vis-à-vis la prestation de services du Ministère. Les actions suivantes ont permis de corriger graduellement le tir : la mise en place d'un outil de collecte des commentaires dans le cadre de cette mesure de satisfaction, le suivi des commentaires reçus ainsi qu'une sensibilisation accrue des secteurs concernés quant à l'importance d'offrir une prestation de services répondant aux attentes des intervenants. Malgré ces ajustements, le résultat global pour 2021-2022 ne permet pas l'atteinte de la cible.

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

Engagement	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2020-2021
Traiter avec attention votre plainte concernant la prestation des services rendus par le Ministère et son personnel dans un délai maximal de 15 jours ouvrables	Dans 90 % des cas	100 %	95,7 %
Transmettre votre plainte aux mandataires chargés du traitement des plaintes des activités de l'industrie touristique dans un délai maximal de cinq jours ouvrables suivant sa réception	Dans 90 % des cas	99,5 %	98,5 %
Transmettre votre plainte au ministère ou organisme concerné dans un délai maximal de cinq jours ouvrables suivant la réception de celle-ci	Dans 90 % des cas	98,2 %	90,5 %

Suivi des plaintes

En 2021-2022, le ministère du Tourisme a reçu 398 plaintes, commentaires et dénonciations. L'ensemble de ces éléments ont fait l'objet d'un traitement. Précisons que les plaintes reçues peuvent être inhérentes à la prestation de services de l'industrie touristique ou relever d'autres ministères et organismes.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Au 31 mars 2022, l'effectif du Ministère totalisait 192 employés, dont 178 employés réguliers et 14 employés occasionnels.

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

Secteur d'activité	2021-2022	2020-2021	Écart
1. Sous-ministre et Secrétariat général	8	10	-2
2. Partenariats et soutien aux clientèles	103	80	+23
3. Prospective, politiques et performance partenariale	24	39	-15
4. Services à la gestion	57	56	+1
Total	192	185	+7

Les variations s'expliquent par une réorganisation administrative et par un rehaussement de l'effectif accordé par le Conseil du trésor.

Formation et perfectionnement du personnel

Chaque année, le Ministère produit un plan de développement des ressources humaines en vue de prévoir et de suivre les activités de formation et de perfectionnement de son personnel.

Au cours de l'année 2021, le Ministère a axé principalement ses efforts sur l'acquisition de nouvelles connaissances technologiques et sur le perfectionnement des compétences.

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

Champ d'activité	2021 (000 \$)	2020 (000 \$)
Favoriser le perfectionnement des compétences	75,0	38,3
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	38,0	44,2
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	90,6	43,8
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	13,0	6,2
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	21,7	22,3

L'augmentation considérable des dépenses en formation, notamment en ce qui concerne le perfectionnement des compétences et l'acquisition de connaissances technologiques, s'explique par les besoins accrus en ces matières ainsi que par la plus grande accessibilité aux formations par rapport à l'année précédente.

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2021	2020
Proportion de la masse salariale	1,6 %	1,1 %
Nombre moyen de jours de formation par personne		
Cadre	4,2	4,7
Professionnel	3,4	1,9
Fonctionnaire	1,2	0,9
Total⁶	2,7	1,7
Somme allouée par personne⁷	1 274 \$	841 \$

6. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

7. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

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

Le taux de départ volontaire ministériel est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (mutation, démission ou retraite) durant l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période.

Le taux de départ volontaire de la fonction publique ne comprend pas les mouvements de type mutation et n'est donc pas comparable au taux de départ volontaire ministériel.

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

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de départ volontaire	19,9 %	5,6 %	19,8 %

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	12	3	11

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de 10 ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2022

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 ^{er} octobre 2018 au 31 janvier 2022
38	9

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2021-2022 ⁸ (000 \$) (1)	Dépenses prévues au 31 mars 2022 ^{9,10} (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) - (1)	Variation (%)	Dépenses réelles 2020-2021 ¹¹ (000 \$) Source : Comptes publics 2020-2021 (4)
Direction, administration et gestion des programmes	14 917,7	15 017,7	100,0	0,7 %	16 318,2
Développement du tourisme	97 128,4	163 528,4	66 400,0	68,4 %	190 946,1
Organismes relevant du ministre ¹²	103 665,6	126 784,7	23 119,1	22,3 %	142 131,9
Sous-total	215 711,7	305 330,8	89 619,1	41,5 %	349 396,2
Modification de l'application de la norme sur les paiements de transfert	-	61 180,3	61 180,3	100 %	7 345,0
Total	215 711,7	366 511,1	150 799,4	69,9 %	356 741,2

Les dépenses prévues du portefeuille ministériel, avant la modification de l'application de la norme sur les paiements de transfert, s'établissent à 305,3 M\$ en 2021-2022, soit une augmentation de 89,6 M\$ par rapport au budget de dépenses initial et une diminution de 44,1 M\$ par rapport aux dépenses réelles de 2020-2021.

