

Montréal, le 19 août 2015

SOUS PLI CONFIDENTIEL

Par courrier recommandé

**Objet : Demande d'accès à l'information – Votre lettre du 21 juillet 2015**

N.D. 2291-76947

Nous faisons suite à notre entretien du 17 août 2015 concernant votre demande d'accès à des documents reliés à la sous-traitance et les ressources informationnelles de la Société de la Place des Arts de Montréal (ci-après « La Société »).

Votre demande d'accès à l'information qui se lisait comme suit :

*En vertu de l'article 9 de la loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, je désire obtenir copie des documents suivants :*

***Sous-traitance et ressources informationnelles***

1. *Document attestant d'une procédure de traitement des pénalités en rapport avec les appels d'offres sur les contrats conclus par votre organisme;*
2. *Document produit par votre organisme faisant état des pénalités appliquées en rapport avec ces contrats pour les dix dernières années;*
3. *Directives reçues par le Conseil du trésor concernant les pénalités liées aux contrats conclus par votre organisme;*
4. *Le nombre en équivalent ETC de sous-traitants liés aux ressources informationnelles qui travaillent pour votre organisme dans la dernière année;*
5. *Le nombre d'heures facturés par des sous-traitants en RI par année pour les 5 dernières années;*
6. *Les montants totaux facturés par sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les 5 dernières années;*
7. *Fiche d'initiative ou fiche projet, avis interne sur le risque, avis interne sur les répercussions à la population, bénéfices attendus ainsi que plan d'affaires initial (PAI) pour chaque projet lié aux RI pour les derniers six mois;*
8. *La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2015 et 2014 de votre organisme.*



*Documents concernant les centres d'appels (centres de relation clientèle (CRC), centres de contact clientèle (CCC), centres de service à la clientèle (CSC)*

9. *Effectifs pour chacune des CRC, CCC ou CSC dans votre organisme avec les variations depuis les cinq dernières années;*
10. *Documents concernant l'achalandage (volume d'appels), si possible selon les jours de l'année et / ou les heures de la journée. Dans les CRC, CCC ou CSC;*
11. *Documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle dans les CRC, CCC et CSC;*
12. *Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCC ou CSC;*
13. *Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC ou CSC;*
14. *Toute étude, recherche ou rapport réalisés à l'interne concernant l'organisation du travail dans le CRC, CCC, CSC;*
15. *Tout document concernant des orientations en matière de gestion des ressources humaines dans les CRC, CCC et CSC.*

#### **Effectifs**

16. *Documents permettant d'identifier le nombre de personnes (non pas des ETC) dans l'effectif de votre organisme (incluant dans des fonds, le cas échéant) pour chaque région administrative, par statut d'emploi, par catégorie d'emploi et par sexe, en mars et en juillet de chaque année entre 2009-2010 et 2014-2015.*

Afin de faciliter notre réponse, la numérotation des paragraphes est de nous.

Nous avons procédé à l'analyse de votre demande. En vertu de l'article 9 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q. c. A-2.1* (ci-après « **la Loi sur l'accès** »), toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme sous réserve de ce qui suit..

#### **Sous-traitance et ressources informationnelles**

Tel que discuté lors de notre entretien du 17 courant, votre demande vise principalement la pratique de la Société à requérir à la sous-traitance en matière de ressources informationnelles. Tel qu'indiqué, la Société ne requiert pas l'embauche de firmes de sous-traitants pour ses RI. Par conséquent, la Société ne peut donner suite à votre demande des documents décrits aux points 1 à 7 puisque ceux-ci n'existent pas. Par ailleurs, en ce qui concerne les documents décrits au paragraphe 8, les documents disponibles relatifs à ces questions sont joints en annexe des présentes ( re : #8).

***Documents concernant les centres d'appels (centres de relation clientèle (CRC), centres de contact clientèle (CCC), centres de service à la clientèle (CSC)***

Pour les documents requis aux points 9 à 12, précisons que la Société ne dispose pas d'un CRC, d'un CCC ou d'un CSC comme tel. Ce qui s'apparente le plus au CSC est le service de la billetterie de la Place des Arts. C'est pourquoi, les documents joints en annexe sont ceux concernant le service de billetterie plus particulièrement et les seuls dont la Société dispose en la matière ( re : #9 à #12).

