



2010-2011
RAPPORT ANNUEL

1 MISSION	
1 DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	
2 FAITS SAILLANTS 2010-2011	
3 FAITS SAILLANTS PAR TRIMESTRE	
5 LETTRES	
6 MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	
7 MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	
10 LA GOUVERNANCE	
12 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
22 LA DIRECTION AU 31 MARS 2011	
24 LES RESSOURCES HUMAINES	
27 GARDER LE CAP SUR L'AVENIR DANS UN CLIMAT DE TRAVAIL STIMULANT	
30 DONNÉES GLOBALES	
32 LE SUIVI DU PLAN STRATÉGIQUE 2010-2013	
34 ENJEU 1 : ACCROÎTRE LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES POUR MONTRÉAL ET TOUT LE QUÉBEC	
	44 ENJEU 2 : DIMINUER LA DÉPENDANCE EN MATIÈRE DE FINANCEMENT PUBLIC
	48 LA REVUE DE L'ANNÉE
	50 SURVOL DE L'ANNÉE EN QUELQUES IMAGES
	52 PERFORMANCE GLOBALE
	58 MARCHÉ DES CONGRÈS
	62 MARCHÉ DES EXPOSITIONS
	66 MARCHÉ DES RÉUNIONS ET AUTRES ÉVÉNEMENTS
	70 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
	72 L'ENVIRONNEMENT
	76 L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LA SOCIÉTÉ
	78 REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
	85 AUTRES EXIGENCES LÉGALES
	88 LES ÉTATS FINANCIERS
	90 RAPPORT DE LA DIRECTION
	91 RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT
	107 ANNEXE 1 – CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
	114 ANNEXE 2 – CODE D'ÉTHIQUE DES EMPLOYÉS
	118 INDEX DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

MISSION

SOLLICITER ET ACCUEILLIR DES CONGRÈS, DES EXPOSITIONS, DES CONFÉRENCES, DES RÉUNIONS ET D'AUTRES ÉVÉNEMENTS.

Institution publique à vocation commerciale, la Société du Palais des congrès de Montréal génère d'importantes retombées économiques et intellectuelles pour le Québec et contribue au rayonnement international de Montréal à titre de destination de premier plan.

CONTEXTE

La Société du Palais des congrès de Montréal évolue sur trois marchés différents : le marché des congrès, celui des expositions et le marché des réunions et autres événements. Chacun de ces trois marchés a des spécificités, ce qui nécessite une approche commerciale distincte. En misant sur le développement des affaires, la Société se dote d'outils qui lui permettront non seulement de maintenir son positionnement sur le marché des congrès malgré un environnement extrêmement concurrentiel, mais également de devenir plus proactive sur le marché des réunions et autres événements, des segments offrant un potentiel de croissance intéressant. Une approche client optimisée et l'essor de la performance commerciale et organisationnelle sont au cœur des actions privilégiées pour y parvenir.

VISION

Le Palais des congrès de Montréal sera reconnu sur les marchés nationaux, américains et internationaux, comme étant une organisation performante. Résolument axé sur le dépassement des attentes de ses clients, le Palais leur offre une expérience adaptée à leurs besoins propres, empreinte d'innovation et de créativité, à l'image de Montréal. Organisation ouverte sur sa communauté, le Palais est un acteur de premier plan dans la vie économique et touristique.

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les informations contenues dans le présent rapport annuel relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel 2010-2011 de la Société du Palais des congrès de Montréal présentent fidèlement :

- la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société;
- les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

À Montréal, le 9 juin 2011



Marc Tremblay
Président-directeur général

FAITS SAILLANTS 2010-2011

ACTIVITÉS	2010-2011	2009-2010
Nombre d'événements	350	267
Ententes conclues	397	329
Participants et visiteurs	631 829	613 109
Nuitées	206 963	131 460
Retombées économiques	225 416 261 \$	166 081 168 \$

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

Revenus autonomes	19 062 637 \$	16 808 105 \$
Frais d'exploitation	23 440 155 \$	22 591 508 \$
Taxes municipales et scolaires	13 662 467 \$	13 648 587 \$
Frais financiers – nets	13 457 475 \$	13 958 067 \$
Excédent (déficit) de l'exercice	1 014 450 \$	(5 154 585) \$

SITUATION FINANCIÈRE

Actif total	323 327 941 \$	331 992 935 \$
Immobilisations	252 765 971 \$	263 033 299 \$
Dettes à long terme	272 030 302 \$	281 553 766 \$
Remboursement de la dette à long terme	9 523 464 \$	9 075 932 \$
Excédent cumulé	31 208 816 \$	30 194 366 \$