8. Dont 10 000,0 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

9. Dont 75 219,1 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

10. Les dépenses sont dites prévues tant que les travaux de vérification effectués pour les comptes publics 2021-2022 du gouvernement ne sont pas terminés.

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

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

L'augmentation par rapport au budget de dépenses initial s'explique essentiellement par des dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie et par la mise en place de mesures pour la relance de l'industrie touristique du Québec ainsi que par la mise en œuvre en 2021-2022 de mesures non récurrentes annoncées dans le Budget 2022-2023.

Quant à la diminution par rapport aux dépenses réelles 2020-2021, elle s'explique essentiellement par une baisse des dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie et par la mise en place de mesures pour la relance de l'industrie touristique au Québec. Elle s'explique également par une augmentation des dépenses pour le déploiement du Cadre d'intervention touristique 2021-2025 : Agir aujourd'hui. Transformer demain, et par une diminution des dépenses à la suite d'une somme allouée en 2020-2021 à la Société de développement et de mise en valeur du Parc olympique en lien avec le changement d'exercice financier découlant de la mise en œuvre de la Loi sur la Société de développement et de mise en valeur du Parc olympique (RLRQ, chapitre S-10.2).

Fonds de partenariat touristique

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

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

Les revenus du Fonds, avant la modification de l'application de la norme sur les paiements de transfert, s'établissent à 257,3 M\$ en 2021-2022, soit 36,8 M\$ de moins qu'en 2020-2021. La variation s'explique principalement par une diminution de la contribution du gouvernement du Québec en 2021-2022 pour la relance de l'industrie touristique dans le contexte de la pandémie de la COVID-19 ainsi que par une augmentation des revenus provenant de la taxe sur l'hébergement.

Les dépenses du Fonds, avant la modification de l'application de la norme sur les paiements de transfert, s'établissent à 257,9 M\$ en 2021-2022, soit 42,2 M\$ de moins qu'en 2020-2021. La variation s'explique principalement par une diminution des subventions versées en 2021-2022 pour la relance de l'industrie touristique dans le contexte de la pandémie, de même que par une augmentation du soutien au tourisme régional financé à même la taxe sur l'hébergement versée au Fonds.

La modification de l'application de la norme sur les paiements de transfert a entraîné, pour le Fonds de partenariat touristique, une augmentation des revenus de 62,3 M\$ et des dépenses de 14,7 M\$ en 2021-2022.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Au cours de l'exercice 2021-2022, les ressources informationnelles ont apporté un appui essentiel à la réalisation de la mission du Ministère et à l'atteinte des objectifs gouvernementaux.

Lancé en mai 2021, le site Web BonjourQuebec.com propose de nombreuses fonctionnalités numériques pour les voyageurs, dont de nouveaux contenus et visuels attrayants sur les incontournables à visiter dans chaque région, un outil de planificateur de voyage ainsi qu'un moteur de recherche amélioré. Les résultats de recherche peuvent être visualisés et filtrés selon plusieurs options. Une cartographie fournit également des informations en un seul clic.

De plus, deux nouveaux programmes ont été intégrés au portail en ligne Aide financière, soit le Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique et le programme Explore Québec. Rappelons que depuis l'an dernier, les festivals et événements peuvent déjà déposer leurs demandes d'aide financière sur ce portail en utilisant le formulaire Web.

Souscrivant à la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, un nouveau système de suivi des mandats ministériels permet dorénavant de supporter numériquement tous les processus administratifs de façon continue.

Les ressources informationnelles ont poursuivi leurs travaux relativement au projet gouvernemental de consolidation des centres de traitement numérique. Ce projet vise la migration de l'ensemble des infrastructures de traitement et de stockage des données vers l'infonuagique publique.

En conformité avec la Politique-cadre gouvernementale en matière de télétravail, le Ministère a distribué des équipements mobiles à tous ses employés souhaitant profiter du travail en mode hybride. Ces équipements normalisés s'harmonisent parfaitement avec les outils collaboratifs proposés aux employés.

