

**Ministry of Tourism,
Culture and Sport**

Minister

6th Floor
438 University Avenue
Toronto, ON M7A 2A5
Tel: 416 326-9326

**Ministère du Tourisme, de la
Culture et du Sport**

Ministre

6^e étage
438, avenue University
Toronto (Ontario) M7A 2A5
Tél : 416 326-9326



1 octobre 2022

Madame Janice Dymond
Présidente du conseil d'administration
Palais des congrès du Toronto métropolitain
255, rue Front Ouest
Toronto (Ontario)
M5V 2W6

Lettre de mandat pour l'exercice 2023-2024

Madame,

Par la présente, j'ai le plaisir de vous faire part des priorités de notre gouvernement concernant le Palais des congrès du Toronto métropolitain pour l'exercice 2023-2024.

En tant que présidente, vous jouez un rôle essentiel pour aider le Palais des congrès du Toronto métropolitain à réaliser son mandat. Il est important que les buts, les objectifs et l'orientation stratégique de votre organisme restent en harmonie avec les priorités et l'orientation de notre gouvernement. En tant que membres du gouvernement de l'Ontario, les organismes doivent agir dans l'intérêt supérieur des Ontariens et s'assurer de fournir de la valeur aux contribuables. Ils sont également tenus d'adhérer aux politiques et aux directives du gouvernement.

Conformément aux exigences de la Directive concernant les organismes et les nominations, la présente lettre expose nos attentes concernant le Palais des congrès du Toronto métropolitain pour l'exercice 2023-2024. Ces priorités sont les suivantes :

1. Gestion de la compétitivité, de la durabilité et des dépenses

- Déterminer et chercher des façons de générer des revenus au moyen de partenariats, le cas échéant.
- Trouver des possibilités de faire des gains d'efficacité et des économies grâce à des pratiques innovantes et à l'amélioration de la viabilité des programmes.
- Fonctionner dans les limites des fonds versés à votre organisme.
- Se conformer aux orientations applicables en matière de centralisation de la chaîne d'approvisionnement, notamment en ce qui concerne l'harmonisation des contrats pour les achats prévus et en cours, les pratiques comptables et les mesures provisoires en matière d'immobilier pour les bureaux de l'organisme.

- Atteindre les résultats de référence concernant les stratégies et les directives en matière de rémunération.

2. Transparence et responsabilisation

- Se conformer aux directives et politiques gouvernementales applicables, et veiller à la transparence et à la responsabilisation dans les rapports.
- Respecter les normes et pratiques comptables, et répondre aux conclusions des vérifications, le cas échéant.
- Déterminer les compétences, les connaissances et l'expérience nécessaires pour soutenir efficacement le rôle du conseil d'administration dans la gouvernance et l'obligation de rendre des comptes de l'organisme.

3. Gestion du risque

- Élaborer et mettre en œuvre un processus efficace visant à déterminer, à évaluer et à atténuer les risques pour l'organisme, notamment en ce qui concerne les répercussions de la COVID-19 et tout risque d'urgence future.

4. Gestion de la main-d'œuvre

- Optimiser votre capacité organisationnelle à soutenir la meilleure prestation de services publics possible, notamment en redéployant les ressources vers les domaines prioritaires, le cas échéant.
- Soutenir la mise en œuvre de l'Initiative pour les emplois dans les collectivités en relevant les possibilités d'installation ou de déplacement d'organismes nouveaux ou existants dans des collectivités à moindre coût.

5. Diversité et inclusion

- Mettre au point et encourager des initiatives en matière de diversité et d'inclusion en favorisant un lieu de travail équitable, inclusif, accessible, antiraciste et diversifié.
- Adopter une démarche de mobilisation pour l'inclusion afin que toutes les voix soient entendues pour éclairer les politiques et la prise de décisions.

6. Collecte de données

- Améliorer la manière dont l'organisme utilise les données dans la prise de décisions, l'échange de renseignements et la production de rapports pour éclairer les rapports fondés sur les résultats et améliorer la prestation de services.
- Accroître l'échange des données avec Approvisionnement Ontario, le cas échéant, en ce qui concerne les dépenses et la planification des achats, les ententes contractuelles et les relations avec les fournisseurs, afin d'appuyer la prise de décisions fondées sur des données.

