

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2024-2025

MINISTÈRE DU TOURISME



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2024-2025

MINISTÈRE DU TOURISME

Avis au lecteur

Cette publication a été réalisée par le personnel du ministère du Tourisme en collaboration avec la Direction des communications.

Direction des communications
du ministère du Tourisme
4^e étage, bureau 400
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : 418 643-5959, poste 0
Sans frais : 1 800 482-2433
Courriel : relations.publiques@tourisme.gouv.qc.ca
Site Web : www.quebec.ca

Dépôt légal – 2025
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-555-02160-0 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec, 2025

MESSAGE DE LA MINISTRE



Madame Nathalie Roy

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

Madame la Présidente,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* du ministère du Tourisme pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2025.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce rapport rend compte des résultats atteints par le Ministère en lien avec les engagements qu'il a pris. Il témoigne des efforts soutenus déployés pour renforcer la vitalité de notre industrie touristique, pierre angulaire du dynamisme économique et culturel du Québec.

Le travail effectué par le personnel du Ministère au cours de la dernière année financière est à souligner. Ses membres ont contribué au retour à la croissance de l'industrie touristique et à la mise en place des conditions favorables pour qu'elle se poursuive de manière durable. Ce rapport présente les actions réalisées en ce sens.

Le Ministère et ses partenaires jouent un rôle stratégique en tant que levier de développement économique et régional. En appuyant l'innovation, en soutenant les entreprises touristiques et en valorisant le potentiel de toutes les régions, ils participent activement à la création de retombées concrètes et durables pour l'ensemble de la société québécoise.

Je tiens à saluer l'engagement des acteurs et des actrices de l'industrie touristique, dont la volonté d'innover et de faire du Québec une destination de calibre international suscite toute mon admiration. Grâce à leur vision et à leur souci d'offrir le meilleur, ils font de notre secteur touristique un moteur important du développement économique, social et culturel de toutes les régions.

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

**La ministre du Tourisme et ministre responsable de la région
du Bas-Saint-Laurent et de la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine,**

A handwritten signature in black ink, reading 'Amélie Dionne'.

Amélie Dionne

Québec, septembre 2025

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE



Madame Amélie Dionne

Ministre du Tourisme
et ministre responsable de la région du Bas-Saint-Laurent
et de la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Madame la Ministre,

J'ai le privilège de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* du ministère du Tourisme.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par le Ministère à l'égard des engagements pris dans son Plan stratégique 2023-2027 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.

La dernière année a été marquée par un retour à la croissance du secteur touristique. C'est pourquoi je suis très fier des efforts déployés par le personnel du Ministère afin d'appuyer nos partenaires dans le développement de notre industrie. Nos employés ont la mission de l'organisation à cœur et ils se distinguent par leur professionnalisme et leur efficacité. Les résultats présentés dans ce rapport en sont un exemple probant.

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

Le sous-ministre du Tourisme,

Jessy Baron

Québec, septembre 2025

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Nous déclarons que les données contenues dans le Rapport annuel de gestion 2024-2025 du ministère du Tourisme ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2025.

Les membres de la direction,



Jessy Baron
Sous-ministre du Tourisme



Pascale Fréchette
Sous-ministre adjointe à la prospective, aux politiques
et à la performance partenariale



Mario Wilfrid Limoges
Sous-ministre adjoint aux partenariats et au soutien aux clientèles



Marie-Andrée Mill
Directrice générale des services à la gestion



Raphael Vargas
Directeur du bureau de la performance et de l'évaluation de programmes

RAPPORT DE VALIDATION

Monsieur Jessy Baron

Sous-ministre
Ministère du Tourisme

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* du ministère du Tourisme.

Le Ministère est responsable de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité, de la préparation et de la divulgation de l'information présentée ainsi que des explications afférentes. Le travail de l'audit interne revient à examiner cette information pour en évaluer le caractère plausible et la cohérence.

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 ainsi qu'à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le présent rapport nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

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



Robert L'Ecuyer, CPA

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2025

TABLE DES MATIÈRES

1. L'ORGANISATION	1
1.1 L'organisation en bref	1
1.2 Faits saillants	5
2. LES RÉSULTATS	11
2.1 Plan stratégique	11
2.2 Déclaration de services aux citoyens	24
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	27
3.1 Utilisation des ressources humaines	27
3.2 Utilisation des ressources financières	29
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	31
4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES	33
4.1 Gestion des effectifs	33
4.2 Développement durable	34
4.3 Occupation et vitalité des territoires	37
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	50
4.5 Accès à l'égalité en emploi	51
4.6 Allègement réglementaire et administratif	54
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	56
4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration	57
4.9 Politique de financement des services publics	58

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Mission

Leader du développement et de la promotion du tourisme pour le Québec, le ministère du Tourisme (MTO) mobilise les partenaires et les acteurs de l'industrie pour accroître la performance économique de l'ensemble des régions, dans une perspective durable et responsable.

En vertu de sa loi constitutive, le Ministère exerce notamment son leadership par les fonctions stratégiques suivantes :

- Promouvoir le Québec et ses régions touristiques ;
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies touristiques et gérer des programmes ;
- Planifier, offrir et structurer des services d'accueil et des renseignements touristiques ;
- Coordonner, produire et diffuser les connaissances stratégiques relativement au tourisme.

Vision

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

Valeurs

Les valeurs qui guident et encadrent les actions organisationnelles sont :

- **Le respect** : le personnel, les clientèles et les intervenants de l'industrie touristique sont traités avec égard et reconnaissance ;
- **La collaboration** : le Ministère coopère avec l'industrie touristique, les partenaires 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 favorise l'audace et l'émergence d'idées nouvelles et de 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 de manière continue par le développement des compétences de son équipe et de ses partenaires.

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 qui le soutiennent dans la réalisation de sa mission, dont l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, les associations touristiques régionales (ATR), les associations touristiques sectorielles (ATS), ainsi que d'autres partenaires privilégiés. Il collabore également avec les municipalités locales et régionales de comté, les établissements d'enseignement, les institutions de recherche, certaines sociétés d'État, de même que les ministères et les 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 du sous-ministre, s'appuie sur les unités administratives suivantes :

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

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 services et prestations en matière d'audit interne sont offerts par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Par ailleurs, le Sous-ministériat aux partenariats et au soutien aux clientèles dispose d'un centre Infotouriste situé à Québec ainsi que d'un centre d'appels, tous deux offrant divers services en matière d'accueil touristique.

1. Personnes qui ont fait un voyage d'une nuitée 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. Toutefois, ces entités présentent chacune un rapport annuel de gestion distinct.

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 l'hébergement touristique (RLRQ, chapitre H-1.01) :
 - Règlement sur l'hébergement touristique (RLRQ, chapitre H-1.01, 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).

Contexte de réalisation des activités du Ministère

Chiffres clés	Description
27,7 millions ^{1,2}	Nombre de touristes ayant visité le Québec en 2024
15 %	Hausse du nombre de touristes ayant visité le Québec par rapport à 2023
4,4 millions ^{1,2,3}	Nombre de touristes internationaux ayant visité le Québec en 2024
7.3 %	Hausse du nombre de touristes internationaux ayant visité le Québec par rapport à 2023
17,9 G\$ ^{1,2}	Recettes touristiques en 2024
7 %	Hausse des recettes touristiques par rapport à 2023
417 949 ¹	Nombre estimé d'emplois dans les secteurs associés au tourisme au Québec en 2024
23 845 ¹	Nombre d'entreprises dans les secteurs associés au tourisme au Québec en 2024
4 ^e ⁴	Rang du tourisme relativement aux principaux produits d'exportation du Québec sur la base des rentrées de devises étrangères générées ⁵

1 Les données sont compilées sur la base de l'année civile.
2 Source : données tirées de l'*Enquête sur les voyages* de Statistique Canada.
3 Ce chiffre est calculé sur la base de données préliminaires de Statistique Canada.
4 Source : Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec et MTO.
5 À la différence des données publiées par Statistique Canada et l'Institut de la statistique du Québec, les catégories Aéronefs (11,3 G\$ en 2024) et Moteurs d'aéronefs (4, 4 G\$ en 2024) sont regroupées en une seule catégorie.

Le Ministère en bref

Chiffres clés	Description
222	Nombre d'employés réguliers ou occasionnels au 31 mars 2025
532,1 M\$	Dépenses
912	Nombre de projets soutenus
23	Nombre d'organisations inscrites à la cohorte d'accompagnement en adaptation aux changements climatiques (ACC), parmi les partenaires stratégiques du Ministère (ATR, ATS et autres partenaires)
291	Nombre de festivals soutenus dans le cadre du programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques
98 %	Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère dans les centres Infotouriste et au centre d'appels
4,5 millions ¹	Nombre de sessions sur le site Web BonjourQuébec.com, du 1 ^{er} avril 2024 au 31 mars 2025
13	Nombre de projets soutenus dans le cadre du Programme de développement de l'offre touristique des parcs régionaux, lequel avait pour but de développer une offre récréotouristique quatre saisons, accessible et sécuritaire dans les parcs régionaux du Québec en 2024-2025

1 Il s'agit du nombre de visites sur le site Web, ajusté en fonction d'un taux de consentement moyen de 80 % pour l'année.

1.2 Faits saillants

Assises du tourisme et Grandes Rencontres des partenaires

Le Ministère a poursuivi en 2024-2025 ses efforts de concertation et de collaboration avec les principaux acteurs de l'industrie touristique.

À ce titre, il a accueilli 706 personnes en présentiel et en ligne aux Assises du tourisme, qui se sont tenues le 8 mai 2024 au Centre des congrès de Québec, sur le thème *Se distinguer pour faire rayonner le Québec*. Cet événement, que le MTO organise annuellement, propose des conférences, des panels et des ateliers sur des sujets d'intérêt pour l'industrie. Il offre en outre une vitrine aux services, produits et programmes du Ministère, de même qu'à ceux de certains partenaires, dans un espace spécialement aménagé pour les exposants.

Au cours de la même période, le Ministère a également tenu quatre Grandes Rencontres des partenaires, auxquelles ont participé environ 80 personnes. Ces rencontres, tout comme les Assises du tourisme, favorisent la dynamique collaborative du Ministère avec ses partenaires privilégiés et constituent des occasions d'échange précieuses.

Entrées de devises étrangères

Depuis la fin de la pandémie, les touristes internationaux sont de retour en grand nombre au Québec. Les efforts renouvelés de promotion de notre destination sur les marchés étrangers, jumelés aux initiatives rendues possibles dans le cadre du Plan d'action en tourisme d'affaires 2023-2026, ont contribué à ce résultat.

L'année 2024 s'est conclue en affichant une progression du nombre de visiteurs internationaux et une hausse de leurs dépenses, par rapport à l'année précédente, et ce, aussi bien pour le segment des voyages d'agrément que pour celui des voyages d'affaires. Les cibles du Ministère en matière d'entrées de devises étrangères ont donc été dépassées en 2024.

Programme d'appui au développement des attraits touristiques (PADAT)

Lors du Discours sur le budget 2024-2025, le gouvernement a annoncé une bonification de 5 M\$ du PADAT pour cette même période, permettant l'engagement d'une enveloppe de prêts et de garanties de prêts totalisant 20 M\$ supplémentaires et portant ainsi l'enveloppe globale du programme à 80 M\$ pour 2024-2025. Ces 20 M\$ supplémentaires ont été partagés entre les deux volets du PADAT, en fonction des demandes d'aides financières reçues au courant de l'année.