La sécurité étant au cœur des préoccupations du Ministère, celui-ci a ajouté des éléments de sécurité à l'environnement informatique et il a effectué plusieurs campagnes de sensibilisation auprès des employés. Il a également entrepris des travaux pour améliorer le processus de gestion des identités et des accès informatiques.

4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

La cible d'effectif 2021-2022, attribuée au Ministère par le Conseil du trésor, est de 380 431 heures rémunérées. Dans le contexte de la pandémie, la consommation d'heures rémunérées a été inférieure à cette cible, notamment en raison du maintien de la fermeture de la plupart des centres Infotouriste.

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC* transposés [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	31 843	109 ¹³	31 952	17,5
2. Personnel professionnel	186 638	2 118	188 756	103,4
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	114 896	467	115 363	63,2
4. Personnel ouvrier	5 938	13	5 951	3,3
Total 2021-2022	339 315	2 707	342 022	187,4
Total 2020-2021	325 099	1 841	326 940	179,0

* ETC : équivalent temps complet.

Contrats de service

Le tableau suivant fait état des contrats de service conclus par le Ministère en 2021-2022. L'information détaillée est publiée dans le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

	Nombre	Valeur (000 \$)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique*	13	1 545,0
Total des contrats de service	13	1 545,0

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

13. Il s'agit d'heures supplémentaires effectuées avant la promotion à titre de personnel d'encadrement.

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable pour la période 2021-2022

En s'appuyant sur la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, le ministère du Tourisme a produit le Plan d'action de développement durable 2021-2022, dans lequel il énonce ses engagements pour contribuer aux orientations et aux priorités gouvernementales.

Objectif gouvernemental 1.1

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
1. Améliorer la connaissance des flux de matières résiduelles dans les centres Infotouriste (CIT) du Québec	Réalisation d'un portrait des infrastructures de réception multimatières et des services de collecte disponibles	Portrait réalisé	Portrait réalisé	Atteinte
2. Poursuivre l'adoption de mesures écoresponsables	Adoption de lignes directrices sur l'approvisionnement responsable	Directive adoptée	Directive adoptée	Atteinte
3. Promouvoir l'adoption de comportements favorables à la mobilité durable auprès des employés	Diffusion sur l'intranet des capsules d'information proposées par le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques et visant la promotion des transports actifs et collectifs	100 % des capsules diffusées	100 % des capsules diffusées	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.2

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
4. Poursuivre l'intégration du développement durable dans les affaires ministérielles	Évaluation de la prise en compte des principes de développement durable des interventions gouvernementales et des programmes d'aide financière déposés au Conseil du trésor et au Conseil des ministres	100 %	100 %	Atteinte
	Intégration du guide sur la durabilité du ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques dans le processus de la prise en compte des principes de développement durable du ministère du Tourisme	Guide intégré	Guide intégré	Atteinte

Objectif gouvernemental 2.3

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
5. Mettre en place des modalités d'aide financière qui encouragent les pratiques vertes et responsables	Pourcentage des programmes nouveaux ou renouvelés intégrant des critères d'écoresponsabilité	50 %	50 %	Atteinte

Objectif gouvernemental 7.1

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
6. Encourager le développement de circuits touristiques en transport électrique	Nombre de régions touristiques valorisant au moins un circuit touristique en transport électrique	2 régions touristiques	4 régions touristiques	Atteinte
7. Améliorer l'accessibilité des entreprises touristiques pour les personnes ayant une incapacité	Nombre de nouveaux établissements reconnus accessibles par Kéroul	15	41	Atteinte

4.3 Occupation et vitalité des territoires

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022, actualisée en février 2020, fait état des priorités établies dans chacune des régions à la suite d'un vaste exercice de réflexion et de concertation des élus régionaux.

En octobre 2021, le Ministère rendait public son Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires 2021-2022. Ce plan présente la contribution du Ministère à l'atteinte des objectifs de la Stratégie et des priorités régionales.