Pour l'information requise aux points 13 à 15, la Société ne peut y donner suite en vertu de l'article 42 de la Loi qui se lit comme suit :

*Art 42. La demande d'accès à un document doit, pour être recevable, être suffisamment précise pour permettre de le trouver.*

*Lorsque la demande n'est pas suffisamment précise ou lorsqu'une personne le requiert, le responsable doit prêter assistance pour identifier le document susceptible de contenir les renseignements recherchés. ( Les soulignés sont de nous).*

Lors de notre entretien, nous vous avons confirmé que votre demande n'était pas suffisamment précise pour pouvoir donner suite quant aux études recherchées. Compte tenu que le Service à la clientèle de la Place des Arts regroupe les services d'accueil, les services de bars, la billetterie, le stationnement et la sécurité, le libellé de votre demande ne nous permet pas d'identifier les documents que vous recherchez. Si vous le jugez approprié, nous vous saurions gré de bien vouloir préciser votre demande par un autre courrier en indiquant le sujet précis et la période visée afin que la Société puisse analyser votre demande, et, si tels documents existent et après analyse, vous les transmettent le cas échéant.

#### **Effectifs**

Quant aux documents requis au point 16, nous avons joint les documents couvrant la période de mars 2015 et juillet 2015 ainsi que les documents produits par la Société concernant ses effectifs à l'Institut de la statistique pour les années 2012 à 2014, les seuls documents que la Société détient sur cette question (re; #16.1 à 16.4). La Société ne détient pas de document pour les années 2009 à 2011. Pour répondre aux autres années, la Société devrait requérir à des calculs et des comparaisons de renseignements et confectonner des documents. Tel que discuté, en vertu de l'article 15 de la Loi, le droit d'accès ne porte sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

Par ailleurs, vous pouvez vous prévaloir de l'article 135 du chapitre V de la Loi pour demander la révision de la présente réponse dans les trente (30) jours suivant la réception de la présente.

Nous espérons le tout conforme et nous vous prions de croire, Monsieur, en l'expression de nos salutations distinguées.

Me Geneviève Pichet,  
Secrétaire générale,  
Directrice des Affaires corporatives

████████████████████, Société de la Place des Arts de Montréal



CTS8528 [redacted] (Production)

Collecte 2014-2015  
Saisie fermée

Signater un problème Quitter  
Dossier : (NV-RI - Société de la Place des Arts de Montréal (0373))  
Organisme public : (Société de la Place des Arts de Montréal (0552))

Vous êtes ici : Liste des entités > PARI > Récapitulatif

Liste des messages de validation

Avertissement: les dépenses capitalisables en RI diffèrent des acquisitions en RI figurant aux COF. Veuillez expliquer cet écart à l'onglet «Commentaires».  
Avertissement: les dépenses d'amortissement saisies diffèrent des dépenses d'amortissement en RI inscrites aux COF. Veuillez expliquer cet écart à l'onglet «Commentaires».

A. Identification de l'organisme

Nom de l'organisme: Société de la Place des Arts de Montréal (0552)  
 Type de l'organisme: Organisme autre que budgétaire  
 Début d'exercice financier (MM-JJ): 09-01

Imprimer

B. Identification des répondants

Dirigeant sectoriel de l'informaiton

Nom du répondant: [redacted] Fonction: Directeur des finances et de l'administration  
 Courriel: [redacted]  
 Téléphone: 514-295-4231 Poste: [redacted]  
 Répondant - Ressources informationnelles  
 Nom du répondant: [redacted] Fonction: Responsable des TI  
 Courriel: [redacted]  
 Téléphone: 514-295-0394 Poste: [redacted]  
 Répondant - Ressources financières  
 Nom du répondant: [redacted] Fonction: Directeur des finances et de l'administration  
 Courriel: [redacted]  
 Téléphone: 514-295-4231 Poste: [redacted]

C. Grand total des ressources informationnelles

	Services internes		Services externes		Rémunération du personnel		Frais d'acquisition et location de biens		Frais connexes		Provision		Deduction		Total	
	Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts
Encadrement	0,0	0,0	0,0	0,0	200,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	200,0
Continuité	0,0	0,0	405,0	0,0	0,0	0,0	350,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	775,0
Projets	0,0	0,0	552,5	0,0	447,5	0,0	500,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1 500,0
<b>Grand total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>957,5</b>	<b>0,0</b>	<b>647,5</b>	<b>3,0</b>	<b>850,0</b>	<b>20,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>2 475,0</b>