SUBVENTION DU GOUVERNEMENT

Dépenses nettes d'exploitation	4 363 704 \$	3 792 936 \$
Taxes municipales et scolaires	13 800 456 \$	7 775 000 \$
Service de la dette	23 983 440 \$	23 695 564 \$
Maintien des actifs	950 000 \$	3 000 000 \$
Subvention totale	43 097 600 \$	38 263 500 \$

REVENUS AUTONOMES PAR CATÉGORIE

Congrès	7 364 826 \$	5 438 115 \$
Marché des réunions et autres événements	4 140 435 \$	3 513 045 \$
Expositions	6 050 344 \$	6 380 078 \$
Autres	1 507 032 \$	1 476 867 \$
Revenus autonomes totaux	19 062 637 \$	16 808 105 \$



FAITS SAILLANTS PAR TRIMESTRE – OCCUPATION DE LA SUPERFICIE

1^{ER} TRIMESTRE PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

2010 Rotary International Convention
Rotary International (Congrès international)

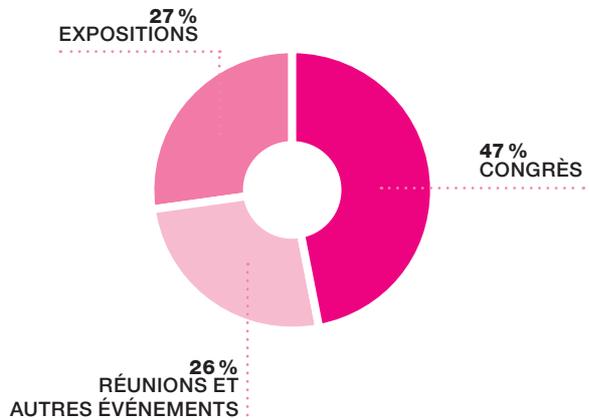
SIAL Montréal 2010
Salon international de l'alimentation
(Exposition commerciale)

39^e Journées dentaires internationales du Québec
Ordre des dentistes du Québec (Congrès québécois)

35th IOSCO Annual Conference
International Organisation of Securities Commissions
OICV-IOSCO (Congrès international)

CAS 2010 Annual Meeting
Canadian Anesthesiologists Society (CAS)
(Congrès canadien)

RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS



2^E TRIMESTRE PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

21^e Congrès mondial de l'énergie
World Energy Council WEC (Congrès international)

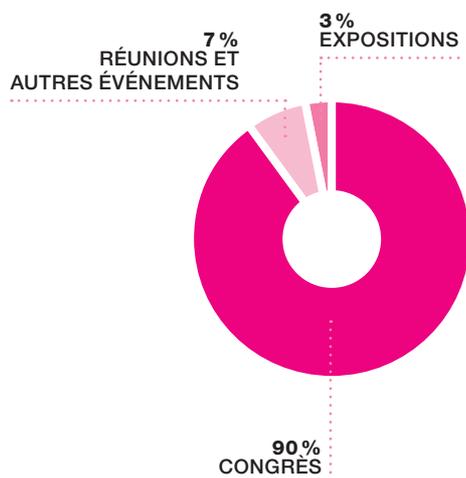
Montréal 2010 13th World Congress on Pain
International Association for Study of Pain IASP
(Congrès international)

IWA World Water Congress and Exhibition
International Water Association (Congrès international)

Plant Biology 2010
American Society of Plant Biologists (ASPB)
(Congrès américain)

26th International Papillomavirus Conference
and Clinical Workshop
International Papillomavirus Society IPV
(Congrès international)

RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS



3^e TRIMESTRE PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

2010 NTA Annual Convention and 2010 WRTA Expo
National Tour Association (NTA) (Congrès américain)

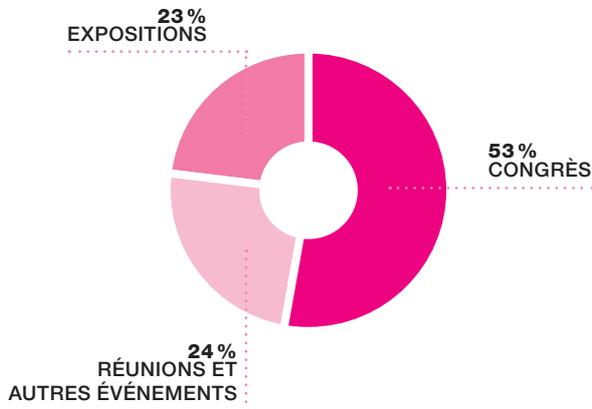
Canadian Cardiovascular Congress 2010
Canadian Cardiovascular Society (CCS)
(Congrès canadien)

