

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

MINISTÈRE DU TOURISME



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

MINISTÈRE DU TOURISME

Avis au lecteur

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

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

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

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

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-95725-6 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-95726-3 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec, 2023

MESSAGE DE LA MINISTRE



Madame Nathalie Roy

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

Madame la Présidente,

Je vous sou mets le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* du ministère du Tourisme pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2023. Préparé conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce rapport présente les résultats obtenus par le Ministère relativement à ses engagements.

Je souhaite remercier les membres du personnel du Ministère pour tout le travail effectué au cours de la dernière année financière. Grâce à leur professionnalisme et à leur dévouement, notre industrie touristique bénéficie d'un précieux soutien dans sa croissance. Leur contribution a permis d'atteindre les réalisations présentées dans ce rapport.

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

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to Caroline Proulx.

**La ministre du Tourisme et ministre responsable
de la région de Lanaudière, Caroline Proulx**

Québec, septembre 2023

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



Madame Caroline Proulx

Ministre du Tourisme
Hôtel du Parlement, Québec

Madame la Ministre,

J'ai le privilège de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* du ministère du Tourisme. Ce rapport fait état des résultats obtenus par le Ministère à l'égard des engagements pris dans son Plan stratégique 2019-2023, mis à jour à l'été 2021, et dans sa Déclaration de services aux citoyens. Il présente également l'information relative à l'utilisation de ses ressources ainsi qu'au respect des exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

L'année 2022-2023 a marqué une étape significative dans la reprise et le développement de l'industrie touristique au Québec. Après deux années caractérisées par les effets persistants de la pandémie liée à la COVID-19, le secteur touristique a enregistré des avancées notables et prometteuses. La plupart des indicateurs témoignent d'une relance vigoureuse : le Québec a accueilli 22,1 millions de touristes en 2022, ce qui représente une augmentation de 38 % par rapport à l'année précédente. Cette tendance positive s'est étendue aux visiteurs de l'étranger, qui ont été 2,5 millions à découvrir les charmes de notre province pour une hausse de 310 % comparativement à l'année 2021.

Cette croissance importante de la demande touristique s'est traduite par des recettes s'élevant à 14,5 milliards de dollars et une montée de 60 % par rapport à l'année 2021. Les dépenses des touristes internationaux ont aussi connu une augmentation de 269 %, atteignant 2,5 milliards de dollars en 2022.

Cette vitalité retrouvée du secteur touristique est notamment le fruit des nombreuses réalisations de l'équipe du Ministère, de ses partenaires régionaux et sectoriels de même que de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

En s'appuyant sur le Cadre d'intervention touristique 2021-2025, *Agir aujourd'hui, transformer demain*, et le Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025, *Penser le tourisme différemment*, le Ministère a renforcé son soutien envers l'ensemble des acteurs du secteur à travers ses différents programmes et a favorisé un développement responsable et durable de l'industrie touristique, améliorant ainsi la compétitivité et la pérennité de celle-ci.

Les réalisations présentées dans ce rapport montrent en définitive l'engagement pris par le Ministère et son personnel pour que le secteur du tourisme contribue toujours à enrichir le Québec et ses communautés dans toutes les régions.

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

La sous-ministre du Tourisme, Audrey Murray

Québec, septembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES	5
1. L'ORGANISATION	7
1.1 L'organisation en bref	7
1.2 Faits saillants	11
2. LES RÉSULTATS	15
2.1 Plan stratégique	15
2.2 Déclaration de services aux citoyens	22
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	25
3.1 Utilisation des ressources humaines	25
3.2 Utilisation des ressources financières	27
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	29
4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES	31
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	31
4.2 Développement durable	32
4.3 Occupation et vitalité des territoires	34
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	47
4.5 Accès à l'égalité en emploi	47
4.6 Allègement réglementaire et administratif	52
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	53
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	55
4.9 Politique de financement des services publics	56

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Nous sommes responsables des résultats contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* du ministère du Tourisme. La présente déclaration porte sur l'exactitude et la fiabilité des données qu'il présente.

Ainsi, ce rapport :

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

Nous déclarons que le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* du ministère du Tourisme présente fidèlement les résultats obtenus relativement à ses engagements.

À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans ce rapport ainsi que les contrôles y afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2023.

Les membres de la direction,



Audrey Murray
Sous-ministre du Tourisme



Marie-Ève Bédard
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



Sophie Boisvert
Directrice générale des services à la gestion



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

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

Madame Audrey Murray

Sous-ministre
Ministère du Tourisme

Madame la Sous-Ministre,

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

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons relevé aucun élément qui nous porte à croire que l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2022-2023 du Ministère n'est pas, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

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



Robert L'Ecuyer, CPA

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2023

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Mission

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

Vision

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

Valeurs

Les valeurs qui guident et encadrent les actions organisationnelles sont :

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

Fonctions stratégiques

Le Ministère exerce les quatre fonctions stratégiques suivantes :

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

Clientèles et partenaires

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

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

Par ailleurs, le Ministère peut compter sur différents partenaires et mandataires qui le soutiennent dans la réalisation de sa mission, dont l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, les associations touristiques régionales, les associations touristiques sectorielles 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 de la sous-ministre, s'appuie sur les unités administratives suivantes :

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

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

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

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

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

Sociétés d'État

La ministre du Tourisme a la responsabilité légale de la Société de développement et de mise en valeur du Parc olympique, de la Société du Centre des congrès de Québec et de la Société du Palais des congrès de Montréal.

Ces organisations présentent un rapport annuel de gestion distinct.

Lois et règlements 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
22,1 millions	Nombre de touristes ayant visité le Québec en 2022
38 %	Hausse du nombre de touristes ayant visité le Québec par rapport à 2021
2,5 millions	Nombre de touristes internationaux ayant visité le Québec en 2022
310 %	Hausse du nombre de touristes internationaux ayant visité le Québec par rapport à 2021
14,5 G\$	Recettes touristiques** en 2022
60 %	Hausse des recettes touristiques** par rapport à 2021
2,5 G\$	Dépenses des touristes internationaux ayant visité le Québec en 2022
269 %	Hausse des dépenses des touristes internationaux ayant visité le Québec par rapport à 2021
354 471	Nombre d'emplois dans les secteurs associés au tourisme au Québec en 2022
23 469	Nombre d'entreprises dans les secteurs associés au tourisme au Québec en 2022
120,6 M\$	Revenus provenant de la taxe sur l'hébergement en 2022-2023
64,5 %	Hausse des revenus provenant de la taxe sur l'hébergement par rapport à 2021-2022

* Les données de 2022 sont des estimations.