Suivi des engagements du Ministère — actions ou réponses générales

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

Action/réponse	État de réalisation
Soutien aux associations touristiques régionales (ATR) et signature d'ententes	Réalisée
Entente de partenariat régional en tourisme	Réalisée
Actions favorisant l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre en tourisme	En cours
Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique	Amorcée
Aide financière aux festivals et aux événements touristiques	En cours
Programme d'appui au développement des attraits touristiques – Volet 1 : Appui au développement des attraits touristiques	En cours
Programme d'appui au développement des attraits touristiques – Volet 2 : Fonds de financement pour les établissements hôteliers	En cours
Fonds de développement des entreprises touristiques	En cours
Incubateur-Accélérateur Nordique	En cours
Programme d'innovation touristique	Amorcée
Programme Explore Québec	En cours
Programme Explore Québec sur la route	En cours
Programme de soutien au virage numérique des activités, des attractions et des événements touristiques québécois	Amorcée
Promotion et commercialisation touristiques du Québec	En cours
Ateliers en tourisme responsable et durable	Amorcée
Encourager les pratiques touristiques durables et climatoresponsables	Amorcée
Soutenir l'adaptation aux changements climatiques dans le secteur touristique	Amorcée
Développement et mise en œuvre concertés de plans montagnes	Amorcée

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

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

Dans l'ensemble, 50 actions ou réponses ont été proposées. Parmi celles-ci, 10 sont amorcées, 35 sont en cours de réalisation et 5 ont été réalisées.

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

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

Décentralisation

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

Action/réponse	État de réalisation
Promotion et commercialisation touristiques du Québec par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec	En cours
Ateliers en tourisme responsable et durable développés par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec	Amorcée

Délégation

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

Action/réponse	État de réalisation
Mise en œuvre des ententes 2020-2022 conclues avec les 21 ATR	Réalisée
Mise en œuvre des ententes de partenariat régional en tourisme 2020-2022	Réalisée
Accompagnement des ATR et soutien administratif dans l'exécution de leurs responsabilités	Réalisée
Gestion du Programme d'appui au développement des attraits touristiques confiée à Investissement Québec	En cours
Gestion du Fonds de développement des entreprises touristiques confiée à Filaction	En cours
Gestion du Programme d'innovation touristique confiée au MT Lab	Amorcée

Régionalisation

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

Action/réponse	État de réalisation
Les ATR agissent à l'échelle régionale en tant que mandataires du Ministère relativement à plusieurs de ses responsabilités	Réalisée
Le ministère du Tourisme participe au Plan gouvernemental de régionalisation	Amorcée

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

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

En 2021-2022, aucun dossier n'a été soumis au responsable de l'application de cette loi.

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2022

Nombre de personnes occupant un poste régulier
178

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2021-2022

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
6	23	4	2

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

En 2021-2022, le Ministère a embauché huit personnes s'étant déclarées membres de groupes cibles.

Embauche des membres de groupes cibles en 2021-2022

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2021-2022	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi
Régulier	6	1	-	-	1	2	33,3 %
Occasionnel	23	4	-	-	2	6	26,1 %
Étudiant	4	-	-	-	-	-	0 %
Stagiaire	2	-	-	-	-	-	0 %

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

Statut d'emploi	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Régulier	33,3 %	0 %	22,2 %
Occasionnel	26,1 %	0 %	18,2 %
Étudiant	0 %	0 %	22,0 %
Stagiaire	0 %	100 %	50,0 %

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020
Anglophones	3	1,7 %	3	1,6 %	3	1,7 %
Autochtones	2	1,1 %	2	1,1 %	2	1,1 %
Personnes handicapées	6	3,4 %	4	2,2 %	3	1,7 %

Rappel de la cible de représentativité

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

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

Groupe cible par regroupement de régions*	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020
MVE Montréal et Laval	15	24,6 %	14	23,3 %	15	21,7 %
MVE Outaouais et Montérégie	1	25,0 %	1	25,0 %	1	12,5 %
MVE Capitale-Nationale	12	9,4 %	8	6,6 %	8	6,9 %

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

Rappel des cibles de représentativité

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2022

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	0	0

Rappel de la cible de représentativité

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2021-2022 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	6	23	4	2	35
Nombre de femmes embauchées	5	14	1	1	21
Taux d'embauche des femmes	83,3 %	60,9 %	25,0 %	50,0 %	60,0 %

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	15	102	35	23	3	178
Nombre total de femmes	12	59	32	15	-	118
Taux de représentativité des femmes	80,0 %	57,8 %	91,4 %	65,2 %	0 %	66,3 %

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

Nombre de dossiers soumis en lien avec le PDEIPH

Automne 2021 (cohorte 2022)	Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)
4	0	1