Bilan du PADAT – Volet 1 :

- En 2024-2025, huit projets ont été soutenus, totalisant près de 16 M\$ en prêts et garanties de prêts, et représentant des investissements totaux à venir de plus de 50,5 M\$.
- Depuis le lancement du programme, 131 projets ont été soutenus, plus de 205 M\$ ont été accordés en prêts, garanties de prêts et subventions, générant des investissements totaux de près de 848 M\$.

Bilan du PADAT – Volet 2 :

- En 2024-2025, 25 projets ont été soutenus, totalisant près de 54 M\$ en prêts, et représentant des investissements totaux à venir de près de 255 M\$.
- Depuis le lancement du volet 2, 106 projets ont été soutenus, plus de 234 M\$ ont été accordés, générant des investissements totaux de plus de 621 M\$.

Les objectifs du programme sont de stimuler les investissements privés au profit du renouvellement de l'offre touristique au Québec, de favoriser le entrepreneuriat d'entreprises touristiques, de permettre d'assurer la croissance, le développement et la pérennité des entreprises touristiques, de stimuler l'économie des régions par l'augmentation du nombre de visiteurs et l'accroissement des recettes touristiques, ainsi que d'accroître la vitalité économique et sociale des communautés et régions par le développement d'une offre touristique durable, originale et diversifiée.

Déploiement du PABA

Le Plan d'action Bonjour accueil 2023-2026 (PABA) a été lancé le 2 novembre 2023 avec un budget de 15 M\$. Réparties sur trois axes, les 14 mesures de ce plan visent à transformer le modèle d'accueil en s'appuyant sur l'innovation et la créativité du réseau, de même que sur l'intelligence d'affaires afin d'en mesurer la performance et de le faire évoluer en fonction du comportement des visiteurs, des tendances et des meilleures pratiques. Cette nouvelle approche s'adapte mieux aux besoins, aux attentes et aux différents comportements changeants des visiteurs.

Les mesures du PABA intègrent plusieurs projets et actions qui sont actuellement à divers stades de planification ou de mise en œuvre, en collaboration étroite avec les partenaires de l'industrie. Depuis son lancement, six ont déjà été implantées partiellement, par phase, ou entièrement : il s'agit des mesures 1, 3 et 9 en 2023-2024, ainsi que des mesures 2, 6 et 11 en 2024-2025.

En 2024-2025, les dépenses relatives au PABA représentaient 3 937 630 \$. Le solde des engagements en date du 31 mars 2025 représentait un montant 1 157 642 \$.

Les projets découlant des mesures du PABA visent à enrichir l'expérience des visiteurs, de manière à les attirer davantage au Québec, ainsi qu'à les encourager à prolonger leur séjour et à favoriser la découverte des attraits touristiques, des villes et des régions. L'objectif est ultimement d'accroître les retombées économiques du tourisme.

Déploiement du quatrième appel de projets du PARIT (du 15 mai au 19 juin 2024)

Le quatrième appel de projets du Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique (PARIT) s'est déroulé du 15 mai au 19 juin 2024 au cours duquel 145 projets ont été déposés. De ce nombre, 12 ont reçu des montants d'aide financière totalisant plus de 26 M\$, et représentant des investissements à venir de plus de 57,5 M\$.

Depuis le lancement du programme, 120 projets ont été soutenus grâce à plus de 290 M\$ en octrois d'aide financière, générant des investissements totaux à terme de près de 673,5 M\$.

Le PARIT vise à soutenir le développement et la consolidation d'une offre touristique innovante, évolutive et durable pour contribuer à assurer la pérennité et la compétitivité de l'industrie touristique québécoise, en vue de faire du Québec une destination davantage reconnue à l'échelle mondiale.

Démarche de consultation pour l'élaboration de la Stratégie de croissance durable du tourisme 2025-2030

Dans le cadre des travaux visant à doter l'industrie et le Ministère d'une Stratégie de croissance durable du tourisme à l'horizon 2030, le Ministère a mené une consultation d'envergure auprès de différents publics. La démarche visait à recueillir une pluralité de points de vue afin d'alimenter l'élaboration de la Stratégie et ainsi s'assurer de sa pertinence globale. Cette démarche permettait aussi de favoriser l'adhésion à la stratégie et de faire preuve de transparence à l'égard de son processus d'élaboration.

Dès le début des travaux, un comité consultatif composé d'organismes partenaires du Ministère a été mis en place.

Le comité s'est réuni à quatre reprises en 2024-2025. De plus, à l'occasion de la Grande Rencontre des partenaires du 26 septembre 2024, des ateliers de discussion ont été réalisés sur des thèmes centraux à la Stratégie, comme l'entrepreneuriat, le tourisme responsable et durable, ainsi que la concertation.

De plus, un comité interministériel réunissant 23 ministères et organismes, incluant le ministère du Tourisme, a également été mis à contribution tout au long des travaux. Le comité s'est rencontré trois fois pendant l'année et plus de 22 rencontres bilatérales ont eu lieu entre le Ministère et les organisations membres du comité. Ces discussions ont permis au Ministère de mieux faire valoir le caractère transversal du tourisme pour l'essor du Québec et des régions, ainsi que de renforcer les collaborations existantes et de faire un premier pas vers de nouvelles collaborations interministérielles. À l'issue de ces travaux, tous les ministères et organismes consultés ont confirmé leur collaboration à la mise en œuvre de la Stratégie.

Enfin, des consultations en ligne auprès des organisations touristiques et de la population ont été effectuées du 30 septembre au 22 octobre 2024 sur la plateforme gouvernementale consultation.quebec.ca. Celles-ci ont notamment permis de recueillir de l'information sur les principaux besoins et défis des organisations touristiques et d'obtenir une vue d'ensemble des expériences, des perceptions et de la vision de la population à l'égard du tourisme au Québec.

Données stratégiques

Le Ministère poursuit sur sa lancée pour promouvoir l'utilisation des données stratégiques en tourisme. Plusieurs tableaux de bord interactifs, fort appréciés par les acteurs de l'industrie du tourisme, ont déjà été publiés. Cet accueil favorable a d'ailleurs permis de faire du projet de publication de tableaux de bord un finaliste des Prix d'excellence de la fonction publique décernés par l'Institut d'administration publique du Québec (IAPQ).

L'appréciation des outils publiés est manifeste, la croissance de la consultation des données s'établissant à 42 % cette année, après une augmentation de plus de 21,8 % l'année précédente. Cette performance remarquable résulte à la fois des efforts soutenus de production de données et des actions de promotion mises en œuvre afin d'en accroître la portée, notamment par l'organisation de webinaires permettant aux participants d'explorer les diverses utilisations possibles. Cette démarche contribue aussi à susciter l'intérêt des principaux acteurs pour les nouveaux produits.

Lancement du Répertoire des établissements d'hébergement touristiques enregistrés

Le Répertoire des établissements d'hébergement touristiques enregistrés (Répertoire) a été mis en ligne le 16 décembre 2024. Ce nouvel outil permet désormais au public de vérifier facilement qu'un établissement d'hébergement touristique, à l'exception des campings et des pourvoiries qui y seront intégrés ultérieurement, est dûment enregistré conformément à la *Loi sur l'hébergement touristique* (RLRQ, chapitre H-1.01).

Le Répertoire affiche, pour chaque établissement enregistré ou l'ayant été, sa catégorie, son numéro d'enregistrement, les dates de délivrance et d'expiration de son certificat d'enregistrement, le statut de son enregistrement, son adresse et sa région touristique.

Le MTO a lancé en décembre 2024 une campagne publicitaire non seulement pour promouvoir le Répertoire, mais aussi pour rappeler aux locateurs et locataires actuels et potentiels les obligations en matière d'hébergement touristique.

Actions en tourisme responsable et durable (TRD)

Le Ministère est activement engagé à faciliter et à accélérer le virage durable que prend le Québec en tant que destination touristique et déploie de nombreuses initiatives pour soutenir et accompagner l'industrie touristique dans cette transition. La mobilisation et le renforcement des compétences de l'ensemble des acteurs qui composent l'écosystème touristique sont essentiels.

C'est dans cette perspective que le Ministère a mandaté le Cégep de Matane pour concevoir un parcours de formation en matière de TRD destiné à outiller les conseillers en séjour des lieux d'accueil et de renseignements touristiques (LART). Cette formation est d'ailleurs obligatoire à l'embauche pour tous les conseillers en séjour et est offerte gratuitement à l'ensemble du personnel.

Le Ministère a aussi soutenu le déploiement de deux parcours de formation et d'accompagnement destinés à ses partenaires stratégiques (ATR, ATS et autres partenaires) pour soutenir le développement de connaissances et des compétences, afin d'en faire des agents facilitateurs dans leur milieu et auprès des entreprises qu'ils représentent. Le Parcours DD en tourisme, administré par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, couvre ainsi plus de 14 thématiques associées au TRD. De son côté, le parcours de formation administré par Ouranos a permis d'accompagner cette année une cohorte de 23 organisations, contribuant ainsi à renforcer la capacité d'adaptation aux changements climatiques (ACC) du secteur touristique.

Pour soutenir la mise en œuvre d'actions concrètes en TRD, la poursuite de la mesure [Destination durable et action concertée](#) a permis de soutenir 17 projets découlant d'une démarche de planification participative et concertée en 2024-2025 dans le cadre du volet 2, totalisant plus de 4,6 M\$ en aide financière.

Le Ministère planifie une transition climatique et énergétique structurée de l'industrie touristique. Pour ce faire, il a notamment :

- appuyé financièrement Tourisme Durable Québec (TDQ) pour la réalisation d'une étude de faisabilité concernant son outil Bilan GES Tourisme. Cette démarche avait pour objectif de fournir à l'industrie un outil numérique commun et adapté à ses besoins, et de faire en sorte qu'il soit plus convivial, robuste, accessible et simple d'utilisation ;
- soutenu financièrement une étude visant à dresser le bilan de l'empreinte carbone du tourisme au Québec. Cette étude, qui a été réalisée par la Chaire en écoconseil de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC), vise à approfondir les connaissances et à mieux identifier les principales zones critiques d'émissions de gaz à effet de serre (GES) associées au tourisme sur notre territoire ;
- déployé une mesure pilote visant à permettre aux organisations touristiques d'obtenir un soutien financier pour l'électrification de leur parc de véhicules hors route (VHR) et à mieux documenter le potentiel de ce créneau émergent. Cette mesure a permis de soutenir 34 projets en 2024-2025, totalisant une aide financière de plus de 668 k\$.

Déploiement du Plan d'action en tourisme d'affaires

Le tourisme d'affaires constitue un segment de marché très lucratif et un levier de développement déterminant pour le Québec. Le MTO poursuit la mise en œuvre du Plan d'action en tourisme d'affaires 2023-2026 et plusieurs actions ont été réalisées en 2024-2025.

Le [Fonds pour stimuler le tourisme d'affaires international](#) (FSTAI) a soutenu dans la dernière année 39 projets qui ont pour but d'attirer des événements d'affaires d'envergure internationale. Un nouveau volet visant à soutenir les événements d'affaires d'envergure internationale existants et récurrents, incluant ceux dont la venue au Québec est confirmée, a également été lancé en mars 2025.