Explication des provisions et déductions

D. Informations budgétaires (en milliers de dollars)

a) Financement des dépenses capitalisables

	2014-2015
Gouvernement du Québec	0,0
Revenus autonomes	1 850,0
Transfert du gouvernement du Québec	0,0
Régime d'emprunt	0,0
<b>Sous-total - Gouvernement du Québec</b>	<b>1 850,0</b>
<b>Autres sources de financement que le gouvernement du Québec</b>	<b>0,0</b>
Autres sources de financement que le gouvernement du Québec: transferts du gouvernement fédéral	0,0
Précisez: [redacted]	0,0
<b>Sous-total - Autres sources de financement que le gouvernement du Québec</b>	<b>0,0</b>
<b>Acquisitions en RI</b>	<b>1 300,0</b>

b) Financement des dépenses non capitalisables

	2014-2015
<b>Sous-total - Dépenses capitalisables</b>	<b>1 850,0</b>
Dépenses capitalisables liées à des projets du "Portefeuille de projets"	1 500,0
Autres dépenses capitalisables liées à des projets (provision et déduction)	0,0
Dépenses capitalisables liées à des activités	350,0
<b>Sous-total - Dépenses non capitalisables</b>	<b>625,0</b>
Dépenses non capitalisables liées à des projets	0,0
Dépenses non capitalisables liées à des activités	625,0
<b>Total du financement (a+b)</b>	<b>2 475,0</b>

Depenses figurant aux résultats

Depenses non capitalisables	625,0	Amortissement en RI figurant aux COF	549,2
Depenses d'amortissement	550,0		
<b>Total des dépenses figurant aux résultats</b>	<b>1 175,0</b>		

E. Activités d'encadrement

Services internes	Services externes	Rémunération du personnel	Acquisition et location de biens	Frais connexes	Total

Encadrement Coûts Prévu 0.0 J/P Coûts 0.0 J/P Coûts 200.0 ETC Coûts 3.0 Coûts 0.0 Coûts 200.0

Commentaires

F. Activités de continuité

Gestion	Services internes		Services externes		Rémunération du personnel		Acquisition et location de biens		Frais annexes		Total Coûts
	Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC	Coûts	ETC	Coûts	ETC	
Architecture	Prévu 0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Pilotage	Prévu 0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Sous-total Gestion</b>	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Applicatif</b>	Services internes		Services externes		Rémunération du personnel		Acquisition et location de biens		Frais annexes		Total Coûts
Entretien et exploitation	Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC	Coûts	ETC	Coûts	ETC	
Amélioration	Prévu 0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Suport au développement	Prévu 0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Prévu 0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Sous-total Applicatif</b>	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Infrastructure</b>	Services internes		Services externes		Rémunération du personnel		Acquisition et location de biens		Frais annexes		Total Coûts
Infrastructure bureautique	Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC	Coûts	ETC	Coûts	ETC	
Gestion des bases de données	Prévu 0.0	0.0	190.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	20.0	0.0	310.0
Infrastructure technologique	Prévu 0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Sécurité	Prévu 0.0	0.0	155.0	0.0	0.0	0.0	250.0	0.0	0.0	0.0	405.0
Télécommunication et téléphonie	Prévu 0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Prévu 0.0	0.0	0.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	60.0
<b>Sous-total Infrastructure</b>	0.0	0.0	405.0	0.0	0.0	0.0	350.0	0.0	20.0	0.0	775.0
<b>Total des activités de continuité</b>	0.0	0.0	405.0	0.0	0.0	0.0	350.0	0.0	20.0	0.0	775.0

G. Dépenses auprès des fournisseurs

Services internes		Autres		Totaux	
GSPQ	CISP - Revenu	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Prévu 0.0 Il n'y a pas de fournisseurs de services internes chez nous.

61 de 500

H. Commentaires

Commentaires

A la demande du MCC, nous n'avons pas encore mis à jour nos COF. Lorsque ce sera fait, il ne devrait pas y avoir d'écart. Par ailleurs, nous avons inscrit des projets en conception dans le PARI. Les autorisations ne sont pas encore données. Dans nos COF, nous anticipons qu'ils vont être réalisés avant tel que prévu (développement web et application mobile).