26th Annual Conference and Exhibition
Canadian Wind Energy Association (CanWEA)
(Congrès canadien)

Congrès et salon hypothécaire canadien
Canadian Association of Accredited Mortgage
Professionals – CAAMP (Congrès canadien)

29^e congrès de la FTQ
Fédération des travailleurs et travailleuses
du Québec (FTQ) (Congrès québécois)

RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS



4^e TRIMESTRE PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

Salon International de l'auto de Montréal 2011
(Exposition publique)

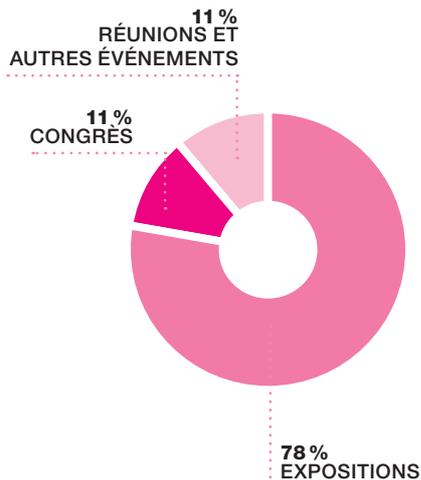
Le Salon de la Moto 2011 (Exposition publique)

Salon de la Beauté Montréal
ABA Allied Beauty (Exposition commerciale)

AMERICANA 2011
OPC Événements (Congrès canadien)

Telus 2011
TELUS Business Solutions (Réunion)

RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS



LETTRES

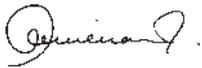
LETTRÉ AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Société du Palais des congrès de Montréal pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2011.

Veuillez recevoir, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.



Nicole Ménard
Ministre du Tourisme et ministre responsable de la région de la Montérégie

LETTRÉ À LA MINISTRE DU TOURISME

Madame Nicole Ménard
Ministre du Tourisme et ministre responsable de la région de la Montérégie
900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400
Québec (Québec) G1R 2B5

Madame la Ministre,

Au nom du conseil d'administration de la Société du Palais des congrès de Montréal, j'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de l'année financière du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011.

Vous y trouverez les activités et les réalisations de la Société au cours de cette période, de même que les états financiers dûment audités.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma plus haute considération.



Claude Liboiron
Président du conseil d'administration

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

C'est avec plaisir que je présente un bilan d'activités exceptionnel de la Société du Palais des congrès de Montréal pour l'année 2010-2011.

Si M. Marc Tremblay a pris la tête de cette organisation il y a plus d'un an dans un contexte morose de crise économique et de pandémie, force est de constater que le virage entrepris alors a su porter fruits. Les effets de la crise économique, bien que latente, se sont estompés et nos clients ont recommencé à voyager et à planifier des événements hors de leurs frontières. Nous avons senti cette année une effervescence et une détermination empreinte de passion.

Au cours de cette année financière, le nouveau *Plan stratégique 2010-2013* de la Société a été adopté par le conseil d'administration et le gouvernement. Le conseil a également adopté la politique de réduction des dépenses, en lien avec le *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014* du gouvernement québécois.

En plus de l'adoption du nouveau plan stratégique, le conseil a entériné l'octroi de contrats et adopté diverses résolutions d'ordre administratif, notamment le renouvellement du régime d'emprunts et les politiques de gestion des risques et de conformité.



Aussi à l'ordre du jour de ses réunions: la révision du code d'éthique et de déontologie des membres du conseil et du personnel de la Société, la mise à jour des profils de compétences et d'expérience des membres du conseil, le suivi du programme de gestion des risques et l'exercice annuel d'évaluation des membres et du fonctionnement du conseil et de ses comités. Les mesures d'étalonnage de la Société et le *Plan de vérification interne 2011-2015* ont été adoptés de même que les états financiers et le budget ont été approuvés.

Finalement, le conseil d'administration s'est acquitté des tâches de suivi trimestriel des activités de ventes et de marketing ainsi que du suivi des résultats financiers et opérationnels, parmi lesquels les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle et sur la satisfaction et l'engagement du personnel de la Société.

