

INSTITUT
DE TOURISME
ET D'HÔTELLERIE
DU QUÉBEC



2015 • 2016

UNE INSTITUTION D'ENVERGURE
INTERNATIONALE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Lettre à la ministre

Le 14 octobre 2016

Madame Hélène David
Ministre responsable de l'Enseignement supérieur
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
1035, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) G1R 5A5

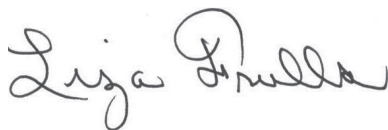
Madame la Ministre,

Conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et au chapitre II de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 30 juin 2016.

Ce rapport fait état des orientations et des objectifs prévus au plan stratégique 2012-2017 et présente les résultats obtenus au regard de chacun d'eux ainsi que les états financiers pour l'exercice 2015-2016.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, mes salutations distinguées.

La directrice générale,

A handwritten signature in black ink, reading "Liza Frulla". The signature is written in a cursive, flowing style.

L'honorable Liza Frulla, C.P., O.Q.

Table des matières

| | |
|-----------|--|
| 6 | Mot de la directrice générale |
| 9 | Déclaration sur la fiabilité des données |
| 10 | Présentation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec |
| 10 | Conseil d'administration |
| 12 | Organigramme |
| 14 | Contexte particulier et caractéristiques de l'Institut |
| 15 | Sa mission |
| 15 | Sa vision |
| 16 | Données d'intérêt sur l'Institut |
| 16 | Données sur les programmes, la clientèle étudiante et les stages |
| 23 | Prix et distinctions reçus par les étudiants et les membres du personnel |
| 27 | Présentation des résultats |
| 27 | Résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens |
| 28 | Résultats à l'égard de la planification stratégique 2012-2017 |
| 28 | Tableau synthèse |
| 33 | Orientation 1 : Affirmer le leadership de l'Institut dans ses domaines d'expertise |
| 50 | Orientation 2 : Diplômer des professionnels recherchés par l'industrie en raison de leurs compétences élevées |
| 58 | Orientation 3 : Viser une performance optimale grâce à la quête de l'excellence au quotidien |
| 63 | Gestion des ressources |
| 63 | Ressources humaines |
| 69 | Ressources financières |
| 70 | Ressources informationnelles |
| 72 | Application des autres exigences législatives et gouvernementales |
| 72 | Loi sur le développement durable (RLRQ, c. D-8.1.1) |
| 77 | Politique linguistique |
| 78 | Accès à l'information et protection des renseignements personnels |
| 78 | Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec |

79 États financiers de l'exercice clos le 30 juin 2016

| | |
|----|--|
| 79 | Rapport de la direction |
| 80 | Rapport de l'auditeur indépendant |
| 82 | État des résultats |
| 83 | État de l'évolution de l'actif net |
| 83 | État des gains et pertes de réévaluation |
| 84 | État de la situation financière |
| 85 | État des flux de trésorerie |
| 86 | Notes complémentaires |

100 Annexes

| | |
|-----|---|
| 100 | 1. Lois et règlements appliqués par l'ITHQ |
| 100 | 2. Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'ITHQ |
| 102 | 3. Fondation de l'ITHQ |

Liste des tableaux

| | |
|-----------|---|
| 16 | Offre de formation 2015-2016 |
| 18 | État des admissions 2015-2016 |
| 20 | Tableau comparatif 2014-2015 et 2015-2016 des clientèles, des stages effectués et des diplômés (enseignement régulier) |
| 22 | Tableau comparatif 2014-2015 et 2015-2016 des clientèles et des diplômés (formation continue) |
| 23 | Concours et prix 2015-2016, étudiants de l'ITHQ |
| 26 | Prix et nominations 2015-2016, professeurs de l'ITHQ |
| 28 | Résultats à l'égard de la planification stratégique 2012-2017 – Tableau synthèse |
| 48 | Taux de satisfaction des étudiants à l'enseignement régulier |
| 49 | Taux de satisfaction des entreprises accueillant des stagiaires de l'ITHQ |
| 61 | Tableaux comparatifs 2012-2013 à 2015-2016 sur la satisfaction des clientèles de l'Hôtel de l'Institut, de l'École de l'Institut et du Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration |
| 63 | Formation et perfectionnement du personnel |
| 63 | Répartition de l'effectif par grands secteurs d'activité |
| 64 | Répartition de l'effectif pour la période du 1 ^{er} avril 2015 au 31 mars 2016 |
| 64 | Planification de la main-d'œuvre |
| 66 | Accès à l'égalité en emploi, du 1 ^{er} avril 2015 au 31 mars 2016 |
| 69 | Reddition de comptes – Tarification du 1 ^{er} juillet 2015 au 30 juin 2016 |
| 70 | Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de service |
| 70 | Directive sur la gestion des ressources informationnelles |
| 71 | Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité au Web pour l'exercice financier 2015-2016 |
| 72 | Résultats 2015-2016 du Plan d'action de développement durable 2008-2015 |
| 77 | Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration |

Mot de la directrice générale

Si mon implication auprès de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec remonte à plusieurs années, l'exercice 2015-2016 aura été mon premier à titre de directrice générale de cette grande institution. C'est en effet avec une fierté non dissimulée qu'au mois d'août dernier, j'ai pris les rênes de l'ITHQ avec l'objectif de faire reconnaître la valeur de ce fleuron québécois de l'enseignement du tourisme, de l'hôtellerie, de la gastronomie et de la sommellerie.

Jouissant d'une réputation enviable parmi les grandes écoles européennes et nord-américaines en restauration, l'Institut est également une référence en matière de formation en gestion et en administration dans ses domaines d'expertise, comme en témoignent ses partenariats avec différents organismes et centres d'excellence d'ici et d'ailleurs dans le monde. À ce chapitre, il a choisi de poursuivre ses collaborations avec des établissements universitaires – l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal, notamment –, de développer davantage son secteur de la recherche en gastronomie et science de concert avec l'Université Laval, et d'amorcer un dialogue avec des universités anglophones, en particulier avec l'Université Concordia. Il est aussi très fier de l'entente qu'il a conclue en juin 2016 avec l'Hotelschool The Hague, aux Pays-Bas, considérée comme l'une des dix meilleures écoles hôtelières au monde et membre du réseau international Hotel Schools of Distinction, tout comme l'ITHQ. Par cet accord, l'école hôtelière de La Haye reconnaît la valeur de l'enseignement universitaire offert à l'ITHQ en donnant aux diplômés du programme institutionnel de premier cycle Hautes Études en gestion hôtelière internationale, accès à des études de deuxième cycle dans son propre établissement.

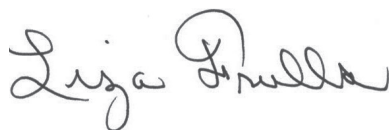
Fort de la réputation de qualité dont jouissent ses programmes d'enseignement supérieur, l'ITHQ a d'ailleurs entrepris des démarches auprès du gouvernement du Québec en vue de pouvoir délivrer de façon autonome des diplômes universitaires dans ses domaines d'expertise prioritaires. Près de 30 années de recherche et d'enseignement de niveau universitaire ainsi qu'une décennie d'efforts, de représentations et de pourparlers permettent à l'Institut d'espérer que ses récentes collaborations avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur déboucheront sur une annonce à ce sujet dans un avenir rapproché. L'émission de diplômes universitaires sanctionnés par les autorités gouvernementales ferait en sorte de donner au domaine touristique ses lettres de noblesse tant réclamées par l'industrie, d'attirer un plus grand nombre d'étudiants étrangers à l'ITHQ et de faire du Québec une plaque tournante de la formation supérieure en tourisme et en gestion hôtelière. De nouveaux programmes correspondant aux aspirations ainsi qu'aux intérêts de la clientèle étudiante et répondant aux besoins des secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration pourraient également être développés à l'enseignement supérieur.

Sur le plan de ses contenus de formation, l'Institut continue d'accorder beaucoup d'importance à la mise en pratique dans ses programmes afin de faciliter l'intégration de ses étudiants au marché du travail. Il possède d'ailleurs des installations pédagogiques comparables à nul autre établissement de formation dans les secteurs de la restauration et de l'hôtellerie, qui lui permettent de placer ses étudiants dans des situations concrètes d'apprentissage et en contact direct avec la clientèle. De nouvelles initiatives en ce sens ont vu le jour au cours de la dernière année, notamment en gestion de la restauration, en marketing ou en vente à l'Hôtel de l'Institut, en vue d'accroître encore davantage leurs occasions de mettre en application, sous la supervision de leurs professeurs, les notions apprises en classe. Ce faisant, les étudiants de l'ITHQ acquièrent une expérience complète avant même d'entreprendre leurs stages au Québec, au Canada ou à l'étranger – plus de 800 réalisés cette année seulement – qui, soit dit en passant, correspondent en moyenne au tiers de leur formation. Une proportion, encore une fois, qui ne se compare pas avec ce que les autres établissements d'enseignement proposent pour des programmes équivalents.

Mais s'il représente un lieu d'apprentissage sans égal, l'Hôtel de l'Institut s'avère aussi une véritable réussite en matière commerciale, qui témoigne de la volonté du personnel et des étudiants d'offrir des prestations de qualité supérieure. Grâce à la contribution de chacun, le classement 4 étoiles de l'Hôtel de l'Institut a été maintenu et son taux d'occupation moyen s'est élevé à 84,1 % au cours de la dernière année, comparativement à 69,3 % pour la moyenne des établissements montréalais durant la même période (avril 2015 à avril 2016).

Pendant la dernière année, l'ITHQ a également bonifié son offre de services et approfondi son expertise dans ses domaines de compétences, qui constituent le pivot de ses activités de recherche et développement et qui ont mené à la signature de plusieurs ententes commerciales avec des partenaires majeurs de l'industrie, comme la Société des alcools du Québec et la chaîne d'alimentation Sobeys.

En terminant, je ne pourrais passer sous silence l'engagement soutenu et le dynamisme constant des membres du personnel de l'ITHQ, à qui j'adresse toute ma reconnaissance. Je remercie aussi les membres de son conseil d'administration pour leur indispensable contribution. L'apport de chacun a permis à l'Institut non seulement de maintenir et d'améliorer ses acquis de façon continue, mais également de concrétiser des projets porteurs pour son offre de formation et ses services d'exception.

A handwritten signature in black ink, reading "Liza Frulla". The signature is fluid and cursive, with the first letters of the first and last names being capitalized and prominent.

L'honorable Liza Frulla, C.P., O.Q.

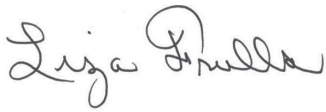
Déclaration sur la fiabilité des données

Les résultats et les renseignements contenus dans ce rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la direction de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et de celle des contrôles afférents.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, la vision et les orientations stratégiques de l'Institut. Il présente les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats comparatifs qui s'y rapportent.

Les soussignés ont approuvé le présent rapport annuel de gestion. Selon leur jugement et leur appréciation, l'information qui y est fournie est exacte et fiable, et correspond à la situation telle qu'elle se présentait le 30 juin 2016.

Les membres de la direction,



L'HONORABLE LIZA FRULLA, C.P., O.Q.
Directrice générale



PAUL CACCIA
Directeur général associé,
Communications et développement des affaires



GAËTAN DESROSIERS
Directeur général exécutif et
directeur général associé, Administration



PIERRE SCHETAGNE
Directeur général associé, École de l'Institut

Montréal, le 6 septembre 2016

Présentation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Conseil d'administration

Au 30 juin 2016

Conformément à l'article 5 de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, ce dernier est administré par un conseil d'administration composé de neuf membres nommés par le gouvernement sur la recommandation du ministre titulaire de l'Institut. Ses membres sont issus de l'industrie touristique de même que du milieu de l'éducation et de celui des affaires.



1

1 M. PAOLO DI PIETRANTONIO, CPA, CA
Président du conseil d'administration
Associé senior
Horwath HTL – Montréal



2

2 M^{me} JOHANNE BLANCHARD, CPA, CA
Vice-présidente du conseil d'administration



3

3 L'HONORABLE LIZA FRULLA, C.P., O.Q.
Directrice générale
Institut de tourisme et d'hôtellerie
du Québec – Montréal



4

4 M. DANIEL DEMERS
Président et chef des opérations
Ogilvy Montréal – Montréal



5

5 M^{me} MANON GENEST
Associée fondatrice et directrice générale
du bureau de Montréal
TACT Intelligence-conseil – Montréal

6 M. FRANÇOIS HANCHAY*
Vice-président, Ventes et marketing
Société des casinos du Québec – Montréal

7 M. LOUIS-FRANÇOIS MARCOTTE*
Restaurateur et animateur – Montréal
Vice-président, Restauration
Groupe Sportscene – Boucherville

8 M^{me} CÉLINE ROUSSEAU
Présidente
Groupe Compass Québec – LaSalle

9 M^e LOUIS VINCENT*
**Président du Comité de gouvernance
et d'éthique**
Directeur général
PFD Notaires SENCRL - Prud'homme Fontaine
Dolan – Boucherville

M^e Francine Bertrand-Venne, secrétaire générale par intérim,
agit de plus comme secrétaire du conseil d'administration.

* Diplômé de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec



6



7



8



9

Comité de vérification et de gestion des risques

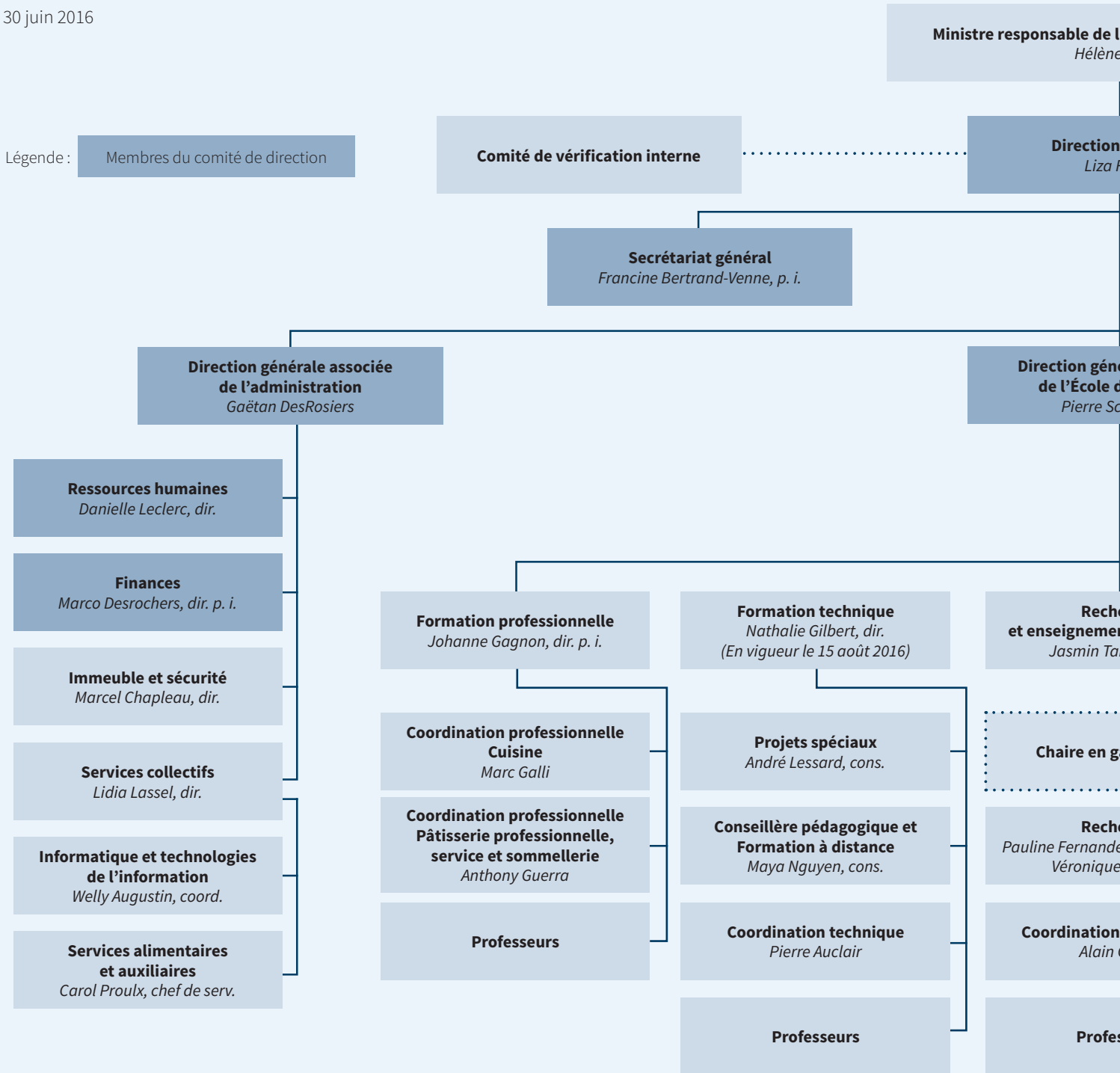
Le Comité de vérification et de gestion des risques – dont le rôle principal consiste à assister le conseil d’administration dans l’exercice de ses responsabilités quant à la surveillance du processus d’information financière – est composé d’un membre du conseil d’administration et de deux membres externes. Il est présidé par M. André Saucier, CPA, CGA, vice-président aux finances et à l’administration à la Société du Palais des congrès de Montréal. En font également partie, MM. Daniel Demers et Daniel Hinse, directeur principal des investissements, Divertissement et biens de consommation, au Fonds de solidarité FTQ.

Comité de gouvernance et d’éthique

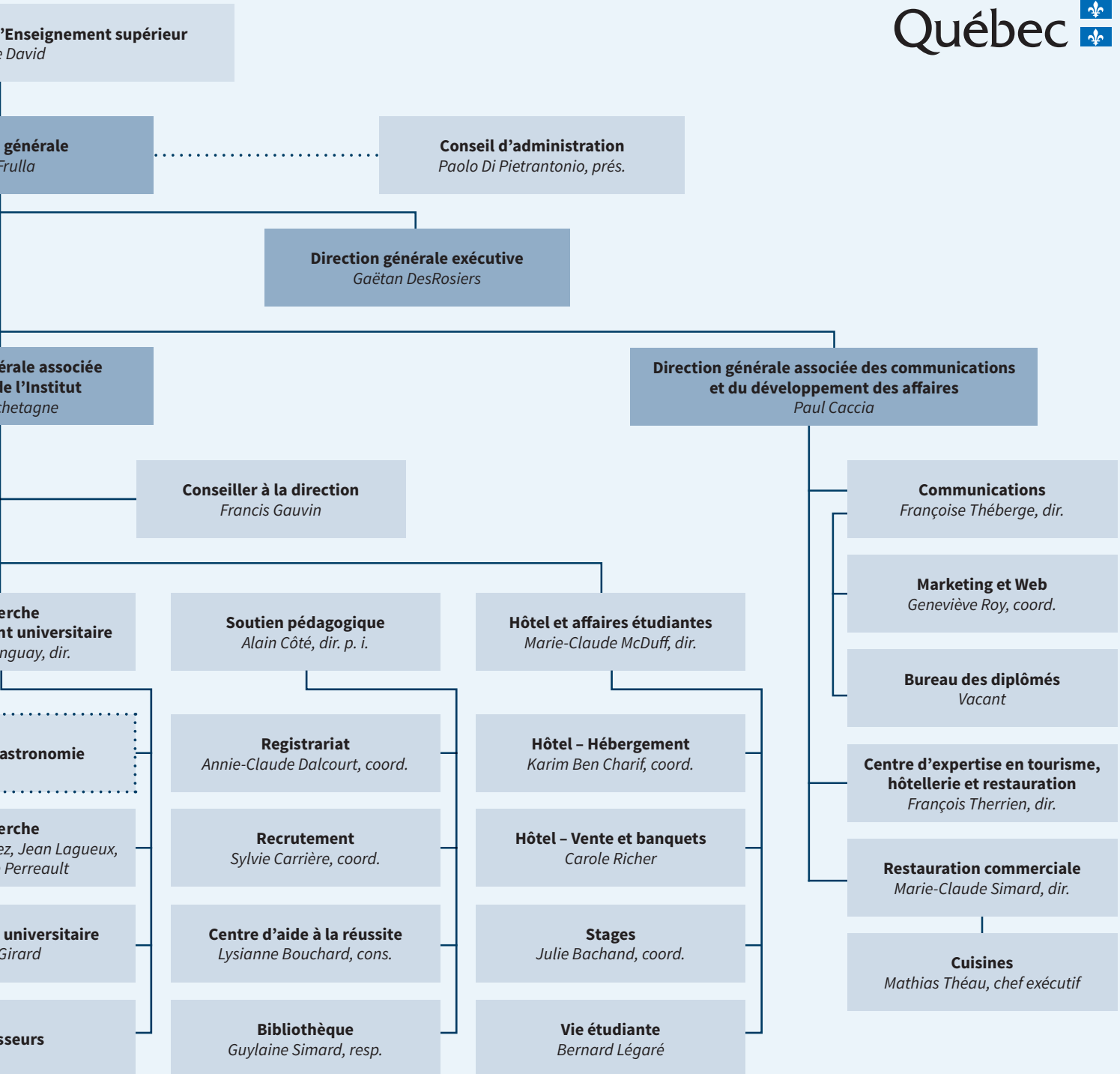
Le Comité de gouvernance et d’éthique – dont le rôle principal est de recommander au conseil d’administration des principes, des règles et des pratiques qui favorisent une gestion répondant à des critères rigoureux de transparence, d’équité et de responsabilité – est constitué de quatre membres du conseil d’administration et est présidé par M^e Louis Vincent. Les trois autres membres de ce comité sont M^{me} Céline Rousseau, M. François Hanchay et M^{me} Manon Genest.

Organigramme

Au 30 juin 2016



Liza Frulla, directrice générale
Le 30 juin 2016



Contexte particulier et caractéristiques de l'Institut

Fondé en 1968 à la demande de l'industrie, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) est devenu, en 1988, une société d'État. Relevant de la ministre responsable de l'Enseignement supérieur, l'ITHQ accomplit sa mission éducative et exploite son volet commercial tout en étant soumis aux orientations et à la réglementation gouvernementales auxquelles sont assujettis les ministères et les organismes publics. Il est administré par un conseil d'administration dont tous les membres sont nommés par le gouvernement du Québec et au sein duquel sa directrice générale détient un siège. Son personnel est régi par la Loi sur la fonction publique.

L'ITHQ est le seul établissement d'enseignement québécois à offrir à la fois des programmes d'enseignement secondaire, collégial et universitaire reliés à ses champs de compétences, et des activités de formation continue. Propriétaire de l'immeuble qui l'abrite et dont il doit assumer l'entretien et la gestion des 14 étages (21 000 m²), il possède de plus un hôtel commercial et d'application pédagogique de 42 chambres, 2 restaurants, plusieurs salles de réunions et de banquets ainsi qu'un centre de recherche*, ce qui lui confère un statut unique au sein de l'Administration publique et du réseau de l'enseignement. Pour ses étudiants directement impliqués dans les activités à la fois pédagogiques et commerciales de l'Institut, le port de l'uniforme est obligatoire depuis 2005.

En termes de ressemblance, l'Institut se compare à des établissements de formation majoritairement européens, tels que l'École hôtelière de Lausanne et le Glion Institute of Higher Education, en Suisse, la Haaga-Helia University of Applied Sciences, en Finlande, ou l'Hotelschool The Hague, aux Pays-Bas. Afin d'exercer pleinement son rôle de grande école hôtelière, l'ITHQ s'est d'ailleurs engagé à être présent sur les scènes locale, nationale et internationale, et a, dans ce but, conclu des alliances avec des établissements d'enseignement et de recherche, des associations sectorielles et des entreprises de haut calibre. Ajoutons que l'Institut est l'une des trois écoles au monde à avoir signé une entente de partenariat avec l'association internationale Relais & Châteaux et qu'il représente le Canada au sein du réseau international Hotel Schools of Distinction.

La qualité des programmes d'études de l'ITHQ est régulièrement évaluée en fonction des dispositions de sa Politique institutionnelle d'évaluation des programmes, ou encore de celle de l'Université du Québec à Montréal pour ce qui est de son programme Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, offert conjointement. L'Institut est également assujetti à certaines dispositions de la Loi sur la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial.

Sur le plan financier, les crédits de l'ITHQ – un organisme non budgétaire – proviennent d'une subvention d'équilibre du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. L'Institut génère de plus des revenus autonomes représentant environ 23 % de son budget global, grâce à son volet commercial d'hébergement et de restauration ainsi qu'à ses initiatives en matière de formation et de recherche. Enfin, il peut également compter sur le soutien de la Fondation de l'ITHQ pour l'octroi de bourses à ses étudiants et la réalisation de projets particuliers.

* Au cours de l'exercice 2015-2016, le volet recherche du Centre d'expertise et de recherche a été confié à la Direction de l'École de l'Institut, alors que le mandat de développer des formations au bénéfice de l'industrie a été maintenu sous la responsabilité de la Direction générale associée aux communications et au développement des affaires. Ces deux unités distinctes se nomment respectivement le Centre de recherche et le Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration.

Sa mission

« L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, comprenant des activités de perfectionnement et de recyclage, de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines. » (RLRQ, c. I-13.02)

L'Institut réalise ses mandats conformément aux dispositions contenues dans sa loi constitutive. Quant à sa mission, elle s'énonce dans ces termes :

« À titre de centre d'excellence en matière d'enseignement spécialisé en tourisme, en hôtellerie et en restauration, l'Institut mise sur une approche pédagogique distinctive, des activités de recherche appliquée ainsi qu'une collaboration soutenue avec l'industrie, dans le but de former une relève d'avant-garde et les leaders de demain. »

Sa vision

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec... une institution d'envergure internationale!

Identifié comme l'un des fleurons du Québec, l'ITHQ jouit d'une réputation des plus enviées qui s'appuie sur l'expertise reconnue de ses effectifs et leur solide engagement dans sa quête de l'excellence, et grâce auxquels il peut aspirer à s'élever au rang des établissements d'envergure internationale.