7. Prestation numérique et service à la clientèle

- Explorer et mettre en œuvre la numérisation pour la prestation de services en ligne afin d'assurer le respect des normes de service à la clientèle.
- Utiliser une variété d'approches ou d'outils pour assurer la prestation de services dans toutes les situations, ce qui comprend le maintien des méthodes de prestation qui ont évolué depuis la COVID-19.

Ses engagements ont été pris à l'échelle du gouvernement et visent les organismes provinciaux régis par un conseil d'administration.

Le Palais des congrès du Toronto métropolitain est partenaire clé du ministère. Je suis conscient de l'impact important de la pandémie sur les finances et les activités de votre organisme, et je compte sur vous pour donner l'exemple alors que la province s'attaque à de nouveaux défis financiers. Il s'agit notamment de diversifier les sources de revenus (en explorant les possibilités liées aux droits de dénomination par exemple), d'augmenter la génération de revenus et de déterminer des stratégies pour assurer la durabilité à long terme de vos activités et de vos installations.

Alors que vous entamez votre processus de planification des activités pour l'année à venir, je compte sur vous pour favoriser une croissance économique durable tout en vous acquittant de votre mandat d'exploiter un centre de congrès de calibre mondial afin de faire la promotion du tourisme et de l'industrie en Ontario. Ce faisant, je vous invite à collaborer avec d'autres organismes, des partenaires du ministère, des intervenants et des collectivités pour favoriser l'innovation efficace dans tous les secteurs d'activité, en accordant une attention particulière à la promotion de vos réussites auprès des Ontariens. Je vous encourage aussi à poursuivre une collaboration continue avec le ministère et ses autres organismes afin d'améliorer la planification à long terme des infrastructures du portefeuille, au moyen d'une gestion des actifs.

En plus de soutenir notre rétablissement collectif après la pandémie mondiale et d'aider les secteurs du tourisme et de la culture à revenir aux niveaux d'activité antérieurs à la pandémie, voire à les dépasser, je m'attends à ce que votre organisme fasse preuve d'excellence dans la prestation de ses programmes et de ses services en continuant à explorer des moyens de répondre aux attentes en évolution des clients et d'intégrer les nouvelles tendances dans le secteur. Vous devriez aussi vous concentrer sur la création d'occasions d'affaires aux échelles locale et mondiale en continuant à tirer parti de partenariats au sein du secteur touristique de l'Ontario. Ce faisant, je vous encourage à collaborer avec d'autres organismes provinciaux et avec les organisateurs d'attractions présents dans la région du grand Toronto pour inciter les visiteurs à prolonger leur séjour et à explorer tout ce que la région a à offrir. De plus, je vous invite à fournir des conseils au ministère concernant le rôle des congrès, y compris le rôle du Palais des congrès du Toronto métropolitain, dans leur contribution à l'économie de l'Ontario.

Je vous suis reconnaissant de votre engagement à mettre en valeur la merveilleuse diversité des collectivités de l'Ontario. En veillant à ce que votre mandat général, votre plan d'affaires et votre rapport annuel soient conformes aux priorités énoncées dans cette lettre, vous contribuerez directement à la croissance de l'économie touristique et culturelle de cette province. À cette fin, veuillez poursuivre l'amélioration de l'approche adoptée par votre organisme en matière de collecte de données, de mesure du rendement et de production de rapports.

Je serais heureux de discuter de cette lettre avec vous lors de notre prochaine rencontre. J'attends avec impatience de savoir comment vous intégrerez son contenu dans le prochain plan d'affaires de votre organisme et dans ses activités courantes.

Merci à vous et à vos collègues du conseil d'administration pour votre engagement constant envers le Palais des congrès du Toronto métropolitain. Votre travail et votre soutien continus sont précieux pour moi et pour la population de l'Ontario.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec Sarah McQuarrie, sous-ministre adjointe, Division des relations avec les organismes et de la responsabilisation, par téléphone (416-212-6998) ou par courriel (sarah.mcquarrie@ontario.ca).

Sincères salutations,



Neil Lumsden
Ministre du Tourisme, de la Culture et du Sport

c. c. Lorenz Hassenstein, président et directeur général, Palais des congrès du Toronto métropolitain
Nina Chiarelli, sous-ministre, ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport
Sarah McQuarrie, sous-ministre adjointe, Division des relations avec les organismes et de la responsabilisation, ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport.