

**PLAN
D'ORGANISATION
ADMINISTRATIVE**

5 août 2005

MINISTÈRE DU TOURISME

PLAN D'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

1. Mission et mandats

- La mission du ministère du Tourisme est de :

Soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable.

- Les orientations stratégiques qui soutiennent notamment la mise en œuvre de la Politique touristique du Québec sont :
 - Orienter et concerter l'action gouvernementale et privée en matière de tourisme;
 - Assurer la mise en marché du Québec et de ses expériences touristiques;
 - Amorcer l'implantation du tourisme durable;
 - Susciter et soutenir le développement de produits touristiques;
 - Offrir et encadrer des services à la clientèle touristique en matière d'accueil, de renseignements et de réservations touristiques;
 - Assurer l'implantation du *Plan gouvernemental de gestion des ressources humaines 2004-2007*.

2. Structure organisationnelle

2.1 La sous-ministre

La sous-ministre conseille la ministre du Tourisme sur les stratégies et les orientations à privilégier. Elle dirige et coordonne l'ensemble des activités du ministère du Tourisme et est responsable des relations fonctionnelles avec les sociétés d'État relevant de la ministre.

Plan d'organisation administrative

2.1.1 Secrétariat

Le Secrétariat du ministère a le mandat d'assurer la cohérence des interventions du ministère du Tourisme en fonction des orientations et des stratégies retenues et est responsable de certains dossiers horizontaux et mandats administratifs, notamment :

- Assurer le lien entre la haute direction, le cabinet et les autres directions du Ministère pour le traitement et le suivi des mandats et données ministérielles ainsi qu'entre le Ministère et les organismes centraux, les comités ministériels et le ministère du Conseil exécutif en ce qui a trait notamment aux demandes faites au Conseil du trésor et aux mémoires et décrets à présenter au Conseil des ministres;
- Assurer la responsabilité ministérielle quant à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le traitement des plaintes, et soutenir une approche ministérielle en matière d'éthique;
- Se charger de l'élaboration et du suivi de la planification stratégique, de la coordination et de la préparation du rapport annuel de gestion, de l'élaboration et du suivi du tableau de bord ministériel et du tableau de bord gouvernemental, coordonner la mise à jour du cahier des fiches ministérielles tout en s'assurant de la cohérence ministérielle des informations ainsi que la réalisation des activités de vérification interne et d'évaluation de programmes;

- Réaliser et coordonner les activités de relations internationales et collaborer à la réalisation des activités intergouvernementales du Ministère;
- Réaliser les activités de suivi du courrier et des mandats, de la préparation d'avis sur les mémoires, décrets, CT, et assurer l'application des processus administratifs efficaces concernant la gestion documentaire et le suivi ministériel de la correspondance;

2.1.2 Direction générale de l'administration

La Direction générale de l'administration coordonne les activités administratives du Ministère en matière de gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles en plus de fournir aux gestionnaires le soutien et l'expertise conseil touchant l'ensemble de ces domaines. Dans le cadre de ses activités, elle s'assure que ses interventions sont conformes aux orientations ministérielles et gouvernementales de même qu'aux lois, directives et règlements gouvernementaux en vigueur dans ses domaines d'activités. Pour ce qui est des actes administratifs, elle est la principale interlocutrice auprès des organismes centraux.

De plus, elle assume les responsabilités reliées à la mise en œuvre et au suivi des orientations gouvernementales en matière de planification de la main-d'œuvre, à la contribution ministérielle au développement du gouvernement en ligne ainsi qu'à la mise en place du Centre des services partagés qui découlent du Plan de modernisation 2004-2007 de l'État québécois.

La Direction générale de l'administration est composée de trois directions, soit la Direction des ressources humaines et matérielles, la Direction des ressources financières et la Direction des ressources informationnelles.

La Direction des ressources humaines et matérielles

La Direction des ressources humaines et matérielles est composée de deux services : le Service des ressources humaines et le Service des ressources matérielles.