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

Le Ministère en bref

Chiffres clés	Description
201	Effectif
363,6 M\$	Dépenses
466	Nombre de projets soutenus
274,1 M\$	Aide financière accordée aux projets soutenus
256	Nombre de festivals et d'événements soutenus
36 M\$	Aide financière accordée aux festivals et aux événements soutenus
91,8 %	Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère dans les centres Infotouriste et le centre d'appels
11 201	Nombre de forfaits consommés – Explore Québec sur la route
2 061	Nombre de forfaits consommés – Explore Québec (aérien)
6,1 millions	Nombre de sessions sur le site Web BonjourQuébec.com

1.2 Faits saillants

Près de 170 millions de dollars investis dans l'offre touristique du Québec

- **Aide financière aux festivals et aux événements touristiques** : Le programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques a permis de soutenir plus de 250 événements et projets, pour une aide financière totalisant plus de 36 millions de dollars.
- **Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique (PARIT)** : Le PARIT vise à soutenir les projets d'investissement pour le développement de l'offre touristique, en vue de faire du Québec une destination mondialement reconnue. En 2022-2023, un appel de projets s'est conclu avec 191 projets d'investissement soumis, ce qui témoigne du dynamisme économique de l'industrie touristique. Au 31 mars 2023, 21 de ces projets soumis avaient été soutenus pour une aide financière de 63,8 millions de dollars et des investissements totaux à terme de 151,2 millions de dollars.
- **Programme d'appui au développement des attraits touristiques (PADAT)** : L'année 2022-2023 soulignait 10 ans de collaboration entre le ministère du Tourisme et Investissement Québec. Pendant l'année, 11 projets ont été soutenus dans le cadre du volet 1, pour une aide financière de plus de 23 millions de dollars et des investissements à venir de 60 millions de dollars. En ce qui concerne le volet 2, 20 projets ont été soutenus, pour une aide financière de plus de 48 millions de dollars et des investissements à venir de plus de 73 millions de dollars. Au cours des 10 dernières années, ce programme a permis d'appuyer plus de 200 projets représentant des investissements de plus de 1 milliard de dollars à travers le Québec.

Partenariats vivants avec les associations touristiques régionales (ATR) : 92 millions de dollars consacrés au développement et à la structuration de l'offre touristique

- **Signature des 21 ententes relatives aux mandats confiés par la ministre aux associations touristiques régionales pour la période 2022-2026** : En mai 2022, une somme de 56 millions de dollars a été consacrée pour les quatre années suivantes au renouvellement des ententes avec les 21 ATR. Ces ententes leur permettent de réaliser des actions en matière de promotion et de commercialisation, d'accueil, d'information et de signalisation touristiques ainsi que de développement et de structuration de l'offre touristique.
- **Signature des 21 ententes de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme (EPRTNT) 2022-2025** : Lors du Discours sur le budget 2022-2023, le gouvernement du Québec reconnaissait l'importance de poursuivre son soutien au développement de l'offre touristique en annonçant des investissements de 36 millions de dollars pour soutenir la mise en place des EPRTNT avec les ATR. Ces ententes visent à stimuler les investissements de l'industrie touristique en fonction des priorités régionales et à renforcer la synergie de tous les partenaires locaux.

Explore Québec sur la route : encourager le tourisme québécois

Géré par les Agences réceptives et forfaitistes du Québec (ARF-Québec), le programme Explore Québec sur la route offre aux touristes québécois une réduction du prix de forfaits proposés dans les différentes régions du Québec. En 2022-2023, l'enveloppe de 13 millions de dollars relative à ce programme a été bonifiée par l'ajout de 4 millions.

De plus, la date butoir de celui-ci a été reportée au 31 mars 2025 afin de favoriser le prolongement de la saison touristique, d'inciter les Québécois à voyager au Québec pendant leurs vacances ainsi que de favoriser le tourisme responsable et éducatif. L'année 2022-2023 a permis de recenser environ 21 700 entrées dans des attraits touristiques et plus de 20 400 nuitées dans des lieux d'hébergement touristique du Québec. En outre, plus de 11 200 forfaits ont été vendus par des agences de voyages, des voyagistes et des agences réceptives, pour une valeur totale de 5,4 millions de dollars.

Incubateur-Accélérateur Nordique : du développement touristique au nord du 49^e parallèle

En janvier 2023, la Fédération des pourvoiries du Québec s'est vu confier une enveloppe additionnelle de 15 millions de dollars pour la poursuite des activités de l'Incubateur-Accélérateur Nordique jusqu'en 2026. Cette bonification porte l'investissement global du gouvernement du Québec pour ce programme à 23 millions de dollars provenant à parts égales du ministère du Tourisme (MTO) et de la Société du Plan Nord.

L'objectif est de développer de nouveaux produits touristiques distinctifs et d'accélérer la réalisation de projets structurants afin de rehausser la qualité de l'offre nature-culture-aventure au nord du 49^e parallèle, et ce, dans une perspective de développement durable.

Au 31 mars 2023, 34 entreprises avaient intégré une cohorte et bénéficié d'un accompagnement dans le cadre du volet 1 – Accompagnement. Le coût total estimé pour l'accompagnement offert aux trois premières cohortes est de 1,1 million de dollars. Dans le cadre du volet 2 – Financement, une somme de 3,3 millions de dollars a été accordée à 14 entreprises pour un coût total évalué à près de 8 millions de dollars.

Programme de soutien au virage numérique des activités, des attractions et des événements touristiques québécois

- L'enveloppe de 3 millions de dollars qui avait été confiée en 2022 à Événements Attractions Québec par le ministère du Tourisme et le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie a été bonifiée de 4 millions de dollars en 2023.
- Les agences réceptives et forfaitistes sont maintenant admissibles à ce programme.
- Cette enveloppe a permis :
 - de sensibiliser plus de 3 000 participants au développement numérique dans le cadre du volet 1;
 - d'accompagner 122 entreprises dans le cadre du volet 2;
 - de soutenir financièrement 27 projets de développement numérique dans le cadre du volet 3;
 - d'entamer un projet collaboratif de mutualisation de données et d'optimisation de résultats dans le cadre du volet 4.

Fonds pour stimuler le tourisme d'affaires international (FSTAI)

Doté d'une enveloppe de 10 millions de dollars et géré par Tourisme Laval, le FSTAI a été lancé le 20 février 2023 afin de stimuler le tourisme d'affaires international au Québec. Ce fonds permettra de soutenir la réalisation de plans d'affaires destinés aux organisateurs d'événements d'affaires, d'appuyer des activités de démarchage et de familiarisation réalisées auprès de ces derniers et de mettre en place des incitatifs en faveur de la tenue au Québec d'événements d'affaires d'envergure internationale, de préférence récurrents et en provenance de l'extérieur du Québec. Ce programme prendra fin le 31 mars 2026.

Tourisme durable : près de 30 millions de dollars alloués à des projets structurants

Au 31 mars 2023, l'enveloppe budgétaire du Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 (PATRD) a permis d'allouer près de 19 millions de dollars à des projets structurants et novateurs portant spécifiquement sur le tourisme responsable et durable. Compte tenu de l'apport de 9,2 millions de dollars³ fourni par les autres partenaires institutionnels, la somme totale allouée à ces projets est de plus de 28 millions de dollars.