Dans le but de tirer pleinement profit des retombées du tourisme d'affaires à Gatineau et en Outaouais, le MTO a octroyé 1,5 M\$ à Tourisme Outaouais pour appuyer ses efforts de démarchage visant à attirer de nouveaux événements d'affaires et pour mettre en place des initiatives favorisant la découverte des activités et des attraits de la région.

Pour accroître l'attrait du Québec et optimiser les retombées économiques du tourisme d'affaires dans les régions, le MTO souhaite promouvoir l'émergence d'une offre de tourisme d'affaires complémentaire à l'offre récréative. En collaboration avec l'Association des Réceptifs et Forfaitistes du Québec (ARF-Québec), un projet pilote visant la prolongation des séjours d'affaires a été initié en 2024-2025 dans cinq régions touristiques.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : TENDRE À DEVENIR UNE DESTINATION DE CALIBRE MONDIAL QUI GÉNÈRE DES RICHESSES POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC

Orientation 1 : Développer et promouvoir une offre touristique distinctive d'avenir pour les touristes d'ici et d'ailleurs au bénéfice de l'essor durable de l'économie du Québec

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
1.1 Soutenir le développement des filières touristiques prioritaires en vue de rehausser l'offre touristique	1. Proportion de projets soutenus financièrement par le Ministère dans les filières prioritaires	68 %	68 %	14
	2. Recettes touristiques issues du tourisme d'affaires	1,8 G\$	2,1 G\$	14
1.2 Offrir une expérience voyageur accessible, chaleureuse et moderne	3. Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services d'accueil offerts par le ministère	90 %	98,0 %	15
	4. Proportion de répondants qui se déclarent très satisfaits de l'accueil reçu de la part des représentants touristiques dans la destination	85 %	76 % ¹	15
1.3 Mettre en valeur les atouts touristiques en vue de stimuler l'engouement pour la destination du Québec	5. Proportion de la clientèle sondée ayant consultée le site bonjour Québec pour la planification de son voyage	19 %	23 %	16
	6. Proportion des touristes issus des marchés ciblés ayant l'intention de voyager au Québec au cours de la prochaine année	35 %	34 %	17
1.4 Renforcer le rôle du tourisme comme levier de développement économique	7. Nombre de visiteurs annuels	58,0 M	65,5 M	18
	8. Niveau du PIB touristique	11 G\$	13,6 G\$	18
	9. Dépenses touristiques des visiteurs en provenance de l'international	4,0 G\$	4,2 G\$	19

1 Noter que le regroupement des répondants satisfaits (13 %) et très satisfaits (76 %) porterait le résultat à 89 %.

ENJEU STRATÉGIQUE 2 : UNE INDUSTRIE INNOVANTE PORTÉE PAR UN SAVOIR-FAIRE RECONNU QUI S'ADAPTE AUX NOUVELLES TENDANCES TOURISTIQUES ET AUX TRANSITIONS DÉMOGRAPHIQUES ET CLIMATIQUES

Orientation 2 : Propulser la transformation de l'industrie touristique

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
2.1 Susciter l'innovation dans l'industrie touristique	10. Nombre de projets financés visant une hausse de la productivité des organisations	72	140	20
	11. Diminution de l'écart entre les taux de postes vacants des secteurs associés au tourisme et ceux de l'ensemble des secteurs d'activités	3,75 p.p*	0,4 p.p*	20
2.2 Soutenir l'émergence et l'intégration des pratiques durables et responsables dans l'offre touristique	12. Proportion de programmes financés par le ministère visant le développement de l'offre touristique et intégrant des critères d'analyses ou des exigences en matière de tourisme responsable et durable	93 %	100 %	21
2.3 Promouvoir et soutenir l'utilisation de données stratégiques en tourisme	13. Taux d'accroissement de la consultation de données mises en ligne par le ministère	2 %	42 %	22

* p.p. : point de pourcentage.

ENJEU STRATÉGIQUE 3 : UNE DYNAMIQUE COLLABORATIVE ALIGNÉE SUR DES PRIORITÉS STRATÉGIQUES PARTAGÉES ENTRE LE MINISTÈRE ET SES PARTENAIRES

Orientation 3 : Accroître la synergie au sein du Ministère et avec les partenaires

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
3.1 Agir à titre d'instigateur d'une dynamique collaborative avec les partenaires touristiques	14. Taux de satisfaction des partenaires à l'égard de la dynamique collaborative avec le Ministère	75 %	88,2 %	23
3.2 Agir pour maintenir un environnement de travail stimulant et mobilisateur au sein du Ministère	15. Taux de fidélisation des employés	80 %	95,9 %	23

Résultats détaillés 2024-2025 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : TENDRE À DEVENIR UNE DESTINATION DE CALIBRE MONDIAL QUI GÉNÈRE DES RICHESSES POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC

Orientation 1 : Développer et promouvoir une offre touristique distinctive d'avenir pour les touristes d'ici et d'ailleurs au bénéfice de l'essor durable de l'économie du Québec

OBJECTIF 1.1 : SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DES FILIÈRES PRIORITAIRES EN VUE DE REHAUSSER L'OFFRE TOURISTIQUE

Contexte lié à l'objectif : Le Québec a de nombreux atouts pour se distinguer auprès des clientèles nationales et internationales. En revanche, il est indispensable d'offrir un soutien qui permettra de développer davantage les filières prioritaires, soit l'accès à la nature, le tourisme autochtone, le tourisme hivernal, le tourisme haut de gamme et le tourisme d'affaires.

Ainsi, dans une volonté de renforcer le rôle du tourisme comme levier de développement économique et de promotion du sentiment de fierté, et pour dépasser les 65 millions de visiteurs annuellement d'ici 4 ans, le Ministère souhaite :

- favoriser l'attraction de touristes étrangers et développer l'offre touristique haut de gamme, tout en maximisant les retombées des séjours ;
- créer de nouvelles occasions de tourisme hivernal auprès de marchés québécois et externes, particulièrement auprès de l'Ontario et des États-Unis ;
- maximiser l'accès à la nature pour en faire un caractère distinctif du Québec en mettant en place des incitatifs pour accroître l'accès à la nature et soutenir l'adaptation du secteur pour un tourisme plus responsable et durable ;
- favoriser les retombées du tourisme d'affaires.

À titre d'exemple, les subventions accordées aux parcs régionaux et aux pourvoiries dans les dernières années ont participé à l'accroissement du tourisme de plein air. Le Ministère poursuivra sur cette lancée en proposant du soutien financier aux activités qui favorisent une offre touristique diversifiée dans chacune de nos régions, ce qui permettra notamment de stimuler l'économie régionale et d'encourager les investissements privés.

Indicateur 1 : Proportion des projets soutenus financièrement par le Ministère dans les filières prioritaires

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	65 %	68 %	72 %	75 %
Résultats	66 % Cible atteinte	68 % Cible atteinte	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Conscient du potentiel accru de certaines filières touristiques, le Ministère soutient financièrement des projets de développement touristique en lien avec les filières prioritaires, lesquelles ont été identifiées préalablement, notamment les projets de développement et de consolidation d'attrait touristiques ayant un effet structurant pour les régions, dont font partie les projets de construction, de reconstruction, d'agrandissement, d'aménagement intérieur ou extérieur, d'adaptation ou de reconversion, d'acquisition ou de remplacement d'équipement.

Plus précisément, l'indicateur porte sur les projets de développement touristique et ne tient compte que des projets en lien avec les filières d'accès à la nature, du tourisme autochtone, du tourisme d'affaires, du tourisme haut de gamme et du tourisme hivernal. Pour une deuxième année, le Ministère a atteint sa cible.

Indicateur 2 : Recettes touristiques issues du tourisme d'affaires

(Mesure de départ : 0,9 G\$)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	1,0 G\$	1,8 G\$	2,2 G\$	2,5 G\$
Résultats	2,1 G\$ Cible atteinte	2,1 G\$ ¹ Cible atteinte	S. O.	S. O.

1 Les données sont compilées sur la base de l'année civile.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

La cible pour l'année 2024-2025 ayant déjà été atteinte l'année dernière, une performance similaire en matière de nombre de touristes d'affaires et de leurs dépenses a donc assuré l'atteinte de la cible encore cette année. La mise en œuvre du Plan d'action en tourisme d'affaires 2023-2026 a probablement contribué à cette bonne performance pour une deuxième année de suite.

OBJECTIF 1.2 : OFFRIR UNE EXPÉRIENCE VOYAGEUR ACCESSIBLE, CHALEUREUSE ET MODERNE

Contexte lié à l'objectif : Destination reconnue pour son accueil chaleureux, le Québec peut placer cette qualité au centre de l'expérience voyageur qu'il propose pour assurer le maintien et la croissance des recettes touristiques. La qualité de l'expérience représente un objectif central dans l'attractivité d'une destination touristique, mais aussi dans la fidélisation de la clientèle touristique.

L'accessibilité et la modernité du soutien et des services offerts sont autant d'atouts qui permettent de garantir la meilleure expérience voyageur possible. Le taux de satisfaction des clientèles au regard des services des centres Infotouriste et du centre d'appels (98,0 %) a largement dépassé la cible fixée lors de l'exercice pour l'année 2021-2022.

Indicateur 3 : Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services d'accueil offerts par le Ministère

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	90 %	90 %	91 %	92 %
Résultats	98,7 % Cible atteinte	98,0 % Cible atteinte	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Le Ministère met de l'avant des idées novatrices en vue d'améliorer la qualité de ses services dans les centres Infotouriste et au centre d'appels. À ce titre, mentionnons la mise à jour et la bonification du programme de formation offert aux conseillers en séjour, lesquels accompagnent les visiteurs dans la planification de leurs voyages.

Les résultats du sondage témoignent d'un taux de satisfaction élevé des clientèles touristiques, puisque 98,0 % d'entre elles se sont déclarées satisfaites ou très satisfaites des services reçus de la part des conseillers en séjour. Ce résultat est de huit points de pourcentage supérieur à la cible.

Indicateur 4 : Proportion des répondants qui se déclarent très satisfaits de l'accueil reçu de la part des représentants touristiques dans la destination

(Mesure de départ : 72 %)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	85 %	85 %	86 %	87 %
Résultats	74 % Cible non atteinte	76 % Cible non atteinte	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Bien que la cible n'ait pas été atteinte, le niveau de satisfaction poursuit une croissance depuis la mesure de départ. Il importe de souligner que la cible est dépassée pour la clientèle américaine (nord-est des États-Unis), avec un taux de satisfaction de 91 % de l'accueil reçu par les représentants de l'industrie touristique. Par ailleurs, il est intéressant de noter que le regroupement des répondants satisfaits et très satisfaits porterait notre résultat à 89 %.

OBJECTIF 1.3 : METTRE EN VALEUR LES ATOUTS TOURISTIQUES EN VUE DE STIMULER L'ENGOUEMENT POUR LA DESTINATION DU QUÉBEC

Contexte lié à l'objectif : Le Québec présente des atouts touristiques indéniables qui peuvent en faire une destination prisée – on pense entre autres à l'accès à la nature, au tourisme autochtone et aux expériences haut de gamme. Ces caractéristiques témoignent d'une offre touristique variée qui en a beaucoup à proposer. Dans cette optique, l'engouement pour la destination ne se mesure pas qu'à la volonté de visiter le Québec à une reprise, mais aussi à la volonté d'y revenir.