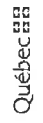
Commentaires SCT

I. Liste des projets

Nom du projet	Situation du projet	Phase	Services internes (S)		Rémunération (S)		Acquisition et location de biens (S)		Frais annexes (S)	Total
			Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC		
Intranet PDA	Realisation du projet (F. cours)	Implémentation	0.0	0.0	52.5	47.5	0.0	0.0	100.0	100.0
Renouvellement du logiciel de billetterie de la PDA	Realisation du projet (F. cours)	Realisation	0.0	0.0	500.0	400.0	500.0	0.0	1400.0	1400.0

0,0 500,0 1 000,0 1 500,0 1 500,0 1 500,0

552,5 447,5



© Gouvernement du Québec, 2011

1 - 2

Statistiques Salle téléphonique - Place des Arts

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre de personnes qui travaillent dans le	20	23	20	23	20
centre d'appel					
Départs	1	3	4	6	7
Embauche	4	6	7	3	6



Mois	% d'appels répondus	% d'appels abandonnés	Délai d'attente moyen	Durée moyenne d'un appel	Taux d'efficacité
Septembre 2011	90%	10%	00:01:05	00:02:36	86%
Octobre 2011	82%	18%	00:02:13	00:02:43	73%
Novembre 2011	74%	25%	00:03:37	00:03:06	61%
Décembre 2011	70%	30%	00:03:56	00:02:59	58%
Janvier 2012	89%	10%	00:01:12	00:02:43	85%
Février 2012	76%	24%	00:03:08	00:02:48	69%
Mars 2012	87%	13%	00:01:32	00:02:46	83%
Avril 2012	86%	14%	00:01:27	00:02:35	83%
Mai 2012	92%	8%	00:00:44	00:02:35	91%
Juin 2012	93%	7%	00:00:49	00:02:28	90%
Juillet 2012	94%	6%	00:00:34	00:02:25	94%
Aout 2012	77%	22%	00:03:06	00:02:57	69%
Septembre 2012	81%	18%	00:02:21	00:02:51	72%
Octobre 2012	78%	22%	00:01:56	00:02:53	75%
Novembre 2012	75%	25%	00:03:10	00:03:03	63%
Décembre 2012	66%	31%	00:04:28	00:03:03	56%
Janvier 2013	93%	7%	00:00:52	00:02:45	89%
Février 2013	80%	20%	00:02:25	00:02:46	73%
Mars 2013	91%	9%	00:01:00	00:02:50	87%
Avril 2013	87%	12%	00:01:20	00:02:44	84%
Mai 2013	89%	10%	00:01:21	00:02:44	84%
Juin 2013	89%	9%	00:01:12	00:02:37	85%
Juillet 2013	89%	8%	00:00:47	00:02:17	90%
Aout 2013	67%	12%	00:01:34	00:02:57	80%
Septembre 2013	65%	14%	00:02:02	00:03:00	73%
Octobre 2013	70%	10%	00:01:19	00:02:54	82%
Novembre 2013	62%	21%	00:03:17	00:03:12	63%
Décembre 2013	54%	25%	00:04:27	00:03:25	55%
Janvier 2014	72%	8%	00:01:05	00:02:47	86%
Février 2014	64%	13%	00:01:15	00:02:43	85%



Mars 2014	56%	26%	00:02:33	00:03:11	71%
Avril 2014	65%	16%	00:01:48	00:02:54	80%
Mai 2014	70%	9%	00:00:58	00:02:41	89%
Juin 2014	66%	11%	00:01:10	00:02:30	86%
Juillet 2014	#DIV/0!	#DIV/0!	00:00:00	00:00:00	0%