Le Service des ressources humaines a pour mission de conseiller les autorités, de soutenir le développement de l'organisation et d'accompagner les gestionnaires dans la gestion du personnel en fournissant des services conseils, d'aide et de soutien en gestion des ressources humaines. Il voit à ce que la gestion des ressources humaines soit prise en compte dans le processus décisionnel, et ce, en vue d'assurer une utilisation optimale des ressources humaines. Le Service des ressources humaines offre des services d'accompagnement et d'information au personnel dans l'ensemble des matières touchant la gestion des ressources humaines, qu'il s'agisse de dotation, d'organisation administrative, de développement individuel ou organisationnel, d'aide aux employés, d'évaluation des emplois, de relations professionnelles, de rémunération et de conditions de travail.

Le Service des ressources matérielles a pour mandat de fournir aux autorités du Ministère et à l'ensemble de ses unités administratives le support opérationnel et les services conseils dans les matières reliées à la gestion immobilière, aux télécommunications, à la gestion contractuelle, aux services auxiliaires et d'acquisition de biens et de services.

La Direction des ressources financières

La Direction des ressources financières assure la planification, l'organisation, la gestion et le contrôle des ressources financières du Ministère. Elle fournit aux autorités ministérielles et aux gestionnaires le soutien et l'expertise conseil dans ce domaine d'activités. La direction assume la gestion comptable d'un fonds spécial, gère des revenus de sources externes et doit veiller à l'équilibre du fonds.

La Direction des ressources informationnelles

La Direction des ressources informationnelles appuie le Ministère dans l'atteinte de ses objectifs stratégiques et opérationnels en proposant et privilégiant l'utilisation des meilleures pratiques afin de supporter les enjeux ministériels et les orientations gouvernementales à l'aide des technologies de l'information. Elle conseille la haute direction concernant les investissements en technologie de l'information en relation avec le plan stratégique ministériel, elle coordonne la sécurité de l'information numérique du Ministère et fournit à l'ensemble des unités administratives du Ministère les services professionnels et techniques requis en matière de technologies de l'information et de gestion des ressources informationnelles.

2.1.3 Direction des communications

La Direction des communications conseille et assiste les autorités du Ministère et ses unités administratives sur les orientations et les stratégies à adopter en matière de communication interne et externe ainsi qu'en matière de relations publiques; elle réalise les activités de diffusion et de visibilité requises au plan institutionnel et est responsable de l'organisation et de la tenue de certains événements interpellant la communauté touristique et ce, tant au plan régional que national.

Plus spécifiquement, elle doit :

- Assurer, en collaboration avec les directions concernées, la conception des orientations en matière de communication interne et externe; voir à la préparation et à la mise en œuvre de plans de communication spécifiques et ceux devant accompagner les mémoires au Conseil des ministres;
- Gérer les relations avec les médias et assurer la coordination avec le cabinet et les intervenants internes et externes impliqués dans les activités publiques de la ministre et rédiger les discours et interventions publiques de la ministre;
- Mettre à la disposition du Ministère un ensemble de services de communication, notamment services conseils, revue de presse, bulletin du ministère du Tourisme (électronique et papier); à cet effet, assurer la gestion et le développement des sites ministériels Internet et intranet; voir également au développement et à l'application d'une politique linguistique ministérielle conforme aux exigences de la Charte de la langue française;
- Proposer des orientations en matière d'édition et de conception des outils de communication institutionnels cohérentes avec celles relatives aux publications de promotion et d'information touristiques; assurer la diffusion des publications institutionnelles dans le réseau touristique et auprès du grand public; gérer la fonction de renseignements institutionnels aux citoyens, notamment par téléphone et par courriel.
- Assurer le développement et la mise en œuvre d'orientations ministérielles à l'égard de la visibilité du Ministère cohérentes avec la nouvelle image de marque du Québec touristique ainsi qu'avec le programme de visibilité gouvernementale; dans ce contexte établir les liens requis avec le Ministère des services gouvernementaux ainsi qu'avec le Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif, et collaborer au besoin avec d'autres organismes des secteurs public et privé à la réalisation de projets conjoints de visibilité;
- Voir, en collaboration avec les directions concernées ainsi qu'avec les partenaires de l'industrie touristique visés par ces événements à l'organisation et à la tenue d'activités spécifiques en tourisme, telles que les Grands prix du tourisme, les Assises et les Journées du tourisme.