En ce sens, l'intérêt des voyageurs québécois pour le Québec ainsi que la proportion des touristes hors Québec qui souhaitent y revenir dans les prochaines années représentent de bons indicateurs de leur engouement pour la destination et de leur fidélisation. La fidélisation des touristes, soit le fait de visiter plus d'une fois une destination donnée, représente un avantage majeur pour générer de la richesse.

En 2021, selon un sondage effectué à la demande du Ministère, la proportion des répondants québécois ayant l'intention de voyager au Québec lors de la prochaine saison estivale avait été relativement élevée, soit 83 %, notamment en raison du contexte pandémique. Alors qu'en 2022, les intentions des répondants québécois de voyager au Québec lors de la saison estivale s'élevaient à 74 %. Par comparaison, en 2019, ce résultat atteignait 80 %.

Quant aux touristes hors Québec, seul le marché de l'Ontario a été sondé en 2021 en raison de la fermeture de la frontière canadienne. Une proportion de 31 % des répondants ontariens avait indiqué avoir l'intention de visiter le Québec lors de la saison estivale. Cette proportion a grimpé à 36 % pour la saison estivale 2022, notamment en raison d'un meilleur sentiment à l'égard du fait de voyager.

D'ailleurs, la marque de destination Bonjour Québec mise en place en 2020 peut contribuer à l'engouement pour le tourisme au Québec et à sa découverte. En effet, tout au long de son parcours, la marque Bonjour Québec accompagne le voyageur par des contenus inspirants, pertinents, riches et interactifs. La familiarisation des clientèles avec la marque représente donc une donnée favorable.

Indicateur 5 : Proportion de la clientèle sondée ayant consulté le site Bonjour Québec pour la planification de son voyage

(Mesure de départ : 18 %)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	18 %	19 %	19 %	20 %
Résultats	21 % Cible atteinte	23 % Cible atteinte	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Le résultat obtenu pour cet indicateur montre que 23 % de la clientèle sondée a consulté le site Bonjour Québec pour la planification de son voyage. Ainsi, non seulement la cible a été atteinte, mais cette proportion est en croissance par rapport à l'année précédente.

Indicateur 6 : Proportion des touristes issus des marchés ciblés ayant l'intention de voyager au Québec au cours de la prochaine année

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	35 %	35 %	36 %	37 %
Résultats	31 % Cible non atteinte	34 % Cible non atteinte	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Le résultat obtenu représente la proportion des touristes issus des marchés de proximité (Québec, Ontario et les provinces maritimes) qui ont l'intention de voyager au Québec au cours de la prochaine année. En raison de leur proximité géographique avec le Québec, ces clientèles sont plus susceptibles de revisiter la destination d'une année à l'autre, ce qui signifie que le potentiel de fidélisation est important. Toutefois, il faut souligner que la cible fixée pour 2024-2025 semble ambitieuse. En effet, en retirant les données relatives à la clientèle québécoise de l'analyse des marchés de proximité, le résultat moyen obtenu chute à 20 %. Des efforts supplémentaires doivent donc être investis dans les marchés de proximité hors Québec, notamment en ce qui a trait à la promotion de la diversité de l'offre québécoise. Notons tout de même une croissance de cette proportion par rapport à l'année précédente.

OBJECTIF 1.4 : RENFORCER LE RÔLE DU TOURISME COMME LEVIER DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Contexte lié à l'objectif : L'industrie touristique peut jouer un rôle important dans le développement de l'économie québécoise en générant des retombées économiques considérables, et ce, dans toutes les régions du Québec. Le Ministère suit une feuille de route qui lui permettra de renforcer encore davantage le rôle du tourisme.

En 2021, 14,9 millions de touristes ont visité le Québec et les recettes touristiques se chiffraient à 9,1 milliards de dollars. Pour mesurer le rôle du tourisme et son importance, le Ministère s'appuie sur des données probantes comme le nombre de visiteurs annuels, le niveau du PIB touristique ainsi que les entrées de devises de l'international.

Indicateur 7 : Nombre de visiteurs annuels

(Mesure de départ : 50,9 M, année de référence 2022)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	56,5 M	58,0 M	62,0 M	65,0 M
Résultats	62,2 M Cible atteinte	65,5 M ¹ Cible atteinte	S. O.	S. O.

1 Les données sont compilées sur la base de l'année civile.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Connaissant l'importance de l'apport du tourisme dans le développement économique du Québec, le Ministère et ses partenaires ne ménagent aucun effort pour accroître le nombre de visiteurs chaque année. En 2024, le Québec a accueilli 65,5 millions de visiteurs, dépassant ainsi de 13 % l'objectif de 58 millions fixé par le Ministère. Il est intéressant de noter que le nombre de touristes internationaux a augmenté de 7,3 % par rapport à l'année précédente. Ce nombre est en effet passé de 4,1 millions à 4,4 millions.

Indicateur 8 : Niveau du PIB touristique³

(Mesure de départ : 8,7 G\$)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	10 G\$	11 G\$	12 G\$	14 G\$
Résultats	12,7 G\$ Cible atteinte	13,6 G\$ ¹ Cible atteinte	S. O.	S. O.

1 Les données sont compilées sur la base de l'année civile.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

La hausse des dépenses des visiteurs québécois, canadiens et internationaux observée en 2024 par rapport à l'année précédente se traduit directement par une contribution plus importante au PIB du Québec en 2024. De ce fait, cette hausse du niveau du PIB touristique permet d'atteindre la cible établie.

3. Le résultat du PIB touristique pour 2024 est calculé selon une approche identique à celle utilisée pour l'année 2023.

Indicateur 9 : Dépenses touristiques des visiteurs en provenance de l'international

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	3,5 G\$	4,0 G\$	4,5 G\$	5,0 G\$
Résultats	4,1 G\$ Cible atteinte	4,2 G\$ ¹ Cible atteinte	S. O.	S. O.

1 Les données sont compilées sur la base de l'année civile.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Depuis la reprise des activités de promotion de notre destination, les touristes internationaux sont de retour en grand nombre au Québec, contribuant ainsi à l'atteinte du résultat. En outre, les dépenses de cette clientèle atteignent 4,2 milliards \$, permettant de dépasser la cible de 4,0 milliards \$ fixée pour 2024-2025.

**ENJEU STRATÉGIQUE 2 : UNE INDUSTRIE INNOVANTE PORTÉE
PAR UN SAVOIR-FAIRE RECONNU QUI S'ADAPTE AUX
NOUVELLES TENDANCES TOURISTIQUES ET AUX TRANSITIONS
DÉMOGRAPHIQUES ET CLIMATIQUES**

Orientation 2 : Propulser la transformation de l'industrie touristique

OBJECTIF 2.1 : SUSCITER L'INNOVATION DANS L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

Contexte lié à l'objectif : La transformation numérique des entreprises est un moyen efficace d'améliorer leur visibilité, mais aussi leur productivité. Offrir des services numériques est devenu indispensable pour que la clientèle puisse accéder à l'information et la partager. L'industrie touristique est donc appelée à continuer sa transformation sur le plan technologique, comme en témoignent de nombreuses initiatives à l'échelle mondiale. Les services sont destinés à évoluer et à continuer de le faire en fonction des plus récentes innovations technologiques et tendances, et le Québec a l'occasion de montrer son savoir-faire en développant de nouvelles solutions numériques.

Ces innovations représentent une occasion indéniable de favoriser une expérience de meilleure qualité aux touristes, de développer une intelligence d'affaires fiable et rapide et de rendre le Québec encore plus attractif. Les entreprises qui souhaitent ainsi accélérer leur transformation et augmenter leur productivité en intégrant des solutions innovantes pourront compter sur le soutien du Ministère.

Indicateur 10 : Nombre de projets financés visant une hausse de la productivité des organisations

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	62	72	83	93
Résultats	139 Cible atteinte	140 Cible atteinte	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Pour 2024-2025, trois programmes du MTO ont permis la réalisation de 140 projets ayant pour objectif une hausse de la productivité des organisations. Parmi ceux-ci, 52 ont bénéficié de l'aide du Programme d'innovation touristique, 31 du Programme de soutien au virage numérique des activités, des attractions et des événements touristiques québécois, et 57 des Ententes de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme 2022-2025 – volet développement numérique d'une entreprise.

Indicateur 11 : Diminution de l'écart entre les taux de postes vacants des secteurs associés au tourisme et ceux de l'ensemble des secteurs d'activités

(Mesure de départ : 4,10 p.p.*)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	4,00 p.p.	3,75 p.p.	3,50 p.p.	3,00 p.p.
Résultats	0,9 p.p. Cible atteinte	0,4 p.p. Cible atteinte	S. O.	S. O.

* p.p. : Point de pourcentage.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Un nombre de postes vacants en diminution, une demande de travail vigoureuse en tourisme, ainsi que des conditions salariales en hausse font partie des facteurs qui expliquent ce résultat.

Afin de soutenir l'emploi dans l'industrie touristique, le ministère du Tourisme soutient financièrement son comité sectoriel de main-d'œuvre, le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), et collabore étroitement avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Une entente globale de 2 millions \$ visant l'attractivité des emplois et la fidélisation de la main-d'œuvre selon les principes de responsabilité sociale des entreprises est en vigueur jusqu'en juillet 2026.

Dans la dernière année, les principaux projets qui ont été déployés sont :

- L'élaboration d'un plan de développement des compétences numériques dans le secteur du tourisme (200 000 \$, 2022-2024) ;
- Le déploiement national d'une plateforme numérique de partage de main-d'œuvre en tourisme (1,1 million \$, 2023-2026).

OBJECTIF 2.2 : SOUTENIR L'ÉMERGENCE ET L'INTÉGRATION DES PRATIQUES DURABLES ET RESPONSABLES DANS L'OFFRE TOURISTIQUE

Contexte lié à l'objectif : Le ministère du Tourisme nourrit l'ambition de positionner le Québec comme une destination touristique durable et à l'avant-garde. À cet égard, il souhaite promouvoir un tourisme à la fois bénéfique pour les individus et respectueux de l'environnement et des collectivités. C'est dans cette optique qu'il a déployé son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 (PATRD), puis qu'il a élaboré sa Stratégie de croissance durable du tourisme 2025-2030.

Dans ce cadre, les programmes d'aide financière sont d'importants leviers à la disposition du Ministère pour stimuler et soutenir l'adoption de pratiques novatrices et durables par les entreprises et les autres intervenants du secteur touristique. En effet, ils permettent de sensibiliser l'industrie à l'importance d'être plus résiliente, innovante et adaptée aux besoins actuels et futurs des clientèles touristiques. De plus, les programmes d'aide financière contribuent activement à l'effort gouvernemental pour appuyer la transition du Québec vers une économie plus verte et plus responsable, en incitant à l'adoption de bonnes pratiques et en accélérant le passage à l'action des entreprises et des partenaires touristiques. Ces derniers montrent globalement une forte volonté d'adopter des pratiques d'affaires plus durables et plusieurs ont déjà entamé des actions en ce sens. Le Ministère s'engage donc à appuyer et à accélérer cette transition, notamment en soutenant des programmes qui prennent en considération les impératifs de l'industrie touristique en matière de durabilité.

Indicateur 12 : Proportion des programmes financés par le Ministère visant le développement de l'offre touristique et intégrant des critères d'analyses ou des exigences en matière de tourisme responsable et durable

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	90 %	93 %	95 %	97 %
Résultats	100 % Cible atteinte	100 % Cible atteinte	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Cet indicateur mesure la proportion de programmes financés par le Ministère visant le développement de l'offre touristique et intégrant des critères ou des exigences en matière de tourisme responsable et durable (TRD).