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

2021-2022	2020-2021	2019-2020
0	1	0

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles¹⁴

Autres mesures ou actions en 2021-2022 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Publication d'une manchette dans l'intranet du Ministère à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, rappelant que l'embauche des personnes handicapées est profitable pour tous	Personnes handicapées	Tout le personnel
Publication d'une manchette dans l'intranet du Ministère sur le Mois de l'histoire des Noirs	Membres des minorités visibles et ethniques	Tout le personnel
Adoption d'un plan annuel à l'égard des personnes handicapées et mise à jour de la page intranet permettant la diffusion du plan et des actions mises en œuvre	Personnes handicapées	Tout le personnel
Disponibilité des outils de travail et des services d'ergonomie à l'intention des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel
Promotion de la Mesure d'intégration en emploi pour les nouveaux arrivants membres des minorités visibles et ethniques	Membres des minorités visibles et ethniques	Tous les gestionnaires
Promotion du projet DuoEmploi qui consiste à jumeler des entreprises et des personnes handicapées pour un stage d'une journée	Personnes handicapées	Tous les gestionnaires

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

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Allègement réglementaire

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

La Loi sur l'hébergement touristique, adoptée en octobre 2021, et le projet de Règlement sur l'hébergement touristique, prépublié en mars 2022, poursuivent cet engagement.

Essentiellement, les modifications législatives et réglementaires instaurent un nouveau système d'enregistrement obligatoire en remplacement du système de classification.

Ce système d'enregistrement permet de simplifier les modalités administratives auxquelles les personnes qui exploitent un établissement d'hébergement touristique doivent se conformer. Il prévoit, pour la plupart, des frais administratifs moindres que ceux actuellement en vigueur.

Les allègements proposés s'articulent principalement autour des éléments suivants :

- Le nombre de catégories d'établissements d'hébergement touristique passe de 10 à 3, soit : établissement de résidence principale, établissement d'hébergement touristique jeunesse et établissement d'hébergement touristique général;
- Les visites par un classificateur ne seront plus requises, ce qui réduit également, pour les exploitants, le temps consacré aux formalités administratives;
- Les renseignements que devra contenir la demande d'enregistrement d'un établissement d'hébergement touristique seront principalement de nature stratégique par la description de l'offre d'hébergement, des activités et autres services qui y sont liés. Ils pourront être transmis en ligne;
- Les droits payables pour l'enregistrement d'un établissement et son renouvellement annuel varieront de 50 \$ à 145 \$ selon la catégorie d'établissement et le nombre d'unités.

Les modifications législatives et réglementaires proposent ainsi un cadre moderne, simple et facilement applicable, qui favorisera l'innovation et la relance du secteur de l'hébergement touristique.

Allègement administratif

En 2021-2022, le Ministère a intégré deux nouveaux programmes au portail en ligne Aide financière, soit le Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique et le programme Explore Québec sur la route. Rappelons que depuis l'an dernier, les festivals et événements touristiques peuvent déjà déposer leurs demandes d'aide financière sur ce portail, en utilisant un formulaire Web.

Le portail offre une solution bonifiée aux clientèles en améliorant l'ensemble du traitement des demandes d'aide financière, notamment le dépôt des projets, la gestion des documents à soumettre et la reddition de comptes.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

En 2021-2022, le Ministère a reçu 63 demandes d'accès aux documents formulées en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), ce qui représente une augmentation de 31,3 % par rapport à 2020-2021.

Nombre total de demandes reçues

2021-2022	2020-2021	2019-2020
63 ¹⁵	48	59

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

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	56	0	1 ¹⁶
21 à 30 jours	1	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	1	0	0
Total	58 ¹⁷	0	1

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

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la loi invoquées
Acceptée (entièrement)	10	0	0	48
Partiellement acceptée	9	0	0	19, 23, 24, 34, 48 et 54
Refusée (entièrement)	2	0	0	
Autres	37	0	1 ¹⁸	48

15. De ce nombre, quatre demandes d'accès ont été transmises au Ministère dans les derniers jours de l'exercice 2021-2022 et ont fait l'objet d'un traitement ainsi que d'une réponse au début de 2022-2023.

16. Il s'agit ici d'une demande ayant fait l'objet d'une annulation de la part du requérant. Conséquemment, cette demande n'a fait l'objet d'aucune réponse de la part du Ministère.

17. Comme il a été mentionné précédemment, quatre demandes d'accès ont été transmises au Ministère dans les derniers jours de l'exercice 2021-2022. Celles-ci ont fait l'objet d'un traitement ainsi que d'une réponse au début de 2022-2023. Conformément aux directives de rédaction du rapport annuel de gestion, ces demandes ne sont pas comptabilisées dans le tableau ci-dessus.