Pour y parvenir et exercer pleinement son rôle de grande école hôtelière sur les scènes nationale et mondiale, l'Institut se doit d'investir des efforts particuliers dans cinq volets de son organisation :

- En proposant aux étudiants des défis scolaires et professionnels de haut niveau, d'une part par l'entremise de programmes d'études enrichis par la recherche et axés sur les pratiques internationales, et, d'autre part, par une offre de formation de niveau universitaire plus étoffée et un développement accru de la mobilité de ses étudiants partout dans le monde;
- En favorisant une diversité culturelle riche au sein de son organisation, en attirant et en recrutant davantage de candidats étrangers et de nouveaux arrivants;
- En étant plus présent sur la scène internationale afin que ses effectifs, et plus particulièrement ses professeurs, puissent s'enrichir au contact de leurs pairs d'ailleurs dans le monde; en encourageant les échanges d'enseignants, l'accueil d'experts invités, la participation active de l'Institut au sein de réseaux de recherche, de grands débats, de projets et de missions éducatives ou économiques, ainsi que l'organisation de séminaires ayant une portée mondiale;
- En consolidant ses liens avec des écoles hôtelières, des associations sectorielles et des entreprises reconnues à l'échelle internationale, et en misant davantage sur ses relations avec le réseau de diplômés de l'Institut;
- En obtenant une reconnaissance à titre de pôle de formation d'une main-d'œuvre hautement qualifiée et apte à exercer un leadership positif au sein de l'industrie; en participant à plus de concours internationaux et en obtenant d'autres reconnaissances officielles de la part d'organismes reconnus mondialement.

Données d'intérêt sur l'Institut

Données sur les programmes, la clientèle étudiante et les stages

Offre de formation 2015-2016

Programmes Signature ITHQ

| ENSEIGNEMENT RÉGULIER (temps plein) | COURS** (heures) | STAGE** (heures) | TOTAL |
|---|------------------|------------------|-------|
| Formation professionnelle (secondaire) | | | |
| DEP en cuisine (5311) | | | |
| Cuisine professionnelle enrichie | 1 365 | 495 | 1 860 |
| DEP en cuisine (5311)/ASP en cuisine du marché (5324) | | | |
| Formation internationale en cuisine et gastronomie | 2 020 | 1 055 | 3 075 |
| ASP en cuisine du marché (5324) | | | |
| Formation supérieure en cuisine | 675 | 560 | 1 235 |
| DEP en pâtisserie (5297) | | | |
| Pâtisserie professionnelle | 1 320 | 495 | 1 815 |
| DEP en service de la restauration (5293)/ASP en sommellerie (5314) | | | |
| Formation internationale en service et sommellerie de restaurant | 1 280 | 945 | 2 225 |
| Formation technique (collégial) | | | |
| DEC en techniques de tourisme (414.A0) | | | |
| Gestion touristique | 2 625 | 950 | 3 575 |
| DEC en techniques de gestion hôtelière (430.A0) | | | |
| Gestion en hôtellerie internationale | 2 565 | 1 210 | 3 775 |
| Cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe* | 2 550 | 1 105 | 3 655 |
| DEC en gestion d'un établissement de restauration (430.B0) | | | |
| Gestion de la restauration gastronomique | 2 655 | 1 045 | 3 700 |
| Cheminement ITHQ-Collège Montmorency* | 2 565 | 1 005 | 3 570 |
| Cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe* | 2 610 | 985 | 3 595 |
| Formation supérieure et universitaire | | | |
| Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ* | | | |
| Concentration Gestion hôtelière et de restauration (7317) | 1 305 | 400 | 1 705 |
| Option Cheminement DEC-Bac | 1 080 | 400 | 1 480 |
| Concentration Gestion des organisations et des destinations touristiques (7307) | 1 305 | 400 | 1 705 |
| Option Cheminement DEC-Bac | 1 080 | 400 | 1 480 |
| Hautes Études en gestion hôtelière internationale (HEG.01), en collaboration avec Relais & Châteaux et Sofitel World | 1 350 | 1 650 | 3 000 |

* Programme ne faisant pas partie de la gamme Signature ITHQ.

** Les nombres d'heures de cours et de stage sont diffusés à titre indicatif seulement; les logigrammes demeurent la référence aux fins de la sanction des études.

| FORMATION CONTINUE (temps partiel) | COURS** (heures) | STAGE** (heures) | TOTAL |
|--|------------------|------------------|-------|
| Formation professionnelle (secondaire) | | | |
| Analyse sensorielle des vins du monde (ASM 01) | 270 | | 270 |
| Découverte du vin I (DDV.01) | 80 | | 80 |
| Découverte du vin II (DDV.02) | 190 | | 190 |
| Service de bar (010.CS)* | 80 | | 80 |
| WSET® Level 2 Award in Wines and Spirits (WSC.01)* | 40 | | 40 |
| WSET® Level 3 Award in Wines and Spirits (WAC.01)* | 40 | | 40 |
| Formation technique (collégial) | | | |
| AEC Gestion de restaurant (LJA.14) | | | |
| Gestion de restaurant | 180 | | 180 |
| AEC Coordination d'événements et de congrès (LCL.1G) | | | |
| Coordination d'événements d'affaires ITHQ-MPI | 360 | 150 | 510 |
| AEC Conseiller en vin accrédité (LJA.16) | | | |
| Conseiller en vin accrédité ITHQ-SAQ | 120 | | 120 |
| AEC Guide touristique de Montréal (LCL.28) | | | |
| Guide touristique de Montréal/Montréal <i>Tourist Guide</i> ITHQ-Ville de Montréal | 240 | | 240 |
| Formation supérieure et universitaire | | | |
| Formation supérieure en gestion d'événements ITHQ-FEQ (FSG.01)*** | 225 | | 225 |

* Programme ne faisant pas partie de la gamme *Signature ITHQ*.

** Les nombres d'heures de cours et de stage sont diffusés à titre indicatif seulement ; les logigrammes demeurent la référence aux fins de la sanction des études.

*** Programme de formation à distance.

État des admissions 2015-2016

| ENSEIGNEMENT RÉGULIER (temps plein) | | NOUVELLES DEMANDES D'ADMISSION | ADMIS PAR L'ITHQ | INSCRITS* |
|---|--|--------------------------------|------------------|------------|
| Formation professionnelle (secondaire) | | | | |
| Automne 2015 | | | | |
| 5311 | Cuisine : Cuisine professionnelle enrichie | 103 | 35 | 33 |
| 5311/5324 | Cuisine/Cuisine du marché : Formation internationale en cuisine et gastronomie | 130 | 34 | 30 |
| 5324 | Cuisine du marché : Formation supérieure en cuisine | 24 | 10 | 10 |
| 5297 | Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle | 148 | 17 | 17 |
| 5293/5314 | Service de la restauration/Sommellerie : Formation internationale en service et sommellerie de restaurant | 39 | 17 | 17 |
| Total partiel | | 444 | 113 | 107 |
| Hiver 2016 | | | | |
| 5311 | Cuisine : Cuisine professionnelle enrichie | 69 | 34 | 33 |
| 5311/5324 | Cuisine/Cuisine du marché : Formation internationale en cuisine et gastronomie | 71 | 33 | 33 |
| 5324 | Cuisine du marché : Formation supérieure en cuisine | 11 | S. O. | S. O. |
| 5297 | Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle | 91 | 17 | 16 |
| 5293/5314 | Service de la restauration/Sommellerie : Formation internationale en service et sommellerie de restaurant | 27 | 17 | 17 |
| Total partiel | | 269 | 101 | 99 |
| TOTAL | | 713 | 214 | 206 |

| | | | | |
|--|---|------------|------------|------------|
| Formation technique (collégial) | | | | |
| Automne 2015 | | | | |
| 414.A0 | Techniques de tourisme : Gestion touristique | 64 | 30 | 27 |
| 430.A0 | Techniques de gestion hôtelière : Gestion en hôtellerie internationale | 137 | 65 | 65 |
| 430.A0 | Techniques de gestion hôtelière : Cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe | 27 | 15 | 14 |
| 430.B0 | Gestion d'un établissement de restauration : Gestion de la restauration gastronomique | 53 | 31 | 31 |
| 430.B0 | Gestion d'un établissement de restauration : Cheminement ITHQ-Collège Montmorency | 42 | 23 | 21 |
| 430.B0 | Gestion d'un établissement de restauration : Cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe | 20 | 14 | 14 |
| TOTAL | | 343 | 178 | 172 |

| | | | | |
|--|---|------------|------------|-----------|
| Formation supérieure et universitaire | | | | |
| Automne 2015 | | | | |
| 7317 | Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ Concentration Gestion hôtelière et de restauration | 213 | 147 | 48 |
| HEG.01 | Hautes Études en gestion hôtelière internationale | 18 | 8 | 8 |
| Total partiel | | 231 | 155 | 56 |
| Hiver 2016 | | | | |
| 7317 | Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ Concentration Gestion hôtelière et de restauration | 100 | 55 | 19 |
| Total partiel | | 100 | 55 | 19 |
| TOTAL | | 331 | 210 | 75 |

* Candidats ayant accepté l'offre d'admission de l'ITHQ (à la date de déclaration au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur).

| FORMATION CONTINUE (temps partiel) | | NOUVELLES DEMANDES D'ADMISSION | ADMIS PAR L'ITHQ | INSCRITS* |
|---|--|--------------------------------|------------------|------------|
| Formation professionnelle (secondaire) | | | | |
| Automne 2015 | | | | |
| ASM.01 | Analyse sensorielle des vins du monde | 14 | 12 | 10 |
| DDV.01 | Découverte du vin I | 37 | 34 | 34 |
| DDV.02 | Découverte du vin II | 51 | 39 | 39 |
| 010.CS | Service de bar | 40 | 36 | 35 |
| | WSET® Level 2 Award in Wines and Spirits | 28 | 27 | 27 |
| | WSET® Level 3 Award in Wines and Spirits | 22 | 21 | 17 |
| Total partiel | | 192 | 169 | 162 |
| Hiver 2016 | | | | |
| DDV.01 | Découverte du vin I | 43 | 38 | 38 |
| 010.CS | Service de bar | 39 | 36 | 36 |
| | WSET® Level 2 Award in Wines and Spirits | 32 | 31 | 25 |
| | WSET® Level 3 Award in Wines and Spirits | 46 | 36 | 42 |
| Total partiel | | 160 | 141 | 141 |
| TOTAL | | 352 | 310 | 303 |
| Formation technique (collégial) | | | | |
| Automne 2015 | | | | |
| LJA.14 | Gestion de restaurant | 15 | S. O. | S. O. |
| LCL.1G | Coordination d'événements et de congrès : Coordination d'événements d'affaires ITHQ-MPI | 14 | S. O. | S. O. |
| LCL.28 | Guide touristique de Montréal/Montréal <i>Tourist Guide</i> ITHQ-Ville de Montréal | 30 | 24 | 24 |
| Total partiel | | 59 | 24 | 24 |
| Hiver 2016 | | | | |
| LJA.16 | Conseiller en vin accrédité ITHQ-SAQ | 9 | 9 | 9 |
| TOTAL | | 68 | 33 | 33 |
| Formation supérieure et universitaire | | | | |
| Automne 2015 | | | | |
| FSG.01 | Formation supérieure en gestion d'événements ITHQ-FEQ | 21 | 9 | 9 |
| TOTAL | | 21 | 9 | 9 |
| TOTAL GÉNÉRAL, TOUS PROGRAMMES CONFONDUS | | 1 828 | 954 | 798 |
| ANNÉE SCOLAIRE 2015-2016 | | | | |

* Candidats ayant accepté l'offre d'admission de l'ITHQ (à la date de déclaration au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur).

Tableau comparatif 2014-2015 et 2015-2016 des clientèles, des stages effectués et des diplômés (en référence à l'année scolaire 2015-2016, soit du 1^{er} juillet au 30 juin)

ENSEIGNEMENT RÉGULIER (temps plein)

Formation professionnelle (secondaire)

| | |
|---------------|---|
| DEP | Cuisine : Formation internationale en cuisine et gastronomie, Cuisine professionnelle enrichie, Cuisine professionnelle italienne et <i>Cucina Italiana</i> ITHQ-La Scuola Internazionale di Cucina Italiana Alma |
| ASP | Cuisine du marché : Formation supérieure en cuisine |
| DEP | Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle |
| DEP | Service de la restauration/ASP Sommellerie : Formation internationale en service et sommellerie de restaurant |
| Total partiel | |

Formation technique (collégial)

| | |
|---------------|--|
| DEC | Techniques de tourisme : Gestion touristique |
| DEC | Techniques de gestion hôtelière : Gestion en hôtellerie internationale |
| DEC | Techniques de gestion hôtelière : Cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe |
| DEC | Gestion d'un établissement de restauration : Gestion appliquée en restauration et Gestion de la restauration gastronomique |
| DEC | Gestion d'un établissement de restauration : Cheminement ITHQ-Collège Montmorency |
| DEC | Gestion d'un établissement de restauration : Cheminement ITHQ-Cégep de Saint-Hyacinthe |
| Total partiel | |

Formation supérieure et universitaire

| |
|---|
| Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration ESG UQAM-ITHQ |
| Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration* |
| Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion des organisations et des destinations touristiques* |
| Hautes Études en gestion hôtelière internationale, en collaboration avec Relais & Châteaux et Sofitel World |
| Total partiel |

TOTAL

Programme offert en collaboration avec Emploi-Québec

Cuisine professionnelle et actualisée**

TOTAL

TOTAL GÉNÉRAL

* Les stages des cheminements DEC/Bac sont intégrés au programme de DEC auquel est inscrit l'étudiant.

** Dernière cohorte admise à l'automne 2013.

| | CLIENTÈLE ÉTUDIANTE | | STAGES | | | | DIPLÔMÉS | |
|--|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|
| | 2014-2015 | 2015-2016 | HORS QUÉBEC | | GLOBAL | | 2014-2015 | 2015-2016 |
| | | | 2014-2015 | 2015-2016 | 2014-2015 | 2015-2016 | | |
| | | | | | | | | |
| | 202 | 212 | 29 | 31 | 244 | 172 | 58 | 75 |
| | 30 | 10 | 15 | 22 | 30 | 31 | 10 | 13 |
| | 96 | 77 | 13 | 15 | 94 | 91 | 42 | 42 |
| | 78 | 71 | 101 | 75 | 101 | 76 | 26 | 11 |
| | 406 | 370 | 158 | 143 | 469 | 370 | 136 | 141 |
| | | | | | | | | |
| | 147 | 119 | 66 | 66 | 117 | 116 | 25 | 32 |
| | 182 | 167 | 114 | 92 | 222 | 125 | 48 | 30 |
| | S. O. | 14 | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |
| | 124 | 109 | 13 | 7 | 120 | 101 | 30 | 31 |
| | 72 | 52 | S. O. | 2 | 51 | 42 | 14 | 12 |
| | S. O. | 14 | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |
| | 525 | 475 | 193 | 167 | 510 | 384 | 117 | 105 |
| | | | | | | | | |
| | 256 | 242 | 11 | 9 | 46 | 36 | 43 | 29 |
| | 19 | 10 | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | 8 | 4 |
| | 8 | 2 | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | 3 | 0 |
| | 62 | 41 | 32 | 24 | 55 | 32 | 14 | 21 |
| | 345 | 295 | 43 | 33 | 101 | 68 | 68 | 54 |
| | 1276 | 1140 | 394 | 343 | 1080 | 822 | 321 | 300 |
| | | | | | | | | |
| | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | 1 | S. O. | 1 | S. O. |
| | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | 1 | S. O. | 1 | 0 |
| | 1276 | 1140 | 394 | 343 | 1 081 | 822 | 322 | 300 |

Tableau comparatif 2014-2015 et 2015-2016 des clientèles et des diplômés

| FORMATION CONTINUE (temps partiel) | CLIENTÈLE ÉTUDIANTE | | DIPLÔMÉS | |
|---|---------------------|------------|------------|-------------|
| | 2014-2015 | 2015-2016 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Formation professionnelle (secondaire) | | | | |
| Analyse sensorielle des vins du monde (ASM.01) | S. O. | 11 | S. O. | 10 |
| Découverte du vin I (DDV.01) | 86 | 72 | 77 | 64 |
| Découverte du vin II (DDV.02) | 32 | 39 | 29 | 36 |
| Service de bar (010.CS) | 71 | 72 | 65 | 66 |
| WSET® Level 2 Award in Wines and Spirits (WSC.01) | 45 | 58 | 45 | 56 |
| WSET® Level 3 Award in Wines and Spirits (WAC.01) | 36 | 55 | 14 | 14 |
| TOTAL | 270 | 307 | 230 | 246 |
| Formation technique (collégial) | | | | |
| AEC Coordination d'événements et de congrès (LCL.1G) : Coordination d'événements d'affaires ITHQ-MPI | 16 | 5 | 1 | 2 |
| AEC Gestion de restaurant (LJA.14)* | 25 | S. O. | 21 | S. O. |
| AEC Guide touristique de Montréal/Montréal <i>Tourist Guide</i> ITHQ-Ville de Montréal (LCL.28)** | 25 | 48 | 22 | 22 |
| Conseiller en vin accrédité ITHQ-SAQ (LJA.16) | 14 | 9 | 13 | 9 |
| TOTAL | 80 | 62 | 57 | 33 |
| Formation supérieure et universitaire | | | | |
| Formation supérieure en gestion d'événements ITHQ-FEQ (FSG.01)*** | 9 | 15 | 9 | S. O. |
| TOTAL | 9 | 15 | 9 | S.O. |
| TOTAL GÉNÉRAL | 359 | 384 | 296 | 279 |

* Programme de formation à distance

** Programme offert à tous les deux ans

*** Programme d'une durée d'une année et demie

Prix et distinctions reçus par les étudiants et les membres du personnel

Concours et prix 2015-2016, étudiants de l'ITHQ

| NOM DU CONCOURS ET ORGANISME RESPONSABLE | MOIS – ANNÉE | NOM DU GAGNANT ET PROGRAMME D'ÉTUDES | TERRITOIRE |
|--|---------------|---|---------------|
| Concours Café Gourmand Nespresso Nespresso | Décembre 2015 | 1 ^{er} place Mélissa Tringle Pâtisserie 2 ^e place Alexandra Gohier Pâtisserie 3 ^e place Marie-Claude Morin Pâtisserie 4 ^e place Elizabeth Monanteras Pâtisserie | Québec |
| Concours Au sommet de la vague Norref | Décembre 2015 | 1 ^{er} prix Maxime Wilson Formation supérieure en cuisine 2 ^e prix Jonathan Prima Formation supérieure en cuisine 3 ^e prix Marcelo Argueta-Martinez Formation supérieure en cuisine | Québec |
| Concours de vins allemands German Wine Institute | Février 2016 | 1 ^{er} place Naomie Lavallée-Durand Techniques de gestion hôtelière et Sommellerie Finalistes Jean-Simon Rioux-Ranger Formation internationale en service et sommellerie de restaurant et WSET® Level 3 Award in Wines and Spirits Sophie Lamontagne Formation internationale en service et sommellerie de restaurant Charlotte Harel-Richard Formation internationale en service et sommellerie de restaurant et Analyse sensorielle des vins du monde | Québec |
| Young Hoteliers Summit Hotel Schools of Distinction | Mars 2016 | 1 ^{er} place Magali Vincent Hautes Études en gestion hôtelière internationale | International |

| NOM DU CONCOURS ET ORGANISME RESPONSABLE | MOIS – ANNÉE | NOM DU GAGNANT ET PROGRAMME D'ÉTUDES | TERRITOIRE |
|---|--------------|---|---------------|
| <p>Grands Prix de la relève en restauration, tourisme et hôtellerie 2016 Association québécoise de la formation en restauration, tourisme et hôtellerie (AQFORTH) Fondation québécoise de la relève en tourisme</p> | Mars 2016 | <p><i>Restauration</i> Catégorie ASP et DEP, Service de la restauration et sommellerie David Beauchemin Formation internationale en service et sommellerie de restaurant</p> <p><i>Hôtellerie</i> Catégorie 1^{er} cycle universitaire, Gestion hôtelière et restauration Rémy Morneau Gagnon Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ</p> <p><i>Tourisme</i> Catégorie 1^{er} cycle universitaire, Loisirs et tourisme Jessica Payeur Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ</p> | Québec |
| <p>Bourses Les Grands Chefs Relais & Châteaux Association Relais & Châteaux et Fondation de l'ITHQ</p> | Mars 2016 | <p>Alexandra Lefebvre Gestion appliquée en restauration</p> <p>Jonathan Prima Cuisine professionnelle et Formation supérieure en cuisine</p> <p>Jean-Simon Rioux-Ranger Formation internationale en service et sommellerie de restaurant et WSET® <i>Level 3 Award in Wines and Spirits</i></p> <p>Hugo Sabourin-Richard Formation internationale en service et sommellerie de restaurant</p> <p>Ashley Thornton <i>Cucina Italiana</i> ITHQ-La Scuola Internazionale di Cucina Italiana Alma</p> | International |
| <p>Cas GTH/HTM 2016 Conférence annuelle interuniversitaire Ryerson University-Guelph University-ESG UQAM-ITHQ</p> | Mars 2016 | <p><i>Hôtellerie</i> 1^{er} place Fredrick-Anthony Ghali Nicolas Valois Véronique St-Pierre Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ</p> <p><i>Tourisme</i> 1^{er} place Camille Deteix Catherine Gagné-Vaillancourt Léa Trépanier-Montpetit Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ</p> <p>2^e place Maude-Émilie Cyr Solène April Myriam Corbeil Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ</p> | Canada |

| NOM DU CONCOURS ET ORGANISME RESPONSABLE | MOIS – ANNÉE | NOM DU GAGNANT ET PROGRAMME D'ÉTUDES | TERRITOIRE |
|--|--------------|---|------------|
| Jeux du tourisme Étudiants du programme Techniques de tourisme du Collège Montmorency | Avril 2016 | 2 ^e place Sylvain Cyr Awa Wade Sy Zacharie Séguin-Benoit San Langlois Sandra Pelletier Cindy Placide Marie Larochelle Xavier Gouin Sylvia Mazzotti-Strozykiewicz Marie-Pier Dubuc Kim Germain Marielle Beaumier Gestion touristique | Québec |
| Concours de vins argentins Wines of Argentina | Avril 2016 | 1 ^{re} place Gabrielle Plastre Formation internationale en service et sommellerie de restaurant et WSET® <i>Level 3 Award in Wines and Spirits</i> Finalistes Alexis Demers Gestion appliquée en restauration et Découverte des vins I et II Mathieu Lavallée Formation internationale en service et sommellerie de restaurant Gabriel Massicotte-Rochon Formation internationale en service et sommellerie de restaurant | Québec |
| Bourses Projets touristiques Casino de Montréal | Mai 2016 | Catherine Arcand Myriam Bernier Xavier Gouin Marie Larochelle Janie Marcoux Gestion touristique | Québec |

Prix et nominations 2015-2106, professeurs de l'ITHQ

| PRIX OU NOMINATION ET ORGANISME RESPONSABLE | MOIS – ANNÉE | NOM DU GAGNANT | TERRITOIRE |
|---|-------------------|--|----------------------|
| <p><i>Eco Award</i> Chapitre de Montréal et Québec de Meeting Professionals International (MPI)</p> | <p>Avril 2016</p> | <p>Catherine Noppen Professeure au programme Gestion touristique</p> <p>Note : Ce prix couronne les efforts déployés au cours des quinze dernières années par M^{me} Noppen pour intégrer des mesures écoresponsables dans la planification d'événements et pour sensibiliser les étudiants à l'importance de cette dimension.</p> | <p>Québec</p> |
| <p><i>Gourmand Drinks Awards, Best Drinks Education Book, Canada – French</i> Finalistes pour le prix <i>Gourmand Best In The World Competition</i> <i>Gourmand World Cookbook Awards</i></p> | <p>Mai 2016</p> | <p>Auteurs de l'ouvrage <i>Manuel de sommellerie professionnelle</i> :</p> <p>Jean-Luc Jault Professeur de sommellerie retraité</p> <p>Kathleen McNeil Professeure au programme Formation internationale en service et sommellerie de restaurant</p> <p>Pascal Patron Professeur au programme Découverte du vin II, ainsi qu'à la formation technique</p> | <p>International</p> |

Présentation des résultats

Résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens

L'Institut dessert trois types de clientèle : les étudiants (programmes de formation), les intervenants de l'industrie (activités de recherche, de formation et de consultation) et le grand public (services hôteliers et de restauration). Il s'est engagé à les accueillir et à leur répondre avec courtoisie, diligence et respect, à traiter toute demande de renseignement de façon confidentielle et à prendre des décisions impartiales, le cas échéant.

L'Institut s'est également engagé à répondre aux demandes d'information qui lui sont adressées par écrit dans un délai de dix jours ouvrables et à celles qui lui sont transmises par téléphone dans un délai de deux jours ouvrables. Au cours de l'année 2015-2016, l'Institut a répondu à un total de 7 650 demandes d'information écrites – principalement des demandes électroniques –, de 12 039 demandes d'information téléphoniques et de 3 393 demandes d'information en personne, à l'intérieur des délais prévus.

Afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins de ses clientèles, l'Institut s'est en outre fixé les objectifs stratégiques suivants :

- Évaluer le taux de satisfaction de ses clientèles externes, incluant ses étudiants;
- Maintenir le taux de satisfaction annuel de ses clientèles à 85 % ou plus (voir les résultats obtenus en 2015-2016 à la page 61);
- Réviser ses pratiques organisationnelles dans une perspective d'amélioration de la qualité de ses services.