En 2024-2025, la cible de 93 % a été dépassée, car l'ensemble des 17 programmes concernés par cet indicateur ont respecté les exigences ou les critères en matière de TRD, ce qui correspond à un résultat de 100 %. Ce résultat s'explique par la mobilisation et la collaboration de l'ensemble des directions impliquées dans l'élaboration et la gestion de programmes d'aide financière au MTO. En effet, celles-ci ont été informées des objectifs ambitieux en TRD que poursuit le MTO et ont été sensibilisées à l'importance de contribuer à l'effort gouvernemental en matière de soutien financier durable. De plus, une équipe en TRD leur a offert un accompagnement pour faciliter l'intégration de critères ou d'exigences en ce sens dans les leviers financiers sous leur responsabilité. En complément, le MTO poursuit sa collaboration avec le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP) afin d'assurer la cohérence de ses interventions avec les orientations de ce dernier. Bien que le Plan d'action pour un tourisme responsable et durable (PATRD) ait pris fin le 31 mars 2025, l'intégration de critères ou d'exigences en matière de tourisme responsable et durable dans les programmes d'aide financière du MTO se poursuit dans le cadre de la nouvelle Stratégie de croissance durable du tourisme 2025-2030.

OBJECTIF 2.3 : PROMOUVOIR ET SOUTENIR L'UTILISATION DE DONNÉES STRATÉGIQUES EN TOURISME

Contexte lié à l'objectif : L'attractivité du secteur du tourisme passe par la promotion de données stratégiques et leur utilisation dans le but d'éclairer les décisions stratégiques du gouvernement, des partenaires et des entreprises touristiques. La promotion des données stratégiques permet aux différents acteurs de l'industrie (entreprises, promoteurs, associations) d'avoir accès aux données pertinentes pour prendre des décisions éclairées.

Indicateur 13 : Taux d'accroissement de la consultation des données mises en ligne par le Ministère

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	2 %	2 %	2 %	2 %
Résultats	21,8 % Cible atteinte	42 % ¹ Cible atteinte	S. O.	S. O.

1 Les données sont compilées sur la base de l'année civile.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

La Direction des connaissances stratégiques et de l'intelligence d'affaires a complètement revu son mode de diffusion de données, en privilégiant désormais des tableaux de bord interactifs. Cette nouvelle approche a suscité une demande surpassant les objectifs initiaux. L'année 2023-2024 a marqué le décollage de cette initiative, alors que 2024-2025 s'est inscrite dans une logique de consolidation et d'élargissement des produits diffusés.

De nombreux événements de mise en valeur (webinaires et formations) ont maintenu l'intérêt envers nos données, qui font dorénavant partie de la boîte à outils des associations touristiques et des acteurs de l'industrie. Des publications sur les médias sociaux et dans la presse spécialisée (TourismExpress) ont de plus contribué à la notoriété des nouveaux produits.

ENJEU STRATÉGIQUE 3 : UNE DYNAMIQUE COLLABORATIVE ALIGNÉE SUR DES PRIORITÉS STRATÉGIQUES PARTAGÉES ENTRE LE MINISTÈRE ET SES PARTENAIRES

Orientation 3 : Accroître la synergie au sein du Ministère et avec les partenaires

OBJECTIF 3.1 : AGIR À TITRE D'INSTIGATEUR D'UNE DYNAMIQUE COLLABORATIVE AVEC LES PARTENAIRES TOURISTIQUES

Contexte lié à l'objectif : Dans une optique de vitalisation de l'industrie et de dynamisation des relations, les intervenants touristiques et les partenaires clés devront entretenir la dynamique collaborative qui existe entre eux. La mise à contribution, le dialogue et la concertation entre les acteurs permettront de maximiser les retombées de cette collaboration.

Le Ministère joue un rôle clé dans le maintien de l’engagement, de la mobilisation et de l’adhésion de ses partenaires en vue d’atteindre les objectifs stratégiques fixés. Le taux de satisfaction à l’égard de cette dynamique représentera un fidèle indicateur de succès.

Indicateur 14 : Taux de satisfaction des partenaires à l’égard de la dynamique collaborative avec le Ministère

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	75 %	75 %	80 %	85 %
Résultats	88,3 % Cible atteinte	88,2 % ¹ Cible atteinte	S. O.	S. O.

1 Résultat du sondage effectué en septembre 2024.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

À la suite d’un sondage réalisé au cours de la période 2024-2025 auprès des partenaires du ministère du Tourisme, l’analyse des données a révélé un taux de satisfaction de 88,2 % de la part des répondants à l’égard des collaborations établies avec le Ministère. La disponibilité des intervenants du Ministère, le maintien d’une relation de confiance et la qualité du service figurent parmi les principaux éléments ayant contribué à ce résultat.

OBJECTIF 3.2 : AGIR POUR MAINTENIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL STIMULANT ET MOBILISATEUR AU SEIN DU MINISTÈRE

Contexte lié à l’objectif : Les employés qui composent l’effectif du Ministère sont les acteurs et les actrices essentiels à la réalisation de sa mission. La performance de l’organisation repose donc sur la qualité des relations avec les partenaires de même que la compétence et l’expertise des employés qui font partie de son personnel. Il devient essentiel pour le Ministère de disposer d’une main-d’œuvre mobilisée et engagée qui choisit de poursuivre sa carrière au sein de l’organisation. Pour ce faire, le Ministère a élaboré le Plan d’action 2024-2027 *Ensemble pour une expérience employé mobilisante* qui s’articule autour de quatre dimensions, soit l’embauche, l’accueil et l’intégration ; la santé globale ; le climat et l’environnement de travail ; ainsi que le développement et le cheminement de carrière. Avec ce plan notamment, le Ministère favorise une expérience employé enrichissante tout au long du parcours professionnel de chacun. La qualité de l’expérience employé se mesure, entre autres, par le taux de fidélisation puisque celui-ci représente un indicateur significatif en ce qui concerne la satisfaction du personnel et son engagement.

Indicateur 15 : Taux de fidélisation des employés

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	80 %	80 %	80 %	80 %
Résultats	90,7 % Cible atteinte	95,9 % Cible atteinte	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Au cours de l'année 2024-2025, le Ministère a déployé le Plan d'action 2024-2027, Ensemble pour une expérience employé mobilisante. Les mesures réalisées dans le cadre de la première année de mise en œuvre du Plan ont contribué positivement au taux de fidélisation des employés.

En 2024-2025, plusieurs initiatives ont été instaurées, notamment :

- Le déploiement du Parcours d'accueil et d'intégration des nouveaux employés ;
- L'introduction d'une pratique de jumelage avec un collègue accompagnateur dès l'embauche ;
- L'élaboration d'une Programmation annuelle en santé et mieux-être ;
- La réalisation d'une formation au sein des équipes de travail permettant d'identifier des actions concrètes pour moduler les répercussions de la charge de travail sur leur bien-être ;
- La bonification de l'offre d'activités de développement pour les gestionnaires.

Ainsi, le Ministère s'engage à poursuivre ses efforts afin de maintenir un environnement de travail stimulant permettant d'offrir une expérience employé toujours plus humaine et engageante.

2.2 Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens (DSC) 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. Les résultats 2024-2025 sont tous plus élevés que les cibles définies dans la DSC.

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

Sommaire des résultats des engagements portant sur la qualité des services et sur les normes de service de la Déclaration de services aux citoyens

Date d'entrée en vigueur : 14 juillet 2021

Engagement	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Délai moyen 2024-2025
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	98,7 % Cible atteinte	Taux de satisfaction minimal de 90 %	98,0 % Cible atteinte	N. A.
Traiter les demandes avec diligence				
Téléphone : Répondre dans un délai maximal de deux (2) minutes	97,3 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas	98,2 % Cible atteinte	16 secondes
Courrier électronique : Répondre dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables suivant la réception de la demande	99,6 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas	99,5 % Cible atteinte	4 h 27 ¹
Centres Infotouriste : S'entretenir avec un conseiller dans un délai maximal de quatre (4) minutes	98,4 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas	99,3 % Cible atteinte	10 secondes
Discussion en ligne (clavardage) : Joindre un conseiller dans un délai maximal de cinq (5) minutes	99,6 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas (durant nos heures d'ouverture)	99,7 % Cible atteinte	7 secondes
Médias sociaux : Répondre dans un délai maximal d'un (1) jour ouvrable	99,2 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas	99,3 % Cible atteinte	N. D.
Site Web promotionnel BonjourQuebec.com : Permettre d'obtenir des renseignements utiles sur les attraits touristiques et les régions du Québec	81,7 % Cible atteinte	Dans 80 % des cas	85,7 % Cible atteinte	N. A.
Intervenants de l'industrie				
Assurer l'accessibilité de nos services, offrir un service courtois et fournir de l'information de qualité	87,2 % Cible atteinte	Taux de satisfaction minimal de 85 %	N. D. ²	N. D.

1 Le résultat couvre la période de septembre 2024 à mars 2025, puisque le système de collecte de données pour cette information a été mis en place à compter du mois de septembre 2024.

2 Le résultat n'est pas disponible pour 2024-2025, car le nombre de répondants au sondage est insuffisant pour en garantir la fiabilité.

Explication des résultats obtenus

Les résultats de l'ensemble des indicateurs surpassent les cibles établies dans la DSC pour l'année 2024-2025. À l'instar des résultats de l'année dernière, le Ministère a maintenu le haut niveau de qualité de ses services pour assurer la satisfaction de la clientèle et des intervenants touristiques, et afin de respecter ses engagements quant aux délais de traitements des demandes.

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

Engagement	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Délai moyen 2024-2025
Traiter avec attention votre plainte concernant la prestation des services rendus par le Ministère et son personnel dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrables	100 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas	100 % Cible atteinte	1,93 jour
Transmettre votre plainte aux mandataires chargés du traitement des plaintes des activités de l'industrie touristique dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception	100 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas	100 % Cible atteinte	1,24 jour
Transmettre votre plainte au ministère ou organisme concerné dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception	100 % Cible atteinte	Dans 90 % des cas	100 % Cible atteinte	1,26 jour

Suivi des plaintes

En 2024-2025, le Ministère a reçu 94 plaintes, commentaires et dénonciations, chaque élément ayant fait l'objet d'un traitement diligent. Il importe de préciser que ces plaintes peuvent concerner la prestation de services de l'industrie touristique, celle du Ministère, ou encore concerner d'autres ministères ou organismes.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

Secteur d'activité ¹	2023-2024	2024-2025	Écart
1. Sous-ministre, Secrétariat général, Performance et évaluation de programmes	18	17	-1
2. Partenariats et soutien aux clientèles	117	118	+1
3. Prospective, politiques et performance partenariale	28	31	+3
4. Services à la gestion	54	56	+2
Total	217	222	+5

1 Les secteurs d'activité sont généralement liés à la structure administrative de l'organisation et correspondent habituellement aux activités des différents sous-ministériats ou des vice-présidences.

Les écarts s'expliquent par les mandats réalisés au cours de l'année, notamment ceux relatifs à l'élaboration de la Stratégie de croissance durable du tourisme 2025-2030.

Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les conditions et modalités prévues dans la [Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre](#). Cette reddition de comptes s'effectue selon l'année civile.