18. Il s'agit ici d'une demande ayant fait l'objet d'une annulation de la part du requérant. Conséquemment, cette demande n'a fait l'objet d'aucune réponse de la part du Ministère.

Mesures d'accommodement et avis de révision

En 2021-2022, le Ministère n'a reçu aucune demande ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable ni de demande de révision de la part de la Commission d'accès à l'information.

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	0

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

En 2021-2022, le Ministère a poursuivi ses efforts de sensibilisation relativement à sa politique linguistique. Il a publié quatre manchettes intranet et un aide-mémoire destinés à informer le personnel au sujet de différents aspects concernant la politique ministérielle. Ces publications visaient notamment à clarifier l'application de la politique et de la Charte de la langue française au regard de la réalisation de la mission du Ministère.

Comité permanent et mandataire

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

Statut de la politique linguistique institutionnelle

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

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

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

4.9 Politique de financement des services publics

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

Pour les biens et services actuellement tarifés

Le Ministère tire des revenus de certaines activités commerciales dans les centres Infotouriste par la location d'espaces, l'affichage publicitaire ainsi que la vente de services et d'articles. L'augmentation des revenus de vente de services en 2021-2022, en comparaison avec 2020-2021, s'explique principalement par l'ouverture du Centre Infotouriste de Québec pour la période estivale.

Biens ou services tarifés

	2021-2022 (000 \$)	2020-2021 (000 \$)
Location d'espaces	70,5	5,3
Affichage publicitaire	0	(5,3)
Vente de services	21,0	12,2
Total	91,5	12,2

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

En raison de l'imposition de mesures sanitaires, les centres Infotouriste ont été fermés durant la majeure partie de l'année 2021-2022. Par conséquent, les travaux visant à établir le coût de revient de certains biens et services non tarifés ont été mis en suspens.

4.10 Suivi des engagements du Ministère – Réponses relatives aux priorités régionales

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

Abitibi-Témiscamingue

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Afin de soutenir la création, la croissance ou l'adaptation des entreprises à leur nouvel environnement d'affaires, le ministère du Tourisme offrira des programmes d'aide financière et des services-conseils en région pour le développement de plan d'affaires visant le redressement d'entreprises et l'adaptation ou la transformation de produits et de services touristiques.	Réalisée	4
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	4
Le ministère du Tourisme mettra en place des actions afin de renforcer les compétences des entrepreneurs et de la main-d'œuvre. Des connaissances stratégiques additionnelles seront également produites et diffusées afin de soutenir la prise de décisions éclairées au sein de l'industrie.	En cours	4

Bas-Saint-Laurent

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable. Des efforts seront également consentis afin de développer et de structurer l'offre touristique des régions.	En cours	4
Le ministère du Tourisme mettra en place des actions afin de renforcer les compétences des entrepreneurs et de la main-d'œuvre. Des connaissances stratégiques additionnelles seront également produites et diffusées afin de soutenir la prise de décisions éclairées au sein de l'industrie.	En cours	4
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le Ministère stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique, de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	Amorcée	4

Capitale-Nationale

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	3
Un appui au développement de projets majeurs ou de la diversification sera également mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre-saisons et la compétitivité de la destination sur la scène hors Québec.	En cours	3
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le ministère du Tourisme stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique, de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	Amorcée	3

Centre-du-Québec

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le ministère du Tourisme mettra en place des actions afin de renforcer les compétences des entrepreneurs et de la main-d'œuvre. Des connaissances stratégiques additionnelles seront également produites et diffusées afin de soutenir la prise de décisions éclairées au sein de l'industrie.	En cours	1
Afin de soutenir la création, la croissance ou l'adaptation des entreprises à leur nouvel environnement d'affaires, le Ministère offrira des programmes d'aide financière et des services-conseils en région pour le développement de plan d'affaires visant le redressement d'entreprises et l'adaptation ou la transformation de produits et de services touristiques.	Réalisée	1
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le Ministère stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	Amorcée	1

Chaudière-Appalaches

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	6
Un appui au développement de projets majeurs ou de la diversification sera également mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre-saisons et la compétitivité de la destination sur la scène hors Québec.	En cours	6
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le ministère du Tourisme stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique, de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	Amorcée	6