F.A	Mois	Appels reçus	Appels répondus	Appels abandonnés courts (moins de 6sec)	Appels abandonnés longs (plus de 6sec)	% d'appels abandonnés	Tps moyen d'attente	Tps moyen avant abandon	Tps moyen des appels	% de service
Achat FR	juil-14	5164	4592	16	572	11,39%	00:01:33	00:04:14	00:02:39	75,4%
Abo. FR	juil-14	35	32	0	3	8,57%	00:01:39	00:05:37	00:04:28	62,9%
Achat Gr. FR	juil-14	33	30	0	3	9,09%	00:00:38	00:01:17	00:02:56	84,8%
Achat FR	août-14	8428	6622	21	1806	21,68%	00:03:07	00:04:32	00:03:19	53,5%
Abo. FR	août-14	70	44	0	26	37,14%	00:03:47	00:02:17	00:03:59	44,3%
Achat Gr. FR	août-14	86	61	1	25	30,23%	00:02:43	00:03:40	00:03:25	52,3%
Achat FR	sept-14	11039	8342	16	2697	24,58%	00:03:59	00:05:02	00:03:29	47,5%
Abo. FR	sept-14	98	69	1	29	30,61%	00:03:51	00:03:03	00:03:51	55,1%
Achat Gr. FR	sept-14	141	108	2	33	24,82%	00:03:01	00:03:53	00:03:30	53,9%
Achat FR	oct-14	9044	7427	15	1617	18,05%	00:02:39	00:04:27	00:03:22	58,5%
Abo. FR	oct-14	71	56	0	15	21,13%	00:01:43	00:03:21	00:04:53	70,4%
Achat Gr. FR	oct-14	101	77	1	24	24,75%	00:01:57	00:02:37	00:03:07	63,4%
Achat FR	nov-14	12371	9685	21	2686	21,88%	00:03:54	00:04:52	00:03:38	47,5%
Abo. FR	nov-14	83	50	0	33	39,76%	00:02:12	00:02:24	00:03:34	66,3%
Achat Gr. FR	nov-14	126	77	0	49	38,89%	00:02:56	00:04:42	00:03:33	58,7%
Achat FR	déc-14	14717	11759	24	2958	20,26%	00:03:16	00:05:41	00:03:25	54,0%
Abo. FR	déc-14	115	77	0	38	33,04%	00:02:54	00:02:20	00:02:22	56,5%
Achat Gr. FR	déc-14	132	97	0	35	26,52%	00:01:59	00:04:06	00:03:07	64,4%
Achat FR	janv-15	6655	5824	10	831	12,64%	00:01:58	00:04:19	00:03:17	67,2%
Abo. FR	janv-15	36	29	0	7	19,44%	00:01:43	00:01:08	00:03:05	66,7%
Achat Gr. FR	janv-15	73	59	0	14	19,18%	00:01:28	00:02:25	00:03:17	75,3%
Achat FR	févr-15	8269	6489	15	1780	21,71%	00:03:32	00:05:06	00:03:08	78,5%
Abo. FR	févr-15	38	28	0	10	26,32%	00:02:30	00:01:04	00:02:20	73,7%
Achat Gr. FR	févr-15	77	54	0	23	29,87%	00:02:42	00:02:26	00:02:50	70,1%
Achat FR	mars-15	10687	8408	20	2279	21,51%	00:03:13	00:06:06	00:03:14	78,7%
Abo. FR	mars-15	485	402	1	83	17,32%	00:04:03	00:05:56	00:07:56	82,9%
Achat Gr. FR	mars-15	73	46	0	27	36,99%	00:02:18	00:03:27	00:03:13	63,0%
Achat FR	avr-15	9126	7604	19	1522	16,89%	00:02:45	00:04:29	00:03:11	83,3%
Abo. FR	avr-15	189	159	0	30	15,87%	00:02:13	00:02:09	00:05:51	84,1%
Achat Gr. FR	avr-15	83	56	0	27	32,53%	00:02:29	00:01:40	00:03:45	67,5%
Achat FR	mai-15	6309	5581	7	728	11,65%	00:01:47	00:04:25	00:03:32	88,5%
Abo. FR	mai-15	104	91	0	13	12,50%	00:01:38	00:04:10	00:05:17	87,5%
Achat Gr. FR	mai-15	55	46	0	9	16,36%	00:00:53	00:02:02	00:02:42	83,6%
Achat FR	juin-15	6223	5701	7	522	8,50%	00:01:22	00:03:13	00:03:14	76,3%



#10.