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022	2023	2024
Proportion de la masse salariale (%)	1,4	1,6	1,3

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023	2024
Cadre	5	5,9	2,2
Professionnel	2,2	2,8	2,6
Fonctionnaire	1,1	1,1	1,4
Total¹	2,0	2,4	2,2

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

Somme allouée par personne

	2022	2023	2024
Somme allouée par personne ¹	1 185 \$	1 332 \$	1 214 \$

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

Taux de départ volontaire du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents, excluant les titulaires d'un emploi supérieur), qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Taux de départ volontaire du personnel régulier⁴

	Nombre 2022-2023	Taux (%) 2022-2023	2023-2024	Taux (%) 2023-2024	Nombre 2024-2025	Taux (%) 2024-2025	Taux de la fonction publique (%) ¹ 2024-2025
Retraite	7 ³	3,8	10	5,3	8	4,0	2,0
Démission	1	0,5	3	1,6	3	1,5	3,1
Mutation de sortie	18	9,8	22	11,6	7	3,5	3,8
Total - Départ volontaire ²	26	14,2 ³	35	18,4	18	9,0	9,0
Nombre moyen d'employés durant la période de référence	183	S. O.	190	S. O.	201	S. O.	S. O.

- 1 Les taux de mutation de sortie et de départ volontaire pour la fonction publique représentent la moyenne des taux de la fonction publique : le taux de départ volontaire ministériel et le taux de mutation de sortie ministériel sont comparables à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation et à la moyenne des taux de mutation de sortie de chaque organisation, puisqu'ils comprennent les mouvements de type mutation de sortie.
- 2 Total des employés ayant pris leur retraite, ayant démissionné et ayant effectué une mutation de sortie.
- 3 Ces chiffres diffèrent de ceux de l'année dernière, en raison de la nouvelle façon de présenter l'information instauré par le SCT.

4. Depuis 2024-2025, une nouvelle façon de présenter les données a été introduite par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Il est donc possible que certaines différences apparaissent par rapport aux données de l'année précédente.

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 québécoise⁵ : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

En date du 30 septembre 2024, la cible du Plan gouvernemental de régionalisation était atteinte, ce qui a mis fin au projet ainsi qu'à la cible identifiée pour le Ministère.

Emplois régionalisés au 30 septembre 2024⁶

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 2024
38	28

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2024-2025 ¹ (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2025 ² (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) - (1)	Dépenses réelles 2023-2024 ³ (000 \$) (4)
Direction, administration et gestion des programmes	13 092,6	15 363,0	2 270,4	15 838,2
Développement du tourisme	165 386,5	166 541,5	1 155,0	197 737,4
Organismes relevant de la ministre ⁴	40 549,5	343 026,1	302 476,6	235 285,7
Sous-total	219 028,6	524 930,6	305 902,0	448 860,3
Mesures du Budget 2024-2025 intégrées au Fonds de suppléance	7 200,0	7 200,0	0,0	20 100,0
Total	226 228,6	532 130,6	305 902,0	468 960,3

1 Budget de dépenses 2024-2025 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2024-2025.

2 Dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

3 Comptes publics 2023-2024.

4 Les organismes relevant de la 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.

5. Les termes « administration publique » et « organisations de l'administration publique (OAP) », dans le cadre du Plan gouvernemental de régionalisation, excluent les réseaux de la santé et de l'éducation qui ne sont pas visés par le plan.

6. Emplois régionalisés au 30 septembre 2024, selon les critères du Plan gouvernemental de régionalisation et les détails fournis dans le document de questions et réponses.

Principaux écarts

Les dépenses prévues du portefeuille ministériel s'établissent à 532,1 millions \$ en 2024-2025, ce qui représente une augmentation de 305,9 millions \$ par rapport au budget de dépenses initial, et une augmentation de 63,2 millions \$ par rapport aux dépenses réelles de la période 2023-2024.

Organismes relevant de la ministre

Pour le programme Organismes relevant de la ministre, l'augmentation de 302,5 millions \$ des dépenses prévues par rapport au budget de dépenses initial est due essentiellement à la hausse des dépenses en infrastructures, pour lesquelles le budget de dépenses est intégré au Fonds de suppléance.

Développement du tourisme

En ce qui a trait au programme Développement du tourisme, la diminution de 44,1 millions \$⁷ par rapport aux dépenses réelles de 2023-2024 s'explique principalement par une réduction des dépenses de subventions liées au Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique, par une baisse des dépenses pour la mise en œuvre du *Cadre d'intervention touristique 2021-2025 : Agir aujourd'hui. Transformer demain*, qui est arrivé à terme, et par une diminution des dépenses prévues pour le Programme de soutien aux stratégies de développement touristique.

Organismes relevant de la ministre

Enfin, pour le programme Organismes relevant de la ministre, la hausse de 107,7 millions \$ par rapport aux dépenses réelles de 2023-2024 est principalement attribuable à une hausse des dépenses liées aux projets d'infrastructures au Parc olympique.

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 mobilisant les partenaires et les acteurs de l'industrie pour accroître la performance économique de l'ensemble des régions, dans une perspective durable et responsable.

Les revenus annuels du Fonds proviennent d'une partie du produit de la taxe de vente du Québec, de la taxe sur l'hébergement, des droits payables en vertu du Règlement sur l'hébergement touristique (RLRQ, chapitre H-1.01, r.1), d'une affectation à partir des crédits alloués au Ministère, des sommes provenant de la vente de biens ou de services, et des contributions versées pour aider à la réalisation des objectifs du Fonds de partenariat touristique.

En 2024-2025, les revenus du Fonds s'établissaient à 357,4 millions \$, soit 19,4 millions de plus qu'en 2023-2024. La variation s'explique principalement par une augmentation de la constatation des revenus en lien avec le Programme de soutien aux stratégies de développement touristique et par une augmentation des revenus provenant de la taxe sur l'hébergement.

7. L'écart des dépenses liées au développement du tourisme incluent les montants des mesures du budget 2024-2025 intégrées au Fonds de suppléance.

Pour ce qui est des dépenses du Fonds, elles s'établissent à 355,1 millions \$ en 2024-2025, soit 22,8 millions de plus qu'en 2023-2024. La variation s'explique principalement par une augmentation des dépenses en lien avec le Programme de soutien aux stratégies de développement touristique et par une augmentation du soutien au tourisme régional financé à même la taxe sur l'hébergement versée au Fonds.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

En 2024, la Direction des ressources informationnelles (DRI) s'est réorganisée afin de se doter d'une nouvelle équipe entièrement consacrée au développement des projets en technologies de l'information (TI). Parmi les projets livrés depuis sa création, le Répertoire des établissements d'hébergement touristiques enregistrés est probablement l'un des plus connus. Toutefois, au cours de l'année, la DRI a également mis en place plusieurs portails ainsi qu'une interface d'application de programmation (API). Ces plateformes ont été conçues afin de faciliter la conformité aux obligations légales de la Loi sur l'hébergement touristique (LHT), dont le but ultime est de lutter contre les offres d'hébergement illégales.

Interface d'application de programmation (API)

La mise en place d'une interface d'application de programmation (API) au ministère du Tourisme a permis aux plateformes numériques d'hébergement transactionnelles, ayant un grand volume de données à valider, de vérifier la conformité des enregistrements automatiquement sans intervention humaine. Cet API permet aux applications des plateformes numériques d'hébergement transactionnelles de communiquer et d'échanger des données avec le Ministère à partir de leur propre API.

Deux fonctionnalités sont disponibles à travers l'API pour valider la conformité des enregistrements :

- Un POST, afin de valider la conformité d'un enregistrement ;
- Un GET, afin de vérifier les enregistrements annulés ou suspendus.

Ainsi, l'API de la plateforme transactionnelle communique avec l'API du ministère du Tourisme au moyen de ces deux fonctionnalités afin de valider la conformité des enregistrements

Portail API

Le Portail API, quant à lui, est un portail destiné aux développeurs des plateformes numériques d'hébergement transactionnelles afin que ces derniers puissent :

- Avoir un aperçu des fonctionnalités disponibles de l'API ;
- Obtenir la documentation des fonctionnalités disponibles ;
- Tester la conformité des enregistrements ;
- Et principalement, les aider au développement de leur propre API.

Ce portail a été principalement conçu dans le but de diminuer l'assistance technique à fournir aux développeurs par nos équipes. Cela pourrait éventuellement permettre de diminuer les coûts liés à de l'assistance 24/7, entre autres.

Le Répertoire des établissements d'hébergement touristiques enregistrés

Le Répertoire est l'outil officiel mis à la disposition du public par le ministère du Tourisme afin de vérifier qu'un établissement est dûment enregistré, et qu'il est de ce fait conforme à la Loi sur l'hébergement touristique (LHT). L'information présentée dans le Répertoire contribue potentiellement à réduire les délais associés aux demandes d'accès à l'information, puisqu'elle est désormais accessible au grand public.

Modernisation de l'outil de gestion de mots de passe

Afin de mettre en place les meilleures pratiques en matière de gestion des identités et des accès, un nouvel outil de gestion de mots de passe a été implanté. Ce système applique un chiffrement de bout en bout robuste pour tous les utilisateurs, appareils et sessions, protégeant ainsi les données à chaque point de contact.

Mise en place d'une plateforme de formation concernant les événements écoresponsables

Une plateforme a été mise en place afin de partager avec la communauté des promoteurs d'événements du Québec le matériel audiovisuel de formation réalisé par le Conseil québécois des événements écoresponsables. Cette action s'inscrit dans le cadre de l'accompagnement offert aux festivals et événements, ainsi que dans la mise en œuvre de mesures et de pratiques écoresponsables dans l'organisation d'activités événementielles.

Plan d'action LGRI

Le Centre opérationnel de cyberdéfense (COCD) du ministère du Tourisme a réalisé le plan d'action qui a été élaboré à la suite d'un audit en lien avec la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles (LGRI) des organismes publics et des entreprises du gouvernement. Ces actions, actuellement en cours de déploiement ou en voie de réalisation, ont notamment permis au Ministère d'améliorer sa posture de sécurité en matière de gouvernance, de réviser sa gestion des infrastructures et de renforcer ses capacités de détection des cybermenaces. La mise en place de procédures renouvelées et l'utilisation de nouvelles technologies ont également permis au COCD de se démarquer lors de la révision du plan d'action.

4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion des effectifs

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en équivalents temps complet (ETC) transposés⁸

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2023-2024 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
Personnel d'encadrement	34 174	—	34 174	18,7	18,1	+0,6
Personnel professionnel	229 708	788	230 496	126,2	116,4	+9,8
Personnel de bureau, technicien et assimilé	132 257	103	132 359	72,5	72,9	-0,4
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	4 046	—	4 046	2,2	2,2	0
Total	400 184	891	401 075	219,6	209,6	+10,0

Les données étant arrondies, la somme des montants peut ne pas correspondre exactement au total.

Explications des principaux écarts

L'écart à la hausse de 10 ETC, comparativement à 2023-2024, s'explique par le comblement de postes vacants afin de réaliser divers mandats en cours d'année, notamment ceux relatifs à l'élaboration de la Stratégie de croissance durable du tourisme 2025-2030. La cible de 219,6 ETC transmise au Ministère par le Secrétariat du Conseil du trésor a été respectée.