Voici quelques initiatives et projets porteurs ayant contribué à faire du Québec une destination encore plus responsable et durable en 2022-2023 :

- **Soutien à l'adaptation aux changements climatiques dans le secteur touristique** : En mars 2022, le Ministère a accordé une aide financière de 3 millions de dollars à Ouranos, pour les exercices financiers 2021-2022 à 2024-2025, afin de soutenir l'adaptation aux changements climatiques dans le secteur touristique.
- **Accessibilité** : Le Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET) a été renouvelé en mars 2022 avec une enveloppe supplémentaire de 5 millions de dollars pour la période 2022-2024. Ce programme vise à soutenir les établissements d'hébergement touristique, les attraits touristiques, les lieux d'accueil et d'information, certains services et les restaurants établis dans les endroits précédents en ce qui a trait à la transformation ou à l'amélioration de leurs infrastructures, afin de les rendre accessibles ou de bonifier celles déjà accessibles aux personnes présentant une incapacité.
- **Plans montagnes** : Un investissement de 11 millions de dollars a été accordé pour la réalisation des plans montagnes, qui visent notamment le développement ou la consolidation d'une offre touristique sur quatre saisons, de manière résiliente, dans un contexte de changements climatiques.

S'ajoutent de multiples initiatives et actions concourant à l'atteinte des objectifs du PATRD sans toutefois être financées à même son enveloppe budgétaire. Mentionnons, par exemple, l'intégration de critères, d'exigences ou de volets liés au tourisme responsable et au développement durable dans les programmes d'aide financés par le Ministère, des actions favorisant la diffusion des connaissances et de meilleures pratiques en la matière ainsi que d'autres initiatives contribuant au positionnement responsable et durable de la destination.

Loi sur l'hébergement touristique et Règlement sur l'hébergement touristique

La Loi sur l'hébergement touristique et le Règlement sur l'hébergement touristique sont entrés en vigueur le 1^{er} septembre 2022. Rappelons que cette loi, adoptée à l'automne 2021, allège de façon considérable les formalités administratives auxquelles sont soumis les exploitants de lieux d'hébergement touristique et qu'elle entraîne une diminution des coûts qu'ils doivent assumer.

3. Le détail de l'apport des partenaires institutionnels par initiatives ou projets soutenus est le suivant : destination durable et concertée (4,0 millions de dollars du Plan pour une économie verte 2030), plans montagnes (2,0 millions de dollars du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie ainsi que 2,3 millions de dollars du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation), et vitrine de l'économie circulaire (0,9 million de dollars de Recyc-Québec).

Promotion de la destination québécoise

L'année 2022-2023 a marqué le retour des campagnes de promotion de la destination québécoise sur les marchés hors Québec, après une pause imposée par la pandémie de COVID-19 (la promotion sur le marché québécois s'étant poursuivie durant cette période). Ces campagnes sont réalisées par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, qui est mandataire du Ministère pour la mise en marché de la destination.

La campagne promotionnelle *Québec, mon amour* a été déployée sur les marchés prioritaires de la France, du Québec, de l'Ontario et du Nord-Est des États-Unis. L'objectif de cette campagne est de renforcer la proposition de valeur du Québec en tant que destination touristique en contexte de relance.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

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

En raison des impacts de la pandémie sur l'industrie touristique, le Ministère a entrepris une révision de son plan stratégique. Cette démarche a conduit à la mise à jour de plusieurs objectifs, indicateurs et cibles préalablement établis en accord avec l'analyse des contextes externe et interne.

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : UNE DESTINATION DE CALIBRE MONDIAL

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
1. Moderniser l'expérience numérique des voyageurs	1.1. Taux de satisfaction des touristes à l'égard des services numériques d'information mis à leur disposition	65 %	80 %	10
2. Augmenter la qualité de l'accueil des touristes	2.1. Proportion des répondants qui se déclarent très satisfaits de l'accueil reçu de la part des représentants touristiques	65 %*	72 %	11
3. Développer l'engouement des touristes pour le Québec	3.1. Proportion des répondants québécois qui ont l'intention de voyager au Québec lors de la prochaine saison estivale	82 %	74 %	11

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

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

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
4. Accroître le niveau d'activité dans l'industrie touristique	4.1. Montant issu de la taxe sur l'hébergement (TSH) mis à la disposition du développement touristique régional	45 M\$	120,6 M\$	13

ENJEU STRATÉGIQUE 3 : UNE ORGANISATION QUI VISE L'EXCELLENCE

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
5. Disposer d'une main-d'œuvre mobilisée	5.1. Taux de fidélisation des employés du Ministère	86 %	87,6 %	13
6. Assurer la satisfaction de la clientèle	6.1. Taux de satisfaction des entreprises touristiques à l'égard des services numériques offerts par le Ministère	85 %	93,2 %	14
	6.2. Taux de satisfaction des clientèles touristiques à l'égard des services offerts par le Ministère dans les centres Infotouriste et le centre d'appels	90 %	91,8 %	14

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

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : UNE DESTINATION DE CALIBRE MONDIAL

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

OBJECTIF 1 : MODERNISER L'EXPÉRIENCE NUMÉRIQUE DES VOYAGEURS

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

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

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

(Mesure de départ : aucune)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	75 %	60 %*	65 %*
Résultats	-	Non mesuré Cible non atteinte	76,8 % Cible atteinte	80,0 % Cible atteinte

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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

Les résultats de ce sondage indiquent une appréciation favorable des touristes, puisque 80 % d'entre eux se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur expérience générale sur le Web.

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

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

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

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	70 %	70 %	60 %**	65 %**
Résultats	77,8 % Cible atteinte	Non mesuré Cible non atteinte	63,0 % Cible atteinte	72,0 % Cible atteinte

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

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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

Lors d'un sondage réalisé auprès des touristes du Québec, de l'Ontario, du Nord-Est des États-Unis et de la France, 72 % d'entre eux se sont déclarés très satisfaits de l'accueil reçu des représentants touristiques.

Orientation 1 : Augmenter l'attractivité du Québec

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

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

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	80 %	80 %	82 %	82 %
Résultats	80,0 % Cible atteinte	82,6 % Cible atteinte	83,0 % Cible atteinte	74,0 % Cible non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Chaque année, le Ministère mène un sondage pour évaluer l'intention des Québécois d'effectuer un ou plusieurs voyages au Québec durant la saison estivale. L'été 2021 a été favorable au tourisme intérieur étant donné les nombreuses restrictions toujours en place dans la poursuite de la lutte contre la COVID-19.

À compter d'août 2021, la frontière canadienne a été progressivement réouverte pour les voyages non essentiels et des restrictions sanitaires ont été assouplies, voire levées, de sorte que les Québécois se sont sentis suffisamment en sécurité pour recommencer à voyager à l'extérieur de la province et du pays.

En conséquence, le nombre d'excursions et de voyages estivaux effectués au Québec par des Québécois a diminué pour s'établir sous le niveau habituel en raison de cette reprise des voyages hors Québec, reportés depuis deux années.

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

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

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

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	35 M\$	45 M\$
Résultats	-	-	73,3 M\$	120,6 M\$

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Les revenus tirés de la TSH en 2022-2023 ont atteint un niveau record depuis sa mise en place. Cette croissance s'explique non seulement par une relance accentuée de l'activité touristique, mais aussi par une inflation relative significative au regard de l'hébergement commercial notamment.

ENJEU STRATÉGIQUE 3 : UNE ORGANISATION QUI VISE L'EXCELLENCE

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

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

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

Le taux de fidélisation des employés du Ministère est l'un des principaux indicateurs permettant de mesurer cette mobilisation et cette satisfaction, puisqu'il traduit la proportion de ceux qui poursuivent leur contribution à l'intérieur de l'organisation.