Mois	Performance d'aplication		Statistiques CDN					Performance d'agent
	Avg Ans Delay	% service	Appels reçus	Appels répondus	Appels abandonnés	Appels terminés	% abandons	Avg skillset talk time
Septembre 2011	00:01:05	86,06%	10820	9700	1111		10,27%	00:02:36
Octobre 2011	00:02:13	72,76%	14511	11839	2635		18,16%	00:02:43
Novembre 2011	00:03:37	61,14%	18932	14052	4819		25,45%	00:03:06
Décembre 2011	00:03:56	58,10%	21081	14661	6329		30,02%	00:02:59
Janvier 2012	00:01:12	84,89%	11032	9841	1151		10,43%	00:02:43
Février 2012	00:03:08	69,09%	16463	12506	3921		23,82%	00:02:48
Mars 2012	00:01:32	82,85%	14958	13075	1878		12,56%	00:02:46
Avril 2012	00:01:27	82,75%	12873	11010	1854		14,40%	00:02:35
Mai 2012	00:00:44	90,74%	9098	8379	706		7,76%	00:02:35
Juin 2012	00:00:49	89,96%	8072	7473	583	16	7,22%	00:02:28
Juillet 2012	00:00:34	93,52%	8933	8371	512	50	5,73%	00:02:25
Aout 2012	00:03:06	68,82%	13463	10425	2911	127	21,62%	00:02:57
Septembre 2012	00:02:21	71,76%	12276	9997	2252	27	18,34%	00:02:51
Octobre 2012	00:01:56	75,14%	14693	11407	3215	71	21,88%	00:02:53
Novembre 2012	00:03:10	63,37%	18017	13470	4505	42	25,00%	00:03:03
Décembre 2012	00:04:28	55,72%	22241	14639	6942	660	31,21%	00:03:03
Janvier 2013	00:00:52	88,94%	9353	8667	668	18	7,14%	00:02:45
Février 2013	00:02:25	72,57%	13310	10610	2669	31	20,05%	00:02:46
Mars 2013	00:01:00	87,36%	9479	8622	838	19	8,84%	00:02:50
Avril 2013	00:01:20	84,05%	10072	8763	1233	76	12,24%	00:02:44
Mai 2013	00:01:21	84,00%	9839	8767	1024	48	10,41%	00:02:44
Juin 2013	00:01:12	84,71%	7505	6645	701	159	9,34%	00:02:37
Juillet 2013	00:00:47	89,98%	7640	6795	599	246	7,84%	00:02:17
Aout 2013	00:01:34	80,23%	6660	4446	768	1446	11,53%	00:02:57
Septembre 2013	00:02:02	73,23%	9633	6270	1317	2046	13,67%	00:03:00
Octobre 2013	00:01:19	82,18%	11683	8152	1207	2324	10,33%	00:02:54
Novembre 2013	00:03:17	62,97%	20305	12625	4247	3433	20,92%	00:03:12
Décembre 2013	00:04:27	55,44%	23360	12639	5810	4911	24,87%	00:03:25
Janvier 2014	00:01:05	86,19%	11143	8047	890	2206	7,99%	00:02:47
Février 2014	00:01:15	84,52%	12732	8210	1676	2846	13,16%	00:02:43
Mars 2014	00:02:33	71,19%	22296	12459	5850	3987	26,24%	00:03:11
Avril 2014	00:01:48	79,83%	16466	10714	2669	3083	16,21%	00:02:54
Mai 2014	00:00:58	88,85%	12058	8385	1058	2615	8,77%	00:02:41
Juin 2014	00:01:10	85,76%	11210	7366	1228	2616	10,95%	00:02:30
Juillet 2014								

Moyenne d'appel 2012	13510	Total d'appels 2012	162119
Moyenne d'appel 2013	11570	Total d'appel 2013	138839
Moyenne d'appel 2014	12313	Total d'appel 2014	147759

Société de la Place des Arts	Catégorie	Mars 2015			Nombre d'employés
		Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total d'heures rémunérées	
	Personnel d'encadrement	1 391		1 391	9
	Personnel professionnel	2 115		2 115	14
	Personnel infirmier			0	
	Personnel enseignant			0	
	Personnel du bureau technicien et assimilé	15 763	264	16 027	233
	Agents de la paix	2 928	98	3 026	24
	Ouvriers, personnel d'entretien et de service			0	
	Étudiants et stagiaires			0	
	<b>Total</b>	<b>22 198</b>	<b>361</b>	<b>22 559</b>	<b>280</b>



Société de la Place des Arts	Catégorie	Juillet 2015			
		Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total d'heures rémunérées	Nombre d'employés
	Personnel d'encadrement	1 134		1 134	8
	Personnel professionnel	1 269		1 269	10
	Personnel infirmier			0	
	Personnel enseignant			0	
	Personnel du bureau technicien et assimilé	25 001	528	25 528	260
	Agents de la paix	2 266	223	2 488	18
	Ouvriers, personnel d'entretien et de service			0	
	Étudiants et stagiaires			0	
	<b>Total</b>	<b>29 669</b>	<b>750</b>	<b>30 419</b>	<b>296</b>



Mettre à jour l'information s'il y a lieu	
E342	00037 2012
<b>Société de la Place des Arts de Montréal</b>	
260, Boul. De Maisonneuve Ouest Montréal (Qc) H2X 1Y9	
Nom	
Adresse	
Municipalité	
Province	
Code postal	
Téléphone	

**Veuillez retourner avant le 19 avril 2012**

### Confidentialité

La participation de votre organisation à cette enquête est obligatoire conformément à la *Loi sur l'Institut de la statistique du Québec* (L.R.Q., c. I-13.011). Les renseignements doivent être transmis à Statistique Québec :

- a) avant la date indiquée;
- b) et tels que demandés dans le présent questionnaire.