Contrats de service

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.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025

	Nombre	Valeur (000 \$)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	2	174 200 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	18	7 381 726 \$
Total des contrats de service	20	7 555 926 \$

8. Nombre d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures annuelles.

4.2 Développement durable

Résultats 2024-2025 du Plan d'action de développement durable 2023-2028

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
1.1.1.	1. Accroître la proportion d'entreprises qui axent leur stratégie d'affaires sur le développement durable	1.1. Nombre d'organisations ayant bénéficié d'un accompagnement en tourisme responsable et durable (Mesure de départ : s. o. [nouvel indicateur])	200	258 Cible atteinte
1.1.2.	2. Accélérer le développement de l'économie circulaire	2.1. Nombre d'initiatives en économie circulaire réalisées par les entreprises sélectionnées dans le cadre du projet vitrine d'économie circulaire pour le secteur de l'hébergement touristique	5 initiatives/ actions par hôtelier participant	25,6 Cible atteinte
1.2.1	3. Assurer le développement des compétences vertes	3.1. Niveau de compréhension des associations touristiques des bonnes pratiques et occasions favorables en matière de tourisme responsable et durable, entre 2023-2024 et 2027-2028	S. O.	S. O.
1.3.2.	4. Faciliter les choix de consommation responsables et locaux	4.1. Dans le cadre des plans montagnes, proportion du budget alloué pour la mise en œuvre d'actions qui contribuent au renforcement des chaînes d'approvisionnement local et responsable (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : non débutée)	20 %	21,1 % Cible atteinte
		4.2. Proportion des conseillers en séjour du Ministère ayant suivi une formation sur le tourisme responsable et durable (Mesure de départ : s. o.)	100 %	100 % Cible atteinte

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
2.3.1.	5. Améliorer l'accès aux milieux naturels et soutenir la pratique d'activités durables dans la nature	5.1. Nombre de projets soutenus dans le cadre du DOTPR d'ici la fin du programme (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : 28)	40	44 (dont 13 projets en 2024-2025) ¹ Cible atteinte
		5.2. Nombre d'entreprises accompagnées et/ou soutenues financièrement dans le cadre de l'Incubateur-accélérateur nordique (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : 35)	22 ²	19 Cible non atteinte
3.2.2.	6. Favoriser le dialogue interculturel et appuyer l'entrepreneuriat autochtone	6.1. Nombre de projets autochtones soutenus dans le cadre des programmes d'aide financière du MTO	22	40 Cible atteinte
4.2.1.	7. Accroître la part modale des déplacements actifs et collectifs	7.1. Nombre de projets soutenus dans le cadre de l'action 2.8.1, soit « Soutenir des projets visant à favoriser l'utilisation de transports actifs et collectifs lors de festivals et d'événements touristiques » (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : 0)	5 projets minimum, dont au moins : 1 projet hivernal ; 1 projet hors centre urbain ; 1 projet de sensibilisation et de promotion	32 Cible atteinte
		7.2. Nombre de projets soutenus dans le cadre de l'action 2.8.1, soit « Soutenir des projets visant à favoriser l'utilisation de transports actifs et collectifs lors de festivals et d'événements touristiques » et dont le promoteur visera le maintien pour les prochaines éditions ou la transférabilité à d'autres événements (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : 0)	2 projets	N. D. ³ Cible non atteinte

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
4.3.1.	8. Appuyer le développement régional durable	8.1. Pourcentage d'ATR dotées d'une planification stratégique de la destination intégrant des objectifs et des actions pour le développement d'un tourisme responsable et durable dans la région (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : 33 %)	100 %	100 % Cible atteinte
5.1.1.	9. Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	9.1. Proportion des interventions ministérielles ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité (renouvellement ou nouvelles mesures)	100 %	100 % Cible atteinte
5.3.4.	10. Accroître la part des programmes qui incluent des critères ou des exigences en matière de durabilité	10.1. Proportion des programmes financés par le Ministère visant le développement de l'offre touristique et intégrant des critères d'analyse ou des exigences en matière de tourisme responsable et durable	93 %	100 % Cible atteinte
5.4.1.	11. Accroître la part des acquisitions responsables	11.1. Proportion des acquisitions intégrant des composantes responsables Mesure de départ : s. o. (nouvel indicateur)	30 %	15 % Cible non atteinte
5.5.1.	12. Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	12.1. Indice de maturité numérique responsable Mesure de départ : s. o. (nouvel indicateur)	30 %	30,30 % Cible atteinte
5.7.1.	13. Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	13.1. Proportion des employés dont le port d'attache est attesté « ICI on recycle + » de niveau performance (Mesure de départ : s. o. [nouvel indicateur])	En cours	En cours Cible atteinte

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
5.8.2.	14. Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo des employés de l'État	14.1. Nombre annuel d'activités de sensibilisation ou de formation destinées aux employé(e)s (Mesure de départ au 1 ^{er} avril 2023 : s. o. [nouvel indicateur])	1 activité	3 activités Cible atteinte

- 1 La cible de 40 définie pour cet indicateur concerne l'entièreté du programme qui a été prolongé jusqu'en mars 2026. Le résultat obtenu depuis le début du programme est de 44 projets soutenus, dont 13 nouveaux. Toutefois, 4 des 35 projets soutenus en 2023-2024 ont été retirés.
- 2 La cible a été déterminée à 22 projets pour l'année 2024-2025.
- 3 Cette information sera disponible seulement lors de la réception du bilan en 2025-2026.

Détail des activités réalisées au cours de l'année :

Le Ministère poursuit ses efforts pour intégrer les principes de développement durable dans toutes ses interventions structurantes. Il se propose, entre autres, de miser sur l'amélioration continue de ses pratiques et des interventions qu'il soutient afin d'en réduire l'empreinte environnementale et de favoriser leurs retombées positives à l'égard des trois piliers du développement durable (social, économique et environnemental). Le Ministère demeure déterminé à contribuer à accélérer ce virage essentiel pour l'avenir de l'industrie touristique en plaçant le développement durable au centre de ses décisions. Ces efforts ont contribué à l'atteinte de la plupart des cibles de l'ensemble de ses engagements fixés pour cette année.

4.3 Occupation et vitalité des territoires

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022 définissait des priorités pour chaque région à la suite d'un vaste exercice de réflexion et de concertation des élus régionaux.

Afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de la Stratégie gouvernementale et des priorités régionales, le Ministère a publié un Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires. Puisque la Stratégie gouvernementale a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2024, la mise en œuvre du plan d'action du Ministère a elle aussi été prolongée.

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 étant des réponses plus générales aux priorités régionales décrites dans la Stratégie.

Action/réponse	État de réalisation
Soutien aux associations touristiques régionales (ATR) et signature d'ententes	En cours
Entente de partenariat régional et de transformation numérique 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	Réalisée
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
Soutien au développement de liaisons aériennes vers le Québec	En cours
Fonds de développement des entreprises touristiques	En cours
Incubateur-Accélérateur Nordique	En cours
Programme d'innovation touristique	En cours
Programme Explore Québec aérien	Réalisée en 2023-2024
Programme Explore Québec sur la route	En cours
Programme de soutien au virage numérique des activités, des attractions et des événements touristiques québécois	Réalisée
Promotion et commercialisation touristiques du Québec	En cours
Développement de formation et d'accompagnement pour les associations touristiques et autres partenaires clés pour la mise en œuvre du PATRD	En cours
Encourager les pratiques touristiques durables et climato-responsables / Destination durable et action concertée	En cours
Soutenir l'adaptation aux changements climatiques dans le secteur touristique	En cours
Développement et mise en œuvre concertés de plans montagnes	En cours
Vitrine en économie circulaire destinée au secteur de l'hébergement touristique	En cours
Soutien à l'adaptation de la certification écoresponsable Clé Verte pour les établissements d'hébergement touristique du Québec et appui au développement de formations en gestion écoresponsable	Réalisée
Mise en œuvre d'une stratégie en développement durable du secteur des croisières	En cours
Accompagnement à l'intégration de pratiques événementielles écoresponsables dans le cadre du programme d'aide financière aux festivals et événements (FÉ)	En cours
Soutien à l'accélération de la certification en accessibilité de Kéroul pour les établissements de cinq secteurs prioritaires	En cours

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

Le Ministère a pris l'engagement de mener diverses activités en réponse aux priorités régionales identifiées dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. Les tableaux ci-dessous fournissent un aperçu de l'état d'avancement des travaux concernant les priorités énoncées dans le Plan d'action du Ministère relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires pour chaque région concernée.

Abitibi-Témiscamingue

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	5
Afin de soutenir la création, la croissance ou l'adaptation des entreprises à leur nouvel environnement d'affaires, le MTO 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.	En cours	5
Le MTO 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	5

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 MTO 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 MTO 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.	Réalisée	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 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 MTO 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.	Réalisée	3

Centre-du-Québec

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le MTO 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 MTO 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.	En cours	1
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le MTO 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.	Réalisée	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 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 MTO 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.	Réalisée	6

Côte-Nord

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le MTO 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 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 MTO 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 MTO 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.	Réalisée	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.	En cours	7
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le MTO 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 MTO reconnaît l'importance du tourisme pour l'économie insulaire des Îles-de-la-Madeleine. Un appui au développement de projets majeurs ou de 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 MTO 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.	Réalisée	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 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 MTO 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 MTO 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.	En cours	1
À travers son Plan d'action pour un tourisme responsable et durable, le MTO 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.	Réalisée	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 MTO 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.	Réalisée	8

Mauricie

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Le MTO 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

Montréal

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 rentabilité pour les économies locales.	En cours	7
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le MTO 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 MTO appuiera financièrement la relance du tourisme d'affaires de Montréal. Un nouveau volet des 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.	Réalisée en 2023-2024	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 MTO 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 MTO 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.	En cours	2
Le MTO soutiendra la mise en place d'un incubateur-accélérateur de projets touristiques au nord du 49° 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 MTO 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 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.	En cours	12
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le MTO 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 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

Synthèse de l'état d'avancement des actions prioritaires

Dans l'ensemble, 74 actions ou réponses ont été proposées, dont 60 sont en cours de réalisation et 14 ont été réalisées.

Régions	Actions non amorcées (nombre)	Actions amorcées (nombre)	Actions en cours (nombre)	Actions en suspens (nombre)	Actions réalisées (nombre)	Actions abandonnées (nombre)	Nouvelles actions (nombre)	Actions modifiées (nombre)	Total (nombre)
Actions ou réponses générales	0	0	19	0	5	0	0	0	24
Abitibi-Témiscamingue	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Bas-Saint-Laurent	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Capitale-Nationale	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Centre-du-Québec	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Chaudière-Appalaches	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Côte-Nord	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Estrie	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Gaspésie	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Îles-de-la-Madeleine	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Lanaudière	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Laurentides	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Laval	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Mauricie	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Montréal	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Montréal	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Nord-du-Québec	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Outaouais	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Saguenay-Lac-Saint-Jean	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Total (nombre)	0	0	60	0	14	0	0	0	74

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.

Actions/réponse	État de réalisation
Promotion et commercialisation touristiques du Québec par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec	En cours
Développement de formation et d'accompagnement pour les associations touristiques et autres partenaires clés pour la mise en œuvre du PATRD	En cours

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.

Actions/réponse	État de réalisation
Mise en œuvre des ententes 2022-2026 conclues avec les 21 ATR	En cours
Mise en œuvre des Ententes de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme 2022-2025	Réalisée
Accompagnement des ATR et soutien administratif dans l'exécution de leurs responsabilités	En cours
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	En cours
Accompagnement des promoteurs en festivals et événements touristiques est confié au Conseil québécois des événements écoresponsables	En cours

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.