Indicateur 5.1 : Taux de fidélisation des employés du Ministère

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	83 %	84 %	85 %	86 %
Résultats	83,1 % Cible atteinte	96,0 % Cible atteinte	87,7 % Cible atteinte	87,6 % Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Au cours de l'année 2022-2023, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre des mesures prévues par le plan d'action découlant de la stratégie organisationnelle visant la fidélisation du personnel 2021-2023. Cette stratégie représente l'engagement qu'il prend auprès de l'ensemble de son personnel pour travailler à l'amélioration de l'expérience employé, qui représente le principal levier de la fidélisation de celui-ci.

Le Ministère a ainsi poursuivi ses efforts, notamment au regard de la santé et de la reconnaissance de ses employés ainsi que du développement de leurs compétences, en misant sur leur expertise et leurs talents.

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

OBJECTIF 6 : ASSURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Contexte lié à l'objectif : Soucieux de la qualité de ses services, le Ministère cherche à assurer la satisfaction des clientèles qui y ont recours. Une rétroaction relative à l'utilisation de ses services l'aidera à déterminer s'ils répondent aux besoins et aux attentes de ces clientèles, lesquels évoluent dans le temps. Il se servira des résultats de cette rétroaction pour prioriser les améliorations à apporter dans le but de bonifier l'expérience utilisateur, autant pour les services numériques destinés aux entreprises touristiques que pour les services de renseignements touristiques offerts aux visiteurs dans les centres Infotouriste et le centre d'appels. Ces actions seront réalisées en accord avec les principes énoncés dans la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023.

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

(Mesure de départ : aucune)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	75 %	80 %	85 %
Résultats	-	91,5 % Cible atteinte	94,0 % Cible atteinte	93,2 % Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

En 2022-2023, trois programmes d'aide financière étaient administrés sous forme de prestation numérique, soit le programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques, Explore Québec sur la route et le Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique.

Le Ministère a poursuivi le déploiement du portail Aide financière en déployant les fonctions de suivi budgétaire des projets ainsi qu'un module consacré à la reddition de comptes. À cet effet, les entreprises soutenues en vertu du PARIT ont pu remplir un premier rapport de reddition de comptes en format électronique qui contenait les informations exigées annuellement sur l'état d'avancement des travaux liés à leurs projets.

Les résultats du sondage témoignent d'un haut niveau de satisfaction des entreprises touristiques à l'égard des services numériques offerts par le Ministère, 93,2 % d'entre elles s'étant montrées satisfaites ou très satisfaites de ces services.

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	90 %	90 %	90 %	90 %
Résultats	97,7 % Cible atteinte	94,5 % Cible atteinte	98,0 % Cible atteinte	91,8 % Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Le Ministère met de l'avant des idées novatrices en vue d'améliorer la qualité de ses services dans les centres Infotouriste et le centre d'appels, dont des activités de développement concernant l'utilisation des outils de travail ainsi que la mise à jour du programme de formation offert aux conseillers en séjour, qui accompagnent les visiteurs dans la planification de leur voyage.

Les résultats du sondage témoignent d'un haut taux de satisfaction des clientèles touristiques, puisque 91,8 % d'entre elles se sont déclarées satisfaites ou très satisfaites des services reçus des conseillers en séjour. Cependant, ce pourcentage, légèrement inférieur à celui des années précédentes, est influencé par une mise à jour du sondage qui empêche une comparaison et une agrégation appropriées des résultats. En effet, une nouvelle version du sondage a été déployée par le Ministère dans les centres Infotouriste. La transition vers cette nouvelle version a nécessité une période d'intégration durant l'été 2022. Par conséquent, les réponses à deux questions de la nouvelle version ont été placées dans la catégorie « Refus de répondre » en raison de l'absence de concordance entre les deux versions. Cette divergence a entraîné une baisse du taux de satisfaction pour les mois de juin et de juillet 2022 qui s'est répercutée sur le taux global.

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, à laquelle les clientèles et les intervenants de l'industrie touristique sont en droit de s'attendre en réponse à leurs besoins. L'ensemble des résultats 2022-2023 sont 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 de la DSC qui portent sur la qualité des services et les normes de service

Date d'entrée en vigueur de la DSC : 14 juillet 2021

Engagement	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2022-2023
Clientèles touristiques			
Assurer la satisfaction des clientèles dans les centres Infotouriste et le centre d'appels pour les services offerts au comptoir et au téléphone	Taux de satisfaction minimal de 90 %	98,0 %*	91,8 %
Traiter les demandes avec diligence			
Téléphone : Répondre dans un délai maximal de deux minutes	Dans 90 % des cas	89,3 %	93,9 %
Courrier électronique : Répondre dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de la demande	Dans 90 % des cas	96,7 %	93,8 %
Centres Infotouriste : S'entretenir avec un conseiller dans un délai maximal de quatre minutes	Dans 90 % des cas	95,1 %**	97,4 %
Discussion en ligne (clavardage) : Joindre un conseiller dans un délai maximal de cinq minutes	Dans 90 % des cas (durant nos heures d'ouverture)	99,4 %	98,7 %
Médias sociaux : Répondre dans un délai maximal d'un jour ouvrable	Dans 90 % des cas	99,0 %	99,6 %
Site Web promotionnel BonjourQuebec.com : Permettre d'obtenir des renseignements utiles sur les attraits touristiques et les régions du Québec	Dans 80 % des cas	79,5 %	80,5 %

Engagement	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2022-2023
Intervenants de l'industrie			
Assurer l'accessibilité de nos services, offrir un service courtois et fournir de l'information de qualité	Taux de satisfaction minimal de 85 %	84,3 %	89,0 %

- * En raison de la suspension temporaire de certains services due au contexte sanitaire, seul le centre Infotouriste de Québec a été en activité du 14 juillet au 19 décembre 2021. Par conséquent, la collecte de données auprès des clientèles touristiques de passage dans les centres Infotouriste a été concentrée durant cette période. Par ailleurs, il importe de préciser que le centre d'appels du Ministère a été en activité tout au long de l'exercice 2021-2022. Ainsi, la collecte de données auprès des clientèles ayant utilisé ce service a été possible pendant l'entièreté de l'année.
- ** Seul le centre Infotouriste de Québec, ouvert du 14 juillet au 19 décembre 2021, a permis la collecte de données visant à rendre compte du respect de cet engagement. Les autres centres Infotouriste ont été fermés en 2021-2022 en raison du contexte sanitaire.

Explication des résultats obtenus

L'ensemble des résultats obtenus au cours de l'année 2022-2023 surpassent les cibles établies dans la DSC du Ministère, des améliorations importantes pouvant être constatées pour certains d'entre eux. Par exemple, notre engagement visant à assurer l'accessibilité des services du Ministère, à offrir un service courtois et à fournir de l'information de qualité aux intervenants touristiques a été pleinement respecté avec une amélioration notable de cinq points de pourcentage pour le taux de satisfaction par rapport à l'année précédente. Cette réussite montre clairement que les efforts investis par le Ministère pour améliorer ses services portent leurs fruits.

