

## PLAN STRATÉGIQUE 2010 – 2013

## PLAN STRATÉGIQUE 2010-2013

<b>MISSION</b> Le Palais des congrès de Montréal a pour mission de solliciter et d'accueillir des congrès, des expositions, des conférences, des réunions et d'autres événements. Institution publique à vocation commerciale, le Palais génère d'importantes retombées économiques et intellectuelles pour le Québec et contribue au rayonnement de Montréal à titre de destination de premier plan.		<b>VALEURS</b> L'excellence, la confiance, le respect, le travail d'équipe, l'intégrité		
<b>ENJEU 1 – LA NÉCESSITÉ D'ACCROÎTRE LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE SES ACTIVITÉS POUR MONTRÉAL ET POUR TOUT LE QUÉBEC</b>				
<b>ORIENTATIONS</b>	<b>AXES D'INTERVENTION</b>	<b>OBJECTIFS</b>		
<b>1</b> Relancer la performance commerciale du Palais des congrès	<b>AXE 1.1</b> Participation significative du Palais dans le milieu montréalais	<b>1.1.1 Établir des ententes avec la majorité des partenaires stratégiques et internationaux de Montréal</b>		
		<b>CIBLE</b> : 20 lettres d'entente par année	<b>INDICATEUR</b> : Nombre de lettres d'entente	
		<b>1.1.2 Réaliser un Rendez-vous du Savoir annuel afin de promouvoir l'excellence et développer le Club des Ambassadeurs</b>		
		<b>CIBLE</b> : 1 événement par année	<b>INDICATEUR</b> : Nombre d'événements réalisés	
		<b>AXE 1.2</b> Développement des affaires – Marché des congrès	<b>1.2.1 Confirmer 180 congrès, dont 86 congrès internationaux et américains, pour les 5 prochaines années</b>	
			<b>CIBLE</b> : 166 congrès au 31/03/13	<b>INDICATEUR</b> : Nombre de congrès confirmés
	<b>1.2.2 Produire un minimum de 143 candidatures ou propositions distinctives et compétitives, mettant en valeur les atouts de Montréal sur 3 ans</b>			
	<b>CIBLE</b> : 143 candidatures ou propositions au 31/03/13		<b>INDICATEUR</b> : Nombre de candidatures ou propositions présentées (IN – AM)	
	<b>AXE 1.3</b> Développement des affaires – Marché des expositions nord-américaines	<b>1.2.3 Conclure des alliances stratégiques pour cibler 44 événements internationaux potentiels sur 3 ans</b>		
		<b>CIBLE</b> : 44 événements potentiels au 31/03/13	<b>INDICATEUR</b> : Nombre d'événements internationaux potentiels	
	<b>AXE 1.4</b> Augmentation du taux d'occupation et des revenus	<b>1.3.1 Confirmer 135 expositions générant prioritairement des retombées économiques pour les AXE 1.3 3 prochaines années</b>		
		<b>CIBLE</b> : 135 expositions au 31/03/13	<b>INDICATEUR</b> : Nombre d'expositions confirmées	
		<b>1.4.1 Augmenter le taux d'occupation des espaces locatifs</b>		
<b>CIBLE</b> : + 15% au 31/03/13		<b>INDICATEUR</b> : Taux d'occupation des espaces locatifs		
<b>2</b> Prendre résolument le virage client	<b>AXE 2.1</b> Développement d'une culture de service à la clientèle distinctive	<b>1.4.2 Augmenter les revenus autonomes sur 3 ans</b>		
		<b>CIBLE</b> : + 20% au 31/03/13	<b>INDICATEUR</b> : Total des revenus autonomes	
		<b>2.1.1 Augmenter le taux général de satisfaction de la clientèle sur 3 ans</b>		
		<b>CIBLE</b> : 90% au 31/03/13	<b>INDICATEUR</b> : Taux général de satisfaction de la clientèle	
	<b>2.1.2 Établir des processus de travail intégrés (vente / marketing / Tourisme Montréal/ hôtels) afin de répondre, dans un délai de 48 heures, aux demandes d'offres sur le marché américain, de façon distinctive et stratégiquement compétitive</b>			
	<b>CIBLE</b> : 48 heures	<b>INDICATEUR</b> : Délai de réponse aux demandes d'offres sur le marché américain		
<b>AXE 2.2</b> Soutien technologique d'avant-garde pour les clients et congressistes	<b>2.1.3 Aligner l'organisation afin d'offrir des services intégrés aux clients</b>			
	<b>CIBLE</b> : Modifier la structure organisationnelle au 31/12/10	<b>INDICATEUR</b> : Taux d'implantation de la nouvelle structure organisationnelle		
	<b>2.2.1 Mettre en ligne des produits et services distinctifs pour les clients d'ici 1 an</b>			
	<b>CIBLE</b> : 100% des services offerts en ligne au 31/12/10	<b>INDICATEUR</b> : Pourcentage de services en ligne		
<b>AXE 2.3</b> Développement durable exemplaire	<b>2.2.2 Mettre en place un environnement technologique d'avant-garde et productif pour les congressistes d'ici 2 ans</b>			
	<b>CIBLE</b> : 100% des applications technologiques déployées au 31/12/11	<b>INDICATEUR</b> : Pourcentage d'applications technologiques déployées		
	<b>2.3.1 Mettre en place 5 actions significatives par année pour confirmer le leadership du Palais des congrès dans le développement durable</b>			
<b>CIBLE</b> : 15 actions réalisées au 31/03/13	<b>INDICATEUR</b> : Nombre d'actions réalisées			
<b>ENJEU 2 – LA NÉCESSITÉ DE DIMINUER SA DÉPENDANCE EN MATIÈRE DE FINANCEMENT PUBLIC</b>				
<b>ORIENTATIONS</b>	<b>AXES D'INTERVENTION</b>	<b>OBJECTIFS</b>		
<b>3</b> Soutenir la performance organisationnelle	<b>AXE 3.1</b> Modernisation et optimisation des processus de travail	<b>3.1.1 Implanter un projet d'amélioration continue afin d'augmenter l'efficacité et l'efficience des processus de travail</b>		
		<b>CIBLE</b> : 100% du projet implanté au 31/12/11	<b>INDICATEUR</b> : Taux d'implantation du projet	
		<b>3.1.2 Réduire le ratio des dépenses d'administration sur les revenus autonomes sur 3 ans</b>		
	<b>CIBLE</b> : 10% de réduction au 31/03/13	<b>INDICATEUR</b> : Ratio des dépenses administratives sur les revenus		
	<b>AXE 3.2</b> Organisation efficace et efficience des directions ventes, marketing et production	<b>3.2.1 Diminuer le ratio des dépenses de ventes et de marketing sur les revenus sur 3 ans</b>		
		<b>CIBLE</b> : Atteindre 10% au 31/03/13	<b>INDICATEUR</b> : Ratio des dépenses de ventes et de marketing sur les revenus	
	<b>AXE 3.3</b> Satisfaction des employés	<b>3.3.1 Améliorer les principales mesures de satisfaction des employés requises pour une organisation performante</b>		
		<b>CIBLE</b> : + 5%/année à compter de 2011-12	<b>INDICATEUR</b> : Augmentation annuelle du taux de satisfaction des employés	
	<b>AXE 3.4</b> Planification de l'évolution de l'offre	<b>3.4.1 Compléter la planification de l'évolution de l'offre du Palais</b>		
		<b>CIBLE</b> : 100% des études complétées au 31/10/12	<b>INDICATEUR</b> : Nombre d'études complétées	