2.2 Sous-ministre adjoint au développement touristique et au partenariat

Le sous-ministre adjoint assure la coordination de la Direction générale du développement, de la Direction de l'évaluation, de la recherche et de la prospective et de la Direction du partenariat et de l'intervention régionale, et il conseille la sous-ministre à cet égard. Il assure les activités nécessaires aux relations fédérales-provinciales, à la participation de la ministre aux conférences des ministres du tourisme et assure la réalisation de dossiers ministériels horizontaux que lui confie la sous-ministre. Il assiste également la sous-ministre dans les relations fonctionnelles avec les sociétés d'État.

Le sous-ministre adjoint coordonne les activités visant la mise en œuvre de la Politique touristique du Québec.

2.2.1 Direction générale du développement

La Direction générale du développement a pour mandat d'orienter et de soutenir le développement des produits touristiques québécois. Trois directions composent cette direction générale dont les interventions portent sur le développement des produits touristiques, la gestion des projets d'investissement et la qualité des produits et services touristiques.

Direction des produits touristiques

La Direction des produits touristiques a pour mandat de veiller à ce que les produits touristiques du Québec se développent dans une perspective de développement durable. À cette fin, elle propose des stratégies qui visent le développement de plans intégrés par produits en fonction des plans intégrés par marché.

Elle soutient le développement et le financement des festivals et événements touristiques; à cet égard, elle effectue l'analyse des demandes et le suivi des clauses relatives aux ententes.

Elle veille de plus à regrouper les partenaires dans des tables de concertation, en vue de favoriser un développement optimal des produits et l'ajustement de ces derniers aux exigences des marchés.

Direction de la qualité des produits et services touristiques

La Direction de la qualité des produits et des services touristiques a pour mandat de contribuer à rehausser la qualité de l'expérience touristique au Québec. Ce qui consiste à :

- Assurer la mise en œuvre de la Loi et du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique en supervisant les démarches de classification des établissements d'hébergement touristique et des campings;
- Soutenir l'implantation d'une démarche de qualité dans l'industrie touristique de même que soutenir les entreprises dans l'amélioration de la qualité des services, notamment ceux offerts dans les lieux d'accueil touristique;
- Recueillir et mettre à jour les informations concernant la répartition territoriale des catégories d'établissements visés par le règlement et d'assurer le traitement des plaintes formulées par les clientèles.

Direction des projets d'investissement

La Direction des projets d'investissement a pour mandat de soutenir par ses interventions la réalisation des grands projets de développement touristique. Ce qui consiste à :

- Accompagner les partenaires privés dans leurs efforts en vue de créer des montages financiers avec les instances gouvernementales;
- Contribuer au développement de grands projets de développement touristique en collaboration et concertation avec les partenaires. Procéder aux analyses et assurer le suivi de la réalisation des grands projets structurants;
- Proposer, coordonner et mettre en place une structure de gestion de projets de développement touristique dans un contexte de financement interministériel et intergouvernemental;
- Fournir aux autres ministères et organismes gouvernementaux des avis sur des projets d'investissement et de financement ayant des incidences touristiques.

2.2.2 Direction de l'évaluation, de la recherche et de la prospective

La Direction de l'évaluation, de la recherche et de la prospective a le mandat d'effectuer la recherche et la prospective sur les produits, les clientèles, l'évolution des marchés et tendances de façon à permettre une prise de décision axée sur l'évolution des produits et les attentes des clientèles dans les différents marchés, et de produire des analyses de données sur la performance touristique du Québec. Ce qui consiste à :

- Réaliser des recherches sur l'évolution future des tendances touristiques et dégager des éléments de prévision et des pistes d'orientation de développement de nos produits touristiques au Québec;
- Favoriser l'acquisition, le traitement et la diffusion de la connaissance en vue de soutenir le développement des produits touristiques et ce, en maximisant les échanges avec les autres lieux de réflexion dans des domaines similaires;
- Tenir à jour et diffuser les indicateurs touristiques et économiques témoignant de la performance du Québec;
- Proposer des mesures d'intervention ayant pour objectif de permettre le développement harmonieux de l'industrie touristique;
- Représenter le ministère du Tourisme auprès du Réseau de veille en tourisme et au Comité de recherche de la Commission canadienne du tourisme;
- Gérer le Centre de documentation du Ministère.

2.2.3 Direction du partenariat et de l'intervention régionale

La Direction du partenariat et de l'intervention régionale a le mandat de développer et d'entretenir les relations avec les divers partenaires. Ce qui consiste à :

- Assurer le renouvellement des ententes de partenariat avec les ATR en appui à la mise en œuvre de la Politique touristique du Québec et en assurer le suivi administratif;
- Assurer les liens fonctionnels avec les ATR;
- Assurer les liens entre la nouvelle Politique touristique du Québec et les autres initiatives gouvernementales susceptibles d'affecter le développement touristique;
- Assurer la coordination des interventions du Ministère en région;

- Participer aux instances régionales que sont les CRÉ et les CLD en vue de favoriser le développement de l'industrie touristique;
- Soutenir la mise en œuvre des ententes spécifiques des régions-ressources et des régions centrales, et proposer aux autorités des pistes quant aux orientations à prendre pour soutenir et développer l'offre touristique en région;
- S'assurer que les conditions d'utilisation de la taxe spécifique sur l'hébergement dans les régions touristiques permettent de rencontrer les objectifs de développement touristique de la Politique touristique du Québec.
- Assurer la mise en place d'un secrétariat à la mise en œuvre de la Politique touristique du Québec afin de soutenir les travaux du Conseil des partenaires de l'industrie touristique, de réaliser et coordonner la mise en œuvre du plan d'action de la Politique touristique du Québec et d'assurer la cohérence des interventions du ministère du Tourisme en fonction des orientations et des stratégies retenues dans la politique touristique.

2.3 Sous-ministre adjointe au marketing et aux clientèles touristiques

La sous-ministre adjointe assure la coordination des directions générales du marketing et des services à la clientèle touristique, et conseille la sous-ministre à cet égard.

Elle voit à la répartition des activités à être réalisées en territoire entre la Direction des produits touristiques, la Direction des marchés et la Direction générale du service à la clientèle.

2.3.1 Direction générale du marketing

La Direction générale du marketing a pour mandat de gérer les activités promotionnelles reliées au développement de marchés et à la représentation touristique du Québec à l'étranger.

Deux directions composent cette direction générale.

Direction de la promotion touristique

La Direction de la promotion touristique a pour mandat d'élaborer et de mettre en œuvre des activités de promotion, et dans ce cadre :

- Orienter et gérer les travaux de l'agence de publicité mandatée à cette fin;
- Assurer le fonctionnement de la photothèque et de la vidéothèque;
- Coordonner les activités relatives à l'édition des publications, à la production des outils promotionnels ainsi qu'au développement du WEB marketing.