Sommaire des résultats des engagements de la DSC qui concernent le traitement des plaintes

Engagement	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2022-2023
Traiter avec attention votre plainte concernant la prestation des services rendus par le Ministère et son personnel dans un délai maximal de 15 jours ouvrables	Dans 90 % des cas	100 %	100,0 %
Transmettre votre plainte aux mandataires chargés du traitement des plaintes des activités de l'industrie touristique dans un délai maximal de cinq jours ouvrables suivant sa réception	Dans 90 % des cas	99,5 %	100,0 %
Transmettre votre plainte au ministère ou organisme concerné dans un délai maximal de cinq jours ouvrables suivant sa réception	Dans 90 % des cas	98,2 %	100,0 %

Suivi des plaintes

En 2022-2023, le Ministère a reçu 254 plaintes, commentaires et dénonciations. L'ensemble de ces éléments ont fait l'objet d'un traitement. Précisons que les plaintes reçues peuvent être inhérentes à la prestation de services de l'industrie touristique ou relever d'autres ministères ou organismes.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Au 31 mars 2023, l'effectif du Ministère totalisait 201 personnes, dont 182 employés réguliers et 19 employés occasionnels.

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

Secteur d'activité	2021-2022	2022-2023	Écart
1. Sous-ministre, Secrétariat général, Performance et évaluation de programmes	8	15	+7
2. Partenariats et soutien aux clientèles	103	110	+7
3. Prospective, politiques et performance partenariale	24	25	+1
4. Services à la gestion	57	51	-6
Total	192	201	+9

Les écarts s'expliquent par l'ajout d'une unité administrative ainsi que par un rehaussement de l'effectif accordé par le Conseil du trésor.

Formation et perfectionnement du personnel

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

Au cours de l'année 2022-2023, il a axé principalement ses efforts sur le perfectionnement des compétences de ses employés.

Répartition des dépenses totales liées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité (milliers de dollars)

Champ d'activité	2021	2022
Favoriser le perfectionnement des compétences	75,0	148,1
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	38,0	23,4
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	90,6	34,7
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	13,0	30,3
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	21,7	7,6

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2021	2022
Proportion de la masse salariale	1,6 %	1,4 %
Nombre moyen de jours de formation par personne*		
Cadre	4,2	5,0
Professionnel	3,4	2,2
Fonctionnaire	1,2	1,1
Total*	2,7	2,0
Somme allouée par personne**	1 274 \$	1 185 \$

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

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

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

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

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

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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Taux de départ volontaire	5,6	19,9	15,9

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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	3	12	8

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 québécoise⁴ : la régionalisation de 5 000 emplois. Ce projet, établi sur un horizon de 10 ans, est une priorité pour le renforcement de l'occupation et de la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2023 (nombre d'emplois)⁵

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation d'ici au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 ^{er} octobre 2018 au 31 janvier 2023
38	22

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2021-2023* (000 \$) (1)	Dépenses prévues au 31 mars 2023** (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) - (1)	Dépenses réelles 2020-2021*** (000 \$) (4)
Direction, administration et gestion des programmes	14 993,8	14 993,8	-	15 017,7
Développement du tourisme	107 090,2	151 272,4	44 182,2	236 207,8
Organismes relevant de la ministre****	100 860,7	121 907,7	21 047,0	115 285,6
Sous-total	222 944,7	288 173,9	65 229,2	366 511,1
Mesures du Budget 2022-2023	75 400,0	75 400,0	-	-
Total	298 344,7	363 573,9	65 229,2	366 511,1

* Budget de dépenses 2022-2023, Crédits et dépenses des portefeuilles.

** Les dépenses sont dites prévues tant que les travaux de vérification effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics 2022-2023 du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

*** Comptes publics 2021-2022.

**** 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.

4. Dans le cadre du Plan gouvernemental de régionalisation, les termes « administration publique » et « organisations de l'administration publique » excluent les réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation, qui ne sont pas visés par ce plan.

5. Emplois régionalisés au 31 janvier 2023 selon les critères du Plan gouvernemental de régionalisation et les détails fournis dans le document de questions et de réponses.

Les dépenses prévues du portefeuille ministériel s'établissaient à 363,6 millions de dollars en 2022-2023, ce qui représentait une augmentation de 65,2 millions par rapport au budget de dépenses initial et une diminution de 2,9 millions par rapport aux dépenses réelles 2021-2022.

Pour le programme Développement du tourisme, l'augmentation de 44,2 millions de dollars des dépenses prévues par rapport au budget de dépenses initial s'explique essentiellement par la mise en œuvre de mesures annoncées dans le plan budgétaire de mars 2022 et prévues par le Plan québécois des infrastructures 2022-2032 ainsi que des dépenses additionnelles à la suite du changement d'application de la norme sur les paiements de transfert.

Pour le programme Organismes relevant de la ministre, l'augmentation de 21,0 millions de dollars des dépenses prévues par rapport au budget de dépenses initial est due essentiellement à des dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie, à des dépenses additionnelles pour le projet d'agrandissement du Palais des congrès de Montréal et à l'application des nouvelles modalités de financement des subventions liées aux projets d'infrastructures, ces subventions étant désormais versées au comptant plutôt qu'en remboursement du service de la dette des prêts à long terme.

En ce qui a trait au programme Développement du tourisme, la diminution de 9,5 millions de dollars par rapport aux dépenses réelles 2021-2022 s'explique par une augmentation des dépenses relatives à la mise en œuvre des mesures annoncées dans le plan budgétaire de mars 2022, par une hausse des dépenses effectuées pour le déploiement du Cadre d'intervention touristique 2021-2025, *Agir aujourd'hui, transformer demain*, par une diminution des dépenses liées à la relance de l'industrie touristique dans le contexte de la pandémie ainsi que par une baisse des dépenses à la suite du changement d'application de la norme sur les paiements de transfert.*

Enfin, pour le programme Organismes relevant de la ministre, la hausse de 6,6 millions de dollars par rapport aux dépenses réelles 2021-2022 est notamment attribuable à une diminution des dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie, à des dépenses additionnelles effectuées pour le projet d'agrandissement du Palais des congrès de Montréal et à une augmentation des dépenses relatives à l'application des nouvelles modalités de financement des subventions liées aux projets d'infrastructures, ces subventions étant désormais versées au comptant plutôt qu'en remboursement du service de la dette des prêts à long terme.

Fonds de partenariat touristique

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

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

En 2022-2023, les revenus du Fonds s'établissaient à 359,4 millions de dollars, soit 39,8 millions de plus qu'en 2021-2022. La variation s'explique principalement par une augmentation de la contribution du gouvernement du Québec pour la mise en œuvre du Cadre d'intervention touristique 2021-2025, *Agir aujourd'hui, transformer demain*, par une hausse de sa contribution pour la mise en œuvre du Programme d'aide

* Pour expliquer la variation de 9,5 millions de dollars, il faut considérer la somme de 75,4 millions de dollars concernant les Mesures du Discours sur le Budget.

à la relance de l'industrie touristique, par une augmentation des revenus provenant de la taxe sur l'hébergement, par une contribution découlant de la Société du Plan Nord, compensée par une diminution de la contribution du gouvernement du Québec pour la relance de l'industrie touristique dans le contexte de la crise sanitaire et de la relance de l'économie, de même que par une diminution de la contribution du gouvernement du Québec à la suite du changement d'application de la norme sur les paiements de transfert.