Statistique Québec garantit la confidentialité de tous les renseignements que votre organisme lui fournira dans le cadre de cette enquête.

### Directives



L'objet du présent questionnaire est de recueillir des données sur les dépenses de l'Administration publique québécoise au titre de la culture au global et sur la base des 17 régions administratives. Les directives et définitions se trouvent dans le document *Instructions et définitions* transmis avec ce questionnaire, sauf celles portant sur la langue française qui se trouvent juste ci-dessous.



Langue française (ligne 50 du Tableau 2-ISQ): identifiez toutes les dépenses engagées au titre de la protection, de la promotion et du développement de la langue française ainsi que les subventions versées pour ce domaine d'activités.



Pour tous renseignements supplémentaires, communiquez avec Statistique Québec au numéro 418 691-2404, ou, si vous êtes à l'extérieur de la région de Québec, au 1 800 561-0213.

### Consentement à diffuser les résultats

Statistique Québec souhaite transmettre les données à d'autres ministères ou organismes qui en feraient la demande. Pour ce faire, Statistique Québec doit, conformément à sa loi, obtenir le consentement de votre organisme.

**J'autorise Statistique Québec à publier ces données et à les communiquer aux ministères et organismes des administrations publiques québécoise et fédérale et aux autres utilisateurs qui en feront la demande.**

**Merci de nous indiquer les coordonnées d'une personne contact avec qui nous pourrions communiquer au besoin :**

Nom \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_  
Fonction Directeur des finances et de l'administration  
Date 2012-05-24 / /  
année / mois / jour

Nom \_\_\_\_\_  
Fonction Directeur des finances et de l'administration  
Téléphone 514-285-4231  
Télécopieur 514-285-4294  
Courriel \_\_\_\_\_@pda.gc.ca

Tableau 1 - A. Dépenses au titre des activités culturelles, exercice financier 2012-2013

Catégories de dépenses	Domaines d'activités	Genre de dépenses														
		Dépenses internes												Dépenses externes		
		1	2	3a+2	4	5	6	7	8	9=5+6+7+8	10	11	12			
		Salaires et traitements	Achats de biens et services	Dépenses de fonctionnement	Dépenses d'investissement	Particuliers	Associations et organismes	Administrations municipales	Autres* (précisez ci-dessous)	Total	Subventions, contributions et traités de fonctionnement aux:	Particuliers	Associations et organismes	Administrations municipales	Autres* (précisez ci-dessous)	Total
		1	2	3a+2	4	5	6	7	8	9=5+6+7+8	11	10	11	12	13	14=10+11+12+13
		15=3+4	8+14													
		Transferts provenant de l'administration fédérale														
		Dépenses														
		17=15-16														

Arrondir tous les chiffres au dollar le plus près - ombrer les cents

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6																

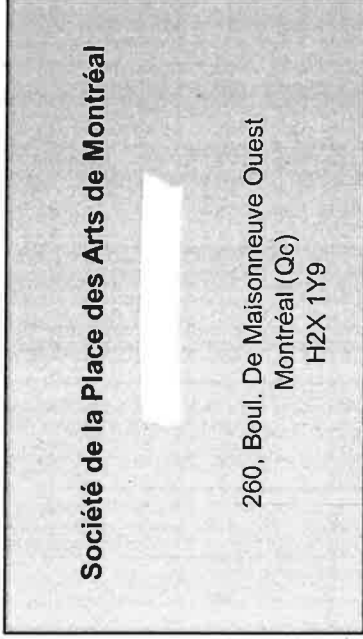
ENQUÊTE SUR LES DÉPENSES DE  
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE  
QUÉBÉCOISE AU TITRE DE LA  
CULTURE

EXERCICE FINANCIER 2011-2012

Mettre à jour l'information s'il y a lieu

E342 00037 2013

Nom



Société de la Place des Arts de Montréal

260, Boul. De Maisonneuve Ouest  
Montréal (Qc)  
H2X 1Y9

Adresse

Municipalité

Province

Code postal

Téléphone

Veillez retourner avant le 10 juin 2013





Confidentialité

La participation de votre organisation à cette enquête est obligatoire conformément à la Loi sur l'Institut de la statistique du Québec (L.R.Q., c. I-13.011). Les renseignements doivent être transmis à Statistique Québec :

- a) avant la date indiquée;
- b) et tels que demandés dans le présent questionnaire.