Je tiens à remercier chaleureusement tous les membres du conseil pour leur assiduité et leur contribution judicieuse à la réflexion qui entoure le développement de la Société. Je souhaite la bienvenue à M. Claude Guay, nouveau membre du conseil nommé au cours de l'année. Spécialisé en stratégies de croissance en technologie et en développement rapide de marché, il apporte des idées nouvelles à la discussion.

Je terminerais en soulignant le travail exceptionnel réalisé par l'équipe du Palais avec, à sa tête, M. Tremblay. Les résultats parlent d'eux-mêmes.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Claude Liboiron'.

Claude Liboiron
Président du conseil d'administration
Société du Palais des congrès de Montréal

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

De l'action, des résultats et de nombreux succès. Voilà comment je qualifierais cette année 2010-2011 qui affiche un bilan impressionnant à bien des chapitres.

C'est avec grande fierté que je résume en quelques mots une année de tous les records. Des prix d'excellence, une performance commerciale inédite, un taux inégalé de satisfaction de la clientèle, de nombreuses actions en matière de développement durable, une gestion serrée des dépenses... Ces résultats s'inscrivent directement dans le cadre des trois grandes orientations définies dans le nouveau plan stratégique de la Société du Palais des congrès de Montréal, à savoir la relance de la performance commerciale, le renouveau de l'expérience client et le soutien à la performance organisationnelle.

Ce bilan positif est l'aboutissement d'un formidable travail d'équipe que je tiens d'ores et déjà à saluer. Au sein de la Société, je souhaite remercier le président et les membres du conseil d'administration pour leur appui ainsi que l'équipe de direction et tous les employés pour leur travail sans relâche. Je tiens aussi à remercier chaleureusement l'ensemble de nos partenaires de l'industrie touristique, du milieu des affaires et des universités, avec une mention particulière pour Tourisme Montréal, notre partenaire de toujours, et les fournisseurs exclusifs et officiels du Palais, Capital Traiteur, AVW-Telav et Mendelssohn.

C'est ainsi qu'en 2010-2011 la Société s'est positionnée clairement comme un leader sur le marché international et a représenté fièrement le Québec dans le monde, tout en réalisant pleinement sa mission.

L'EXCELLENCE DE LA SOCIÉTÉ RECONNUE PARTOUT DANS LE MONDE

La Société a partagé, avec la Ville de Montréal et Tourisme Montréal, le titre envié de destination ayant accueilli le plus grand nombre de congrès internationaux associatifs en Amérique du Nord en 2009.

Montréal figurant dans le peloton de tête depuis des années, cette consécration qui lui est octroyée par l'International Congress and Convention Association (ICCA) arrive à point nommé.

C'est également au cours de ces douze derniers mois que le Palais a été le seul centre de congrès nord-américain finaliste pour le prix du Meilleur centre de congrès au monde, selon l'Association internationale des palais de congrès (AIPC).

À ces honneurs s'ajoute la quête incessante de la Société afin d'obtenir des certifications environnementales des plus prestigieuses.

UNE PERFORMANCE COMMERCIALE QUI A FRACASSÉ DES RECORDS

Par où commencer ? Nous n'avons que des records à présenter, qu'il s'agisse de nombre d'événements tenus (350), de revenus autonomes (plus de 19 millions de dollars) ou de nombre de nuitées générées (206 963) dans les hôtels de la métropole. Ce sont 631 829 participants qui ont foulé le sol du Palais en 2010-2011, la meilleure performance depuis 2004-2005. En ce qui a trait aux retombées économiques, la Société a atteint la deuxième meilleure performance de son histoire avec 225,4 millions de dollars.

Cette année a également été celle de toutes les hausses... Dans ce contexte de relance de la performance commerciale, les équipes de développement ont su augmenter les réservations au calendrier des événements de plus de 24 % par rapport à l'année dernière. Ils ont réussi pendant cet exercice financier à confirmer 397 événements qui se tiendront au cours des prochaines années. Notons que 47 de ces événements sont des congrès qui contribuent 78 % des retombées économiques globales.

Grâce à des stratégies de vente et de marketing bien ciblées, le carnet de commandes du marché des congrès a atteint un sommet pour les années futures,

comparativement à l'an dernier. Ce carnet de commandes regroupe en fin d'année financière :

- la tenue de 111 congrès entre 2011 à 2031 ;
- la participation de 292 000 délégués à ces événements ;
- la réservation de 517 000 nuitées dans les hôtels de la grande région de Montréal ;
- des retombées économiques de 602 M\$ pour Montréal et l'ensemble du Québec.