Pour ce qui est des dépenses du Fonds, elles s'établissaient à 357,1 millions de dollars en 2022-2023, soit 99,2 millions de plus qu'en 2021-2022. La variation s'explique principalement par une augmentation des dépenses effectuées pour la poursuite de la mise en œuvre du Cadre d'intervention touristique 2021-2025, *Agir aujourd'hui, transformer demain*, par une hausse des dépenses liées à la mise en œuvre du Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique, par divers projets de soutien à l'industrie touristique, par une augmentation du soutien au tourisme régional financé à même la taxe sur l'hébergement versée au Fonds, compensée par une diminution du soutien pour la relance de l'industrie touristique dans le contexte de la crise sanitaire et de la relance de l'économie, ainsi que par une baisse des dépenses à la suite du changement d'application de la norme sur les paiements de transfert.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Dépenses et investissements en matière de ressources informationnelles

Le tableau suivant présente les dépenses réelles du Ministère en matière de ressources informationnelles, en fonction de ses projets et de ses activités, pour l'exercice 2022-2023.

Dépenses et investissements réels en matière de ressources informationnelles pour 2022-2023

Types d'interventions	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projets	-	273,3
Activités	73,5	4 265,1
Total	73,5	4 538,4

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Au cours de l'exercice 2022-2023, les ressources informationnelles ont apporté un appui essentiel à la réalisation de la mission du Ministère et à l'atteinte des objectifs gouvernementaux.

Solutions numériques

Des travaux ont été effectués afin d'assurer la stabilité et de rehausser la robustesse des infrastructures ainsi que pour améliorer la performance du site Web promotionnel BonjourQuébec.com, lequel permet notamment aux utilisateurs de naviguer à travers une offre touristique variée et des plus attrayantes.

Le Ministère a aussi poursuivi le déploiement du portail Aide financière en ajoutant notamment les fonctions de suivi budgétaire des projets ainsi qu'un module consacré à la reddition de comptes en format électronique. De plus, l'entretien de nos solutions de collaboration a été au cœur de nos priorités dans le but d'offrir à nos employés un milieu de travail et des façons de faire qui s'harmonisent aux nouvelles méthodes de travail tirant profit des possibilités du numérique.

Infonuagique

Compte tenu de l'obligation des ministères et des organismes publics de participer au programme gouvernemental de consolidation des centres de traitement informatique, le Ministère a finalisé la migration de l'ensemble des systèmes informatiques hébergés dans ses salles de traitement informatique vers l'infonuagique publique.

Le Ministère a également fait évoluer certains systèmes administratifs en ayant recours à des services d'infonuagique (SaaS, PaaS) par le biais de firmes externes.

Sécurité de l'information

Plusieurs travaux ont été réalisés afin de rehausser la protection des actifs informationnels et des données numériques détenus par le Ministère.

D'abord, un mécanisme permettant de transférer des documents aux citoyens de façon sécuritaire a été implanté. Ce mécanisme est notamment utilisé pour répondre aux demandes d'accès à l'information.

De plus, des mécanismes assurant un haut niveau de contrôle de nos appareils ont été instaurés. Ils permettent, entre autres, d'empêcher l'installation d'applications sur ceux-ci ou de désactiver l'accès aux périphériques de stockage.

Finalement, plusieurs campagnes de sensibilisation ont été menées par le Ministère afin de s'assurer que ses employés sont sensibilisés de manière continue aux menaces informatiques.

4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC* transposés [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	33 250	-	33 250	18,2
2. Personnel professionnel	206 330	1 779	208 109	114,0
3. Personnel de bureau, technicien et assimilé	125 855	399	126 254	69,1
4. Personnel ouvrier	5 049	2	5 050	2,8
Total 2022-2023	370 484	2 180	372 663	204,1
Total 2021-2022			342 022	187,3

* ETC : équivalent temps complet.

Contrats de service

Le tableau suivant fait état des contrats de service conclus par le Ministère en 2022-2023. L'information détaillée est publiée dans le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

	Nombre	Valeur (000 \$)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	1	97,0 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique*	15	3 246,9 \$
Total des contrats de service	16	3 343,9 \$

* Les contractants autres qu'une personne physique incluent les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable pour la période 2022-2023

En s'appuyant sur la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, le ministère du Tourisme a produit le Plan d'action de développement durable 2022-2023, dans lequel il énonce des engagements pour contribuer aux orientations et aux priorités gouvernementales en la matière.

Objectif gouvernemental 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
1. Faire des acquisitions responsables	Proportion des acquisitions responsables effectuées	2 %	6,1 %	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.2 : Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
2. Intégrer le développement durable dans les interventions structurantes du Ministère	Proportion des interventions ministérielles ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	100 %	100 %	Atteinte

Objectif gouvernemental 2.1 : Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
3. Développer les compétences des associations touristiques	Proportion des associations touristiques régionales et sectorielles sensibilisées et formées sur le développement durable et l'adaptation aux changements climatiques	60 %	70,4 %	Atteinte

Objectif gouvernemental 2.3 : Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
4. Mettre en place des modalités d'aide financière qui encouragent les pratiques vertes et responsables	Proportion des programmes de soutien financier normés qui incluent des critères écoresponsables ou écoconditionnels	25 %	33,33 %	Atteinte
	Proportion des programmes de soutien financier normés nouveaux ou renouvelés intégrant des critères écoresponsables ou écoconditionnels	50 %	100,00 %	Atteinte

Objectif gouvernemental 7.1 : Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emploi ainsi qu'aux territoires par des pratiques et par la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
5. Améliorer l'accessibilité des entreprises touristiques pour les personnes ayant une incapacité	Nombre de nouvelles entreprises touristiques ayant obtenu la cote accessible de Kéroul	15 entreprises	11 entreprises	Non atteinte
	Nombre d'entreprises touristiques ayant bonifié leur offre déjà accessible	5 entreprises	3 entreprises	Non atteinte

Explication relative à la cible : Bien que l'entente ait été signée en mars 2022, la première rencontre du comité de gestion a eu lieu en novembre 2022. Les résultats représentent donc moins d'une demi-année en matière de projets analysés et recommandés.

4.3 Occupation et vitalité des territoires

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022, actualisée en février 2020, définit des priorités pour chaque région à la suite d'un vaste exercice de réflexion et de concertation des élus régionaux.

Le Plan d'action 2021-2022 relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires, publié en octobre 2021 par le Ministère, contribue à l'atteinte des objectifs de la Stratégie et des priorités régionales. À la suite du report de la révision de la Stratégie en avril 2022 par le décret n° 708-2022, ce plan d'action a été prolongé en 2022-2023 et sera en vigueur pour une période pouvant aller jusqu'au 31 décembre 2024.

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 générales aux priorités régionales décrites dans la Stratégie.