Côte-Nord

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le ministère du Tourisme mettra en place des actions afin de renforcer les compétences des entrepreneurs et de la main-d'œuvre. Des connaissances stratégiques additionnelles seront également produites et diffusées afin de soutenir la prise de décisions éclairées au sein de l'industrie.	En cours	4
Le Ministère contribuera aux grands chantiers interministériels, dont ceux afférents à la main-d'œuvre, afin de camper les enjeux de l'industrie et d'assurer la prise en compte des particularités régionales et sectorielles, ainsi que pour cibler les occasions de collaboration.	En cours	4
Un appui au développement de projets majeurs ou de la diversification sera également mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre-saisons et la compétitivité de la destination sur les scènes intra-Québec et hors Québec.	En cours	4

Estrie

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le ministère du Tourisme mettra en place des actions en vue de rebâtir la confiance des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Une attention particulière sera portée à l'achat local et à la valorisation des expériences distinctives. Une offensive promotionnelle percutante et concertée sur les marchés d'agrément et d'affaires contribuera au retour des clientèles traditionnelles, tout en permettant de saisir les occasions pour diversifier nos marchés.	En cours	5
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	5
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le Ministère stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique, de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	Amorcée	5

Gaspésie

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers, des services d'accompagnement-conseil et des initiatives de maillage seront déployés afin d'assurer la diversification de l'offre touristique. Des actions en matière de structuration de l'offre régionale permettront une meilleure répartition de la clientèle sur le territoire et une plus grande profitabilité pour les économies locales.	Réalisée	7
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le ministère du Tourisme mettra en place des actions en vue de rebâtir la confiance des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Une attention particulière sera portée à l'achat local et à la valorisation des expériences distinctives. Une offensive promotionnelle percutante et concertée sur les marchés d'agrément et d'affaires contribuera au retour des clientèles traditionnelles, tout en permettant de saisir les occasions pour diversifier nos marchés.	En cours	7

Îles-de-la-Madeleine

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le ministère du Tourisme reconnaît l'importance du tourisme pour l'économie insulaire des Îles-de-la-Madeleine. Un appui au développement de projets majeurs ou de la diversification sera mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre-saisons et la compétitivité de la destination sur les scènes intra-Québec et hors Québec.	En cours	3
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le Ministère stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique, de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	Amorcée	3

Lanaudière

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	10
Des sommes seront investies pour accélérer la réalisation de projets innovants et ainsi rehausser la qualité de l'offre des entreprises touristiques en vue de contribuer au succès de la relance de leurs activités. Les projets soutenus permettront d'améliorer la productivité, la compétitivité et l'efficacité des entreprises touristiques; de faire face aux défis liés à la main-d'œuvre et de créer des emplois à haute valeur ajoutée; de favoriser le virage numérique des entreprises et de réduire l'empreinte environnementale de l'activité touristique.	En cours	10
Un appui au développement de projets majeurs ou de la diversification sera également mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre-saisons et la compétitivité de la destination sur les scènes intra-Québec et hors Québec.	En cours	10

Laurentides

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le ministère du Tourisme mettra en place des actions afin de renforcer les compétences des entrepreneurs et de la main-d'œuvre. Des connaissances stratégiques additionnelles seront également produites et diffusées afin de soutenir la prise de décisions éclairées au sein de l'industrie.	En cours	1
Afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, le Ministère souhaite optimiser l'utilisation de la technologie dans les entreprises et renforcer leur capacité d'innover. Des programmes d'aide financière et des services-conseils pour l'adaptation ou la transformation de produits et de services touristiques seront rendus disponibles, notamment en matière de transformation numérique.	Amorcée	1
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le Ministère stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique, de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	Amorcée	1

Laval

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	8
Des sommes seront investies pour accélérer la réalisation de projets innovants et ainsi rehausser la qualité de l'offre des entreprises touristiques en vue de contribuer au succès de la relance de leurs activités. Les projets soutenus permettront d'améliorer la productivité, la compétitivité et l'efficacité des entreprises touristiques; de faire face aux défis liés à la main-d'œuvre et de créer des emplois à haute valeur ajoutée; de favoriser le virage numérique des entreprises et de réduire l'empreinte environnementale de l'activité touristique.	En cours	8
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le ministère du Tourisme stimulera et soutiendra l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants clés du secteur touristique, de façon à accélérer la transition vers un tourisme responsable et durable.	Amorcée	8