Plaintes

Durant l'année 2015-2016, l'Institut a reçu six communications écrites de clients ou de citoyens auxquels il a répondu dans un délai moyen de quatre jours ouvrables. Aucune de ces communications ne concernait les engagements exprimés par l'Institut dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Résultats à l'égard de la planification stratégique 2012-2017

Tableau synthèse

ENJEU 1 La qualité supérieure de l'expertise : un incontournable

Orientation 1

Affirmer le leadership de l'Institut dans ses domaines d'expertise

| | | | | | | |
|---------------------------|---|------------------|------------------|------------------|------------------|----|
| AXE D'INTERVENTION | L'empreinte de l'Institut dans son milieu et à l'international | | | | | |
| OBJECTIF 1.1 | Promouvoir ses domaines d'expertise prioritaires dans le cadre d'un nouveau positionnement | | | | | |
| INDICATEUR 1.1.1 | Actions structurantes réalisées afin d'atteindre l'objectif | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| | Choix des domaines d'expertise prioritaires d'ici septembre 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | - |
| | Définition des orientations institutionnelles au regard de chacun de ces domaines d'ici décembre 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | - |
| | Identification des possibilités de développement de nouveaux programmes d'études supérieures spécialisées d'ici juin 2013 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | - |
| | Définition de la stratégie de positionnement de l'Institut d'ici juin 2013 | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible atteinte | 33 |
| | Mise en œuvre de la stratégie de positionnement de l'Institut d'ici juin 2014 | S. O. | Cible reportée | Cible reportée | Cible atteinte | 33 |
| AXE D'INTERVENTION | Des expertises de pointe et de calibre international | | | | | |
| OBJECTIF 1.2 | Favoriser l'émulation du corps professoral ainsi que le développement continu de son expertise | | | | | |
| INDICATEUR 1.2.1 | Nombre de professeurs impliqués dans des travaux du Centre d'expertise et de recherche, la production de communications ou des activités de perfectionnement liés à ses domaines d'expertise prioritaires | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| | Augmentation annuelle de 15 % à partir de juin 2013 | 42 | 51 | 61 | 57 | 35 |
| OBJECTIF 1.3 | Soutenir la recherche dans ses domaines d'expertise prioritaires, et ce, en vue du transfert de nouveaux savoirs auprès des professeurs et des entreprises québécoises | | | | | |
| INDICATEUR 1.3.1 | Nombre d'heures allouées à des travaux de recherche et de veille liés à ses domaines d'expertise prioritaires | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| | Augmentation de 20 % d'ici juin 2017 | 521 heures | 1 992 heures | 2 274 heures | 4 788 heures | 37 |
| INDICATEUR 1.3.2 | Nombre de communications réalisées par les professeurs et les experts de l'ITHQ, en vue de diffuser les résultats de leurs travaux de recherche | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| | Deux communications par projet de recherche | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible dépassée | 38 |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|------------------------------|------------------|------------------|------------------|----|
| AXE D'INTERVENTION | Une offre de formation qui s'inspire des pratiques internationales | | | | | |
| OBJECTIF 1.4 | Signer des ententes structurantes avec des organisations tant locales qu'internationales, et ce, au bénéfice de l'enseignement et de la recherche | | | | | |
| INDICATEUR 1.4.1 | Nombre de nouvelles ententes signées | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| | Une nouvelle entente annuelle à partir de 2012-2013 | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | 41 |
| OBJECTIF 1.5 | Accroître l'attraction de l'Institut auprès des étudiants étrangers ou des résidents hors Québec | | | | | |
| INDICATEUR 1.5.1 | Taux de représentation des étudiants étrangers ou des résidents hors Québec parmi la clientèle étudiante | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| | 5 % de la clientèle étudiante en 2016-2017 | 3,39 % | 4,40 % | 4,78 % | 7,98 % | 43 |
| OBJECTIF 1.6 | Assurer l'enrichissement des programmes d'études afin d'en maintenir le caractère distinctif et d'avant-garde | | | | | |
| INDICATEUR 1.6.1 | Nombre de programmes d'études évalués | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| | Révision de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages et de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes d'ici septembre 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | - |
| | Deux programmes évalués annuellement à partir de 2012-2013 | Cible partiellement atteinte | Cible dépassée | Cible atteinte | Cible atteinte | 45 |
| INDICATEUR 1.6.2 | Nombre de professeurs, d'experts ou de conférenciers de renommée nationale ou internationale invités par l'Institut | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| | Dix invités de renommée nationale par année | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | 47 |
| | Deux invités de renommée internationale par année | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | 47 |
| INDICATEUR 1.6.3 | Taux de satisfaction des étudiants, des diplômés et des entreprises qui les accueillent | | | | | |
| | CIBLE | RÉSULTAT | | | PAGE | |
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| | Étudiants | | | | | |
| | Taux annuel égal ou supérieur à 85 % | 85,6 % | 83,3 % | 88,6 % | 91,5 % | 48 |
| | Diplômés et entreprises qui les accueillent | | | | | |
| | Définition des critères de mesure : | | | | | |
| | • Première mesure effectuée d'ici juin 2013 | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | 48 |
| | • Deuxième mesure effectuée et écart positif observé d'ici juin 2017 | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | |

Orientation 2

Diplômer des professionnels recherchés par l'industrie en raison de leurs compétences élevées

| AXE D'INTERVENTION | L'adaptation et l'originalité des stratégies éducatives | | | | |
|---|---|----------------|----------------|----------------|------|
| OBJECTIF 2.1 | Améliorer la réussite scolaire et le cheminement professionnel de ses diverses clientèles étudiantes en innovant sur le plan des services et des pratiques pédagogiques | | | | |
| INDICATEUR 2.1.1 | Nombre de mesures mises en place | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| Deux mesures annuelles par ordre d'enseignement | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | 50 |
| INDICATEUR 2.1.2 | Taux de persévérance des étudiants | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| Augmentation de 10 % du taux de persévérance d'ici juin 2017 | 85,8 % | 86,4 % | 85,7 % | 86,2 % | 53 |
| INDICATEUR 2.1.3 | Taux de diplomation des étudiants | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| Programmes réguliers de l'ordre secondaire D'ici juin 2017, augmentation de 9 % du taux de diplomation, et ce, 2 ans après les délais prescrits | 70,6 % | 70,0 % | 68,5 % | 69,8 % | 53 |
| Programmes réguliers de l'ordre collégial D'ici juin 2017, augmentation de 15 % du taux de diplomation, et ce, 2 ans après les délais prescrits | 49,1 % | 46,4 % | 46,3 % | 45,6 % | 53 |
| Programmes réguliers de l'ordre universitaire D'ici juin 2017, augmentation de 5 % du taux de diplomation, et ce, dans les délais prescrits | 41,0 % | 53,6 % | 34,8 % | 43,5 % | 53 |
| Programmes de formation continue Maintien du taux de diplomation dans les délais prescrits | 78,9 % | 82,7 % | 79,9 % | 86,4 % | 53 |
| INDICATEUR 2.1.4 | Taux de diplômés en emploi ou aux études en rapport avec leur formation à l'Institut | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| Définition des critères de mesure et première mesure effectuée d'ici juin 2013 | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | 54 |
| Deuxième mesure effectuée et écart positif observé d'ici juin 2017 | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. | - |

| | | | | | |
|--|---|------------------|------------------|------------------|-------------|
| AXE D'INTERVENTION | Un programme de formation à valeur ajoutée | | | | |
| OBJECTIF 2.2 | Intensifier les activités d'apprentissage réalisées à l'Hôtel et au Centre d'expertise et de recherche de l'Institut de même que les stages en entreprise ou dans des écoles partenaires de l'Institut, au Québec ou à l'étranger | | | | |
| INDICATEUR 2.2.1 | Nombre d'étudiants impliqués dans les activités de l'Hôtel et du Centre d'expertise et de recherche de l'Institut | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| Augmentation annuelle de 5 % du nombre d'étudiants | 696 étudiants | 669 étudiants | 508 étudiants | 678 étudiants | 55 |
| INDICATEUR 2.2.2 | Nombre de modèles d'alternance travail-études évalués | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| Deux modèles par année | Cible reportée | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible dépassée | 57 |

Orientation 3

Viser une performance optimale grâce à la quête de l'excellence au quotidien

| AXE D'INTERVENTION | La valorisation des ressources et des services | | | | |
|---|---|----------------|----------------|----------------|------|
| OBJECTIF 3.1 | Adapter ses pratiques en matière de gestion des ressources humaines, à l'appui d'un environnement de travail attrayant et stimulant | | | | |
| INDICATEUR 3.1.1 | Nombre de nouvelles mesures mises en œuvre au regard de la rétention et de la mobilisation des employés de même que de l'attraction et de l'intégration de nouveaux effectifs | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| Une mesure par année | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | 58 |
| OBJECTIF 3.2 | Créer, en tant que propriétaire d'immeuble, un environnement propice à la réalisation efficace d'activités propres à un centre d'excellence | | | | |
| INDICATEUR 3.2.1 | Actions structurantes mises en place afin d'atteindre l'objectif visé | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| Deux actions annuelles à partir de 2012-2013 | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | 59 |
| OBJECTIF 3.3 | Réviser ses pratiques organisationnelles dans une perspective d'amélioration de la qualité des services et d'optimisation des revenus | | | | |
| INDICATEUR 3.3.1 | Nombre de pratiques organisationnelles révisées et ayant des retombées positives en termes de réduction des coûts et d'augmentation des revenus | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| Six pratiques révisées annuellement | Cible atteinte | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | 60 |
| Développement et implantation d'un tableau de bord intégrant des indicateurs de performance institutionnels d'ici août 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. | - |
| INDICATEUR 3.3.2 | Taux de satisfaction des clientèles externes (incluant les étudiants) | | | | |
| CIBLE | RÉSULTAT | | | | PAGE |
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | |
| Taux annuel égal ou supérieur à 85 % | 95 % | 92 % | 93 % | 93 % | 61 |

ORIENTATION 1

Affirmer le leadership de l'Institut dans ses domaines d'expertise

AXE D'INTERVENTION

L'EMPREINTE DE L'INSTITUT DANS SON MILIEU ET À L'INTERNATIONAL

Objectif 1.1

Promouvoir ses domaines d'expertise prioritaires dans le cadre d'un nouveau positionnement

Indicateur 1.1.1

Actions structurantes réalisées afin d'atteindre l'objectif

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Choix des domaines d'expertise prioritaires d'ici septembre 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. |
| Définition des orientations institutionnelles au regard de chacun de ces domaines d'ici décembre 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. |
| Identification des possibilités de développement de nouveaux programmes d'études supérieures spécialisées d'ici juin 2013 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. |
| Définition de la stratégie de positionnement de l'Institut d'ici juin 2013 | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible atteinte |
| Mise en œuvre de la stratégie de positionnement de l'Institut d'ici juin 2014 | S. O. | Cible reportée | Cible reportée | Cible atteinte |

En coopérant étroitement avec ses partenaires, l'Institut participe aux efforts déployés par les entreprises, les investisseurs et les entrepreneurs indépendants qui contribuent à l'essor de l'industrie touristique québécoise. Pouvoir compter sur une relève de haut calibre revêt une importance majeure pour cette industrie, et plus particulièrement dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration. Témoin des besoins grandissants de ces derniers en matière de développement de leur personnel d'encadrement, l'ITHQ a, à l'exemple des grandes écoles hôtelières internationales, poursuivi l'intégration de sa formation supérieure et universitaire à son offre de service. En 2015-2016, la proportion de la clientèle des programmes qui en font partie a d'ailleurs atteint 26,5 % de sa population étudiante totale à l'enseignement régulier. De concert avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, l'Institut a de plus poursuivi ses démarches auprès du gouvernement du Québec en vue d'obtenir l'autorisation de délivrer de façon autonome un diplôme universitaire dans ses domaines d'expertise prioritaires.

Au chapitre de son positionnement, la stratégie de l'ITHQ a pris forme en 2015-2016 et a été approuvée par son comité de direction. Cette nouvelle stratégie vient confirmer comment il est souhaitable que la population et l'industrie perçoivent l'Institut, compte tenu de ses forces. En d'autres mots, comment il se définit et, conséquemment, comment il peut se projeter dans l'avenir. Le développement d'un positionnement de marque distinctif et fédérateur, autant pour le grand public, les étudiants, les partenaires et l'industrie – avec qui l'Institut

veut demeurer au diapason – lui permettra donc de stimuler sa notoriété et son rayonnement au Québec comme à l'extérieur de ses frontières. Il contribuera ainsi à faire de l'ITHQ un incontournable de l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie, de la gastronomie et de la sommellerie.

La principale action prévue en 2015-2016 dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau positionnement de l'ITHQ, consistait en la mise sur pied des Classes de maître, un nouveau programme de formation de calibre supérieur s'adressant aux professionnels de l'industrie. Le lancement de la programmation de ce programme de perfectionnement, qui vise le transfert des connaissances et du savoir-faire de spécialistes, s'est fait en décembre 2015 et deux classes de maître ont été réalisées :

- *La cuisine sous vide*, avec Bruno Goussault ;
- *La gestion expérientielle*, avec Lou Carbone.

Les prochaines étapes prévues dans le projet de positionnement de l'ITHQ seront, en 2016-2017, l'identification d'un nouveau logo et la création d'une nouvelle charte graphique qui serviront entre autres à la refonte complète de son site Web, prévue en 2017, soit juste avant le 50^e anniversaire de sa création.

AXE D'INTERVENTION

DES EXPERTISES DE POINTE ET DE CALIBRE INTERNATIONAL

Objectif 1.2

Favoriser l'émulation du corps professoral ainsi que le développement continu de son expertise

Indicateur 1.2.1

Nombre de professeurs impliqués dans des travaux du Centre d'expertise et de recherche, la production de communications ou des activités de perfectionnement liés à ses domaines d'expertise prioritaires

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Augmentation annuelle de 15 % à partir de juin 2013 | 42 | 51 | 61 | 57 |

Soucieux de maintenir la qualité de l'expertise de ses professeurs, l'Institut a toujours favorisé leur participation à diverses activités de perfectionnement, notamment des projets de développement ou de recherche ainsi que des études doctorales.

Après une progression de ses résultats dépassant les cibles établies pour les trois premières années de la mise en œuvre de son plan stratégique, celui de 2015-2016 a connu une légère baisse. En effet, après l'impulsion de départ et le maintien d'un rythme soutenu, un réajustement a été effectué afin d'orienter une partie des efforts vers l'atteinte d'autres cibles. Ainsi, l'Institut a davantage misé, au cours de la dernière année, sur les travaux du personnel non enseignant de son Centre de recherche¹, notamment ceux d'une professionnelle post-doctorante et d'une professionnelle doctorante. Précisons par ailleurs qu'un professeur titulaire d'un doctorat complète l'équipe de chercheurs de ce service.

La liste des activités dans lesquelles les professeurs ont été impliqués au cours de la période 2015-2016 n'en demeure pas moins impressionnante et illustre bien l'engagement constant de ceux-ci dans les domaines d'expertise prioritaires de l'Institut. Aux nombreuses réalisations énoncées ci-après s'ajoutent toutes les communications qui ont été effectuées en cours d'année et dont la liste peut être consultée sous l'objectif 1.3 (pages 38 et 39).

Centre de recherche

- Implication de professeurs dans divers travaux de recherche appliquée visant à développer une expertise méthodologique, sous la supervision d'une chercheuse. En voici quelques exemples :
 - Exploration sensorielle et culinaire du sirop d'érable,
 - Caractérisation des propriétés organoleptiques du cidre de glace (panel sensoriel),
 - Fonctionnalité des purées de légumes dans des préparations culinaires innovantes,
 - Perception de la créativité culinaire dans l'assiette au restaurant;
- Réalisation d'une étude sur le profil d'employés en début de carrière;
- Participation à une étude sur les relations entre la restauration indépendante et l'industrie alimentaire au Québec, en collaboration avec le SIAL et l'Université Laval : *La gestion des achats entre les distributeurs et la restauration indépendante au Québec*;
- Présentation des possibilités d'applications pédagogiques en lien avec les méthodes utilisées en analyse sensorielle.

¹ Au cours de l'exercice 2015-2016, le volet recherche du Centre d'expertise et de recherche a été confié à la Direction de l'École de l'Institut, alors que le mandat de développer des formations au bénéfice de l'industrie a été maintenu sous la responsabilité de la Direction générale associée aux communications et au développement des affaires. Depuis, ces deux unités distinctes se nomment respectivement le Centre de recherche et le Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration.

Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration

- Réalisation de plusieurs mandats obtenus, notamment, auprès de l'Assemblée nationale, du Palais des congrès de Montréal, du ministère de la Sécurité publique, de Sobeys, de la Mission Old Brewery et des Grands Ballets Canadiens de Montréal;
- Accompagnement, par deux professeurs, de conférenciers de renommée internationale lors des classes de maître;
- Contribution au développement et à la réalisation des Ateliers SAQ, dorénavant offerts par l'ITHQ.

Perfectionnement théorique et pratique

- Participation à des activités de formation spécialisée, grâce à la présence d'experts nationaux et internationaux à l'Institut;
- Formation d'un professeur de sommellerie en vue de l'obtention du diplôme avancé (niveau 3) du Court of Master Sommeliers Americas (en cours);
- Collaboration et partage d'expertise entre deux professeurs spécialisés en stratégie hôtelière, dans le cadre d'une entente conclue avec la Purdue University, un autre établissement membre du réseau international Hotel Schools of Distinction;
- Collaboration d'un professeur en créativité en hôtellerie, dans le cadre d'un projet avec l'University School of Hospitality Management de Sant Pol de Mar, à Barcelone.

Publications

- Le jury de l'*International Dairy Journal* a retenu pour parution un article scientifique dont l'auteure principale fait partie de l'équipe du Centre de recherche de l'Institut. C'est en avril 2016 que l'article *Combined effect of denatured whey protein concentrate level and fat level in milk on rennet gel properties* est paru dans cette publication de niveau international;
- Un ouvrage pédagogique intitulé *Manuel de sommellerie professionnelle* a été lancé en septembre 2015. La recherche et la rédaction de ce livre avaient été confiées à trois professeurs de l'ITHQ. Ajoutons que cette publication s'est fait remarquer au concours *Gourmand World Cookbook Awards*, en remportant le prix *Gourmand Drinks Awards, Best Drinks Education Book, Canada – French* et en terminant en troisième position pour le prix *Drinks Education – Lifestyle* au *Gourmand Best In The World Cookbook Awards 2016 – Wines & Drinks Books*. Il est également à noter que ce manuel est utilisé par les étudiants de l'Institut dans quatre de ses programmes de sommellerie.

Études universitaires

Au cours de l'année 2015-2016, l'Institut a encouragé la poursuite de projets d'études permettant de maintenir ou d'améliorer la qualité de son enseignement :

- Études doctorales en sciences des aliments : une professionnelle;
- Études de premier ou de deuxième cycle en gestion : six professeurs;
- Études de premier ou de deuxième cycle en pédagogie : trois professeurs.

Objectif 1.3

Soutenir la recherche dans ses domaines d'expertise prioritaires, et ce, en vue du transfert de nouveaux savoirs auprès des professeurs et des entreprises québécoises

Indicateur 1.3.1

Nombre d'heures allouées à des travaux de recherche et de veille liés à ses domaines d'expertise prioritaires

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|--------------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Augmentation de 20 % d'ici juin 2017 | 521 heures | 1 992 heures | 2 274 heures | 4 788 heures |

Dans le but de transférer de nouveaux savoirs auprès des professeurs et des entreprises québécoises, le Centre de recherche mène des travaux en lien avec les domaines d'expertise prioritaires de l'ITHQ. Au cours du dernier exercice, le nombre d'heures qu'il a consacrées à des projets de recherche a plus que doublé par rapport au résultat de 2014-2015, année pour laquelle il avait déjà largement dépassé la cible. Ceci témoigne bien de la volonté de l'Institut de demeurer une référence dans ces domaines.

Travaux de recherche menés par le Centre de recherche en 2015-2016

- Perception de la créativité culinaire dans l'assiette au restaurant (chercheuse : Pauline Fernandez)
 - Mieux comprendre les paramètres visuels contenus dans un plat qui influencent la qualité perçue d'un repas au restaurant. Mettre en évidence les codes de la créativité culinaire.
- Caractérisation sensorielle des produits identitaires au Québec (chercheuse : Pauline Fernandez)
 - Valoriser la diversité physico-chimique et sensorielle du cidre de glace québécois. Identifier et mesurer les propriétés sensorielles du cidre de glace québécois, au moyen de la formation d'un panel sensoriel.
- Ambiances sonores au restaurant (chercheuse : Pauline Fernandez)
 - Étudier l'ambiance sonore dans les restaurants haut de gamme de Montréal, en lien avec l'appréciation du mangeur.
- Exploration sensorielle et culinaire du sirop d'érable (chercheuse : Pauline Fernandez)
 - Identifier les usages des produits de l'érable dans la cuisine gastronomique et révéler les exhausteurs du goût d'érable (projet de recherche en attente de financement).
- Fonctionnalité des purées de légumes dans des préparations culinaires innovantes (chercheuse : Véronique Perreault)
 - Soutenir la valorisation de végétaux québécois et la diversification de l'offre alimentaire à base de légumes dans des applications culinaires innovantes.
- Propriétés de texture du fromage en présence de microparticules de protéines sériques : projet de doctorat (chercheuse : Véronique Perreault)
 - Mieux comprendre les mécanismes responsables du développement des propriétés de texture du fromage en cours de fabrication, en présence de microparticules protéiques issues du lactosérum.
- Le profil d'employé en début de carrière dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration (chercheuse : Audrey Nanot, sous la supervision de Jean Lagueux)
 - Explorer l'engagement des étudiants en tourisme, en hôtellerie et en restauration à l'égard de leur carrière, particulièrement en ce qui a trait à leurs prédispositions liées à leur empreinte culturelle et l'expression de celle-ci en milieu de travail.
- La gestion des achats entre les distributeurs et la restauration indépendante au Québec (chercheurs : Bernard Aurouze, Jean Lagueux et Pauline Fernandez)
 - Étudier les relations entre la restauration indépendante et l'industrie alimentaire au Québec.

Indicateur 1.3.2

Nombre de communications réalisées par les professeurs et les experts de l'ITHQ, en vue de diffuser les résultats de leurs travaux de recherche

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Deux communications par projet de recherche | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible dépassée |

Soucieux de faire profiter l'industrie touristique et le milieu de l'enseignement des retombées générées par ses travaux de recherche, l'ITHQ favorise la multiplication des activités de communication de ses chercheurs et tente de répondre aux besoins de divers publics.

Communications reliées à des projets de recherche

Les huit projets amorcés ou réalisés par le Centre de recherche pendant la dernière année ont tous fait l'objet d'au moins deux communications :

- Perception de la créativité culinaire dans l'assiette au restaurant :
 - *La créativité culinaire perçue par le mangeur en contexte de restauration gastronomique : influence de la composition visuelle des assiettes et du degré d'expertise* : rapport de fin d'étude par Jérémy Roque, sous la supervision de Pauline Fernandez;
 - Présentation des travaux par Pauline Fernandez au groupe de recherche COGNAC, soit les professeurs chercheurs et étudiants en Cognition, Neurosciences, Affect et Comportement de l'Université du Québec à Trois-Rivières;
 - *Perception, la créativité culinaire dans l'assiette au restaurant* : conférence présentée par Pauline Fernandez et Jérémy Roque dans le cadre du Colloque jeune chercheur de l'UQAM;
 - *Le goût du savoir* : présentation scientifique à l'ITHQ par Jérémy Roque;
 - *Perception de la créativité culinaire dans l'assiette au restaurant* : article en préparation par Jérémy Roque, Catherine Guastavino (McGill), Jérémy Lafraire (Institut Paul Bocuse) et Pauline Fernandez.
- Caractérisation sensorielle des produits identitaires au Québec
 - *La perception des cidres de glace par ses consommateurs québécois* : rapport de fin d'étude par Robert Majewski;
 - Présentation des travaux par Pauline Fernandez au groupe de recherche COGNAC;
 - *Caractérisation sensorielle des cidres de glace du Québec* : conférence présentée par Pauline Fernandez dans le cadre du congrès Cidres et vins à Boucherville;
 - *Démarche et résultats : vocabulaire descriptif du cidre de glace du Québec* : présentation par Pauline Fernandez au congrès de l'ACFAS à Montréal et au Colloque jeune chercheur de l'UQAM;
 - *Le goût du savoir : regards scientifiques sur le cidre de glace québécois* : présentation scientifique à l'ITHQ par Anaïs Détolle et Pauline Fernandez;
 - Présentation de l'avancement du projet sur les cidres de glace aux professeurs de l'ITHQ, dans le cadre du colloque annuel du CER.
- Ambiances sonores au restaurant
 - *Influence of Music Level and Genre on Conviviality in a Upscale Restaurant in Montreal* : rapport de fin d'étude par Cynthia Tarlao (Université McGill);
 - Présentation des travaux par Pauline Fernandez au groupe de recherche COGNAC;
 - *Étude de l'ambiance sonore dans un restaurant* : article en préparation par Pauline Fernandez, Catherine Guastavino et Cynthia Tarlao (Université McGill).

- Exploration sensorielle et culinaire du sirop d'érable
 - *Étude exploratoire de l'utilisation culinaire et sensorielle des produits de l'érable* : rapport de fin d'étude par Nadia Racine ;
 - Présentation des travaux par Pauline Fernandez au groupe de recherche COGNAC ;
 - *Identification des usages des produits de l'érable dans la cuisine gastronomique internationale et exploration sur les exhausteurs du goût d'érable* : présentation orale aux commanditaires.

- Fonctionnalité des purées de légumes dans des préparations culinaires innovantes
 - *Propriétés physicochimiques et culinaires d'une purée de légume préparée dans diverses conditions : le cas d'une meringue au panais* : article en préparation par Véronique Perreault, Xuan Thang Le et Sylvie Turgeon ;
 - *Les propriétés et la fonctionnalité des purées de légumes* : revue bibliographique associée aux travaux de recherche.

- Propriétés de texture du fromage en présence de microparticules de protéines sériques : projet de doctorat de la chercheuse Véronique Perreault
 - *Études des mécanismes responsables du développement des propriétés de texture du fromage en cours de fabrication, en présence de microparticules protéiques issues du lactosérum* : publication d'un article scientifique dans l'*International Dairy Journal* ;
 - *Effect of a Denatured Whey Protein Concentrate and Its Fractions on Rennet-Induced Milk Gels* : article en préparation par Véronique Perreault, Pierre Morin, Yves Pouliot et Michel Britten ;
 - *Du lait au fromage : mieux comprendre les propriétés de texture* : présentation de l'avancement du projet aux professeurs de l'ITHQ, dans le cadre du colloque annuel du CER.

- Le profil d'employé en début de carrière dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration (chercheuse : Audrey Nanot, sous la supervision de Jean Lagueux)
 - *Hospitality Students Commitment Toward their Career : The Effect of Individual's Predisposition and Past Working Episode* : présentation d'une affiche scientifique (*poster*) par Jean Lagueux et Audrey Nanot lors du CHRIE 2015 (International Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education) ;
 - Présentation par Jean Lagueux et Audrey Nanot du projet *Engagement de l'étudiant en tourisme, hôtellerie et restauration envers sa carrière : prédispositions de l'étudiant au regard de ses épisodes de travail* aux professeurs de l'ITHQ, lors d'une journée pédagogique ;
 - *Engagement de l'étudiant en tourisme, hôtellerie et restauration envers sa carrière : prédispositions de l'étudiant au regard de ses épisodes de travail* : présentation des résultats de recherche aux professeurs de l'ITHQ, dans le cadre du colloque annuel du CER.