Direction des marchés touristiques

La Direction des marchés touristiques a pour mandat d'identifier des occasions d'affaires sur les marchés, en termes de segments de clientèle et de produits; elle doit notamment :

- Effectuer la prospection de partenaires pour la réalisation d'activités conjointes et susciter leur adhésion à une démarche de marketing intégrée;
- Gérer un réseau de démarcheurs sur les marchés à potentiel élevé afin de promouvoir les produits touristiques du Québec auprès des intermédiaires de voyages et des consommateurs;
- Coordonner les activités de relations de presse auprès des journalistes touristiques;

- Développer l'expertise au sein du ministère du Tourisme sur toute question relative aux marchés touristiques.

2.3.2 Direction générale des services à la clientèle touristique

La Direction générale des services à la clientèle touristique a pour mandat de voir au développement et à l'exploitation de services pour améliorer l'accueil des touristes au Québec et leur faciliter l'accès à l'information et à la réservation touristique.

Direction du centre d'affaires électronique

La Direction du centre d'affaires électronique a pour mandat de développer et d'exploiter le centre d'affaires électronique de l'industrie touristique du Québec. Elle doit également assurer la production des contenus informationnels nécessaires pour renseigner les touristes et voir au développement et à la mise en œuvre des programmes de signalisation routière touristique. Cela signifie notamment :

- Assurer la mise en œuvre et le suivi de l'entente de partenariat avec Bell Canada pour le développement et l'exploitation du centre d'affaires électronique Bonjour Québec.com;
- Développer et mettre à jour la banque de données sur les produits et services touristiques;
- Produire le magazine électronique de www.bonjourquebec.com;
- Développer et exploiter des outils technologiques afin de faciliter l'accès à l'information touristique du centre d'affaires électronique;
- Favoriser le développement d'alliances et d'occasions d'affaires avec l'industrie touristique;
- Favoriser le réseautage des entreprises autour du centre d'affaires électronique;
- Veiller à maximiser l'utilisation des nouvelles technologies dans les domaines reliés à l'information, à la réservation et à la connaissance des clientèles;
- Assurer la concertation pour l'amélioration et la mise en œuvre des programmes de signalisation routière touristique.

Direction des services de renseignements par téléphone et courriel

La Direction des services de renseignements par téléphone et courriel a pour mandat de fournir des services de renseignements et de réservations touristiques aux touristes qui en font la demande par téléphone ou par courrier électronique et postal. De plus, elle réalise des actions de télémarketing et des sondages. Cela signifie notamment :

- Répondre aux demandes de renseignements et de réservations touristiques par téléphone 7 jours par semaine;
- Répondre aux demandes de renseignements par courriel et par courrier;
- Effectuer des envois de brochures touristiques;
- Recueillir des données et réaliser des sondages auprès des clients;
- Réaliser des actions de télémarketing;
- Soutenir la participation du ministère du Tourisme à des événements nationaux et internationaux.

Direction de l'accueil touristique

La Direction de l'accueil touristique a pour mandat de faciliter la consommation des produits et expériences touristiques par les touristes visitant le Québec. Cela signifie notamment :

- Organiser et exploiter un réseau de centres Infotouriste pour accueillir et renseigner les touristes sur l'ensemble des régions du Québec et leur offrir un service de réservation;
- Voir à l'amélioration de l'accueil des touristes qui voyagent au Québec, notamment en assurant la mise en œuvre de la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques et en collaborant au plan d'amélioration des parcs routiers;
- Offrir aux organisations et aux entreprises touristiques des services de distribution de dépliants et de visibilité promotionnelle dans le réseau des centres Infotouriste du ministère du Tourisme;
- Assurer l'approvisionnement, la gestion des inventaires, l'entreposage et l'expédition des documents promotionnels du ministère du Tourisme;
- Soutenir la participation du ministère du Tourisme à des événements nationaux et internationaux.

Bureau de la sous-ministre
5 août 2005

ANNEXE I

STRUCTURE FONCTIONNELLE POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE DU QUÉBEC

Cette structure fonctionnelle vise à harmoniser et intégrer les interventions visant le développement et la promotion des expériences touristiques dans le respect des orientations de la Politique touristique du Québec.