Action/réponse	État de réalisation
Soutien aux associations touristiques régionales (ATR) et signature d'ententes respectives	Amorcée
Entente de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme	En cours
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	En cours
Aide financière aux festivals et aux événements touristiques	En cours
Programme d'appui au développement des attraits touristiques – Volet 1 : Appui au développement des attraits touristiques	En cours
Programme d'appui au développement des attraits touristiques – Volet 2 : Fonds de financement pour les établissements hôteliers	En cours
Fonds de développement des entreprises touristiques	En cours
Incubateur-Accélérateur Nordique	En cours
Programme d'innovation touristique	En cours
Programme Explore Québec aérien	En cours
Programme Explore Québec sur la route	En cours
Programme de soutien au virage numérique des activités, des attractions et des événements touristiques québécois	Amorcée
Promotion et commercialisation touristiques du Québec	En cours
Ateliers de tourisme responsable et durable	Réalisée
Développement de formations et d'un accompagnement pour les associations touristiques et autres partenaires clés relativement à la mise en œuvre du PATRD	Amorcée
Encouragement des pratiques touristiques durables et climato-responsables / Destination durable et action concertée	En cours

Action/réponse	État de réalisation
Soutien à l'adaptation aux changements climatiques dans le secteur touristique	En cours
Développement et mise en œuvre concertés de plans montagnés	En cours
Vitrine de l'économie circulaire destinée au secteur de l'hébergement touristique	Amorcée
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 matière de gestion écoresponsable	Amorcée
Mise en œuvre d'une stratégie de développement durable pour le secteur des croisières	Amorcée
Création et animation d'une vitrine en matière de tourisme responsable et durable en contexte nordique / Réserve mondiale de la biosphère Manicouagan-Uapishka	En cours
Structuration du volet touristique de la Route bleue	Amorcée

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 2021-2022 relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires pour chaque région concernée.

Abitibi-Témiscamingue

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Afin de soutenir la création, la croissance ou l'adaptation des entreprises à leur nouvel environnement d'affaires, le MTO offrira des programmes d'aide financière et des services-conseils en région pour le développement de plans d'affaires visant le redressement d'entreprises et l'adaptation ou la transformation de produits et de services touristiques.	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
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.	En cours	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.	En cours	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 plans 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.	En cours	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.	En cours	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 intraQuébec 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.	En cours	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 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

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 intraQuébec 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.	En cours	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 intraQuébec 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.	En cours	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.	En cours	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

Montérégie

Action/réponse	État de réalisation	Priorité régionale
Des leviers financiers, des services d'accompagnement-conseil et des initiatives de maillage seront déployés afin d'assurer la diversification de l'offre touristique. Des actions en matière de structuration de l'offre régionale permettront une meilleure répartition de la clientèle sur le territoire et une plus grande profitabilité pour les économies locales.	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.	En cours	3
D'autres leviers financiers et efforts de maillage seront également mis en place afin de stimuler l'innovation au sein des entreprises et de la destination, ainsi que pour améliorer leur compétitivité et contribuer à la création de richesse dans une perspective de développement durable.	En cours	3
Afin d'inciter la clientèle à renouer avec les attraits et les services touristiques, le 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 ^e 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 intraQuébec 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 intraQuébec 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 7 sont amorcées et 66, en cours de réalisation. Une seule a été réalisée.

Tableau synthèse des actions relatives à l'occupation et à la vitalité des territoires

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	7	16	0	1	0	0	0	24
Abitibi-Témiscamingue	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Bas-Saint-Laurent	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Capitale-Nationale	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Centre-du-Québec	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Chaudière-Appalaches	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Côte-Nord	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Estrie	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Gaspésie	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Îles-de-la-Madeleine	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Lanaudière	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Laurentides	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Laval	0	0	3	0	0	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	3	0	0	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	7	66	0	1	0	0	0	74

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

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022 comporte des objectifs en matière de décentralisation, de délégation et de régionalisation. L'avancement des travaux concernant les engagements du Ministère est présenté dans les tableaux suivants.

Décentralisation

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

Action/réponse	État de réalisation
Promotion et commercialisation touristiques du Québec par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec	En cours
Ateliers de tourisme responsable et durable développés par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec	Réalisée
Développement de formations et d'un accompagnement pour les associations touristiques et autres partenaires clés relativement à la mise en œuvre du PATRD	Amorcée

Délégation

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

Action/réponse	État de réalisation
Mise en œuvre des ententes 2022-2026 conclues avec les 21 ATR	Amorcée
Mise en œuvre des ententes de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme 2022-2025	En cours
Accompagnement des ATR et soutien administratif dans l'exécution de leurs responsabilités	Amorcée
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

Régionalisation

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

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

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

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

En 2022-2023, aucun dossier n'a été soumis au responsable de l'application de cette loi.

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2023

Nombre de personnes occupant un poste régulier
182

Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2022-2023

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
16	35	25	3

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

En 2022-2023, le Ministère a embauché 24 personnes qui s'identifient comme membres des groupes cibles : 7 employés réguliers, 10 employés occasionnels, 5 étudiants et 2 stagiaires.

Embauche de membres des groupes cibles en 2022-2023

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2022-2023	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	16	7	-	-	-	7	43,8
Occasionnel	35	6	-	1	3	10	28,6
Étudiant	25	4	1	-	-	5	20,0
Stagiaire	3	2	-	-	-	2	66,7

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

Statut d'emploi	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Régulier (%)	0,0 %	33,3 %	43,8 %
Occasionnel (%)	0,0 %	26,1 %	28,6 %
Étudiant (%)	0,0 %	0,0 %	20,0 %
Stagiaire (%)	100,0 %	0,0 %	66,7 %

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)
Anglophones	3	1,6	3	1,7	2	1,1
Autochtones	2	1,1	2	1,1	2	1,1
Personnes handicapées	4	2,2	6	3,4	5	2,7

Rappel de la cible de représentativité

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

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

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)
MVE Montréal/Laval	14	23,3	15	24,6	16	25,0
MVE Outaouais/Montérégie	1	25,0	1	25,0	-	-
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	-	-	-	-	-	-
MVE Capitale-Nationale	8	6,6	12	9,4	16	14,0
MVE Autres régions	-	-	-	-	2	18,2

Rappel des cibles de représentativité

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2023

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	2	13,3

Rappel de la cible de représentativité

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2022-2023 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	16	35	25	3	79
Nombre de femmes embauchées	11	20	15	3	49
Taux d'embauche des femmes (%)	68,8	57,1	60,0	100,0	62,0

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2023

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	15	107	38	20	2	182
Nombre total de femmes	11	65	34	13	-	123
Taux de représentativité des femmes (%)	73,3	60,7	89,5	65,0	0,0	67,6

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

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

2020-2021	2021-2022	2022-2023
1	0	0

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 2022-2023 (activités de formation des gestionnaires, de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible*	Nombre de personnes visées
Publication de manchettes dans l'intranet du Ministère à l'occasion de journées thématiques portant sur les membres des groupes cibles	Membres des minorités visibles et ethniques, Autochtones et personnes handicapées	Tout le personnel
Adoption du Plan d'action en matière de diversité et d'inclusion 2022-2023	Membres des minorités visibles et ethniques, 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 handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel
Promotion du projet DuoEmploi, qui consiste à jumeler des personnes handicapées et des entreprises pour un stage d'une journée	Personnes handicapées	Tous les gestionnaires
Promotion des capsules d'autoformation portant sur la diversité et l'inclusion, accessibles sur le Portail d'apprentissage des employés du gouvernement du Québec	Membres des minorités visibles et ethniques, Autochtones et personnes handicapées	Tout le personnel

* Les groupes cibles sont les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les Autochtones et les personnes handicapées.