- La gestion des achats entre les distributeurs et la restauration indépendante au Québec
 - *La gestion des achats alimentaires dans la restauration indépendante, distributeurs au Québec* : conférence par Jean Lagueux au SIAL Montréal ;
 - *Les comportements d'achat des restaurateurs* : présentation des résultats de recherche aux professeurs de l'ITHQ, dans le cadre du colloque annuel du CER.

Autres activités de communication et de diffusion des savoirs (en lien avec des projets d'années antérieures)

- Le rôle du chef au restaurant : mesurer l'influence de la présence du chef en salle à manger sur la satisfaction, la consommation et l'intention de retour du client (chercheur : Robert Laporte, sous la direction de Pauline Fernandez et de Jean Lagueux, assistés de Jean-Mathieu Fallu de HEC Montréal)
 - *Impact of the Chef's Presence in the Dinner Room on Satisfaction, Consumption and Patronage* : présentation d'une affiche scientifique (*poster*) lors du CHRIE 2015 (International Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education). Cette affiche présente les résultats d'une étude réalisée au Restaurant de l'Institut et intitulée *Mesure de l'influence de la présence du chef en salle à manger sur la satisfaction, la consommation et l'intention de retour du client*.
- Antécédents et conséquences de la vente personnalisée en restauration : dimensions cognitives et comportementales (chercheur : Jean Lagueux)
 - *Antecedent and Consequences of Personal Selling in the Restaurant Business: A Cognitive and Behavioral Approach* : communication présentée par Jean Lagueux lors du CHRIE 2015 (International Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education).
- Les sources d'inspiration des chefs : entretiens avec d'anciens étudiants en cuisine italienne, en mars 2015 (chercheuse : Isabelle Diguer, sous la supervision de Pauline Fernandez)
 - Rapport d'étude.

AXE D'INTERVENTION

UNE OFFRE DE FORMATION QUI S'INSPIRE DES PRATIQUES INTERNATIONALES

Objectif 1.4

Signer des ententes structurantes avec des organisations tant locales qu'internationales, et ce, au bénéfice de l'enseignement et de la recherche

Indicateur 1.4.1

Nombre de nouvelles ententes signées

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Une nouvelle entente annuelle à partir de 2012-2013 | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée |

L'ITHQ juge essentiel d'explorer les possibilités de concertation avec des établissements d'enseignement, des associations sectorielles et des entreprises de haut calibre en vue de maintenir une pratique de pointe et de développer de nouveaux savoirs dans ses domaines d'expertise.

Passerelle ITHQ-Hotelschool The Hague

En juin 2016, l'Institut a signé une entente avec l'École hôtelière de La Haye (Hotelschool The Hague), aux Pays-Bas, reconnue année après année comme l'une des dix meilleures écoles hôtelières au monde, selon divers classements. Cette entente propose le développement d'une passerelle favorisant un passage intégré entre le programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale de l'ITHQ, menant à un diplôme institutionnel de premier cycle universitaire, et le programme de MBA de l'École hôtelière de La Haye. Cet accord témoigne de la qualité de la formation supérieure développée et offerte par l'ITHQ et reconnaît le calibre de son enseignement en donnant accès à des études de deuxième cycle à ses diplômés, dans le cadre d'une formation offerte sur deux continents. Un projet pilote sera réalisé dans ce contexte dès l'automne 2016 et d'autres collaborations sont prévues, notamment en matière de recherche et d'échanges d'étudiants ou de professeurs.

Chaire en gastronomie et sciences

Un projet est en cours afin de créer une Chaire en gastronomie et sciences à l'Institut. Sa mission sera de soutenir, de promouvoir et de mobiliser différents acteurs du milieu en vue d'effectuer de la recherche, de la formation et de la diffusion de connaissances dans le domaine des sciences alimentaires appliquées à la gastronomie, incluant le secteur de la transformation alimentaire. Ce projet de chaire vise à susciter l'innovation et la compétitivité d'un secteur d'activité d'importance en termes économiques pour le Québec et ainsi maximiser ses retombées et son rayonnement sur les scènes québécoise, canadienne et mondiale.

Des démarches sont réalisées en partenariat avec l'Université Laval, avec qui l'ITHQ a signé une entente en février 2014. Depuis le mois d'août 2015, plusieurs étapes ont été franchies relativement à l'élaboration d'un plan de gestion en vue de la mise sur pied de la Chaire :

- Rédaction de contrats de partenariat et de fiches de souscription au nom des fondations de l'ITHQ et de l'Université Laval;
- Établissement de prévisions budgétaires pour les cinq prochaines années et recherche de financement auprès d'entreprises et d'organisations;
- Présentation du projet de chaire à une douzaine de chefs de Montréal et de Québec.

Avec l'implication d'étudiants, de professeurs de cuisine et d'un chef de cuisine, les chercheuses Sylvie Turgeon (Université Laval) et Véronique Perreault (ITHQ) ont amorcé des travaux dans le cadre de projets représentatifs du mandat de la Chaire en gastronomie et sciences.

Collaborations et partenariats

Pour ses projets de recherche déjà en cours, l'Institut a signé de nouvelles ententes de partenariat ou de collaboration avec les organisations suivantes :

- Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, l'Association des restaurateurs du Québec ainsi que le Salon international de l'alimentation (SIAL), pour l'étude sur les pratiques d'achats alimentaires en restauration indépendante;
- La Fédération des producteurs acéricoles du Québec, pour la recherche sur l'érable en gastronomie;
- L'Université Laval, pour le projet sur les purées de légumes;
- Agriculture Canada et ŒnoQuébec, pour le projet sur les cidres de glace;
- Agriculture et Agroalimentaire Canada, Agropur ainsi que l'Université Laval, pour le projet sur les propriétés de texture du fromage.

De plus, le 1^{er} juin 2016, une nouvelle entente a été conclue avec le Consorzio Vino Chianti Classico, en vue de faire profiter les étudiants d'un enseignement spécialisé sur les vins de cette appellation de Toscane et sur ses produits alimentaires locaux. En vertu de cette entente d'une durée de trois ans, les étudiants du programme Formation internationale en service et sommellerie de restaurant effectueront un séjour d'une semaine dans les huit domaines appartenant à cette appellation contrôlée afin d'y apprendre les méthodes d'élevage des cépages et de vinification du Chianti Classico, et de déguster plusieurs vins de ses producteurs. Ce complément de formation en Italie s'inscrit plus largement dans un stage de trois mois qui se poursuivra dans des vignobles et des établissements haut de gamme en France. Cette initiative est soutenue financièrement par la Fondation Magnani-Montaruli.

Quant aux ententes déjà conclues avec des partenaires hôteliers, un comité composé de professionnels et de professeurs a été constitué afin de mesurer leurs retombées positives et de formuler des recommandations visant à les améliorer.

Objectif 1.5

Accroître l'attraction de l'Institut auprès des étudiants étrangers ou des résidents hors Québec

Indicateur 1.5.1

Taux de représentation des étudiants étrangers ou des résidents hors Québec parmi la clientèle étudiante

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| 5 % de la clientèle étudiante en 2016-2017 | 3,39 % | 4,40 % | 4,78 % | 7,98 % |

L'ITHQ s'est engagé à recruter un plus grand nombre d'étudiants étrangers afin de créer une diversité culturelle et ainsi enrichir l'expérience éducative qu'il propose à ses étudiants. Cette présence multiculturelle est également bénéfique à l'Institut, car elle contribue à l'évolution de ses pratiques pédagogiques aussi bien qu'à son positionnement sur la scène internationale.

En plus de déployer des efforts pour attirer des étudiants provenant de l'extérieur du Québec, l'ITHQ a mis en œuvre des mesures afin de les soutenir au cours de leur formation. À l'aide d'un outil informatique, il peut ainsi assurer un meilleur suivi, notamment en ce qui concerne l'obtention du visa et des assurances de cette clientèle. De plus, des démarches ont été entreprises auprès des autorités gouvernementales concernées en vue de permettre aux étudiants anglophones du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale d'obtenir un soutien financier.

Sur le plan des résultats, l'ITHQ a, grâce à ses multiples initiatives, dépassé la cible fixée, et ce, une année plus tôt que prévu. En 2015-2016, 91 étudiants étrangers ou résidents hors Québec – sur un effectif total de 1 140 individus – ont en effet été dénombrés dans ses programmes d'enseignement régulier. En voici la répartition :

- Formation professionnelle (secondaire) : 24 étudiants sur un total de 370;
- Formation technique (collégial) : 14 étudiants sur un total de 475;
- Formation supérieure et universitaire :
 - Hautes Études en gestion hôtelière internationale : 19 étudiants sur un total de 41,
 - Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie : 34 étudiants sur un total de 254.

Ces étudiants proviennent du Brésil, du Cameroun, de la France, de l'Italie, de Madagascar, du Mexique et de la Suisse.

Nouveautés et développements

Des démarches et des travaux sont en cours afin d'offrir le programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale en langue anglaise. Une fois ce projet concrétisé, l'ITHQ pourra attirer un plus grand nombre d'étudiants anglophones dans cette formation, y compris des étudiants étrangers.

Depuis cette année, les cours de la concentration Gestion hôtelière et de restauration du Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ sont accessibles aux étudiants étrangers.

Efforts de recrutement

Au cours de l'exercice 2015-2016, diverses actions de promotion auprès de candidats étrangers et de résidents hors Québec ont été réalisées au moyen du Web (achats de mots clés dans Google, campagne Facebook, placement dans des sites, publications dans des infolettres) et de publications imprimées (feuillet, bannière, brochure, publicité dans un programme de congrès et dans un magazine).

De plus, 4 séances d'information, auxquelles ont assisté un total de 110 participants, ont été tenues à l'ITHQ pour le programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale. Afin de faire connaître l'ensemble de ses programmes, l'Institut a également été présent dans trois salons étudiants, soit deux à Paris et un à Québec. Il est

aussi allé à la rencontre de candidats potentiels dans une dizaine d'établissements de Toronto qui offrent des cours de langues, notamment l'Alliance française, des collèges français, ILSC Toronto, Greystone College et GEOS.

Enfin, mentionnons que l'ITHQ a signé des ententes avec des agents recruteurs pour les marchés brésilien et camerounais.

Objectif 1.6

Assurer l'enrichissement des programmes d'études afin d'en maintenir le caractère distinctif et d'avant-garde

Indicateur 1.6.1

Nombre de programmes d'études évalués

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|--|------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Révision de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages et de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes d'ici septembre 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. |
| Deux programmes évalués annuellement à partir de 2012-2013 | Cible partiellement atteinte | Cible dépassée | Cible atteinte | Cible atteinte |

La culture de l'évaluation s'affirme de plus en plus à l'Institut. Qu'ils soient nouveaux ou révisés, les programmes d'études sont en effet évalués avant ou après leur implantation, ainsi que tout au long de leur première mise en œuvre. De cette façon, les ajustements qu'ils peuvent requérir sont effectués tout au long de leur période d'expérimentation, permettant ainsi d'intégrer rapidement les changements à la pratique et de bonifier sans délai la formation.

Par ailleurs, afin de s'assurer de la concordance entre les règlements et procédures pédagogiques et la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages révisée en 2012-2013, un travail de mise à jour a été effectué au cours de l'année. Qui plus est, le résultat obtenu sert dorénavant de guide d'application pour toutes les procédures pédagogiques (ex. : échancier pour la remise des notes, procédure en cas d'absence prolongée, révision de notes et reprises).

Évaluation et mise en œuvre des programmes d'études

L'École de l'Institut a dû revoir ses modèles d'organisation scolaire en lien avec la mise en œuvre de nouveaux programmes. Le but de cette opération était d'assurer une cohésion entre les différents cours qui juxtaposent des volets théoriques et pratiques et ceux incorporant des activités qui exigent une mise en relation avec d'autres cours. Dorénavant, les nouveaux programmes peuvent ainsi offrir un horaire de travail adéquat à leurs professeurs qui enseignent à plus d'un niveau.

Programmes de formation professionnelle

À l'automne 2015, l'ITHQ a implanté deux nouveaux programmes de formation professionnelle en gastronomie, soit Formation internationale en cuisine et gastronomie et Cuisine professionnelle enrichie. Ces programmes d'études remplacent Cuisine professionnelle et *Cucina Italiana*, offerts jusqu'en 2014-2015. Afin d'assurer le bon déroulement de cette implantation, des rencontres hebdomadaires avec les professeurs ont eu lieu pour ajuster le contenu des cours, valider les évaluations et adapter les commandes d'aliments. Lors de la rédaction des plans-cadres de ces programmes, certains cours ont de plus été ciblés comme pouvant être offerts de manière hybride en y incluant de la formation à distance.

Enfin, le programme Formation internationale en service et sommellerie de restaurant a vu sa seconde session remaniée, de manière à mieux équilibrer l'horaire des étudiants tout au long de leur parcours.

Programmes de formation technique

En 2015-2016, trois nouveaux programmes de formation technique se sont ajoutés à l'offre de service de l'ITHQ, soit Gestion de la restauration gastronomique, Techniques de gestion hôtelière en partenariat avec le Cégep de Saint-Hyacinthe et Gestion d'un établissement de restauration en partenariat avec le Cégep de Saint-Hyacinthe. Les étudiants de Gestion de la restauration gastronomique réalisent des prestations gastronomiques dès leur première année et, lorsqu'ils atteindront la deuxième et la troisième année de leur programme, ils seront appelés

à superviser et à gérer ces mêmes événements. Le modèle de partenariat établi avec le Cégep Saint-Hyacinthe est pour sa part novateur du fait qu'il propose aux étudiants de suivre des cours en alternance à l'Institut et au Cégep de Saint-Hyacinthe.

Une nouvelle grille de cours a par ailleurs été implantée dans le programme Gestion d'un établissement de restauration offert en partenariat avec le Cégep Montmorency. Cet ajustement visait à renforcer les compétences de gestion des étudiants dès leur première année et à accentuer son volet de science des aliments afin de permettre d'orienter les diplômés vers l'industrie de la transformation agroalimentaire.

Programmes d'enseignement supérieur

Deux modifications importantes ont été apportées au programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale : d'abord, l'optimisation de son calendrier scolaire en vue de permettre une cohérence dans la progression des apprentissages et le respect de l'horaire international ; ensuite, l'intégration d'un projet porteur auquel l'étudiant travaille tout au long de son parcours scolaire. L'objectif de cette dernière modification est d'amener l'étudiant à mettre en application toute nouvelle compétence développée à l'intérieur d'un même projet et ainsi faciliter l'intégration de ses différents apprentissages.

Quant au programme Formation supérieure en gestion d'événements, il a été revu afin d'être entièrement offert en formation à distance de manière synchrone. Dorénavant, les cinq cours qui le composent sont donc offerts en ligne.

Développement de programmes d'études

Un nouveau projet de partenariat avec plusieurs cégeps a été développé au cours de l'année 2015-2016. Dans un premier temps, les régions visées par ce projet sont celles de Beauce-Appalaches, de la Gaspésie et des Îles ainsi que de l'Outaouais. Les grilles de cours proposées pour les programmes Techniques de gestion hôtelière et Gestion d'un établissement de restauration ont été présentées aux partenaires ciblés et le projet de partenariat a été déposé au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. La formation des premières cohortes est prévue pour septembre 2017.

L'ITHQ a également développé un programme de sommellerie spécialisé sur les accords mets et vins. S'adressant aux sommeliers professionnels de la restauration haut de gamme, cette formation de courte durée propose deux parcours complémentaires permettant pour l'un de perfectionner l'art de marier les vins et les mets, et pour l'autre de moduler les mets en fonction des vins. L'Institut évalue présentement la faisabilité de ce projet.

Indicateur 1.6.2

Nombre de professeurs, d'experts ou de conférenciers de renommée nationale ou internationale invités par l'Institut

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Dix invités de renommée nationale par année | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée |
| Deux invités de renommée internationale par année | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée |

Convaincu de l'importance de travailler de pair avec des professionnels de l'industrie, des professeurs ainsi que des experts d'ici et d'ailleurs, l'ITHQ fait appel à bon nombre d'entre eux pour ses activités de formation et de recherche. Les conférences données par ces spécialistes de renommée nationale ou internationale constituent une véritable source d'enrichissement pour la formation offerte à l'Institut. Au cours de l'année 2015-2016, c'est près d'une centaine d'experts du milieu et de professeurs spécialisés qui ont échangé avec les étudiants.

Conférenciers de renommée nationale

Depuis le début de l'année, 92 conférenciers ou spécialistes ont contribué à enrichir les programmes d'études de l'Institut. Certains proviennent du milieu de la cuisine, du service, de la sommellerie, de la gastronomie ou de la gestion, alors que d'autres répondaient à l'invitation de l'ITHQ dans le cadre de ses programmes d'études supérieures ou universitaires. Parmi ces conférenciers ou ces spécialistes invités, soulignons la présence de :

- Raquel Correa, *US & Canada Manager* chez Wines of Argentina ;
- Marc-Olivier Frappier, chef au restaurant Joe Beef ;
- Sébastien Héroux, directeur des ressources humaines chez Desjardins ;
- Élyse Lambert, *Master of Wine*, Meilleure Sommelière du Canada en 2015 et 5^e Meilleure Sommelière au monde en 2016 ;
- Jonathan Lapierre-Rehayem, chef chez Laloux ;
- Marc Lintanf, chef banquet et traiteur au Fairmont Le Reine Elizabeth ;
- Sarah Major-Bourgeois, *Market Manager* chez Expedia ;
- Ian Marceau, directeur général de Renaissance Montréal Centre-Ville ;
- Joanie Pagé, gouvernante générale à l'hôtel Omni Mont-Royal ;
- Zébulon Perron, architecte d'intérieur ;
- Isabelle Seignon, chef, Gestion des voyages, pour la chaîne d'approvisionnement du Cirque du Soleil ;
- Samuel Sirois, chef au Manoir Rouville-Campbell et finaliste canadien au Bocuse d'Or.

Conférenciers de renommée internationale

Deux classes de maître ont été réalisées à l'ITHQ depuis janvier 2016 :

- L'ingénieur Bruno Goussault, père de la cuisson sous vide et formateur de pas moins de 43 chefs 3 étoiles Michelin, a offert, assisté de son équipe du Créa, un atelier aux professionnels de la restauration ;
- Lou Carbone, pionnier de la gestion expérientielle, auteur de *Clued In: How to Keep Customers Coming Back Again and Again* et conférencier à Harvard, à Columbia et à l'Université de Californie à Berkley, a animé un atelier de gestion expérientielle.

De plus, Matt Deller, ambassadeur de la marque Kim Crawford et *Master of Wine* en Nouvelle-Zélande, est venu entretenir les étudiants de Formation internationale en service et sommellerie de restaurant sur différents vins de la Cuvée Kim Crawford, issus du cépage Sauvignon blanc et provenant de six parcelles de la région de Marlborough. Cette activité a permis aux étudiants de découvrir les arômes dominants du Sauvignon blanc et d'analyser les subtilités que les différentes parcelles de terroir transmettent au vin.

Diplômes *honoris causa*

Pour leur contribution exceptionnelle à l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration au Québec et à l'international, l'ITHQ a décerné, lors de sa cérémonie annuelle de remise de diplômes, des *honoris causa* à :

- Lucille Daoust, ex-directrice générale de l'ITHQ ;
- Daniel Gauthier, président du conseil d'administration du Groupe Le Massif.

Indicateur 1.6.3

Taux de satisfaction des étudiants, des diplômés et des entreprises qui les accueillent

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Étudiants Taux annuel égal ou supérieur à 85 % | 85,6 % | 83,3 % | 88,6 % | 91,5 % |
| Diplômés et entreprises qui les accueillent Définition des critères de mesure : | | | | |
| • Première mesure effectuée d'ici juin 2013 | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée |
| • Deuxième mesure effectuée et écart positif observé d'ici juin 2017 | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |

S'inspirant des meilleures pratiques en matière de gestion de la qualité des services, l'Institut consulte régulièrement ses étudiants dans une perspective d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité de ses formations. Les données générées par son système d'information sur ses programmes d'études permettent ainsi de valider les choix que font ses professeurs, ses professionnels et ses gestionnaires, et d'ajuster rapidement leurs actions si le besoin se fait sentir.

Il est à noter que dans le but de refléter plus largement la satisfaction de la clientèle étudiante de l'ITHQ et ainsi pouvoir apporter des ajustements en cours de formation, le cas échéant, le sondage a été administré à l'ensemble des étudiants de l'enseignement régulier en 2015-2016, alors que seuls les finissants étaient interrogés au cours des années précédentes.

Taux de satisfaction des étudiants à l'enseignement régulier

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Contenu des cours | 81 % | 84 % | 91 % | 90 % |
| Valeur des stages en complément à la formation | 92 % | 83 % | 90 % | 92 % |
| Qualité générale des enseignants | 83 % | 83 % | 84 % | 92 % |

Les résultats d'une enquête portant sur plusieurs aspects de la vie étudiante à l'Institut ont révélé, en 2015-2016, un taux de satisfaction élevé (91,5 %) des étudiants envers leur formation. Ce taux dépasse ainsi de 6,5 % la cible établie dans le Plan stratégique 2012-2017 et s'avère également supérieur de 2,9 % à celui atteint en 2014-2015. Ce pourcentage record est le fruit d'efforts soutenus en cours d'année, notamment grâce à l'implication des membres de l'Association générale des étudiantes et des étudiants de l'ITHQ, afin de favoriser le développement du sentiment d'appartenance des étudiants envers l'Institut. Notons également que depuis 2015-2016, ceux-ci sont davantage impliqués dans les activités de l'Institut, en raison des nouvelles applications pédagogiques qu'ils réalisent à l'Hôtel et au Restaurant de l'Institut.

Taux de satisfaction des entreprises accueillant des stagiaires de l'ITHQ

| | RESPECT DES CONSIGNES ET DES DIRECTIVES | INTÉGRATION AU GROUPE | INTÉRÊT ET MOTIVATION FACE AU TRAVAIL | QUALITÉ DU TRAVAIL | SATISFACTION SELON LES CRITÈRES D'EMBAUCHE |
|--|---|-----------------------|---------------------------------------|--------------------|--|
| Formation professionnelle (secondaire) | 97,2 % | 97,9 % | 98,2 % | 98,2 % | 96,1 % |
| Formation technique (collégial) | 97,6 % | 97,2 % | 96,0 % | 97,2 % | 94,8 % |
| Formation supérieure et universitaire | 100,0 % | 100,0 % | 98,1 % | 100,0 % | 98,1 % |
| TOTAL | 98,3 % | 98,4 % | 97,4 % | 98,5 % | 96,3 % |

L'ITHQ a également évalué la satisfaction des entreprises qui ont accueilli les stagiaires de ses trois ordres d'enseignement, au cours de l'exercice 2015-2016. Pour chacun des cinq critères du sondage, les répondants disposaient de quatre options de réponse : *Très satisfait*, *Satisfait*, *Peu satisfait* et *Pas satisfait*. Sur l'ensemble des répondants, 96 % se sont dits satisfaits ou très satisfaits des stagiaires de l'Institut selon leurs propres critères d'embauche. Cette appréciation des plus positives provient, entre autres, de groupes hôteliers reconnus pour leurs standards de qualité élevés, tels que Relais & Châteaux, Sofitel Hotels & Resorts, Starwood Hotels and Resorts, Fairmont Hotels & Resorts et Sandals Resorts International. De même, de nombreux restaurateurs reconnus au Québec, au Canada et en France ont aussi fait valoir leur appréciation élevée des stagiaires de l'Institut, et ce, tant en cuisine qu'en service.

Taux de satisfaction des diplômés et des entreprises qui les accueillent

Les travaux visant la mise sur pied du Bureau des diplômés ainsi que l'administration d'un sondage auprès des nouveaux diplômés de l'Institut et des entreprises qui les accueillent ont été reportés à l'année 2016-2017, en raison de la nécessaire réaffectation de ressources humaines et financières en lien avec le contexte budgétaire.

Au cours des prochains mois, une ressource dédiée au Bureau des diplômés sera nommée et aura le mandat de faire de cette nouvelle entité un levier favorisant le développement de liens entre l'ITHQ et l'industrie, tant en vue du recrutement des étudiants que du placement des stagiaires et des diplômés de l'Institut.



ORIENTATION 2

Diplômer des professionnels recherchés par l'industrie en raison de leurs compétences élevées

AXE D'INTERVENTION

L'ADAPTATION ET L'ORIGINALITÉ DES STRATÉGIES ÉDUCATIVES

Objectif 2.1

Améliorer la réussite scolaire et le cheminement professionnel de ses diverses clientèles étudiantes en innovant sur le plan des services et des pratiques pédagogiques

Indicateur 2.1.1 Nombre de mesures mises en place

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Deux mesures annuelles par ordre d'enseignement | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée |

Amorcée au cours de l'année 2012-2013, la mise en œuvre du Plan quinquennal de soutien à la persévérance scolaire de l'Institut s'est poursuivie grâce à la mobilisation de son personnel. Ce plan fournit de nouvelles pistes permettant d'aider les étudiants actuels et futurs dans la prise en charge de leur réussite, et ce, dès le dépôt de leur demande d'admission. L'ITHQ mise particulièrement sur l'effet des mesures qui y sont prévues pour atteindre les cibles définies dans son Plan stratégique 2012-2017 en matière de persévérance scolaire et de diplomation de ses étudiants. Il est à noter que l'Institut a financé l'ensemble de ces mesures à même son budget de fonctionnement, car il n'a pu obtenir les sommes normalement accordées à cette fin. Malgré cela, la performance de l'Institut est notable si on la compare à celle des autres établissements de sa catégorie.

Voici une brève description des mesures déployées en 2015-2016 pour chacun des objectifs du plan de persévérance scolaire :

Objectif 1 : Favoriser un choix de programme d'études éclairé

- Pour une deuxième année consécutive, développement d'une campagne de recrutement pour l'admission du 1^{er} mars par l'équipe Marketing et Web de la Direction des communications, en collaboration avec la Direction de l'École. À nouveau sur le thème « Fais partie de la crème », la campagne 2016 avait comme objectif de faire valoir, auprès des candidats potentiels, les atouts permettant à l'ITHQ de se distinguer et de se positionner comme la référence au Canada dans son domaine, et de mettre en valeur les qualités distinctives de ses différents programmes de formation ;
- Organisation de nombreuses activités d'information et de recrutement auxquelles ont participé des professeurs, des diplômés, des étudiants, des membres du personnel et des personnalités québécoises connues et œuvrant dans des entreprises touristiques ou des associations sectorielles. Parmi ces activités, mentionnons les 2 journées portes ouvertes qui ont attiré plus de 950 personnes, les 3 journées info-programmes qui mettent en

valeur les domaines d'expertise de l'Institut, ainsi que les diverses séances d'information pour les programmes de formation continue et professionnelle – dans lesquelles l'Institut a rencontré plus de 1 000 personnes au cours de l'année – ainsi que les visites dans les écoles et les cégeps du Québec.