Un comité d'orientation stratégique et des sous-comités de mise en œuvre sont mis en place :

Comité d'orientation stratégique :

- Sous l'autorité de la sous-ministre adjointe au marketing et aux clientèles touristiques et du sous-ministre adjoint au développement touristique et au partenariat, un comité d'orientation stratégique sera créé pour voir à la mise en œuvre d'une stratégie intégrée de développement et de promotion des quatre expériences touristiques suivantes :
 - Le Québec des grandes villes ;
 - Le Québec du Saint-Laurent ;
 - Le Québec de villégiature ;
 - Le Québec grande nature.

Sous-comités de mise en œuvre :

- Des sous-comités seront formés pour chacune des expériences touristiques sur lesquels siègeront les chefs de produits, les coordonnateurs de marché et, ultérieurement, les partenaires impliqués en fonction des expériences.
- Ces quatre sous-comités seront sous la responsabilité des directeurs de la Direction générale du marketing et de la Direction générale du développement qui agiront à titre de responsables d'expériences touristiques. Le secrétariat sera assumé par des coordonnateurs de marchés ou chefs de produits sous la responsabilité du directeur. Ces nouvelles fonctions ne nécessiteront aucun ajout de personnel supplémentaire; il s'agira d'une valorisation de leurs postes actuels.

Mandats des sous-comités de mise en œuvre :

- Ces sous-comités auront comme tâches :
 - Élaborer un plan intégré d'intervention de l'expérience touristique; ce plan comportera, notamment, les éléments suivants :
 - Actions de promotion internationale;
 - Enjeux et défis de développement durable;
 - Facteurs déterminants sur le plan de la qualité;
 - Défis et perspectives de développement;
 - S'assurer que le plan intégré d'intervention de l'expérience touristique reflète les orientations privilégiées sur les différents marchés en fonction de deux des trois niveaux de stratégie (expériences/produits en émergence, expériences/produits en développement et expériences/produits à maturité), soit les expériences/produits en développement et ceux à maturité;
 - S'assurer que le développement des produits regroupés sous l'expérience touristique tiendra compte des orientations approuvées par le comité chargé du développement et de la promotion de l'expérience touristique;

- Coordonner la réalisation du plan intégré d'intervention de l'expérience touristique, en assurer le suivi et produire le bilan annuel du plan intégré d'intervention de l'expérience touristique;
- Colliger, traiter et diffuser aux acteurs concernés toute information sur :
 - les besoins des touristes en ce qui concerne chacun des produits regroupés sous l'expérience touristique, et cela pour chacun des marchés où l'expérience touristique est promue (données sur les clientèles et les marchés);
 - les caractéristiques des produits concernés (améliorations et nouveaux développements), et cela pour chacun des produits regroupés sous l'expérience touristique (données sur les produits);
- Susciter l'identification d'occasions d'affaires sous forme de forfaits adaptés aux besoins des touristes du marché ciblé et favoriser leur diffusion sur BonjourQuébec.com en utilisant d'autres véhicules promotionnels de communication;
- Participer à la réalisation des propositions de partenariats promotionnels à offrir aux entreprises touristiques dont les produits sont regroupés sous l'expérience touristique.

Fréquence des rencontres stratégiques :

- Un maximum de quatre (4) rencontres annuelles auront lieu autour des événements et dates suivants :
 - Définir les orientations stratégiques de l'expérience touristique (octobre);
(Quatre documents serviront de support à cette démarche : Profils de marché, Profils de produit, Stratégie annuelle de marketing par marché et Rapport d'évaluation des campagnes promotionnelles);
 - Déterminer les allocations budgétaires de l'expérience touristique (février);
 - Valider le bilan du plan intégré d'intervention de l'expérience touristique à être présenté aux Assises de l'industrie touristique (mai ou date à déterminer);
 - Arrimer les conclusions et les suivis lors des Assises de l'industrie touristique (juin, si nécessaire).