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Allègement réglementaire

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

Cet engagement est maintenu dans la Loi sur l'hébergement touristique et le Règlement sur l'hébergement touristique, tous deux entrés en vigueur le 1^{er} septembre 2022.

Essentiellement, les modifications législatives et réglementaires ont permis d'instaurer un nouveau système d'enregistrement obligatoire en remplacement du système de classification. Ce système d'enregistrement simplifie les modalités administratives auxquelles les personnes qui exploitent un établissement d'hébergement touristique doivent se conformer et réduit de façon importante les frais administratifs qui leur sont imposés.

Les allègements découlant des modifications législatives et réglementaires mentionnées ci-dessus s'articulent principalement autour des éléments suivants :

- Le nombre de catégories d'établissements d'hébergement touristique est passé de 10 à 3 : établissement de résidence principale, établissement d'hébergement touristique jeunesse et établissement d'hébergement touristique général.
- Les visites d'un classificateur ne sont plus requises, ce qui réduit également le temps consacré aux formalités administratives par les exploitants.
- Les renseignements que doit contenir la demande d'enregistrement d'un établissement d'hébergement touristique sont désormais principalement de nature stratégique par la description de l'offre d'hébergement, des activités et des autres services qui y sont liés. Ces renseignements peuvent être transmis de façon électronique.
- Les droits payables pour l'enregistrement d'un établissement et le renouvellement annuel de cet enregistrement varient maintenant de 50 \$ à 145 \$ selon la catégorie d'établissements, mais sans égard au nombre d'unités.

Ces modifications législatives et réglementaires offrent ainsi un cadre moderne, simple et facilement applicable qui favorise l'innovation dans le secteur de l'hébergement touristique et son adaptation à un contexte sans cesse en évolution.

Allègement administratif

Portail Aide financière

Depuis 2020, le Ministère administre trois programmes d'aide financière sous forme de prestation numérique. En 2022-2023, il a poursuivi le déploiement du portail Aide financière. Les principales améliorations visant l'allègement administratif concernent le Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique. À la suite du premier appel de projets qui s'est tenu en 2021, la direction responsable de ce programme a souhaité clarifier

les informations demandées aux promoteurs et a bonifié le formulaire de demande. Le format électronique de ce formulaire admet maintenant l'ajout de bulles d'information visant à clarifier les questions et permet ainsi aux promoteurs de déposer des demandes beaucoup plus complètes que par le passé. De plus, un nouveau formulaire de reddition de comptes a été déployé en format électronique afin de compléter les informations devant être exigées annuellement des bénéficiaires du programme sur l'état d'avancement des travaux liés à leurs projets. Le format électronique allège le travail des demandeurs (champs de saisie remplis par le système) et diminue les risques d'erreurs (calcul automatisé des totaux). Il simplifie également la procédure administrative (extraction automatisée des données).

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

EPRTNT 2022-2025 : amélioration significative des délais de traitement comparativement aux ententes antérieures

En comparaison des ententes de partenariat régional en tourisme 2016-2020 et 2020-2022, les délais de traitement des demandes d'aide financière pour les EPRTNT 2022-2025 présentent une amélioration significative. Celle-ci est le fruit des allègements introduits dans les nouvelles ententes, notamment de la plus grande autonomie accordée aux ATR dans l'analyse de la pertinence touristique des demandes et dans l'ensemble du processus de traitement de celles-ci. Par exemple, les ATR sont désormais les seules à produire, à signer et à transmettre les lettres d'annonce pour toutes les demandes dont le montant est inférieur à 100 000 \$, une responsabilité qui était partagée avec le MTO ou exclusive à ce dernier dans le cadre des ententes précédentes.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

En 2022-2023, le Ministère a reçu 91 demandes d'accès aux documents formulées en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), ce qui représente une augmentation de 44,4 % par rapport à 2021-2022 et de 89,6 % par rapport à 2020-2021.

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	91 *
---------------------------------	------

* De ce nombre, quatre demandes d'accès ont été transmises au Ministère dans les derniers jours de l'exercice 2022-2023 et ont fait l'objet d'un traitement ainsi que d'une réponse au début de 2023-2024.

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

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications
0 à 20 jours	65	1	0
21 à 30 jours	15	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	10	0	0
Total	90*	1	0

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

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

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi invoquées
Acceptée (entièrement)	18	0	0	9, 48, 53, 54
Partiellement acceptée	6	0	0	9, 18, 23, 24, 30.1, 34, 38, 48, 53, 54
Refusée (entièrement)	8	0	0	9, 14, 24, 28.1, 34, 37, 39
Autres	58	1	0	48

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 du Québec	1

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

En 2022-2023, le Ministère a poursuivi ses efforts de sensibilisation relativement à sa politique linguistique. Il a publié cinq manchettes intranet destinées à informer le personnel au sujet de différents aspects concernant cette politique ministérielle.

Comité permanent et mandataire

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

Statut de la politique linguistique institutionnelle

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

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

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

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 en assurer la pérennité et l'accessibilité.

Pour les biens et services actuellement tarifés

Le Ministère tire des revenus de certaines activités commerciales dans les centres Infotouriste par la location d'espaces et la vente de services. L'augmentation des revenus découlant de la vente de services en 2022-2023, comparativement à 2021-2022, s'explique principalement par l'ouverture de tous les centres Infotouriste pour la période estivale.

Biens et services actuellement tarifés

	2022-2023 (000 \$)	2021-2022 (000 \$)
Location d'espaces	160,3	70,5
Vente de services	20,3	21,0
Total	180,6	91,5

Pour les nouveaux biens et services tarifés

La Loi sur l'hébergement touristique et le Règlement sur l'hébergement touristique sont entrés en vigueur le 1^{er} septembre 2022. Cette loi établit de nouvelles règles applicables aux établissements d'hébergement touristique, notamment en imposant une obligation d'enregistrement et de communication de renseignements concernant l'offre d'hébergement de même que les activités et services liés à cette offre. Elle impose également le renouvellement de cet enregistrement lors de la mise à jour annuelle des renseignements relatifs à l'offre d'hébergement.

Les articles 6 et 7 du Règlement sur l'hébergement touristique établissent les droits payables aux fins de l'enregistrement et du renouvellement annuel de l'enregistrement d'un établissement d'hébergement touristique.

Droits payables :

- 50 \$ Établissement de résidence principale
- 120 \$ Établissement d'hébergement touristique jeunesse
- 145 \$ Établissement d'hébergement touristique général

Enregistrement et renouvellement de l'enregistrement des établissements d'hébergement touristique	
Méthode de fixation des tarifs :	Coût des services
Niveau de financement :	100 %
Mode d'indexation des tarifs :	Indexation annuelle selon l'indice des prix à la consommation
Revenus 2022-2023 :	1 794 005 \$
Coût des services 2022-2023 :	1 794 005 \$

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

Le ministère du Tourisme procède actuellement à une révision des services en lien avec l'expérience visiteur, notamment de ceux offerts dans les centres Infotouriste. Par conséquent, les travaux visant à établir le coût de revient des centres Infotouriste sont suspendus. Aucun exercice d'établissement du coût de revient d'autres biens et services n'a eu lieu au cours de l'année 2022-2023.