Objectif 2 : Identifier et aider rapidement les étudiants à risque

- Participation de quinze étudiants à risque à un programme de mentorat leur permettant de profiter d'un suivi individualisé dans leurs apprentissages. De ce nombre, quatorze ont terminé leur année scolaire;
- Attribution de la bourse Metro à sept étudiants. Soulignons que cette bourse s'adresse aux étudiants qui éprouvent des difficultés d'apprentissage et qui sont inscrits au programme de mentorat. Pour l'obtenir, les candidats devaient établir un plan d'action en vue d'atteindre des objectifs ciblés selon leurs difficultés respectives;
- Pour une première année, remise par l'ITHQ de onze bourses de persévérance scolaire à des finissants qui ont dû faire face à des défis personnels ou professionnels tout au long de leur cheminement, mais qui ont néanmoins persévéré jusqu'à la fin de leurs études;
- Mise en place d'un système de mentorat pour les nouvelles cohortes de Hautes Études en gestion hôtelière internationale, prévoyant que chaque étudiant se voit assigner un professeur qui le conseille et le soutienne dans son cheminement scolaire et professionnel;
- Dans le cadre des programmes Formation internationale en cuisine et gastronomie et Cuisine professionnelle enrichie, désignation d'un professeur responsable par groupe d'étudiants chargé de les suivre tout au long de leur cheminement et de les aider à progresser dans le cadre de leurs différents cours;
- Développement d'un cheminement particulier sur quatre ans pour les étudiants de Gestion en hôtellerie internationale qui présentent des échecs, afin d'augmenter leur persévérance et ainsi les mener à l'obtention de leur diplôme.

Objectif 3 : Axer le leadership de l'École sur un contrôle efficace de la qualité de l'enseignement

- Tenue de deux activités de perfectionnement animées par des spécialistes de l'éducation à l'intention de professeurs et de professionnels de l'École de l'Institut, soit des ateliers sur la génération Y ayant pour titre *Comprendre les jeunes générations pour mieux leur enseigner* et une formation sur les enjeux soulevés par l'enseignement à une clientèle souffrant de difficultés d'apprentissage;
- Mise à jour du logiciel COBA afin que les professeurs aient accès aux besoins particuliers des étudiants qui font partie de leur liste de classe. Cette mise à jour permet aussi de leur fournir des liens vers des documents offrant de plus amples informations sur les besoins particuliers et suggérant des pistes pour adapter leurs stratégies d'enseignement;
- Aménagement du bureau de la technicienne d'aide à la réussite en vue d'accueillir jusqu'à onze étudiants ayant des besoins spécifiques lors de leurs examens;
- Mise en place par l'École de l'Institut de différentes occasions pour rencontrer les étudiants et échanger avec eux, autant pour les sensibiliser que pour avoir une rétroaction sur leur expérience à l'ITHQ. Parmi celles-ci, notons que les représentants de cohorte (élus par les étudiants) sont dorénavant invités aux comités-programmes afin que les professeurs et les coordonnateurs entendent les suggestions des étudiants en vue d'améliorer les programmes de formation;
- Application plus systématique du code de vie par les professeurs auprès des étudiants qui ont tendance à s'absenter ou qui commettent des actes répréhensibles;
- Révision et simplification du cheminement DEC/Bac pour les étudiants de l'ordre collégial, en vue d'augmenter l'attrait pour les études au Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM-ITHQ.

Objectif 4 : Maintenir un environnement de travail sain et dynamique

- Organisation de quatre concours destinés aux étudiants, en collaboration avec des intervenants de l'industrie : *Café Gourmand Nespresso*, *Concours de vins allemands*, *Concours de vins argentins* et *Au sommet de la vague* (la

liste des gagnants de ces concours et de ceux qui apparaissent dans les lignes suivantes, peut être consultée aux pages 23 à 25);

- Soutien offert par les professeurs aux étudiants désireux de participer aux nombreux concours professionnels qui leur sont proposés :
 - Deux étudiantes ont participé à la 7^e édition du concours *Young Hoteliers Summit*, de Lausanne en Suisse,
 - Des étudiants du baccalauréat ont participé à un concours de cas à la Guelph University,
 - Des étudiants en gestion de la restauration ont été impliqués dans une compétition internationale sur la réduction des déchets en cuisine et en salle à manger, organisée par la Chaire F&B Saviva de l'École hôtelière de Lausanne, en Suisse;
- Participation d'une étudiante au premier *Student Board* de l'Hotel Schools of Distinction, organisé en marge de la réunion bisannuelle des membres de cette association qui se tenait en Norvège;
- Expérimentation de nouvelles stratégies d'enseignement-apprentissage permettant de prendre en compte l'évolution de la culture des étudiants. En voici quelques exemples :
 - Intégration du projet de développement d'un lobby-bar dans quatre cours du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale, afin de permettre aux étudiants de développer un concept original et d'en monter le plan d'affaires ainsi que le plan marketing. La particularité de ce projet était que l'ITHQ y agissait comme client et les étudiants comme consultants,
 - Prestation d'un cours en collaboration avec un professeur de l'École hôtelière Sant Pol de Mar de Barcelone, dans lequel les étudiants de l'ITHQ partageaient et comparaient leurs recherches sur l'innovation dans le domaine hôtelier avec celles des étudiants de l'université espagnole,
 - Renouveau de la participation des étudiants à une simulation de gestion d'entreprise dans le cadre d'un cours (en ligne) d'intégration en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, opposant ces derniers à ceux de l'Indiana University-Purdue University Fort Wayne,
 - Ajout de deux cours de créativité dans les nouveaux programmes de formation professionnelle en cuisine;
- Participation des étudiants à Rendez-vous Canada 2016, le plus important salon touristique du pays. Une cinquantaine d'étudiants ont assuré l'accueil à l'aéroport et l'accompagnement des congressistes lors de leurs déplacements, et ont réalisé une enquête sur leur participation à la suite de l'événement;
- Collaboration étroite entre l'Institut et l'Association générale des étudiantes et des étudiants (AGEE) de l'ITHQ afin de rendre le café étudiant plus convivial. Depuis que l'AGEE est impliquée dans la gestion du café, elle a organisé de nombreuses activités afin de rendre cet espace plus dynamique, comme la présentation de divers intervenants de l'industrie à des fins de réseautage, l'organisation de compétitions culinaires de style «Combat des chefs», ainsi que différentes activités de financement;
- Organisation d'activités pendant la semaine de la persévérance scolaire, notamment deux conférences, dont l'une avec un partenaire majeur de l'industrie hôtelière, un atelier sur la conciliation études-travail et un kiosque d'information sur le Service d'aide en français écrit;
- Création d'un comité interinstitutionnel de persévérance scolaire par l'ITHQ et l'ESG UQAM, dont le mandat est de favoriser la persévérance des étudiants en proposant des activités où ils seront informés des occasions d'emploi qui les attendent et en coordonnant mieux les activités parascolaires offertes par les deux institutions;
- Mise en œuvre des mesures prévues au Plan d'action 2015-2016 en matière de formation à distance, dans le but de créer une communauté d'apprentissage en ligne;
- Création d'une communauté virtuelle avec le Cégep de Saint-Hyacinthe visant à permettre aux professeurs et aux étudiants collégiaux inscrits aux programmes offerts en partenariat, d'accéder aux ressources pédagogiques des deux établissements;
- Mise en place à la bibliothèque de la nouvelle plateforme Bibliomondo, qui inclut le portail de communication InMedia et le système intégré de gestion de bibliothèque Portfolio;
- Création du journal électronique *Le Courrier de l'École*, qui paraît à chaque trois semaines en vue d'informer les professeurs et le personnel administratif sur de nombreux sujets concernant l'École de l'Institut.

Indicateur 2.1.2**Taux de persévérance des étudiants**

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Augmentation de 10 % du taux de persévérance d'ici juin 2017 | 85,8 % | 86,4 % | 85,7 % | 86,2 % |

Indicateur 2.1.3**Taux de diplomation des étudiants**

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Programmes réguliers de l'ordre secondaire D'ici juin 2017, augmentation de 9 % du taux de diplomation, et ce, 2 ans après les délais prescrits | 70,6 % | 70,0 % | 68,5 % | 69,8 % |
| Programmes réguliers de l'ordre collégial D'ici juin 2017, augmentation de 15 % du taux de diplomation, et ce, 2 ans après les délais prescrits | 49,1 % | 46,4 % | 46,3 % | 45,6 % |
| Programmes réguliers de l'ordre universitaire D'ici juin 2017, augmentation de 5 % du taux de diplomation, et ce, dans les délais prescrits | 41,0 % | 53,6 % | 34,8 % | 43,5 % |
| Programmes de formation continue Maintien du taux de diplomation dans les délais prescrits | 78,9 % | 82,7 % | 79,9 % | 86,4 % |

Malgré la mise en œuvre de la grande majorité des mesures prévues à son Plan quinquennal de soutien à la persévérance scolaire (voir les mesures déployées en 2015-2016, aux pages 50 à 52), force est de constater que l'ITHQ n'enregistre que de faibles variations en termes de pourcentage global de persévérance aux études. Avec une hausse de 13 %, ce sont ses programmes de formation continue qui affichent la meilleure performance au chapitre de la persévérance des étudiants. En contrepartie, le programme de formation technique Gestion d'un établissement de restauration, cheminement ITHQ-Montmorency, a connu une diminution de 10 % de son taux de persévérance, comparativement à l'année dernière. L'ITHQ compte donc apporter des modifications à ce programme dès l'automne prochain, afin de limiter le nombre d'étudiants qui le quittent sans l'avoir achevé. Les barrières à l'entrée pour des emplois en gestion de la restauration étant à peu près inexistantes et les besoins en main-d'œuvre qualifiée criants, l'Institut doit composer avec le fait que des emplois à temps plein sont régulièrement offerts à ses étudiants dès la mi-parcours de leur formation. Face à cette problématique sectorielle, l'Institut a manifesté au ministère du Tourisme son souhait de collaborer à l'identification de solutions concrètes en participant aux travaux d'une table de concertation organisée par ce dernier. Ces travaux devraient d'ailleurs s'amorcer dès l'automne 2016.

À titre comparatif, mentionnons que pour les mêmes programmes que ceux offerts par l'ITHQ, le taux de persévérance moyen des collèges affiliés au réseau du SRAM était de 56,5 % en 2015-2016. En ce qui concerne l'ensemble des programmes techniques du réseau collégial, le taux moyen de persévérance dans un même programme et dans un même établissement est de 69,6 %, pour les 5 dernières années.

Considérant que l'Institut sera appelé à préparer un nouveau plan stratégique l'an prochain, une attention particulière sera apportée à la question de la persévérance de ses étudiants, de leur taux de diplomation et des besoins de main-d'œuvre en tourisme, en hôtellerie et en restauration pour les quinze prochaines années au Canada. L'Institut espère également pouvoir compter sur l'appui du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur pour pouvoir bonifier ses mesures de soutien aux étudiants en difficulté.

Indicateur 2.1.4

Taux de diplômés en emploi ou aux études en rapport avec leur formation à l'Institut

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Définition des critères de mesure et première mesure effectuée d'ici juin 2013 | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée | Cible reportée |
| Deuxième mesure effectuée et écart positif observé d'ici juin 2017 | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |

N'ayant pu être réalisés au cours de l'année 2015-2016 en raison de contraintes budgétaires, les travaux visant la mise en place du Bureau des diplômés sont prévus pour l'année 2016-2017. Le Bureau aura entre autres la responsabilité de développer une banque de données de diplômés et de réaliser l'enquête qui permet de mesurer le pourcentage de diplômés en emploi ou aux études en rapport avec leur formation à l'Institut.

Résultats de l'enquête *La Relance* pour la formation professionnelle (secondaire)

Environ dix mois après leur diplomation, le gouvernement du Québec a réalisé l'enquête *La Relance* auprès d'individus ayant obtenu, en 2013-2014, un diplôme dans un programme de formation professionnelle. Toutefois, les résultats de cette enquête n'étaient pas disponibles au moment de publier ce rapport.

Résultats de l'enquête *La Relance* pour la formation technique (collégial)

Les services régionaux d'admission du réseau collégial publient annuellement les résultats d'une enquête qu'ils effectuent auprès d'individus ayant obtenu un diplôme en formation technique, environ dix mois après leur diplomation.

- Parmi les diplômés de l'ITHQ en emploi au 31 mars 2015, 88 % travaillaient à temps plein comparativement à 78 % chez les diplômés de l'ensemble des établissements d'enseignement québécois, pour les mêmes programmes ;
- Parmi les diplômés de l'ITHQ qui travaillaient à temps plein, 93 % ont déclaré occuper un emploi en rapport avec leur formation. Cette proportion était de 83 % chez les diplômés de l'ensemble des établissements, pour les mêmes programmes.

Suivi des diplômés du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale

Une collecte de données a été effectuée par l'Institut auprès des diplômés du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale. Sur les 48 diplômés à propos desquels on a recueilli de l'information, 45 travaillent dans le secteur hôtelier. Pour leur part, les trois diplômés restants œuvrent dans le domaine de la gestion ou de l'accueil sans toutefois faire partie du personnel d'un hôtel.

AXE D'INTERVENTION

UN PROGRAMME DE FORMATION À VALEUR AJOUTÉE

Objectif 2.2

Intensifier les activités d'apprentissage réalisées à l'Hôtel et au Centre d'expertise et de recherche de l'Institut de même que les stages en entreprise ou dans des écoles partenaires de l'Institut, au Québec ou à l'étranger

Indicateur 2.2.1

Nombre d'étudiants impliqués dans les activités de l'Hôtel et du Centre d'expertise et de recherche de l'Institut

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Augmentation annuelle de 5 % du nombre d'étudiants | 696 étudiants | 669 étudiants | 508 étudiants | 678 étudiants |

L'ITHQ propose des activités d'apprentissage concrètes aux étudiants en les plaçant dans des contextes réels; l'École de l'Institut, l'Hôtel de l'Institut, le Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration et le Centre de recherche constituent quatre lieux distincts où les étudiants ont la chance de s'impliquer et de vivre l'apprentissage en action.

Bien que la cible n'ait pas été atteinte cette année, on doit souligner l'importante hausse de 33 % du nombre d'étudiants impliqués par rapport au résultat de l'année dernière. Il est à noter qu'un stage obligatoire, qui n'a duré qu'une année et qui a amené 93 étudiants additionnels à l'Hôtel de l'Institut en 2012-2013, a eu pour effet d'élever la cible de référence de façon très importante et de la rendre difficile à atteindre dans les années subséquentes.

L'École de l'Institut étant maintenant responsable des activités d'hébergement de l'hôtel, de nouvelles initiatives ont été mises en place au cours du dernier semestre et ont permis d'augmenter de 35 le nombre d'étudiants présents dans ce secteur. On peut également signaler l'augmentation de la présence des membres du personnel de l'hôtel dans les classes théoriques afin de préparer les étudiants aux applications pédagogiques, ainsi que la mise en place d'un système de gestion des horaires des étudiants et du personnel de l'hôtel en vue de mieux concilier les horaires de travail de chacun. Finalement, des formations offertes par les professeurs aux employés de l'hôtel ont favorisé une plus grande cohérence entre ce qui est enseigné et les applications pédagogiques dans les installations commerciales, simplifiant d'autant le travail d'intégration des étudiants.

Hôtel et Restaurant de l'Institut

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|--|------------|------------|------------|------------|
| Nombre d'étudiants impliqués dans le secteur de l'hébergement | 282 | 331 | 284 | 319 |
| Nombre d'étudiants impliqués dans le secteur de la restauration | 353 | 325 | 217 | 343 |
| Nombre d'étudiants impliqués dans le secteur de l'administration | 0 | 0 | 1 | 6 |
| TOTAL | 635 | 656 | 502 | 668 |

Quatre modèles d'application pédagogique permettent aux étudiants des trois ordres d'enseignement de consolider leurs nouvelles compétences dans les secteurs de l'hébergement et de la restauration de l'Hôtel de l'Institut.

Secteur de l'hébergement (réception, conciergerie, entretien ménager et administration)

- Application pédagogique en groupe-classe (290 étudiants)
- Stage non rémunéré (5 étudiants)
- Stage rémunéré (2 étudiants)
- Emploi rémunéré (22 étudiants)

L'augmentation du nombre d'étudiants impliqués dans le Secteur de l'hébergement s'explique par les activités pédagogiques des cours Techniques de réception et Techniques de l'entretien ménager, qui font partie du nouveau programme Techniques de gestion hôtelière offert conjointement avec le Cégep de Saint-Hyacinthe. Les étudiants du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale contribuent eux aussi à cette augmentation en bénéficiant d'une approche pédagogique basée sur la formation par observation. Soucieux d'améliorer la qualité du service et de l'accueil pendant des périodes ciblées de la haute saison, l'Hôtel de l'Institut a de plus doublé son effectif et embauché plus d'étudiants à la réception.

Secteur de la restauration (cuisine, service et vente de banquets)

- Application pédagogique en groupe-classe (277 étudiants)
- Stage non rémunéré (6 étudiants)
- Stage rémunéré (18 étudiants)
- Emploi rémunéré (48 étudiants)

Plusieurs facteurs ont contribué à l'augmentation importante des activités d'apprentissage réalisées dans le Secteur de la restauration :

- Un plus grand nombre d'étudiants ont été embauchés et les cohortes en application pédagogique ont été plus volumineuses ou accueillies durant de plus longues périodes ;
- Le programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale a fait appel à l'équipe de la restauration afin d'offrir des stages d'observation et d'analyse pédagogique visant à familiariser les étudiants avec les différentes étapes qui composent la prestation de service, de la transformation des aliments à leur service ;
- Un projet de banquet avec des étudiants du programme Gestion de la restauration gastronomique a été réalisé en collaboration avec le Service de réunions et d'événements, permettant ainsi à ce dernier d'accueillir une première cohorte d'étudiants ;
- Une étudiante du Collège Montmorency a effectué son stage au Restaurant de l'Institut durant tout l'été 2016.

Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration et Centre de recherche

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nombre total d'étudiants impliqués dans les activités du Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration et du Centre de recherche | 61 | 13 | 6 | 10 |
| TOTAL | 61 | 13 | 6 | 10 |

L'ITHQ a collaboré avec les universités McGill et Laval afin de faire participer des étudiants de deuxième cycle de ces deux établissements à ses activités de recherche. Cette initiative visait à stimuler l'intérêt de ces étudiants pour des études de troisième cycle dans les champs d'expertise de l'Institut.

Indicateur 2.2.2

Nombre de modèles d'alternance travail-études évalués

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Deux modèles par année | Cible reportée | Cible atteinte | Cible atteinte | Cible dépassée |

S'inspirant des meilleures pratiques internationales, l'Institut propose à ses étudiants des défis additionnels grâce à ses programmes en alternance travail-études qui leur permettent d'enrichir leur formation au contact de clients, de gestionnaires et de collègues partout dans le monde. Dorénavant, tous ses programmes réguliers de formation professionnelle et technique sont offerts en mode d'alternance travail-études.

Mentionnons au passage que l'intérêt démontré par l'industrie au regard des étudiants de l'Institut représente incontestablement une reconnaissance tangible des efforts qu'il déploie pour former une relève dynamique, à la hauteur des attentes des employeurs.

Bilan des stages au Québec et hors Québec

L'ITHQ a, cette année, implanté un stage obligatoire en immersion anglaise dans cinq de ses programmes de formation technique et dans l'un de ses programmes de formation professionnelle. Après que l'étudiant ait réalisé ce stage, l'École crédite un cours d'anglais à sa formation.

Plus de 800 stages ont été réalisés par des étudiants de l'ITHQ au cours de l'année 2015-2016. Pour ce faire, l'Institut a bénéficié de l'implication de 537 établissements d'ici ou d'ailleurs dans le monde, dont certains sont haut de gamme (étoilés Michelin, Relais & Châteaux ou autres). Les destinations choisies par ses étudiants témoignent également de la grande diversité des stages qu'il offre. En voici la répartition :

- 58 % des étudiants ont réalisé leur stage dans une entreprise touristique québécoise ;
- 16 % des étudiants ont réalisé leur stage dans un territoire canadien ou une province canadienne autre que le Québec : Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Nunavut, Ontario ou Saskatchewan ;
- 26 % des étudiants ont réalisé leur stage à l'étranger, dans l'un ou l'autre des endroits suivants : Australie, Bahamas, Espagne, États-Unis, France, Irlande, Italie, Jamaïque, Liban, Mexique, Polynésie française, République dominicaine, Sainte-Lucie, Suisse et les îles Turks-et-Caïcos.

Afin de faciliter le placement de ses étudiants stagiaires, le Service des stages a organisé quatre journées d'entrevues à l'ITHQ au cours desquelles ils ont eu la possibilité de rencontrer des partenaires de l'industrie. Lors de ces activités, plus d'offres de stage que d'étudiants disponibles ont été dénombrées. Parmi les partenaires invités, mentionnons la présence de Rosewood Hotels & Resorts, Four Seasons Hotels & Resorts, Ocean House, Marriott, Club Med, Sandals Resorts, Fairmont Tremblant, Le Château Montebello, Manoir Hovey, Club Chasse et Pêche et Groupe Antonopoulos.

Programmes de développement de leader

Les groupes hôteliers nationaux et internationaux ont, pour la plupart, mis en place des programmes visant à recruter et à former une relève compétente en gestion. En 2015-2016, onze finissants de l'ITHQ ont été invités à participer à l'un de ces programmes :

- *Leadership Development Program*, de Fairmont Hotels & Resorts : 1 étudiant (Alberta) ;
- *Manager in Training*, de Starwood Hotels and Resorts : 1 étudiant (Québec) ;
- *The Atlic Management Training Program*, d'Atlic Hotels : 5 étudiants (Alberta, Colombie-Britannique et Québec) ;
- *Management Trainee Program*, de Rosewood Hotels and Resorts : 3 étudiants (Californie et Colombie-Britannique) ;
- *Manager Trainee Program*, d'Ocean House : 1 étudiant (Rhode Island).



LA QUALITÉ EXCEPTIONNELLE DE SES RESSOURCES ET DE SES SERVICES : UNE CONDITION ESSENTIELLE À L'ESSOR DE L'INSTITUT

ORIENTATION 3

Viser une performance optimale grâce à la quête de l'excellence au quotidien

AXE D'INTERVENTION

LA VALORISATION DES RESSOURCES ET DES SERVICES

Objectif 3.1

Adapter ses pratiques en matière de gestion des ressources humaines, à l'appui d'un environnement de travail attrayant et stimulant

Indicateur 3.1.1

Nombre de nouvelles mesures mises en œuvre au regard de la rétention et de la mobilisation des employés de même que de l'attraction et de l'intégration de nouveaux effectifs

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Une mesure par année | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée |

Parmi les réalisations en lien avec la présente cible, voici les principales mesures qui ont été mises en œuvre en 2015-2106 :

- Lancement du journal pédagogique *Le courrier de l'École*, en octobre 2015. Publié toutes les trois semaines, ce journal électronique destiné au personnel de l'École de l'Institut permet la communication régulière d'information concernant autant les professeurs et les étudiants que les employés. *Le courrier de l'École* constitue une plateforme collaborative à laquelle de nombreux employés de l'Institut contribuent et comprenant plus d'une centaine d'articles publiés jusqu'à ce jour;
- Regroupement de la recherche et de l'enseignement universitaire sous la Direction de l'École et création d'un poste de directeur de la recherche et de l'enseignement universitaire, dans le but de mieux structurer l'environnement de travail des professeurs détenteurs d'un diplôme de troisième cycle;
- Élaboration du Guide d'application du Programme d'évaluation du rendement des professeurs en vue de soutenir la mise en œuvre de ce programme et réalisation de tests pilotes en lien avec l'outil de sondage développé pour l'évaluation des membres du corps enseignant;
- Développement continu de l'expertise et des compétences des enseignants, se concrétisant par la participation croissante de ceux-ci aux projets du Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration et du Centre de recherche, de même qu'aux activités de perfectionnement qui leur sont offertes (voir les résultats présentés aux pages 35 et 36);
- Signature, en avril 2016, de l'entente de principe relative à la nouvelle convention collective 2015-2020 du Syndicat des professeurs de l'État du Québec. Contrairement aux autres conventions collectives appliquées à l'ITHQ, celle des professeurs implique que l'Institut siège à la table centrale de négociations avec le Secrétariat du Conseil du trésor et qu'il négocie localement les dispositions qu'elle contiendra. La Direction des ressources humaines et la Direction de l'École sont donc appelées à jouer un rôle particulièrement actif lors de ces négociations afin de s'assurer que les enjeux propres à l'Institut soient pris en compte.

Objectif 3.2

Créer, en tant que propriétaire d'immeuble, un environnement propice à la réalisation efficace d'activités propres à un centre d'excellence

Indicateur 3.2.1

Actions structurantes mises en place afin d'atteindre l'objectif visé

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Deux actions annuelles à partir de 2012- 2013 | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée |

Conscient des attentes que suscite son statut unique au Québec, l'ITHQ adopte une approche proactive en matière de maintien de ses actifs et de changements technologiques, comme en témoigne son engagement à offrir à sa clientèle étudiante un équipement pédagogique à la hauteur de sa réputation.