Mauricie

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le ministère du Tourisme mettra en place des actions afin de renforcer les compétences des entrepreneurs et de la main-d'œuvre. Des connaissances stratégiques additionnelles seront également produites et diffusées afin de soutenir la prise de décisions éclairées au sein de l'industrie.	En cours	4
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	4
Des sommes seront investies pour accélérer la réalisation de projets innovants et ainsi rehausser la qualité de l'offre des entreprises touristiques en vue de contribuer au succès de la relance de leurs activités. Les projets soutenus permettront d'améliorer la productivité, la compétitivité et l'efficacité des entreprises touristiques; de faire face aux défis liés à la main-d'œuvre et de créer des emplois à haute valeur ajoutée; de favoriser le virage numérique des entreprises et de réduire l'empreinte environnementale de l'activité touristique.	En cours	4

Montérégie

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers, des services d'accompagnement-conseil et des initiatives de maillage seront déployés afin d'assurer la diversification de l'offre touristique. Des actions en matière de structuration de l'offre régionale permettront une meilleure répartition de la clientèle sur le territoire et une plus grande profitabilité pour les économies locales.	Réalisée	7
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le ministère du Tourisme mettra en place des actions en vue de rebâtir la confiance des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Une attention particulière sera portée à l'achat local et à la valorisation des expériences distinctives. Une offensive promotionnelle percutante et concertée sur les marchés d'agrément et d'affaires contribuera au retour des clientèles traditionnelles, tout en permettant de saisir les occasions pour diversifier nos marchés.	En cours	7

Montréal

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Afin de soutenir une relance économique dynamique de la métropole, le ministère du Tourisme appuiera financièrement la relance du tourisme d'affaires de Montréal. Un nouveau volet des ententes de partenariat régional en tourisme (EPRT) sera créé pour la région touristique de Montréal, particulièrement touchée par la baisse du nombre de touristes, afin d'éviter la déstructuration de l'offre touristique et de soutenir les entreprises considérées comme stratégiques pour la relance.	En cours	3
D'autres leviers financiers et efforts de maillage seront également mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	3
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le Ministère mettra en place des actions en vue de rebâtir la confiance des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Une attention particulière sera portée à l'achat local et à la valorisation des expériences distinctives. Une offensive promotionnelle percutante et concertée sur les marchés d'agrément et d'affaires contribuera au retour des clientèles traditionnelles, tout en permettant de saisir les occasions pour diversifier nos marchés.	En cours	3

Nord-du-Québec

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, le ministère du Tourisme souhaite optimiser l'utilisation de la technologie dans les entreprises et renforcer leur capacité d'innover. Des programmes d'aide financière et des services-conseils pour l'adaptation ou la transformation de produits et de services touristiques seront rendus disponibles, notamment en matière de transformation numérique.	Amorcée	2
Le Ministère soutiendra la mise en place d'un incubateur-accélérateur de projets touristiques au nord du 49e parallèle. L'objectif : appuyer la réalisation de projets structurants qui rehaussent la qualité de l'offre nature-culture-aventure, la structuration et la commercialisation des produits touristiques.	En cours	2

Outaouais

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le ministère du Tourisme mettra en place des actions afin de rebâtir la confiance des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Une attention particulière sera portée à l'achat local et à la valorisation des expériences distinctives. Une offensive promotionnelle percutante et concertée sur les marchés d'agrément et d'affaires contribuera au retour des clientèles traditionnelles, tout en permettant de saisir les occasions pour diversifier nos marchés.	En cours	5
Des leviers financiers et des efforts de maillage seront mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	5
Un appui au développement de projets majeurs ou de la diversification sera également mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre-saisons et la compétitivité de la destination sur les scènes intra-Québec et hors Québec.	En cours	5

Saguenay-Lac-Saint-Jean

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers, des services d'accompagnement-conseil et des initiatives de maillage seront déployés afin d'assurer la diversification de l'offre touristique. Des actions en matière de structuration de l'offre régionale permettront une meilleure répartition de la clientèle sur le territoire et une plus grande profitabilité pour les économies locales.	Réalisée	12
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le ministère du Tourisme mettra en place des actions en vue de rebâtir la confiance des voyageurs d'ici et d'ailleurs. Une attention particulière sera portée à l'achat local et à la valorisation des expériences distinctives. Une offensive promotionnelle percutante et concertée sur les marchés d'agrément et d'affaires contribuera au retour des clientèles traditionnelles, tout en permettant de saisir les occasions pour diversifier nos marchés.	En cours	12
Un appui au développement de projets majeurs ou de la diversification sera également mis de l'avant. Les projets qui stimulent l'investissement privé et l'économie des régions seront valorisés, de même que ceux qui soutiennent le développement d'une offre quatre-saisons et la compétitivité de la destination sur les scènes intra-Québec et hors Québec.	En cours	12