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

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

Conformément à l'ancienne Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (LFDAROP), qui était en vigueur jusqu'au 29 novembre 2024, le Ministère avait mis en place une procédure permettant la divulgation de ces actes par ses employés, tout en leur assurant une protection contre les représailles. L'information à ce sujet destinée au personnel était accessible dans l'intranet ministériel.

Du 1^{er} avril 2024 au 29 novembre 2024, soit la veille de l'entrée en vigueur des modifications importantes apportées à la LFDAROP, aucun dossier n'avait été soumis au responsable de l'application de cette loi.

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2024-2025	2024-2025
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations entre le 1 ^{er} avril et le 29 novembre 2024 ⁹	0
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ¹⁰	0
3. Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	0
4. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0
5. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ¹¹	0

9. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

10. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

11. Les transferts de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police ou un ordre professionnel, qui entraînent ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi sont répertoriés à ce point.

Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations, ventilés par catégorie d'acte répréhensible

Motifs vérifiés ventilés par catégorie d'acte répréhensible	Nombre de motifs	Motifs fondés
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	0	0
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	0	0
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	0	0
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	0	0
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	0	0
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible désigné précédemment	0	0
TOTAL	0	0

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Membres des minorités visibles, membres des minorités ethniques, personnes handicapées, personnes autochtones et femmes

Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes visés	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence – Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	25	12,4	29	13,4	28	12,7
Membres des minorités ethniques	9	4,5	11	5,1	11	5,0
Personnes handicapées	6	3,0	7	3,2	4	1,8
Personnes autochtones	2	1,0	2	0,9	2	0,9
Femmes	132	65,4	145	67,1	149	67,4

À moins d'indications contraires dans la révision des cibles, celles-ci sont les suivantes pour l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2028¹² :

- Membres des minorités visibles : 16,6 %
- Membres des minorités ethniques : 4,0 %
- Personnes handicapées : 2,4 %
- Personnes autochtones : 1,0 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation dans l'ensemble de l'effectif.

Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein du personnel d'encadrement – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes visés	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence – Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	2	13,3	3	18,8	3	20,0
Membres des minorités ethniques	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Personnes handicapées	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Personnes autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Femmes	11	73,3	10	62,5	9	60,0

À moins d'indications contraires sur la révision des cibles, celles-ci sont les suivantes pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2028¹³ :

- Membres des minorités visibles : 7,1 %
- Membres des minorités ethniques : 3,0 %
- Personnes handicapées : 0,5 %
- Personnes autochtones : 1,2 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation au sein du personnel d'encadrement.

12. Il est à noter que les cibles de représentativité pour les membres des minorités ethniques, les personnes handicapées et les personnes autochtones sont des cibles intermédiaires. Celles-ci seront revues à la hausse lorsqu'elles seront atteintes, et ce, jusqu'à l'atteinte de la cible ultime, lequel correspond au taux de disponibilité de chacun des groupes dans la population active et en situation d'activité.

13. Idem.

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

Autres mesures ou actions en 2024-2025 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupes visés	Nombre de personnes visées
Actions de promotion et de sensibilisation sur l'intranet du Ministère : • Manchettes à l'occasion de journées thématiques portant sur les membres des groupes cibles ; • Présentation des capsules d'autoformation portant sur la diversité et l'inclusion ; • Diffusion de trois portraits d'employé d'origine ethnoculturelle.	Membres des minorités visibles et ethniques, personnes autochtones et personnes handicapées	Tout le personnel
Ajout du badge « duoEmploi » dans les affichages de poste qui définit le ministère du Tourisme comme une organisation inclusive	Personnes handicapées	Les candidats qui postulent pour les postes offerts au ministère du Tourisme
Inscription voulant que le ministère du Tourisme ait mis en place un plan d'action en matière d'équité, de diversité et d'inclusion dans les affichages de poste	Membres des minorités visibles et ethniques, personnes autochtones et personnes handicapées	Les candidats qui postulent pour les postes offerts au ministère du Tourisme
Adoption du Plan d'action en matière d'équité, de diversité et d'inclusion 2024-2025	Membres des minorités visibles et ethniques, personnes autochtones et personnes handicapées	Tout le personnel
Adoption d'un plan annuel à l'égard des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel
Disponibilité des outils de travail et des services d'ergonomie pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles	Personnes handicapées	Tout le personnel

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Gouvernance réglementaire

La Loi sur l'hébergement touristique (RLRQ, chapitre H 1.01) et le Règlement sur l'hébergement touristique (RLRQ, chapitre H 1.01, r. 1), tous deux en majeure partie sous la responsabilité du ministère du Tourisme, ont une incidence sur les entreprises œuvrant dans le domaine de l'hébergement touristique. Dans le cadre de sa gouvernance réglementaire, le ministère du Tourisme met en application les fondements, les principes et les clauses prescrites de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif (décret n° 1668-2022 du 20 octobre 2022) lors de la révision des composantes de son cadre légal et réglementaire. Cet engagement a été maintenu lors de l'adoption du Règlement modifiant le Règlement sur l'hébergement touristique, qui est entré en vigueur le 4 juillet 2024.

Ces modifications réglementaires ont permis de mettre en place des moyens technologiques optionnels par l'entremise d'une interface de programmation d'application (API), entièrement automatisée, et d'un portail de vérification de la conformité des établissements d'hébergement touristique visant à faciliter les vérifications de la conformité des enregistrements par les exploitants de plateformes numériques d'hébergement transactionnelles.

Application de la règle du « un pour un »

En vertu de l'article 10 de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, un ministère peut être exempté de l'exigence du « un pour un » lorsque les mesures proposées visent notamment à lutter contre l'évasion fiscale et qu'elles sont rendues nécessaires en raison de l'émergence de nouvelles problématiques socio-économiques ou environnementales.

De plus, le ministère du Tourisme ne fait pas partie de la liste de l'Annexe 1 de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif.

Réalisations et résultats

Allègement réglementaire

Les modifications qui ont été apportées au Règlement sur l'hébergement touristique sont en phase avec les fondements et principes énoncés dans la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif. En effet, ces modifications réglementaires permettent aux exploitants des plateformes numériques d'hébergement transactionnelles d'optimiser, s'ils le souhaitent, le processus obligatoire de vérification de la validité des certificats d'enregistrement, en offrant une alternative à la vérification manuelle de ces derniers.

Allègement administratif

Afin d'alléger le fardeau administratif des plateformes numériques d'hébergement transactionnelles, le ministère du Tourisme (MTO) a mis en place des moyens technologiques permettant une vérification automatisée de la conformité des établissements d'hébergement touristique.

Depuis juillet 2024, ces plateformes peuvent utiliser une interface de programmation d'application (API) ou un portail destiné à la vérification des numéros d'enregistrement et à leur date d'expiration. Cette solution s'ajoute à la méthode actuelle de vérification par certificat d'enregistrement, jugée efficace, mais contraignante en raison du traitement manuel qu'elle engendre.

Ces outils technologiques, rendus possibles grâce à une modification du Règlement sur l'hébergement touristique, offrent plus de flexibilité et visent à faciliter le respect des obligations prévues à la Loi sur l'hébergement touristique. Leur utilisation est facultative, chaque entreprise pouvant choisir l'approche la mieux adaptée à son modèle d'affaires.

Par cet engagement, le MTO répond aux préoccupations des exploitants de plateformes concernant les exigences administratives, en leur offrant la possibilité de simplifier le processus de conformité grâce à des moyens automatisés.

Éléments de visibilité

Dans le cadre du programme d'[Aide financière aux festivals et aux événements touristiques](#) (AFE), un promoteur doit transmettre ses preuves de visibilité au Ministère afin d'obtenir son dernier versement annuel aux volets 1 et 2.

En 2024-2025, un processus allégé de vérification des éléments de visibilité a été proposé pour tous les festivals et événements qui obtiennent une aide financière de 75 000 \$ et moins. Ainsi, depuis le 10 mai 2024, un seul des éléments de visibilité comportant la signature gouvernementale produits par le promoteur est vérifié par le Ministère. Cette façon de faire lui procure plus d'agilité et permet d'accélérer le processus de versement de l'aide financière.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	96
---------------------------------	----

Nombre de demandes traitées¹⁴, 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	Rectifications
0 à 20 jours	64	0	0
21 à 30 jours	18	1	0
31 jours et plus (le cas échéant)	17	0	0
Total	99	1	0

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

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la <i>Loi</i> invoquées
Acceptée entièrement	50	0	0	13, 53, 54
Partiellement acceptée	10	1	0	9, 23, 24, 28.1, 29, 33, 53, 54
Refusée entièrement	12	0	0	15, 23, 24, 28.1, 29, 33, 34, 39, 53, 54
Autres	27	0	0	1, 15, 48, 9, désistement

Mesures d'accommodement et avis de révision

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	2

14. On entend par demandes traitées celles dont le traitement a été terminé au cours de l'année financière. La date de réception pourrait donc être antérieure à l'année financière visée par cette reddition de comptes. De même, le nombre de demandes reçues dans l'année et le nombre de demandes qui ont été traitées pourraient différer.

4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

Émissaire

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État ?	Oui
Si oui, énumérer cette ou ces mesures.	La personne-ressource est nommée dans l'Espace linguistique de l'intranet et dans chaque article et manchette en lien avec l'application de la Charte et l'exemplarité de l'État.

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation a pris une directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle et l'a transmise au ministre de la Langue française en vue de son approbation ?	Oui
Si vous avez pris une directive particulière, combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ?	38
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration et le Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> ?	Non
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions.	S. O.

Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?	Oui
Si oui, énumérez cette ou ces mesures :	Amélioration de l'Espace linguistique de l'intranet et publication d'articles et de manchettes de promotion
L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé ?	21
Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est souhaitable ?	2

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 de l'État pour en maintenir la qualité ainsi qu'à assurer la pérennité et l'accessibilité.

Pour les biens et services actuellement tarifés

Le Ministère tire des revenus provenant des droits payables aux fins de l'enregistrement et du renouvellement annuel de l'enregistrement d'un établissement d'hébergement touristique en vertu du Règlement sur l'hébergement touristique, ainsi que de certaines activités commerciales dans les centres Infotouriste, telles que la location d'espaces et la vente de services.

Revenus de tarification, coûts et niveau de financement

Bien ou service tarifié (ou groupe de biens et services)	Revenus perçus (\$)	Coûts des biens et services rendus (\$)	Niveau de financement atteint (%)	Niveau de financement visé (%)
Enregistrement et renouvellement annuel de l'enregistrement d'un établissement d'hébergement touristique	3 250 843	3 250 843	100	100
Location d'espaces	101 519	N. D.	N. D.	N. D.
Vente de services	24 008	N. D.	N. D.	N. D.

Méthode de fixation et d'indexation des tarifs

Bien ou service tarifié (ou groupe de biens et services)	Méthode de fixation ¹⁵	Date de la dernière révision tarifaire	Mode d'indexation
Enregistrement et renouvellement annuel de l'enregistrement d'un établissement d'hébergement touristique	CS	2022-09-01	2025-01-01 Selon l'indice des prix à la consommation
Location d'espaces	DA	2020-02-01	2024-02-01 Selon la valeur du marché
Vente de services	DA	2024-12-19	2025-02-01 Selon la valeur du marché

15. Le tarif est fixé en fonction de la valeur marchande, en fonction du coût des services, ou par décision administrative.