Voici quelques-unes des mesures qui, en 2015-2016, ont permis à l'Institut de dépasser son objectif en termes d'actions visant à créer un environnement propice à la réalisation efficace d'activités propres à un centre d'excellence :

- Production d'un site Web consacré aux Ateliers SAQ par ITHQ et permettant de consulter leur programmation;
- Refonte de la section *Expertise et recherche* du site Web de l'Institut; sa nouvelle arborescence permet dorénavant de mettre de l'avant la programmation des Classes de maître;
- Réalisation d'une analyse de vulnérabilité des ressources informationnelles de l'Institut, à la suite de laquelle des stratégies de sauvegarde des données numériques ont été revues et la disponibilité de même que la robustesse de la connexion Internet augmentées;
- Achèvement des travaux prévus dans la première année du plan quinquennal de remplacement graduel des équipements informatiques; à terme, ce sont plus de 500 ordinateurs et portables qui auront été remplacés;
- Installation d'un nouveau laboratoire informatique à l'usage exclusif des étudiants ayant des besoins spécifiques;
- Mise en œuvre de la nouvelle directive sur la gestion des risques en matière d'hygiène et de salubrité alimentaire, qui vise à assurer le maintien des plus hauts standards de qualité dans ce domaine. Cette directive, qui découle de la Politique d'hygiène et de salubrité alimentaire de l'ITHQ, propose une approche institutionnelle de gestion de la sécurité des aliments et prend en compte le défi d'adapter les pratiques au contexte pédagogique et à la rotation des nouvelles clientèles étudiantes d'une session à l'autre.

Objectif 3.3

Réviser ses pratiques organisationnelles dans une perspective d'amélioration de la qualité des services et d'optimisation des revenus

Indicateur 3.3.1

Nombre de pratiques organisationnelles révisées et ayant des retombées positives en termes de réduction des coûts et d'augmentation des revenus

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Six pratiques révisées annuellement | Cible atteinte | Cible dépassée | Cible dépassée | Cible dépassée |
| Développement et implantation d'un tableau de bord intégrant des indicateurs de performance institutionnels d'ici août 2012 | Cible atteinte | S. O. | S. O. | S. O. |

Dans la continuité de son virage en matière d'optimisation des ressources gouvernementales, l'ITHQ mobilise son personnel en vue de la mise en œuvre des mesures favorisant une nouvelle allocation de ses ressources, un accroissement de ses revenus autonomes et une diminution de ses coûts d'exploitation.

Pratiques organisationnelles révisées

- Le Restaurant de l'Institut a connu une cure de rajeunissement au cours de l'hiver 2016. Il s'y dégage désormais une ambiance des plus chaleureuses à la suite de l'application d'un nouveau fini sur son plancher, du changement de couleurs de ses murs et de son plafond, du remplacement de son comptoir et du dossier, de l'ajout d'un éclairage d'appoint et du renouvellement de son système audio;
- Le maintien des menus du Restaurant de l'Institut à 25 \$ et à 35 \$, les mardis et les mercredis soir, a entraîné une augmentation de 1 % de son achalandage en 2015-2016, par rapport à la même période l'année précédente;
- Plusieurs actions de promotion du Restaurant de l'Institut ont été réalisées dans les médias sociaux, son site Web et l'infolettre de l'ITHQ;
- Une activité de promotion a été dédiée à la Semaine des poissons et des fruits de mer du Québec, dont l'ITHQ était l'hôte en collaboration avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec. Cet événement avait pour but de promouvoir les produits de la pêche et de l'aquaculture du Québec, et de proposer des accords mets et vins québécois;
- Une nouvelle plateforme ITHQ-UXpertise a été mise en place afin de permettre la gestion des inscriptions, de la base de données ainsi que des communications avec les clients et les formateurs;
- La mise à jour de la formation en ligne Action Service a été réalisée;
- La révision de la formation en ligne Hygiène et salubrité s'est amorcée dans le but de la rendre plus conviviale pour les participants. Le contenu du manuel d'accompagnement a pour sa part été actualisé afin qu'il corresponde aux nouveautés de la formation en ligne;
- Le nouveau programme Les Ateliers SAQ par ITHQ a débuté en janvier 2016. Ces ateliers répondent à une demande du public et remportent un franc succès; leur objectif de 2 000 participants a en effet été atteint un mois plus tôt que prévu, soit en seulement 5 mois d'activité;
- Le sondage mesurant le taux de satisfaction de la clientèle étudiante a été révisé afin de cibler l'entièreté de cette population plutôt que seulement ses finissants. Cette opération a également été optimisée par la tenue d'une seule collecte d'information annuellement, au lieu de deux.

Indicateur 3.3.2

Taux de satisfaction des clientèles externes (incluant les étudiants)

| CIBLE | RÉSULTAT | | | |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Taux annuel égal ou supérieur à 85 % | 95 % | 92 % | 93 % | 93 % |

Fier d'être membre du réseau international Hotel Schools of Distinction, l'ITHQ se fait un devoir de rehausser sans cesse les standards de qualité de ses programmes d'études (voir l'indicateur 1.6.3 à la page 48) et des services qu'il offre à ses différentes clientèles. Soulignons d'ailleurs qu'en 2015-2016, le taux global de satisfaction de ces dernières a atteint 93 %, permettant ainsi à l'ITHQ de dépasser sa cible cette année encore.

En ce qui a trait à la clientèle de l'Hôtel de l'Institut, l'étage des réunions et événements ayant rouvert en octobre dernier à la suite d'une période prolongée de rénovations majeures, sa clientèle s'est dite agréablement surprise par les nouvelles installations et par la récente offre de service.

Pour sa part, l'École de l'Institut a vu deux des composantes du taux de satisfaction de sa clientèle subir une variation importante. L'administration du sondage à l'ensemble des étudiants en 2015-2016, alors que seuls les finissants y répondaient auparavant, a pu influencer sur les résultats. Concernant la baisse du pourcentage associé au Registrariat, il est probable que l'augmentation des frais de service ait affecté la perception des étudiants sondés ; des efforts additionnels seront néanmoins fournis afin d'améliorer la qualité de ses services. D'ailleurs, un projet pilote de client mystère a d'ores et déjà été mis sur pied afin de déceler les causes possibles d'insatisfaction de sa clientèle.

Quant au taux de satisfaction se rapportant à la formation en ligne, l'Institut estime être en mesure de l'améliorer en actualisant le contenu de sa formation en hygiène et salubrité alimentaire, qui date d'environ dix ans.

Finalement, le taux de satisfaction à l'égard du Service des stages a connu une hausse intéressante pouvant s'expliquer par l'amélioration du soutien qu'il offre aux étudiants, grâce à son portail virtuel qui simplifie et améliore la communication avec ces derniers. De plus, l'ajout de stages en immersion anglaise fait en sorte qu'un plus grand nombre d'étudiants bénéficient d'un service personnalisé, puisqu'ils doivent être accompagnés dans leur démarche de recherche de stage.

Tableaux comparatifs 2012-2013 à 2015-2016 sur la satisfaction des clientèles de l'Hôtel de l'Institut, de l'École de l'Institut et du Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration

HÔTEL

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Atteinte des attentes des clients envers l'Hôtel | 95 % | 94 % | 92 % | 94 % |
| Recommandation favorable du Restaurant de l'Institut par les clients | 98 % | 99 % | 97 % | 98 % |
| Satisfaction globale positive des clients pour les services de banquets et de réunions | 93 % | 99 % | S. O. | 98 % |

ÉCOLE

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Qualité des services offerts à la bibliothèque | 93 % | 92 % | 96 % | 96 % |
| Qualité des services offerts au Registrariat | 92 % | 89 % | 86 % | 77 % |
| Qualité des services offerts au Service des stages | 81 % | 77 % | 72 % | 86 % |
| Qualité des équipements informatique et de langues | 91 % | 78 % | 93 % | 86 % |
| Qualité des menus-repas offerts à la cafétéria | 91 % | 91 % | 89 % | 91 % |

CENTRE D'EXPERTISE EN TOURISME, HÔTELLERIE ET RESTAURATION

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Satisfaction globale positive des clients envers la formation offerte en présentiel (atelier) | 99,6 % | 98 % | 99 % | 96 % |
| Recommandation favorable des clients pour la formation offerte en ligne | 100,0 % | 96 % | 96 % | 92 % |

Indices de satisfaction de la clientèle sur le Web

Divers sites Web de réservation établissent un classement ou attribuent une note basée sur l'appréciation des établissements par leurs clients. Voici les derniers résultats obtenus pour l'Hôtel de l'Institut, en date du 18 mai 2016 :

- **TripAdvisor**

- Les données recueillies par TripAdvisor révèlent que le Restaurant de l'Institut se classe au 208^e rang parmi les 4825 restaurants montréalais évalués;
- Pour sa part, l'Hôtel de l'Institut occupe le 30^e rang du classement des 163 établissements hôteliers montréalais évalués. La note moyenne qui lui est attribuée par ses visiteurs est de 4,5/5;

- **Booking.com**

- La note moyenne attribuée à l'Hôtel de l'Institut par sa clientèle est de 8,9 sur 10;

- **Expedia.ca**

- La note moyenne attribuée à l'Hôtel de l'Institut par sa clientèle est de 4,3 sur 5.

Gestion des ressources

Ressources humaines

Formation et perfectionnement du personnel

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ

| CHAMP D'ACTIVITÉ | ANNÉE CIVILE | ANNÉE CIVILE |
|--|--------------|--------------|
| | 2014 | 2015 |
| Favoriser le développement des compétences | 105 729 \$ | 60 887 \$ |
| Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion | 3 450 \$ | 3 168 \$ |
| Acquérir de nouvelles connaissances technologiques | 8 539 \$ | 35 954 \$ |
| Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière | 2 293 \$ | S. O. |
| Améliorer les capacités de communication orale et écrite | 4 839 \$ | 1 447 \$ |

ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE FORMATION

| ANNÉE CIVILE | PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE | NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE | MONTANT ALLOUÉ PAR PERSONNE |
|--------------|----------------------------------|---|-----------------------------|
| 2015 | 0,63 %* | 0,6 | 221 \$ |
| 2014 | 0,80 %* | 1,3 | 203 \$ |

* Conformément à la volonté gouvernementale, l'Institut a limité, en 2015-2016, ses dépenses de formation à 1 % de sa masse salariale, tel qu'exigé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Tout comme en 2014-2015, l'Institut a atteint cette cible en puisant dans son solde de dépenses de formation admissibles reporté des années antérieures.

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

| ANNÉE CIVILE | CADRES* | PROFESSIONNELS (INCLUANT LES PROFESSEURS) | FONCTIONNAIRES |
|--------------|---------|---|----------------|
| 2015 | 13 | 174 | 99 |
| 2014 | 28 | 199 | 57 |

* Inclut la dirigeante d'organisme.

Répartition de l'effectif par grand secteur d'activité

EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS

| SECTEUR D'ACTIVITÉ | 2014-2015 | 2015-2016 | ÉCART |
|---------------------------|-----------|-----------|-------|
| Pédagogique | 199 | 192 | -7 |
| Commercial et pédagogique | 44 | 40 | -4 |
| Administratif | 49 | 51 | 2 |

EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS

| SECTEUR D'ACTIVITÉ | 2014-2015 | 2015-2016 | ÉCART |
|---------------------------|-----------|-----------|-------|
| Pédagogique | 167 | 152 | -15 |
| Commercial et pédagogique | 36 | 37 | 1 |
| Administratif | 46 | 46 | 0 |

Répartition de l'effectif pour la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

| CATÉGORIE | NOMBRE D'ETC | NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2016 |
|---|---------------|--------------------------------------|
| Personnel d'encadrement* | 18,20 | 17 |
| Personnel professionnel | 36,59 | 43 |
| Personnel infirmier | S. O. | S. O. |
| Personnel enseignant | 80,13 | 109 |
| Personnel de bureau, technicien et assimilé | 69,18 | 75 |
| Agents de la paix | S. O. | S. O. |
| Ouvriers, personnel d'entretien et de service | 30,78 | 39 |
| Total partiel | 234,88 | 283 |
| Étudiants et stagiaires** | S. O. | 5 |
| TOTAL GÉNÉRAL | 234,88 | 288 |

* Inclut la dirigeante d'organisme.

** Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif par le Conseil du trésor.

En 2015-2016, l'ITHQ a déployé des efforts considérables en matière d'organisation du travail et d'optimisation de ses ressources afin de réduire ses effectifs sans affecter la qualité des services qu'il offre à ses étudiants. Cette diminution de son nombre d'ETC a entre autres été permise par le repositionnement incontournable de son offre de formation et par le fait que des postes laissés vacants à la suite de départs volontaires n'aient pas tous été comblés.

L'Institut affiche donc une diminution significative de sa consommation d'ETC, de l'ordre de 6 % par rapport à l'année dernière. Sa consommation excédentaire en lien avec la cible fixée par le Conseil du trésor – un écart que l'ITHQ juge lui-même problématique, mais qu'il espère temporaire – est ainsi passée de 20 ETC en 2014-2015 à 14 ETC en 2015-2016.

Planification de la main-d'œuvre

NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AYANT PRIS LEUR RETRAITE

| ANNÉE FINANCIÈRE | CADRES* | PROFESSIONNELS** | FONCTIONNAIRES |
|------------------|---------|------------------|----------------|
| 2015-2016 | 3 | 3 | 2 |
| 2014-2015 | 0 | 4 | 5 |

* Inclut la dirigeante d'organisme.

** Inclut les enseignants.

TAUX DE DÉPARTS VOLONTAIRES (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

| ANNÉE FINANCIÈRE | TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE | MOTIF |
|------------------|---------------------------|---|
| 2015-2016 | 9 % | 8 départs à la retraite 2 démissions 1 mutation |
| 2014-2015 | 8 % | 9 départs à la retraite 1 démission 1 mutation |
| 2013-2014 | 11 % | 9 départs à la retraite 6 mutations |

Règles sur les bonis au rendement

En 2015-2016, aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres, aux cadres juridiques ou aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein pour la période d'évaluation du rendement allant du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

Accès à l'égalité en emploi, du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

1. DONNÉES GLOBALES

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2015-2016

| | PERSONNEL | | | |
|--------------------------------------|-----------|-------------|----------|-----------|
| | RÉGULIER | OCCASIONNEL | ÉTUDIANT | STAGIAIRE |
| Nombre total de personnes embauchées | 2 | 65 | 7 | 0 |

EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016

| NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS EN PLACE |
|----------------------------------|
| 129 |

2. MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES ET AUTOCHTONES, ET PERSONNES HANDICAPÉES

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2015-2016

| STATUT D'EMPLOI | NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES | NOMBRE DE PERSONNES MEMBRES D'UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE | NOMBRE DE PERSONNES ANGLOPHONES | NOMBRE DE PERSONNES AUTOCHTONES | NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES | NOMBRE DE PERSONNES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE | TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE PAR STATUT D'EMPLOI |
|-----------------|--------------------------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--|---|
| Régulier | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 50,0 % |
| Occasionnel | 65 | 11 | 1 | 0 | 0 | 12 | 18,5 % |
| Étudiant | 7 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 71,4 % |
| Stagiaire | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 % |

En 2015-2016, l'Institut a précisément atteint la cible gouvernementale de 25 % relative au taux d'embauche des membres des groupes cibles.

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI

(résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

| ANNÉE | PERSONNEL | | | |
|-----------|--------------|-----------------|--------------|---------------|
| | RÉGULIER (%) | OCCASIONNEL (%) | ÉTUDIANT (%) | STAGIAIRE (%) |
| 2015-2016 | 50 | 19 | 71 | 0,0 |
| 2014-2015 | 0 | 19 | 40 | 66,7 |
| 2013-2014 | 37 | 13 | 25 | 25,0 |

ÉVOLUTION DE LA REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER
(résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

| GRUPE CIBLE | NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2016 | TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016 | NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2015 | TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2015 | NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2014 | TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2014 |
|-------------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|--|-----------------------------------|--|
| Communautés culturelles | 18 | 14 % | 18 | 13 % | 18 | 13 % |
| Autochtones | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % |
| Anglophones | 1 | 1 % | 3 | 2 % | 4 | 3 % |
| Personnes handicapées | 1 | 1 % | 2 | 2 % | 1 | 1 % |

Durant l'année 2015-2016, la représentativité des membres issus de communautés culturelles à l'ITHQ s'est élevée à 14 % de son effectif régulier, alors que la cible gouvernementale avait été fixée à 9 %. Quant aux personnes handicapées, leur taux d'embauche est demeuré stable au cours des dernières années, atteignant 50 % de l'objectif gouvernemental. Cela dit, au moment de pourvoir un poste, les gestionnaires sont toujours sensibilisés à la présence sur liste de candidats appartenant aux groupes cibles.

REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER
(résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2016)

| GRUPE CIBLE | PERSONNEL | | | | | | | | | | TOTAL | | | |
|-------------------------|------------------|-----|------------------|------|------------------|------|------------------|-----|-------------------|-------|------------------|-----|------------------|------|
| | D'ENCADREMENT* | | PROFESSIONNEL | | TECHNICIEN | | DE BUREAU | | AGENTS DE LA PAIX | | | | OUVRIER | |
| | N ^{bre} | % | N ^{bre} | % | N ^{bre} | % | N ^{bre} | % | N ^{bre} | % | N ^{bre} | % | N ^{bre} | % |
| Communautés culturelles | 1 | 6,7 | 10 | 12,7 | 6 | 28,6 | 1 | 9,1 | S. O. | S. O. | 0 | 0,0 | 18 | 14,0 |
| Autochtones | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | S. O. | S. O. | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Anglophones | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 9,1 | S. O. | S. O. | 0 | 0,0 | 1 | 0,8 |
| Personnes handicapées | 0 | 0,0 | 1 | 1,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | S. O. | S. O. | 0 | 0,0 | 1 | 0,8 |

* Inclut la dirigeante d'organisme.

3. FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2015-2016, PAR STATUT D'EMPLOI

| EMBAUCHE | PERSONNEL | | | | TOTAL |
|--------------------------------------|-----------|-------------|----------|-----------|-------|
| | RÉGULIER | OCCASIONNEL | ÉTUDIANT | STAGIAIRE | |
| Nombre total de personnes embauchées | 2 | 65 | 7 | 0 | 74 |
| Nombre de femmes embauchées | 1 | 36 | 2 | 0 | 39 |
| Taux d'embauche de femmes | 2,56 % | 92,31 % | 5,13 % | 0 % | 100 % |

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER

(au 31 mars 2015)

| REPRÉSENTATIVITÉ | PERSONNEL | | | | | | TOTAL |
|-------------------------------------|----------------|-----------------|------------|--------|-------------------|---------|--------|
| | D'ENCADREMENT* | PROFESSIONNEL** | TECHNICIEN | BUREAU | AGENTS DE LA PAIX | OUVRIER | |
| Effectif total (hommes et femmes) | 15 | 79 | 21 | 11 | S. O. | 3 | 129 |
| Femmes | 7 | 34 | 17 | 7 | S. O. | 1 | 66 |
| Taux de représentativité des femmes | 46,7 % | 43,0 % | 80,9 % | 63,6 % | S. O. | 33,3 % | 51,2 % |

* Inclut la dirigeante de l'organisme.

** Inclut les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines et les enseignants.

Ressources financières

Politique de financement des services publics

Le tableau ci-dessous rend compte de l'application de la Politique de financement des services publics qui vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services afin d'en maintenir la qualité et assurer la transparence de même que la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

La plus récente grille de tarification des programmes d'études de l'ITHQ a été approuvée par les membres de son comité de direction le 19 janvier 2016. Le niveau de financement visé par cette tarification varie selon la nature des programmes. Ainsi, l'Institut prévoit que les étudiants inscrits à un programme d'enseignement régulier subventionné par le gouvernement du Québec versent une contribution financière comparable à celle exigée dans le réseau scolaire québécois. Par ailleurs, l'Institut s'assure que ses programmes de formation continue puissent générer des surplus ; il adopte également cette approche pour tous ses nouveaux programmes d'études tarifés.

Reddition de comptes – Tarification du 1^{er} juillet 2015 au 30 juin 2016

| | MÉTHODE DE FIXATION DU TARIF | MODE D'INDEXATION DU TARIF | MODE DE RÉVISION TARIFAIRE | REVENUS (\$) | COÛTS (\$) | NIVEAU DE FINANCEMENT ATTEINT | |
|---|------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|----------------------------------|-----|
| | | | | | | (\$) | (%) |
| REVENUS PROVENANT DE LA TARIFICATION | | | | | | | |
| École de l'Institut | Valeur marchande | Refixation | Annuellement | 2 602 003 | 31 798 681 | (29 196 678) | 8 |
| Hôtel de l'Institut | Valeur marchande | Refixation | Annuellement | 3 916 854 | 3 128 372 | 788 482 | 125 |
| Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration | Valeur marchande | Refixation | Annuellement | 1 047 808 | 904 290 | 143 518 | 116 |
| Stationnement | Valeur marchande | Refixation | Annuellement | 133 796 | - | 133 796 | |
| Total partiel | | | | 7 700 461 | 35 831 343 | (28 130 882) | 22 |
| REVENUS PROVENANT D'UNE AUTRE SOURCE QUE LA TARIFICATION | | | | | | | |
| Subventions (du gouvernement du Québec et autres) | | | | 26 522 723 | - | 26 522 723 | |
| Dons, commandites et autres activités autofinancées | | | | 69 555 | 69 555 | - | |
| Intérêts sur placements | | | | 206 060 | - | 206 060 | |
| COÛTS INHABITUELS ET NON RELIÉS À LA PRESTATION DE PRODUITS OU DE SERVICES | | | | | | | |
| Perte à la radiation d'immobilisations | | | | - | 3 010 | (3 010) | |
| Perte non réalisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions | | | | - | 84 514 | (84 514) | |
| TOTAL DES REVENUS ET DES DÉPENSES | | | | 34 498 799 | 35 988 422 | (1 489 623) | |

Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de service

CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2015 ET LE 31 MARS 2016

| | NOMBRE | VALEUR |
|--|-----------|---------------------|
| Contrats de service avec une personne physique* | 3 | 140 000 \$ |
| Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique** | 11 | 3 462 697 \$ |
| TOTAL | 14 | 3 602 697 \$ |

* Toute personne physique, qu'elle soit ou non dans le domaine des affaires.

** Incluant les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Ressources informationnelles

Directive sur la gestion des ressources informationnelles

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'ANNÉE 2015-2016

| | DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS | | EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS |
|-------------------------|-----------------------------|-----------------|--|
| | PRÉVUS 000 \$ | RÉELS 000 \$ | |
| Activités d'encadrement | 208,3 | 189,8 | L'écart est dû à la vacance temporaire de postes qui comportent des activités d'encadrement. |
| Activités de continuité | 724,4 | 818,2 | L'écart s'explique par une augmentation non prévue des dépenses capitalisables. |
| Projets | 323,5 | 224,5 | La subvention relative au renouvellement du parc mobilier de l'Institut ayant été retardée, seuls les projets dont le financement ne provenait pas de cette subvention ont pu être réalisés. |
| TOTAL | 1 256,2 | 1 232,5 | |

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

| PROJET | AVANCEMENT | EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS |
|--------------------------|------------|--|
| Réseautique | 100 % | Projet terminé |
| Ordinateurs et portables | 20 % | La première phase de ce projet s'échelonnant sur cinq ans est terminée. |
| Plan de continuité | 50 % | La première phase de ce projet s'échelonnant sur deux ans est terminée. |
| Équipement informatique | 100 % | Projet terminé |
| Bibliothèque | 90 % | Le logiciel développé pour la gestion de la bibliothèque nécessite encore plusieurs ajustements. |

LISTE DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET RESSOURCES AFFECTÉES

| PROJET | RESSOURCES HUMAINES | | RESSOURCES FINANCIÈRES | | EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS |
|--------------------------|---------------------|-----------------|------------------------|----------------|---|
| | PRÉVUES (ETC) | UTILISÉES (ETC) | PRÉVUES (\$) | UTILISÉES (\$) | |
| Réseautique | 2 | 2 | 50 000,00 | 25 326,46 | Des frais payés d'avance au montant de 16 631,10 \$ sont prévus pour un contrat de soutien technique et de renouvellement de licences jusqu'en novembre 2017. Le coût réel du projet de réseautique est donc de 41 957,56 \$. L'écart restant est dû à la révision de la stratégie de maintien de certains équipements pour lesquels un contrat de soutien technique n'est plus requis. |
| Ordinateurs et portables | 3 | 3 | 60 000,00 | 59 475,28 | (Écart négligeable) |
| Plan de continuité | 2 | 2 | 15 000,00 | 13 310,80 | La première phase du projet est complétée, mais les sommes inutilisées sont insuffisantes pour entamer la suivante. |
| Équipement informatique | 0 | 3 | 0 | 36 361,61 | Budget octroyé en cours d'année. |
| Bibliothèque | 1 | 1 | 63 455,00 | 86 945,49 | L'écart est dû à l'ajout d'une fonctionnalité non prévue au projet initial, mais qui sera sans incidence sur son coût total (montant prévu pour l'ensemble du projet : 200 000,00 \$). |

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité au Web pour l'exercice financier 2015-2016

| ÉLÉMENT | EXPLICATION |
|---|---|
| Liste des sections ou des sites Web pas encore conformes | Certaines pages de l'intranet des étudiants et vidéos provenant du compte YouTube de l'ITHQ |
| Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards | L'ITHQ offre de l'assistance pour remplir les formulaires téléchargeables et émet un avertissement lorsqu'un contenu multimédia est non accessible. |
| Liste des obstacles et des situations particulières | S. O. |
| Ressources mises à contribution | Équipe Marketing et Web (Direction des communications) et Direction des ressources humaines |
| ÉLÉMENT | OUI / NON |
| Prévision d'une refonte | Non |
| Élaboration d'un plan action | Non |
| Démarche de sensibilisation et de formation | Le guide et le gabarit de conversion des documents Microsoft Word en documents accessibles ont été mis à jour à la suite de la migration du système d'exploitation Windows. |

Application des autres exigences législatives et gouvernementales

Loi sur le développement durable (RLRQ, c. D-8.1.1)

Encore cette année, l'Institut a su démontrer l'importance qu'il accorde au développement durable; ses résultats témoignent d'ailleurs avec éloquence de son engagement dans ce domaine.

Qu'il s'agisse de valorisation des produits québécois au Restaurant de l'Institut ou de reconnaissance de l'un de ses professeurs, l'ITHQ a, de nouveau en 2015-2016, su s'illustrer en matière d'écoresponsabilité. Soulignons à cet effet la distinction accordée à l'une de ses professeures, à qui le chapitre de Montréal & Québec de Meeting Professionals International (MPI) a décerné le Prix écoresponsabilité. Celui-ci récompense les efforts qu'elle a déployés au cours des quinze dernières années pour intégrer des mesures écoresponsables dans la planification d'événements et sensibiliser ses étudiants à cette dimension.

Résultats 2015-2016 du Plan d'action de développement durable 2008-2015

Les tableaux suivants présentent les derniers résultats en lien avec le Plan d'action de développement durable 2008-2013, qui a été prolongé jusqu'à cette année. Mentionnons à cet effet que l'Institut a reporté à l'automne prochain la publication de son nouveau plan d'action quinquennal, qui prendra en compte la nouvelle stratégie gouvernementale de développement durable intégrant huit orientations et cinq activités incontournables.

OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX 1

- Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable
 - Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être qui en facilitent la mise en œuvre
-

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Arrimer développement durable et éducation dans tous les secteurs

| ACTION | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|--|--|--|
| Poursuivre la mise en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique | <p>Cible Avoir analysé au moins deux programmes annuellement</p> <hr/> <p>Indicateur Nombre de programmes analysés</p> | <p>Cible apparentée atteinte Les notions de développement durable font systématiquement partie des éléments analysés lors de la révision des programmes d'études, comme en témoigne la compétence suivante : <i>Développement de compétences en interventions responsables en carrière.</i></p> <p>L'adoption de comportements et d'attitudes responsables par le futur professionnel fait partie intégrante des compétences et du savoir-être à acquérir en cours de formation. Les membres des chantiers-programmes y portent donc une attention particulière lors de leurs travaux de développement et de mise en œuvre des nouveaux programmes.</p> |

| ACTION | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|---|--|--|
| Être une source d'inspiration en matière de développement durable dans son champ de compétences | <p>Cible Organiser au moins une activité respectueuse des principes de développement durable par année</p> <hr/> <p>Indicateur Nombre d'activités impliquant le personnel et les étudiants</p> | <p>Cible atteinte Les activités organisées ont suscité un intérêt soutenu de la part des étudiants, des employés et des clientèles de l'Institut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miditris : organisation d'activités au cours desquelles les étudiants et les employés sont invités à tester leurs connaissances en matière de tri des déchets; • Ruches : Réinstallation de deux ruches sur le toit de l'ITHQ, au cours de l'été 2015. La production des abeilles a permis de récolter l'équivalent de 24 pots de 250 ml de miel, cette année; • Culture de toit vert : Installation de 32 jardinières remplies de plants de légumes, de fleurs et de fines herbes, visibles depuis la façade de l'édifice; • Poiriers : Plantés sur le terrain de l'Institut, les poiriers ont permis au mouvement Les Fruits défendus de cueillir pas moins de 59 kilos de beaux fruits frais. Ces derniers ont été soit utilisés par le Restaurant de l'Institut, soit remis aux cueilleurs bénévoles et à l'organisme sans but lucratif Santropol roulant, qui favorise la sécurité alimentaire; • Capsules de café : Pour une deuxième année consécutive, récupération des capsules de café Nespresso. Plus de 20 000 capsules ont ainsi été remises à la compagnie en vue d'être recyclées; • Fraises et framboises : Participation du Restaurant de l'Institut à la première édition de l'événement La Prolongation, destiné à faire la promotion des fraises et des framboises d'automne du Québec; • Poissons et fruits de mer : Mise en valeur des produits de la pêche et de l'aquaculture au Restaurant de l'Institut, dans le cadre de la Semaine des poissons et des fruits de mer du Québec. |

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Innover en tenant compte du développement durable

| ACTION | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|---|---|--|
| Favoriser l'émergence de nouveaux services et de façons de faire novatrices | <p>Cible Dresser un bilan annuel des activités de développement</p> <hr/> <p>Indicateur Nombre de projets pour lesquels les principes de développement durable ont été pris en compte</p> | <p>Cible atteinte L'Hôtel de l'Institut a remplacé ses produits d'accueil par les produits de bain québécois recyclables de la gamme Taïga, d'Hôtellerie Champêtre. En collaboration avec le programme <i>Clean The World Canada</i>, les restants de savon en barres et les produits liquides non utilisés sont récupérés et recyclés sous forme de trousse d'hygiène, puis redistribués à des organismes de bienfaisance.</p> |

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes

| ACTION | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|---|--|---|
| Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à respecter les dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable | <p>Cible</p> <ul style="list-style-type: none">• 2013-2014 : Avoir obtenu le niveau 3 <i>d'Ici on recycle!</i>• 2013-2015 : Avoir modifié deux formats de produits chaque année• 2015 : Se procurer 50 % de fruits et de légumes de provenance régionale, en saison• 2016 : Augmenter de plus de 50 % ses achats de fruits et de légumes de provenance régionale, en saison <hr/> <p>Indicateur</p> <ul style="list-style-type: none">• Obtention du niveau 3 <i>d'Ici on recycle!</i>• Nombre de produits dont le format d'achat et de distribution a été modifié pour répondre à des normes d'écoresponsabilité• Pourcentage de fruits et de légumes régionaux achetés en saison chez le plus important fournisseur | <p>Cible atteinte</p> <ul style="list-style-type: none">• Fruits et légumes : Pour l'année de référence, l'École de l'Institut a légèrement haussé ses achats auprès de son plus important fournisseur de fruits et de légumes régionaux; 51 % de ses achats ont été réalisés dans les régions du Québec et du Canada. <p>Au Restaurant de l'Institut</p> <ul style="list-style-type: none">• Provenance des aliments : Lorsqu'il s'agit de produits locaux, la provenance des aliments a été ajoutée au descriptif des plats dans le menu.• Produits vinicoles québécois : En septembre 2015, 12,6 % de la carte des vins correspondaient à des produits québécois ou canadiens. Cette proportion a continué d'augmenter pour atteindre 23 % en juin 2016. |

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 10

Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser, au besoin, la certification des produits et des services

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Faire connaître les impacts de ses choix de production et de consommation sur l'environnement et la société

| ACTION | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|---|--|---|
| Promouvoir une culture d'organisation responsable auprès des employés, des étudiants et de la clientèle | <p>Cible</p> <ul style="list-style-type: none">• 2013-2014 : Avoir défini l'engagement de l'ITHQ en termes de valeurs de responsabilité sociale, environnementale et économique• 2014-2015 : Avoir mis en place les moyens permettant de respecter cet engagement• 2015-2016 : Faire état de son engagement par des résultats significatifs <hr/> <p>Indicateur</p> Pratiques responsables mises en valeur | <p>Cible partiellement atteinte</p> Les étapes d'approbation du projet d'engagement rédigé l'an dernier demeurent toujours à être réalisées. Cela n'affecte cependant en rien l'engagement de l'Institut à l'égard de ses responsabilités sociales, environnementales et économiques, comme en font foi ses résultats. |

OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX 21

- Valoriser la culture en tant que réservoir de pratiques, de savoir-faire et de traditions qui contribuent à protéger et à stimuler la diversité biologique et culturelle
- Intégrer la réflexion sur le territoire et l'environnement à toute démarche culturelle

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Mieux faire connaître les produits québécois

| ACTION | CIBLE ET INDICATEUR | RÉSULTAT DE L'ANNÉE |
|--|---|---|
| Établir un relevé des produits québécois ayant une valeur gastronomique exploitable dans les restaurants | <p>Cible</p> <ul style="list-style-type: none">• 2013-2014 : Développer les éléments et le contenu des fiches de produits• Définir les modes de classement et d'évaluation des caractéristiques des produits; effectuer la recherche et produire les premières fiches en tenant compte des limites du projet au cours de la première année• 2014-2015 : Poursuivre la recherche et mettre en ligne des fiches de même qu'un annuaire de fournisseurs connus <hr/> <p>Indicateur</p> Diffusion du compendium | <p>Cible réorientée en 2013-2014</p> Sans objet pour 2015-2016 |

Politique linguistique

Adoptée par le comité de direction à la fin de l'exercice 2013-2014, la Politique linguistique de l'ITHQ a été déposée à l'Office québécois de la langue française quelques semaines plus tard puis diffusée auprès de l'ensemble des employés. La préparation d'un aide-mémoire visant à favoriser sa consultation s'est achevée au cours de la présente année et sa distribution est prévue au courant de l'automne 2016. Dans le but de contribuer à la qualité de la langue française auprès du personnel de l'École de l'Institut, douze chroniques linguistiques ont par ailleurs été réalisées à son intention.

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE

| | |
|---|--------|
| Avez-vous un mandataire? | Oui |
| Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle? | Non |
| Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés? | Non |
| Avez-vous un comité permanent? | Oui |
| Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice? | Aucune |
| Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent? | Non |

ÉTAPES DE L'ÉLABORATION OU DE L'APPROBATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

| | |
|--|--------------|
| Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle? | Étape 6 |
| 1. Projet en élaboration | |
| 2. Projet soumis pour commentaires à l'Office | |
| 3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office | |
| 4. Avis officiel de l'Office reçu | |
| 5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant | |
| 6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office | |
| Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu). | 30 juin 2014 |

IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ADOPTÉE APRÈS MARS 2011

| | |
|---|---|
| Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle? | Oui |
| Si oui, lesquelles? | Diffusion auprès des nouveaux employés (liste des politiques auxquelles ils doivent se conformer), réalisation d'un aide-mémoire et accessibilité du document (contenu dynamique) dans le réseau informatique par tous les employés |
| Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l'application de votre politique linguistique institutionnelle? | Non |
| Si oui, lesquelles? | |
| Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel, | |
| • prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice? | Oui : diffusion de l'aide-mémoire |
| • prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice? | Sur demande seulement |

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

En 2015-2016, l'ITHQ a reçu neuf demandes d'accès à l'information, dont une portant sur des renseignements personnels. Pour ces neuf demandes, un accès à l'ensemble des documents visés a été accordé sans réserve à chaque requérant.

Huit demandes ont été traitées dans les délais prescrits par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1). Le délai moyen de réponse pour ces demandes a été de quatorze jours (au calendrier). Les documents demandés consistaient en une analyse ou une recherche menée par l'Institut et portant sur des indicateurs de performance administrative, ou encore des renseignements concernant certains de ses fournisseurs. Le traitement d'une seule demande a dépassé le délai légal de 30 jours, à la suite d'un délai de prolongement convenu entre les parties.

Soulignons par ailleurs qu'aucune demande n'a fait l'objet de mesure d'accommodement raisonnable ou de demande de révision devant la Commission d'accès à l'information.

Au chapitre de la formation, l'Institut s'est assuré que tout nouvel employé appelé à traiter des renseignements personnels dans le cadre de ses fonctions puisse suivre une formation en matière de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels.

Quant à la diffusion de l'information, l'ITHQ a poursuivi ses activités conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1, r. 02).

Enfin, le Comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information a effectué un suivi des mesures préventives déjà mises en œuvre à l'Institut. Rappelons que le Comité relève de la directrice générale de l'ITHQ et qu'il a pour mandat de la soutenir dans l'exercice de ses obligations découlant de la Loi sur l'accès, du Règlement sur la diffusion et de la Directive sur la sécurité.

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

En réponse aux huit recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 30 juin 2014, l'Institut a établi un plan d'action dont la mise en œuvre est suivie de près aussi bien par la direction que par le Comité de vérification et de gestion des risques. Dans son rapport déposé à l'Assemblée nationale, le Vérificateur général du Québec indiquait que deux de ces recommandations avaient donné lieu, au cours de l'exercice suivant, à des progrès satisfaisants. En 2015-2016, l'Institut s'est employé à effectuer les suivis requis en lien avec les autres recommandations et la majeure partie des travaux a déjà été complétée.

Aucune nouvelle recommandation n'a été faite à la suite de la vérification des livres et des comptes pour l'exercice qui s'est terminé le 30 juin 2015.

États financiers

de l'exercice clos le 30 juin 2016

Rapport de la direction

Les états financiers de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (l'Institut) ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans les autres sections du rapport annuel concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

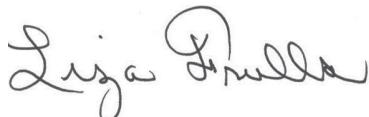
Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

L'Institut reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitter des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification et de gestion des risques dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Institut, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit de même que l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification et de gestion des risques pour discuter de tout élément concernant son audit.

La directrice générale,



L'honorable Liza Frulla, C.P., O.Q.

Le directeur général associé Administration,



Gaëtan DesRosiers

Montréal, le 6 octobre 2016

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 30 juin 2016, l'état des résultats, l'état de l'évolution de l'actif net, l'état des gains et pertes de réévaluation et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit assortie d'une réserve.

Fondement de l'opinion avec réserve

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec n'a pas comptabilisé aux 30 juin 2016 et 2015, à l'état de la situation financière, des subventions à recevoir du gouvernement du Québec concernant des immobilisations et d'autres charges financées ou devant être financées par emprunts pour lesquelles des travaux ont été réalisés. Cette situation constitue une dérogation aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public s'appliquant aux organismes sans but lucratif du secteur public, qui prévoient la comptabilisation des subventions à recevoir lorsque le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que la réception finale du montant est raisonnablement assurée. Cette dérogation m'a aussi conduit à exprimer une opinion d'audit modifiée sur les états financiers de l'exercice précédent. Par ailleurs, l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01) énonce que la seule partie d'une subvention qui doit être comptabilisée est celle qui est exigible dans l'exercice de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et autorisée par le Parlement dans l'année financière du gouvernement. Étant donné la non-inscription de ces subventions à recevoir du gouvernement du Québec, comme le prescrit la loi, les ajustements suivants, selon l'estimation établie, sont nécessaires afin que les états financiers de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public :

| | AUGMENTATION (DIMINUTION) ESTIMÉE | |
|---|-----------------------------------|------------|
| | 2016 \$ | 2015 \$ |
| État de la situation financière | | |
| Subventions à recevoir du gouvernement du Québec | 52 261 664 | 52 589 617 |
| Subventions reportées relatives aux immobilisations | 25 625 381 | 27 054 956 |
| Actif net investi en immobilisations financées par la dette à long terme | 26 636 283 | 25 534 661 |
| État des résultats | | |
| Subvention du gouvernement du Québec | 1 101 622 | 312 905 |
| Insuffisance des produits par rapport aux charges | (1 101 622) | (312 905) |

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec au 30 juin 2016, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, les états financiers présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec au 30 juin 2016 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice clos à cette date selon les conventions comptables qui sont énoncées dans la note 2 des états financiers et complétées, notamment, par l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01).

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

 *FCPA Judiciaire, FCA*
Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Montréal, le 6 octobre 2016

État des résultats

de l'exercice clos le 30 juin 2016

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|--|--------------------|------------------|
| PRODUITS | | |
| Subvention du gouvernement du Québec | 26 449 278 | 26 464 376 |
| Virement des subventions du gouvernement du Québec reportées relatives aux immobilisations (note 11) | 14 265 | 424 168 |
| Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure | 948 943 | 844 432 |
| Enseignement régulier | 1 337 713 | 1 624 084 |
| Restauration | 2 434 026 | 2 097 596 |
| Hébergement | 1 729 695 | 1 662 778 |
| Intérêts sur placements de portefeuille | 206 060 | 284 704 |
| Services professionnels | 594 439 | 156 914 |
| Location de salles | 207 742 | 70 118 |
| Stationnement | 133 796 | 233 750 |
| Dons et commandites | 69 555 | 100 480 |
| Autres produits | 373 287 | 248 924 |
| | 34 498 799 | 34 212 324 |
| CHARGES | | |
| Traitements et avantages sociaux | 19 589 581 | 20 000 496 |
| Fournitures pédagogiques et administratives | 2 533 811 | 2 106 447 |
| Entretien, réparations et services publics | 2 129 794 | 1 866 142 |
| Services auxiliaires | 2 269 966 | 2 236 413 |
| Taxes foncières et autres | 1 522 789 | 1 524 694 |
| Formateurs, conférenciers et soutien étudiant | 536 088 | 286 032 |
| Services professionnels | 616 687 | 685 273 |
| Communications et déplacements | 743 614 | 716 917 |
| Frais de gestion de stationnement | – | 94 066 |
| Autres frais administratifs | 171 305 | 101 237 |
| Intérêts sur la dette à long terme | 2 324 970 | 2 016 741 |
| Autres frais financiers | 171 590 | 136 083 |
| Amortissement des immobilisations | 3 290 703 | 3 329 526 |
| Perte à la radiation d'immobilisations | 3 010 | 5 717 |
| Pertes réalisées sur placements de portefeuille | 84 514 | 70 477 |
| | 35 988 422 | 35 176 261 |
| INSUFFISANCE DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES (note 3) | (1 489 623) | (963 937) |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de l'évolution de l'actif net

de l'exercice clos le 30 juin 2016

| | 2016 | | | | | 2015 |
|--|------------------------------|--|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| ACTIF NET (note 3) | SOLDE AU DÉBUT DE L'EXERCICE | (INSUFFISANCE) EXCÉDENT DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES | INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS | AFFECTATION D'ORIGINE INTERNE | SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE | SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE |
| | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ |
| Apports du gouvernement du Québec | 1 686 227 | - | - | - | 1 686 227 | 1 686 227 |
| Investi en immobilisations non subventionnées | 558 562 | (167 718) | 349 094 | 80 482 | 820 420 | 558 562 |
| Investi en immobilisations financées par la dette à long terme | (25 534 661) | (1 101 622) | - | - | (26 636 283) | (25 534 661) |
| Grevé d'affectations d'origine interne | 1 654 340 | (429 981) | - | 629 406 | 1 853 765 | 1 654 340 |
| Non affecté | 1 063 448 | 209 698 | (349 094) | (709 888) | 214 164 | 1 063 448 |
| Total | (20 572 084) | (1 489 623) | - | - | (22 061 707) | (20 572 084) |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des gains et pertes de réévaluation

de l'exercice clos le 30 juin 2016

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|---|---------------|---------------|
| Gains de réévaluation cumulés au début de l'exercice | 45 803 | 13 974 |
| Pertes non réalisées sur les placements de portefeuille | (86 232) | (38 648) |
| Pertes réalisées sur les placements de portefeuille, reclassées dans l'état des résultats | 84 514 | 70 477 |
| Gains (pertes) de réévaluation nets de l'exercice | (1 718) | 31 829 |
| Gains de réévaluation cumulés à la fin de l'exercice | 44 085 | 45 803 |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière

au 30 juin 2016

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|--|-------------------|-------------------|
| ACTIF | | |
| À court terme | | |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 4) | 3 291 365 | 3 671 005 |
| Créances (note 5) | 522 589 | 410 109 |
| Stocks | 486 545 | 347 003 |
| Subvention à recevoir | 355 628 | – |
| Placements de portefeuille (note 6) | 1 588 953 | 1 595 666 |
| Charges payées d'avance | 935 579 | 1 054 489 |
| | 7 180 659 | 7 078 272 |
| Placements de portefeuille (note 6) | 3 900 744 | 3 192 237 |
| Immobilisations (note 7) | 27 757 137 | 28 998 160 |
| | 38 838 540 | 39 268 669 |
| PASSIF | | |
| À court terme | | |
| Charges à payer et frais courus (note 8) | 4 658 089 | 3 996 372 |
| Produits perçus d'avance | 416 509 | 403 254 |
| Subvention perçue d'avance | – | 173 175 |
| Portion de la dette à long terme échéant au cours du prochain exercice (note 10) | 2 236 861 | 1 728 624 |
| | 7 311 459 | 6 301 425 |
| Autre passif (note 9) | – | 12 395 172 |
| Subventions reportées relatives aux immobilisations (note 11) | 236 428 | 309 873 |
| Provision pour congés de maladie (note 12) | 4 601 098 | 4 572 382 |
| Dette à long terme (note 10) | 48 707 177 | 36 216 098 |
| | 60 856 162 | 59 794 950 |
| ACTIF NET (note 3) | | |
| Apports du gouvernement du Québec | 1 686 227 | 1 686 227 |
| Actif net investi en immobilisations non subventionnées | 820 420 | 558 562 |
| Actif net investi en immobilisations financées par la dette à long terme | (26 636 283) | (25 534 661) |
| Actif net grevé d'affectations d'origine interne | 1 853 765 | 1 654 340 |
| Actif net non affecté | 214 164 | 1 063 448 |
| | (22 061 707) | (20 572 084) |
| Gains de réévaluation cumulés | 44 085 | 45 803 |
| | (22 017 622) | (20 526 281) |
| | 38 838 540 | 39 268 669 |

Obligations contractuelles (note 13)

Événements postérieurs à la date des états financiers (note 16)

Pour le conseil d'administration,



Paolo Di Pietrantonio, CPA, CA
président

Pour le comité de vérification et de gestion des risques,



André Saucier, CPA, CGA
président

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des flux de trésorerie

de l'exercice clos le 30 juin 2016

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|---|---------------------|--------------------|
| ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT | | |
| Insuffisance des produits par rapport aux charges | (1 489 623) | (963 937) |
| Éléments sans incidence sur la trésorerie : | | |
| Perte à la radiation d'immobilisations | 3 010 | 5 717 |
| Amortissement des immobilisations | 3 290 703 | 3 329 526 |
| Virements des subventions reportées relatives aux immobilisations | (73 445) | (482 185) |
| Pertés réalisées sur placements de portefeuille | 64 931 | 42 059 |
| | 1 795 576 | 1 931 180 |
| Variation des éléments d'actif et de passif liés aux activités de fonctionnement (note 4) | (14 773) | (37 880) |
| Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement | 1 780 803 | 1 893 300 |
| ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS | | |
| Acquisition d'immobilisations et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations | (14 391 316) | (350 618) |
| ACTIVITÉS DE PLACEMENT | | |
| Acquisition de placements de portefeuille | (7 154 133) | (4 193 467) |
| Disposition de placements de portefeuille | 6 385 690 | 4 077 000 |
| Flux de trésorerie liés aux activités de placement | (768 443) | (116 467) |
| ACTIVITÉS DE FINANCEMENT | | |
| Augmentation de la dette à long terme | 15 248 000 | - |
| Remboursement de la dette à long terme | (2 248 684) | (1 642 831) |
| Flux de trésorerie liés aux activités de financement | 12 999 316 | (1 642 831) |
| VARIATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE | (379 640) | (216 616) |
| TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE | 3 671 005 | 3 887 621 |
| TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (note 4) | 3 291 365 | 3 671 005 |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

au 30 juin 2016

1. Constitution et objets

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (l'Institut), corporation constituée par une loi spéciale (RLRQ, chapitre I-13.02), a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, ainsi que de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines.

Les sommes reçues par l'Institut doivent être affectées au paiement de ses obligations et, à la demande du gouvernement, le solde doit être versé au fonds général du fonds consolidé du revenu.

En vertu de l'article 984 de la *Loi sur les impôts* (RLRQ, c. I-3) et de l'article 149 de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (L.C.R., 1985, 5^e suppl.), l'Institut n'est pas assujéti aux impôts sur le revenu.

2. Principales méthodes comptables

Référentiel comptable

Les états financiers de l'Institut sont établis selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public contenues dans le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public* à l'exception du fait que les subventions sont comptabilisées conformément à la loi, tel que décrit à la méthode comptable concernant la constatation des produits de subventions. L'Institut a choisi d'appliquer les recommandations des normes comptables s'appliquant uniquement aux organismes sans but lucratif du secteur public énoncées dans les chapitres SP 4200 à SP 4270 du *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*.

Estimations comptables

La préparation des états financiers de l'Institut exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et des passifs, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimation sont la provision pour congés de maladie, la durée de vie utile des immobilisations et la juste valeur des placements de portefeuille. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Constatation des produits

Subventions

La subvention du gouvernement du Québec relative au fonctionnement ainsi que celle relative aux immobilisations financées par la dette à long terme sont comptabilisées à titre de produits dans l'exercice où elles sont autorisées.

Les autres subventions sont comptabilisées lorsqu'elles peuvent faire l'objet d'une estimation raisonnable et que la réception est raisonnablement assurée. L'Institut applique la méthode du report pour les autres subventions. Ainsi, les subventions relatives aux acquisitions d'immobilisations amortissables sont constatées à titre de produits selon la même méthode et les mêmes taux que ceux utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles elles réfèrent.

Les subventions reçues sous forme d'immobilisations qui ne sont pas amorties sont présentées à titre d'augmentation directe de l'actif net. Le virement des subventions autres que celle du gouvernement du Québec est comptabilisé au poste Autres produits dans l'état des résultats.

Prestation de services et ventes

Les produits provenant de la prestation de services et des ventes sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord ;
- La livraison a eu lieu et les services ont été rendus ;
- Le prix de vente est déterminé ou déterminable ;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Instruments financiers - Comptabilisation et évaluation

L'Institut a désigné les placements de portefeuille comme étant classés dans la catégorie des instruments financiers évalués à la juste valeur. Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans l'état des gains et pertes de réévaluation au poste des gains (pertes) non réalisés attribuables aux placements de portefeuille, jusqu'à ce qu'ils soient décomptabilisés. Le gain ou la perte de réévaluation cumulé associé aux placements de portefeuille décomptabilisés est reclassé dans l'état des résultats.

La trésorerie et équivalents de trésorerie ainsi que les créances (à l'exception des taxes) sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les charges à payer et frais courus (à l'exception des charges sociales et des taxes), l'autre passif ainsi que la dette à long terme sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement, selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement, lors de leur comptabilisation initiale. Toutefois, lors de la comptabilisation initiale des éléments classés dans les instruments financiers évalués à la juste valeur, les coûts de transaction sont passés en charges.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence. Les placements de portefeuille, composés d'obligations, sont évalués au cours du marché selon les prix publiés par des courtiers sur des marchés actifs pour des instruments identiques ou similaires.

Hiérarchie de la juste valeur

L'Institut classe les instruments financiers comptabilisés à la juste valeur selon une hiérarchie à trois niveaux fondée sur le type de données utilisées pour réaliser ces évaluations :

- Niveau 1 : prix (non ajusté) sur les marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques ou similaires ;
- Niveau 2 : données autres que les prix visés au niveau 1, qui sont observables pour l'actif ou le passif, directement (c.-à-d. les prix) ou indirectement (c.-à-d. les dérivés des prix) ;
- Niveau 3 : données pour l'actif ou le passif qui ne sont pas basées sur les données du marché (données non observables).

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de l'Institut consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes en banque ainsi que les placements dont l'échéance est inférieure ou égale à 90 jours à partir de leur date d'acquisition qui sont facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie et dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Stocks

Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Les coûts sont établis selon la méthode de l'épuisement successif.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties en fonction de leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux annuels suivants :

Immobilisations corporelles

| | |
|---|------|
| Bâtiment | 4 % |
| Aménagements de nature permanente | 10 % |
| Équipement de cuisine et matériel technique | 10 % |
| Équipement informatique | 20 % |
| Matériel roulant | 25 % |

Immobilisations incorporelles

| | |
|-----------|------|
| Logiciels | 20 % |
|-----------|------|

Le terrain, les projets en cours et les œuvres d'art ne sont pas amortis. Les œuvres d'art sont constituées d'une sculpture et d'une collection de tableaux originaux exposés sur les étages de l'Hôtel pour lesquels ils ont été créés spécialement.

