



Palais des congrès du Toronto métropolitain et Centre des congrès d'Ottawa

Audit de l'optimisation des ressources 2023

Pourquoi avons-nous effectué cet audit?

- L'Ontario compte deux centres des congrès provinciaux, soit le PCTM et le CCG, qui sont exploités à titre d'organismes de la Couronne et supervisés par le ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport (le Ministère).
- En moyenne, le PCTM et le CCG estiment avoir apporté respectivement quelque 493 millions de dollars et 110 millions de dollars par exercice à l'économie provinciale de 2013-2014 à 2022-2023, sauf en 2020-2021 et en 2021-2022, en raison des restrictions de santé publique liées à la COVID-19.

Pourquoi cet audit est-il important?

- Depuis la pandémie de COVID-19, le Palais des congrès du Toronto métropolitain (PCTM) et le Centre des congrès d'Ottawa (CCO) n'ont pas attiré autant d'événements d'envergure, ce qui a réduit leurs retombées économiques.
- Or, la réussite à long terme du PCTM et du CCO permettrait de stimuler l'activité économique, de créer des emplois, d'encourager la croissance économique et de générer des revenus fiscaux.

Nos constatations

Le Ministère n'a pas assuré une surveillance efficace des centres des congrès provinciaux

- En vertu de la loi, chaque centre doit fonctionner de façon à promouvoir et à développer le tourisme et l'industrie en Ontario. Malgré tout, les deux centres ont mis l'accent sur la rentabilité lors d'appels d'offres pour la tenue d'événements. Pourtant, en 2016, le Ministère avait reçu un avis indiquant que les centres pourraient avoir des répercussions économiques moindres pour l'Ontario s'ils se concentraient principalement sur des événements rentables.
- Depuis 2018, les centres ont collectivement perdu l'occasion d'accueillir 19 événements (15 au CCO et 4 au PCTM) qui auraient pu entraîner des retombées économiques estimatives de 52 millions de dollars pour les régions parce qu'ils ont proposé des tarifs trop élevés dans le but d'accroître leur rentabilité.
- Lors de sondages menés de 2013-2014 à 2022-2023, presque tous les répondants ont donné une bonne note pour leur expérience globale au PCTM et au CCO. Malgré tout, les deux centres ont accueilli moins de congrès qu'avant la pandémie de COVID-19. En juin 2023, les réservations pour la tenue de congrès étaient en baisse de 44 % au PCTM et de 50 % au CCO par rapport à juin 2019.
- En 2021, un groupe de travail a recommandé que le Ministère crée un fonds d'incitation pour attirer davantage de congrès et d'événements commerciaux. En 2022 et en 2023, le Ministère a demandé au gouvernement de financer des mesures incitatives, mais le gouvernement ne l'a pas fait.

RECOMMANDATIONS 1 et 2

La taille du PCTM, la disposition des salles et le manque de chambres d'hôtel disponibles limitent les possibilités de réservations pour les congrès de grande envergure

- Le PCTM rencontre des difficultés en raison de sa taille et de la disposition des salles, qui font qu'il ne peut pas accueillir certains congrès internationaux de grande envergure. Parmi un échantillon de 21 centres des congrès nord-américains comparables, le PCTM se classe au 18e rang en ce qui concerne la taille des locaux contigus à louer, ce qui nuit à sa capacité à accueillir des événements de très grande envergure. Nous avons constaté que depuis 2001-2002, la situation a fait en sorte que 20 congrès internationaux qui se tenaient auparavant au PCTM ont été déplacés vers d'autres centres.

- Nous avons également constaté que des problèmes liés aux hôtels ont fait perdre au PCTM 23 appels d'offres pour la tenue d'événements entre 2017 et 2019. Un consultant embauché par le PCTM a conclu que Toronto se classait au 15e rang parmi 20 villes comparables au Canada et aux États-Unis en ce qui concerne le nombre de chambres d'hôtel à proximité des centres des congrès. Toronto est devancée par plusieurs villes plus petites comme Seattle et Indianapolis.
- En 2019, le PCTM a proposé au Ministère des plans de réaménagement pour agrandir les espaces réservés aux événements et construire un hôtel qui serait sous son contrôle. Au moment de notre audit, le Ministère n'avait pas encore donné suite à la proposition.
- Au 30 juin 2023, le PCTM accusait un retard dans la réparation d'immobilisations estimé à environ 17 millions de dollars. Nous avons toutefois constaté qu'à cette date, le PCTM ne disposait pas de calendrier visant à éliminer ce retard.

RECOMMANDATIONS 3 A 6

Le manque de vols directs limite la capacité du CCO à attirer des événements de l'extérieur

- Le CCO a eu de la difficulté à obtenir des réservations pour des événements, notamment pour ceux qui attirent des participants de l'extérieur de la ville. Lors d'un sondage réalisé auprès d'organiseurs d'événements en 2020, avant la pandémie de COVID-19, environ 40 % des répondants ont jugé que l'accès par avion à Ottawa était « moyen ou faible ». En août 2023, le nombre de vols internationaux à destination d'Ottawa était toujours de 50 % inférieur aux niveaux pré-pandémiques.
- Notre analyse a montré que le CCO a perdu sept appels d'offres pour des événements qui devaient avoir lieu entre 2022 et 2026 en raison d'un manque de vols directs.
- Au 31 juillet 2023, le CCO accusait un retard dans la réparation d'immobilisations qui totalisait environ 15,8 millions de dollars. Or, certaines des réparations à effectuer sont considérées comme essentielles aux activités du CCO.

RECOMMANDATIONS 8 A 10

Conclusions

- Les activités du Palais des congrès du Toronto métropolitain (PCTM) et du Centre des congrès d'Ottawa (CCO) ne leur ont pas permis d'atteindre pleinement leur mandat et les décisions opérationnelles prises par les centres ont visé leur propre rentabilité, et ce, au détriment de la promotion et du développement du tourisme, qui génèrent des retombées économiques pour la province.
- Par ailleurs, le ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport (le Ministère) n'a pas supervisé adéquatement les deux centres.
- Toutefois, de manière générale, malgré les défis qu'ils ont à relever, le PCTM et le CCO ont répondu aux attentes de leurs clients et ont été économiquement efficaces.

Consultez le site www.auditor.on.ca pour lire le rapport.