Statistique Québec garantit la confidentialité de tous les renseignements que votre organisme lui fournira dans le cadre de cette enquête.


Directives

-  L'objet du présent questionnaire est de recueillir des données sur les dépenses de l'Administration publique québécoise au titre de la culture au global et sur la base des 17 régions administratives. Les directives et définitions se trouvent dans le document **Instructions et définitions** transmis avec ce questionnaire, sauf celles portant sur la langue française qui se trouvent juste ci-dessous.
-  Langue française (ligne 50 du Tableau 3): identifiez toutes les dépenses engagées au titre de la protection, de la promotion et du développement de la langue française ainsi que les subventions versées pour ce domaine d'activités. Dans le tableau 1, les dépenses en langue française doivent être inscrites à la ligne 21 "Autre" du Tableau 1
-  Si vous avez des notes à ajouter pour des situations particulières, veuillez les inscrire à l'onglet « Commentaires ».
-  Pour tous renseignements supplémentaires, communiquez avec Statistique Québec au numéro 418 691-2404, ou, si vous êtes à l'extérieur de la région de Québec, au 1 800 561-0213.

Nom et prénom  
du répondant :

Téléphone : 514 285-4231

Télécopieur : 514 285-4294

Courriel : @pda.qc.ca

poste:

Je déclare que les renseignements fournis dans le présent questionnaire sont, au meilleur de ma connaissance, complets et exacts.

Signature

date (an-mois-jour)

J'autorise Statistique Québec à publier ces données et à les communiquer aux ministères et organismes des administrations publiques québécoise et fédérale et aux autres utilisateurs qui en feront la demande.

Signature

date (an-mois-jour)

Tableau 1 - A. Dépenses au titre des activités culturelles, exercice financier 2013-2014

Catégories de dépenses	Domaines d'activités	Genre de dépenses																
		Dépenses internes				Subventions, contributions et traités de fonctionnement aux							Dépenses externes					
		1	2	3=1+2	4	5	6	7	8	9=5+8	10	11	12	13	14=10+11+12+13	15=3+4+9+14	16	17=15-16
		Salaires et traitements	Arts de biens et services	Dépenses de fonctionnement	Dépenses d'investissement	Particuliers	Associations et organismes	Administrations municipales	Autres (précisez ci-dessous)	Total	Particuliers	Associations et organismes	Administrations municipales	Autres (précisez ci-dessous)	Total	Dépenses	Transferts provenant de l'administration fédérale	Dépenses

Bibliothèques																			
Nationale																			
2 Publiques																			
3 Scolaires																			
4 Collégiales et universitaires																			
5 Total Bibliothèques																			
Patrimoine, institutions muséales et archives																			
6 Patrimoine																			
7 Institutions muséales (musées, lieux d'interprétation, centres d'exposition)																			
8 Archives																			
9 Total - Patrimoine, institutions muséales et archives																			

10 Enseignement des arts																			
11 Livre et périodique																			
12 Arts de la scène																			
13 Arts visuels, métiers d'art et arts médiatiques																			
14 Cinéma et audiovisuel																			
15 Radio et télévision																			
16 Enregistrement sonore																			
17 Multimédia																			
18 Architecture et design																			
19 Langue française																			
20 Activités multidisciplinaires																			
21 Autres activités (précisez...)																			
Dépenses totales (lignes 5+9+10 à 22 21)																			

\* Pour la catégorie «autres», veuillez indiquer le numéro de la case, puis le nom de l'établissement ou du secteur ayant reçu la subvention.  
\*\* Pour le domaine «autres», veuillez préciser le domaine d'activité.

**B. Sources de revenus pour les activités culturelles**  
(Déclarez les revenus utilisés pour financer les dépenses déclarées à la ligne 22, colonne 15.)

1. Fonds consolidé / administration publique québécoise (précisez le ministère)	15 577 272
2. Administration fédérale (précisez le ministère)	
3. Vente de biens et services	20 051 185
4. Autres (précisez)	
<b>5. Total</b>	<b>35 628 457</b>

1. Employés qui travaillent à temps plein dans des domaines liés à la culture	76
2. Employés qui travaillent à temps partiel dans des domaines liés à la culture	205
<b>3. Postes</b>	<b>100</b>
<b>4. Total</b>	<b>387</b>