Lorsqu'une immobilisation n'a plus de potentiel de service à long terme pour l'Institut, l'excédent de sa valeur comptable nette sur sa valeur résiduelle est comptabilisé en charges dans l'état des résultats. Une réduction de valeur ne peut pas faire l'objet de reprises par la suite.

Avantages sociaux

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs gouvernementaux à prestations déterminées, étant donné que l'Institut ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour vacances et congés de maladie

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances n'est jugé nécessaire puisque l'Institut estime que les vacances accumulées seront prises au cours de l'exercice suivant.

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par la direction. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. La direction revoit ses hypothèses et les modifie, s'il y a lieu. Le passif et les charges correspondantes sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation de leurs journées de maladie.

3. Actif net

Les apports du gouvernement du Québec d'un montant de 1 686 227 \$ sont constitués d'un montant de 1 034 500 \$ investis en immobilisations non amortissables (le terrain et des œuvres d'art) et d'un montant de 651 727 \$ non affectés.

Les gains de réévaluation cumulés sont non affectés.

L'Institut a contracté des dettes à long terme à la suite de l'acquisition d'immobilisations. Ces dettes seront remboursées, en partie ou en totalité, à l'aide de subventions annuelles du gouvernement au cours des exercices futurs. Ces subventions seront comptabilisées au moment où elles seront autorisées par le gouvernement.

Puisque cette comptabilisation des produits n'est pas synchronisée avec celle de la charge d'amortissement, il s'ensuit un décalage entre la comptabilisation des produits de subventions du gouvernement du Québec et celle de la charge d'amortissement des immobilisations concernées. Au 30 juin 2016, cette situation a un impact d'un montant de 1 101 622 \$ (2015 : 312 905 \$) sur l'insuffisance des produits par rapport aux charges liés aux activités de l'exercice et d'un montant de 26 636 283 \$ (2015 : 25 534 661 \$) sur l'actif net de l'Institut. Si le gouvernement du Québec autorise des subventions futures relatives à ces dettes, l'écart créé à l'actif net se renversera au fur et à mesure de ces autorisations.

4. État des flux de trésorerie

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant à l'état des flux de trésorerie et à l'état de la situation financière comprennent les montants suivants :

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|---|--------------------------------|--------------------------------|
| Encaisse | 2 085 615 | 2 532 923 |
| Obligations de municipalités portant intérêt à des taux fixes de 1,90 % à 3,00 %, rachetables, dont les échéances varient de juillet 2016 à août 2016 et dont leur valeur de marché est équivalente à leur valeur comptable | 1 205 750 | 1 138 082 |
| | 3 291 365⁽¹⁾ | 3 671 005⁽¹⁾ |

(1) : Le solde inclut des pertes réalisées sur les équivalents de trésorerie d'un montant de 17 568 \$ (2015 : 28 418 \$).

Variation des éléments d'actif et de passif liés au fonctionnement

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Créances | (112 480) | 240 732 |
| Stocks | (139 542) | (50 944) |
| Subvention à recevoir | (355 628) | - |
| Charges payées d'avance | 118 910 | (45 963) |
| Charges à payer et frais courus | 661 717 | 243 144 |
| Produits perçus d'avance | 13 255 | 39 718 |
| Subvention perçue d'avance | (173 175) | (786 176) |
| Autre passif | (56 546) | 43 435 |
| Provision pour congés de maladie | 28 716 | 278 174 |
| | (14 773) | (37 880) |

Information supplémentaire

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|--|-------------------|-------------------|
| Intérêts versés | 2 297 212 | 2 022 989 |
| Intérêts reçus | 326 121 | 431 232 |
| Acquisition d'immobilisations financées par l'autre passif | - | 12 338 626 |

5. Créances

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|---|----------------|----------------|
| Débiteurs | | |
| Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure | 74 841 | 62 093 |
| Enseignement régulier | 30 388 | 128 976 |
| Restauration et hébergement | 202 857 | 125 109 |
| Autres créances | 125 689 | 22 691 |
| | 433 775 | 338 869 |
| Taxes | 51 343 | 22 617 |
| Intérêts courus sur placements de portefeuille | 37 471 | 48 623 |
| | 522 589 | 410 109 |

6. Placements de portefeuille

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|---|------------------|------------------|
| Obligations de municipalités | 5 489 697 | 4 787 903 |
| Portion des placements de portefeuille échéant au cours du prochain exercice | (1 588 953) | (1 595 666) |
| | 3 900 744 | 3 192 237 |

Les placements de portefeuille portent intérêt à des taux fixes variant de 1,60 % à 5,45 % (2015 : 1,70 % à 5,45 %). Ces placements de portefeuille viennent à échéance d'octobre 2016 à novembre 2022 (2015 : juillet 2015 à novembre 2022).

Juste valeur

Les placements de portefeuille sont classés selon le niveau 2 de la hiérarchie de la juste valeur.

7. Immobilisations

| | | | 2016 | 2015 |
|---|-------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| | COÛT | AMORTISSEMENT CUMULÉ | VALEUR COMPTABLE NETTE | VALEUR COMPTABLE NETTE |
| | \$ | \$ | \$ | \$ |
| IMMOBILISATIONS CORPORELLES | | | | |
| Terrain | 795 900 | – | 795 900 | 795 900 |
| Bâtiment | 29 310 733 | 18 928 914 | 10 381 819 | 11 102 941 |
| Aménagements de nature permanente | 38 121 532 | 23 709 044 | 14 412 488 | 14 982 585 |
| Équipement de cuisine et matériel technique | 10 549 251 | 9 119 819 | 1 429 432 | 1 467 792 |
| Équipement informatique | 973 996 | 832 765 | 141 231 | 196 825 |
| Matériel roulant | 25 972 | 25 972 | – | – |
| Œuvres d'art | 304 463 | – | 304 463 | 292 961 |
| | 80 081 847 | 52 616 514 | 27 465 333 | 28 839 004 |
| IMMOBILISATIONS INCORPORELLES | | | | |
| Logiciels | 1 013 014 | 721 210 | 291 804 | 159 156 |
| | 81 094 861 | 53 337 724 | 27 757 137 | 28 998 160 |

Le coût des immobilisations radiées au cours de l'exercice est de 2 124 817 \$ et l'amortissement cumulé afférent est de 2 121 807 \$.

La répartition des projets en cours non amortis par catégorie d'immobilisation se détaille comme suit :

| | 2016 | 2015 |
|--------------------------------------|---------|-----------|
| | \$ | \$ |
| IMMOBILISATIONS CORPORELLES | | |
| Bâtiment | 40 693 | – |
| Aménagements de nature permanente | 19 191 | 2 412 420 |
| | 59 884 | 2 412 420 |
| IMMOBILISATIONS INCORPORELLES | | |
| Logiciels | 100 336 | 56 022 |

8. Charges à payer et frais courus

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|------------------------------------|------------------|------------------|
| Salaires | 745 643 | 471 261 |
| Provisions pour vacances (note 12) | 1 600 272 | 1 765 052 |
| Charges sociales | 757 352 | 850 261 |
| Fournisseurs et frais courus | 1 365 806 | 749 087 |
| Intérêts courus | 172 288 | 144 531 |
| Taxes | 16 728 | 16 180 |
| | 4 658 089 | 3 996 372 |

9. Autre passif

L'autre passif correspondait aux coûts encourus pour des projets en cours reliés à la mise à niveau des immobilisations et pour d'autres charges. Les travaux étaient confiés à la Société québécoise des infrastructures. Ils ont été facturés au cours de cet exercice. Le coût des travaux est financé par une dette auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec venant à échéance le 3 juin 2040.

10. Dette à long terme

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|--|-------------------|-------------------|
| Emprunts au Fonds de financement du gouvernement du Québec, remboursables par versements semestriels incluant capital et intérêts de : | | |
| 1 370 175 \$, au taux fixe de 5,26 %, échéant le 3 juin 2030 | 26 782 075 | 28 042 128 |
| 112 761 \$, au taux fixe de 4,68 %, échéant le 3 juin 2030 | 2 285 507 | 2 398 179 |
| 349 974 \$, au taux fixe de 4,54 %, échéant le 3 juin 2030 | 7 148 516 | 7 504 415 |
| 440 038 \$, au taux fixe de 3,09 %, échéant le 3 juin 2040 | 14 727 940 | – |
| | 50 944 038 | 37 944 722 |
| Portion de la dette à long terme échéant au cours du prochain exercice | (2 236 861) | (1 728 624) |
| | 48 707 177 | 36 216 098 |

La valeur comptable de la dette à long terme comprend le capital et les coûts de transaction non amortis. Les versements en capital exigibles au cours des prochains exercices sont les suivants :

| | |
|------------------|---------------|
| 2017 | 2 246 592 \$ |
| 2018 | 2 353 480 \$ |
| 2019 | 2 465 612 \$ |
| 2020 | 2 583 250 \$ |
| 2021 | 2 706 671 \$ |
| 2022 et suivants | 38 490 130 \$ |

Aux fins d'assurer le remboursement en capital et intérêts des emprunts contractés auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec en vertu du régime d'emprunts à court et à long terme institué par l'Institut, le gouvernement du Québec s'est engagé à verser à l'Institut les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations dans la situation où celui-ci ne serait pas en mesure de les rencontrer pour l'un ou l'autre de ces emprunts.

11. Subventions reportées relatives aux immobilisations

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|--|----------------|----------------|
| Gouvernement du Québec | | |
| Solde au début | 14 265 | 438 433 |
| Virement de l'exercice | (14 265) | (424 168) |
| Solde à la fin | – | 14 265 |
| Fondation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec | | |
| Solde au début | 295 608 | 353 625 |
| Virement de l'exercice | (59 180) | (58 017) |
| Solde à la fin | 236 428 | 295 608 |
| | 236 428 | 309 873 |

12. Avantages sociaux

Régimes de retraite

Les membres du personnel de l'Institut participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2016, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 10,50 % à 11,12 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est demeuré à 14,38 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 5,73 % au 1^{er} janvier 2016 (5,73 % au 1^{er} janvier 2015) de la masse salariale admissible qui doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et au RRAS et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi, l'Institut verse un montant supplémentaire pour les années civiles 2015 et 2016 correspondant à 11,46 % de la masse salariale admissible.

Les obligations de l'Institut envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur. Les cotisations imputées aux résultats de l'exercice, incluant le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, s'élèvent à 1 515 085 \$ (2015 : 1 443 567 \$).

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|--|-------------------|-------------------|
| PROVISION POUR VACANCES | | |
| Solde au début | 1 765 052 | 1 829 904 |
| Charges de l'exercice | 1 819 806 | 1 776 288 |
| Prestations versées au cours de l'exercice | (1 984 586) | (1 841 140) |
| Solde à la fin | 1 600 272 | 1 765 052 |

| | | |
|--|------------------|------------------|
| PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE | | |
| Solde au début | 4 572 382 | 4 294 208 |
| Charges de l'exercice | 823 241 | 1 098 182 |
| Prestations versées au cours de l'exercice | (794 525) | (820 008) |
| Solde à la fin | 4 601 098 | 4 572 382 |

L'Institut dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par l'Institut. Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de les monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. Les employés peuvent également faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

Ce programme a été modifié à la suite de la signature, le 15 juin 2016, de la convention collective des fonctionnaires et de celle des ouvriers du gouvernement du Québec. À compter du 1^{er} avril 2017, ces employés pourront accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement jusqu'à un maximum de 20 jours en banque. Toute journée excédentaire sera payable en fin d'exercice. Il n'y aura aucune possibilité d'utiliser ces journées dans un contexte de départ en préretraite. Des mesures transitoires seront appliquées au cours des prochains exercices.

Ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base, notamment, des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes :

| | 2016 | 2015 |
|--|-----------------|------------------|
| RREGOP | | |
| Taux d'actualisation | 0,89 % à 3,38 % | 2,12 % à 3,08 % |
| Taux de croissance de la rémunération incluant l'inflation | 2,50 % à 3,00 % | 0,50 % à 3,50 % |
| Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs | 1 an à 27 ans | 9 ans à 26 ans |
| RRPE/RRAS | | |
| Taux d'actualisation | 0,89 % à 3,38 % | 2,12 % et 3,08 % |
| Taux de croissance de la rémunération incluant l'inflation | 2,50 % à 3,00 % | 0,50 % à 3,50 % |
| Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs | 1 an à 30 ans | 9 ans et 30 ans |

13. Obligations contractuelles

En vertu de contrats échéant jusqu'en juin 2019 pour des travaux d'entretien des équipements mécaniques, pour l'entretien ménager et pour le gardiennage et la sécurité, l'Institut s'est engagé à payer un montant total de 3 311 142 \$ (2015 : 5 495 768 \$). Les contrats comportent une clause de résiliation. Les versements des prochains exercices se détaillent comme suit :

| | |
|--------|--------------|
| 2017 : | 2 208 251 \$ |
| 2018 : | 839 122 \$ |
| 2019 : | 263 769 \$ |

14. Instruments financiers

Gestion des risques liés aux instruments financiers

La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion l'assurant de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels. Une proportion suffisante de placements est maintenue en titres facilement convertibles en trésorerie, sans impact financier significatif, afin d'être en mesure de pallier une matérialisation plus rapide que celle anticipée par des échéances fixes plus longues.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que l'Institut subisse une perte financière si ses contreparties font défaut d'exécuter les conditions des contrats.

L'exposition maximale au risque de crédit de l'Institut correspond à la valeur comptable des actifs financiers à l'état de la situation financière. Le risque de crédit afférent à ces actifs ne se concentre pas dans un seul secteur d'activité. L'Institut procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour créances douteuses pour tenir compte des pertes de crédit potentielles.

La trésorerie et équivalents de trésorerie ainsi que les placements de portefeuille sont investis auprès d'institutions financières réputées ou dans des obligations gouvernementales, ce qui réduit au minimum le risque de crédit associé à ces actifs financiers.

L'analyse des débiteurs se détaille comme suit :

| | 2016 | | | 2015 |
|------------------------|------------------------------|--|------------------------------|------------------------------|
| | VALEUR COMPTABLE BRUTE | PROVISION POUR MAUVAISES CRÉANCES | VALEUR COMPTABLE NETTE | VALEUR COMPTABLE NETTE |
| | \$ | \$ | \$ | \$ |
| Créances | | | | |
| Courantes | 248 748 | 72 | 248 676 | 278 691 |
| En souffrance depuis : | | | | |
| 31 à 90 jours | 138 885 | – | 138 885 | 59 373 |
| 91 à 365 jours | 26 456 | – | 26 456 | 578 |
| plus de 365 jours | 21 023 | 1 265 | 19 758 | 227 |
| | 435 112 | 1 337 | 433 775 | 338 869 |

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Institut éprouve des difficultés à honorer ses engagements liés à des passifs financiers.

L'Institut considère qu'il détient à la fois suffisamment de placements facilement convertibles en trésorerie et de sources de financement, afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme, et ce, à un coût raisonnable le cas échéant.

Le tableau suivant présente les échéances des passifs financiers. Les montants indiqués correspondent aux flux de trésorerie contractuels non actualisés représentant les versements d'intérêts et de capital relatifs aux passifs financiers de l'Institut.

| | 2016 | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------|---|------------------|-----------|------------|---------------|
| | VALEUR COMPTABLE | FLUX DE TRÉSORERIE CONTRACTUELS TOTAUX | MOINS D'UN AN | 1 À 2 ANS | 2 À 5 ANS | PLUS DE 5 ANS |
| | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ |
| PASSIFS FINANCIERS | | | | | | |
| Charges à payer et frais courus* | 3 884 009 | 3 884 009 | 3 884 009 | – | – | – |
| Dettes à long terme | 50 944 038 | 72 444 619 | 4 545 896 | 4 545 896 | 13 637 688 | 49 715 139 |

| | 2015 | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------|---|------------------|-----------|------------|---------------|
| | VALEUR COMPTABLE | FLUX DE TRÉSORERIE CONTRACTUELS TOTAUX | MOINS D'UN AN | 1 À 2 ANS | 2 À 5 ANS | PLUS DE 5 ANS |
| | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ |
| PASSIFS FINANCIERS | | | | | | |
| Charges à payer et frais courus* | 3 129 931 | 3 129 931 | 3 129 931 | – | – | – |
| Autre passif | 12 395 772 | 12 395 172 | 12 395 172 | – | – | – |
| Dettes à long terme | 37 944 722 | 54 987 301 | 3 665 822 | 3 665 822 | 10 997 466 | 36 658 191 |

* Excluant les charges sociales à payer et les taxes à payer

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risques : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. L'Institut est seulement exposé au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt correspond au risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

Le tableau suivant présente un aperçu de l'exposition de l'Institut au risque de taux d'intérêt :

| | 2016 | 2015 |
|--|------------------|------------------|
| | \$ | \$ |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie - Intérêts à taux fixe | 3 291 365 | 3 671 005 |
| Placements de portefeuille de moins de 365 jours - Intérêts à taux fixe | 1 588 953 | 1 595 666 |
| Placements de portefeuille de plus de 365 jours - Intérêts à taux fixe | 3 900 744 | 3 192 237 |
| | 8 781 062 | 8 458 908 |

L'objectif de l'Institut est de gérer l'exposition de sa trésorerie et équivalents de trésorerie ainsi que de ses placements de portefeuille au risque de taux d'intérêt en maximisant les produits d'intérêts gagnés par les fonds excédentaires, tout en conservant les liquidités minimales nécessaires à la bonne marche de ses activités quotidiennes.

La fluctuation du taux d'intérêt du marché peut avoir une incidence sur la juste valeur de sa trésorerie et équivalents de trésorerie et de ses placements de portefeuille. Une variation de 1 % des taux d'intérêt au 30 juin 2016 aurait eu pour effet d'augmenter ou de diminuer la juste valeur des placements de portefeuille et les gains (pertes) non réalisés attribuables aux placements de portefeuille de 101 687 \$ (2015 : 99 374 \$).

La dette à long terme est assortie d'un taux d'intérêt fixe et expose donc l'Institut au risque de variations de la juste valeur découlant de la variation des taux. Le risque de taux d'intérêt relativement aux flux de trésorerie auxquels est exposé l'Institut est minime et le risque de marché lié aux taux d'intérêt l'est également étant donné que l'Institut prévoit le remboursement de la dette selon l'échéancier prévu.

15. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés divulguées dans les états financiers et comptabilisées à leur valeur d'échange, l'Institut est apparenté à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. L'Institut n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés, autre que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles.

Les principales opérations effectuées avec les apparentés, à l'exception de celles présentées distinctement dans les états financiers, se détaillent comme suit :

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|---|------------------|------------------|
| Produits | | |
| Enseignement régulier | 374 255 | 443 305 |
| Hébergement | 166 842 | 150 453 |
| Restauration | 60 254 | - |
| Services professionnels | 53 870 | 67 242 |
| Autres produits | 7 032 | 11 650 |
| | 662 253 | 672 650 |
| Charges | | |
| Traitements et avantages sociaux | 341 891 | 361 660 |
| Fournitures pédagogiques et administratives | 289 493 | 251 279 |
| Entretien, réparations et services publics | 577 223 | 550 295 |
| Taxes foncières et autres | 78 515 | 77 856 |
| Services professionnels | 85 623 | 108 642 |
| Communications et déplacements | 235 966 | 207 190 |
| Autres frais administratifs | 14 489 | 15 522 |
| Intérêts sur la dette à long terme | 2 297 212 | 2 016 741 |
| | 3 920 412 | 3 589 185 |

Les principaux soldes résultant des opérations effectuées avec des apparentés, à l'exception de ceux présentés distinctement dans les états financiers, se détaillent comme suit :

| | 2016 \$ | 2015 \$ |
|------------------------------|------------|------------|
| Actif | | |
| Créances | 121 897 | 125 785 |
| Charges payées d'avance | 6 016 | 6 634 |
| Passif | | |
| Fournisseurs et frais courus | 329 081 | 150 097 |
| Intérêts courus | 172 288 | 144 530 |

16. Événements postérieurs à la date des états financiers

L'Institut est présentement en processus d'appel d'offres pour le renouvellement d'un contrat de services d'entretien ménager et sanitaire, de plonge et de nettoyage des équipements, d'une durée de 5 ans. Il est prévu que ce contrat, comportant une clause de résiliation, débute à l'automne 2016. Il est estimé à un montant de 10 500 000 \$.

17. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2015 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2016.

Annexes

1. Lois et règlements appliqués par l'ITHQ

- Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (RLRQ, c. I-13.02, a. 24)
- Règlement sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne de l'ITHQ

2. Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'ITHQ

Les administrateurs de l'Institut sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de respecter les principes et les règles du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, adopté le 23 septembre 2010 et diffusé dans le site Web de l'ITHQ sous la rubrique *Diffusion de l'information*. Les membres du Comité de vérification et de gestion des risques, autres que les administrateurs, y sont également assujettis. Au cours de l'année 2015-2016, l'Institut n'a été saisi d'aucune allégation de manquement aux dispositions de ce code.

Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration

(tel qu'adopté par le conseil d'administration de l'ITHQ le 23 septembre 2010)

Préambule

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines.

Sa mission consiste à former des ressources humaines spécialisées d'excellence et d'avant-garde afin de répondre aux besoins de l'industrie de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, et ce, par une approche pédagogique distinctive et de niveau supérieur.

1. Objet et champ d'application

- 1.1 Le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ci-après désigné : « Institut ») a pour objectif de préserver l'intégrité et l'impartialité des membres du conseil d'administration de l'Institut (ci-après désigné : « Conseil ») et de favoriser la transparence au sein de l'Institut. Il est adopté conformément à l'article 34 du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (c. M-30, r. 1) (ci-après désigné : « Règlement »).
- 1.2 Le présent code s'applique à tout membre du conseil d'administration de l'Institut (ci-après désigné : « Administrateur »).

2. Principes d'éthique et règles générales de déontologie

- 2.1 L'Administrateur contribue, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de l'Institut et à la bonne administration de ses biens. Sa contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.
- 2.2 L'Administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie établis par la loi, le Règlement ainsi que par le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.
- 2.3 L'Administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a eu connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu à tout moment de respecter le caractère confidentiel de l'information dont il a ainsi eu connaissance.
- 2.4 L'Administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

-
- 2.5 L'Administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions ou dans une situation jetant un doute raisonnable sur sa capacité d'exercer sa fonction avec loyauté.
- L'Administrateur doit éviter de se trouver dans une situation où lui, son conjoint, un membre de sa famille immédiate, une personne à laquelle il est associé ou dont il détient la majorité d'actions, ou toute autre personne qui lui est liée pourrait tirer, directement ou indirectement, profit d'un contrat avec l'Institut ou de l'influence du pouvoir de décision de cet Administrateur en raison des fonctions qu'il occupe au sein du Conseil.
-
- 2.6 L'Administrateur doit, le jour de l'entrée en vigueur du présent code, remettre au président du Conseil et au directeur général de l'Institut une déclaration annuelle en la forme prévue à l'Annexe 1 contenant notamment le nom de toute personne ou entreprise qui lui est liée qui pourrait tirer profit d'un contrat avec l'Institut.
- Tout nouvel administrateur doit compléter et signer ce formulaire dans les 30 jours de sa nomination.
- L'Administrateur doit déclarer toute modification aux intérêts ainsi déclarés.
-
- 2.7 Lorsqu'un sujet inscrit à l'ordre du jour d'une réunion du Conseil est susceptible de placer un Administrateur dans une situation de conflit décrit à l'article 2.5, cet Administrateur doit le dénoncer par écrit au président du Conseil et au directeur général de l'Institut et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur ce sujet. Il doit en outre en informer le Conseil et se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.
-
- 2.8 L'Administrateur ne doit pas confondre les biens de l'Institut avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
-
- 2.9 L'Administrateur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.
-
- 2.10 L'Administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage doit être retourné au donateur ou remis à l'Institut.
-
- 2.11 L'Administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
-
- 2.12 L'Administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de l'Institut.
-
- 2.13 L'Administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'Institut, ou un autre organisme, entreprise ou association avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.
-
- 2.14 Il est interdit à l'Administrateur, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Institut est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public. De plus, l'Institut ne peut traiter avec cet administrateur dans de telles circonstances.
-
- 2.15 Le président du Conseil doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les Administrateurs.
-
3. Mesures de prévention
- L'Administrateur doit, le jour de l'entrée en vigueur du présent code, s'engager à le respecter en signant un formulaire conforme au libellé de l'Annexe 2. Tout nouvel administrateur doit prendre connaissance de ce Code et signer ce formulaire lors de la première réunion du Conseil à laquelle il participe.
-
4. Dispositions finales
-
- 4.1 Le présent code remplace le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, adopté le 22 février 2001.
-
- 4.2 Le présent code entre en vigueur à compter de son adoption par le conseil d'administration de l'Institut.
-

3. Fondation de l'ITHQ

Constituée le 3 février 2003 en vertu de la Loi sur les compagnies du Québec, partie III, la Fondation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec est un organisme de bienfaisance du point de vue fiscal ayant amorcé ses activités en juillet 2003. Sa mission consiste à gérer une variété d'activités de collecte de fonds en vue de soutenir financièrement ou au moyen de biens et de services le développement de l'ITHQ – incluant celui de ses étudiants, de ses professeurs et de ses outils pédagogiques – ainsi que son rayonnement à titre d'établissement d'excellence.

Les sommes recueillies par la Fondation contribuent notamment à financer les projets déclarés prioritaires par l'Institut, soit le Fonds de bourses, de concours et d'aide financière, le Fonds de saines habitudes alimentaires, le Fonds de modernisation des équipements pédagogiques et le Fonds de développement du Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration. Le conseil d'administration de la Fondation de l'ITHQ est autonome.

Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par
l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec.

Réalisation graphique : merleblanc.ca

Photographies : ITHQ

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2016

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 978-2-550-76587-5 (imprimé)

ISBN 978-2-550-76588-2 (PDF)

Note : Dans ce rapport, le masculin doit être entendu
comme une forme neutre d'expression et son emploi n'a
d'autre but que celui d'alléger le texte.

**Institut de tourisme
et d'hôtellerie**

Québec



3535, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3P1

Téléphone : 514 282-5111
Sans frais, au Québec seulement :
1 800 361-5111
Télécopieur : 514 873-4529