En misant sur une relance, le Palais a su performer sur le plan financier, mais il s'est également assuré de présenter le Québec comme une province dynamique, sensible au développement des grands créneaux d'excellence comme, entre autres, les sciences de la vie, l'aérospatiale et les technologies de l'information.

UN TAUX DE SATISFACTION ÉLEVÉ DE LA CLIENTÈLE CONJUGUÉ À UNE HABILE RÉDUCTION DES DÉPENSES

La Société a respecté ses engagements en matière de réduction des dépenses, apparaissant au *Plan d'action 2010-2014* du gouvernement. Il a procédé à des réductions de dépenses de nature administrative qui vont au-delà des objectifs établis. De plus, la réduction de 1 % de l'équivalent de la masse salariale, touchant les dépenses de fonctionnement ciblées, a été appliquée.

Malgré cette réduction des dépenses, l'équipe de direction a relevé le défi de ne pas diminuer les services à la clientèle. En effet, le taux de satisfaction de la clientèle s'élève à un niveau record de 88 % pour l'exercice 2010-2011, en hausse par rapport à l'année précédente.

Il va sans dire que ce résultat est le fruit de la mobilisation de l'ensemble des employés engagés dans le renouveau de l'expérience client, qui passe, entre autres, par la qualité des prestations alimentaires et l'offre technologique. Ce nouveau record établi depuis la mise en place de l'outil de mesure actuel démontre le dynamisme de notre centre de congrès, résolument axé sur les besoins des grands événements et le souci d'atteindre de nouveaux sommets.

LA MULTIPLICATION DES ACTIONS AXÉES SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'offre de service intégré et l'atteinte de résultats passent également par notre souci de privilégier des solutions axées sur le développement durable.

À ce propos, la Société se démarque par la variété de son offre et sa gestion. Au cours de la dernière année, les actions en développement durable ont été nombreuses. Les pages qui suivent en font largement état. Je suis très fier de mentionner plus particulièrement le projet Culti-Vert qui représente la deuxième phase d'un plan novateur de développement de nos espaces et qui permettra au Palais de devenir une vitrine technologique des nouvelles tendances vertes, propres et durables. À cela s'ajoutent, entre autres, l'élaboration d'un nouveau programme pour aider les organisateurs à réaliser des événements écoresponsables et la publication du deuxième *Plan d'action en développement durable 2011-2013*, conformément à la Loi sur le développement durable.

Grâce à la réalisation de la première phase de son programme d'économie d'énergie, la Société a par ailleurs réduit de 100 000 \$ ses dépenses énergétiques. Elle a également réduit de 23 % ses émissions de gaz à effet de serre au cours de la dernière année, ce qui signifie qu'elle a réussi à diminuer ses émissions de plus de 60 % depuis cinq ans.

L'engagement de l'ensemble des employés dans un projet permettant d'aider les communautés moins bien nanties démontre également la proactivité de la Société lorsqu'il s'agit de participer au grand effort collectif du développement durable.

UN CLIMAT DE TRAVAIL APPRÉCIÉ PAR LES EMPLOYÉS

Au chapitre de la performance organisationnelle, le Palais des congrès de Montréal a su tirer profit du dynamisme de ses troupes en développant une nouvelle structure organisationnelle axée sur l'approche matricielle. Les directions ont aussi activement participé à l'implantation d'une démarche d'amélioration continue, à la modernisation et à l'optimisation des processus et au développement d'indicateurs de performance.



Ces projets tangibles, de même que les négociations liées au renouvellement des deux conventions collectives, l'exercice du maintien de l'équité salariale et le deuxième sondage auprès des employés, qui a révélé une augmentation de près de 12% du taux général de satisfaction, ne sont que quelques exemples des initiatives du Palais pour créer un climat de travail favorable et apprécié.

UN BILAN POSITIF SUR TOUS LES PLANS

Ce bilan spectaculaire, nous le devons également à l'expérience, au savoir-faire et à la détermination des gestionnaires et des professionnels de l'organisation. La Société présente des résultats impressionnants qui dépassent, sur plusieurs plans, des objectifs que nous pouvions qualifier d'ambitieux et nous pouvons tous en être fiers.

Ajoutons à l'équation l'excellente performance financière, les résultats de projets de développement durable et du service à la clientèle, la tenue de la première édition du Rendez-vous du Savoir avec l'aide des partenaires du milieu universitaire et du milieu des affaires, de même que l'introduction de démarches structurantes afin de soutenir la performance organisationnelle et nous obtenons un bilan historique d'une société d'État en pleine éclosion.

Marc Tremblay
Président-directeur général

LA GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LA DIRECTION AU 31 MARS 2011

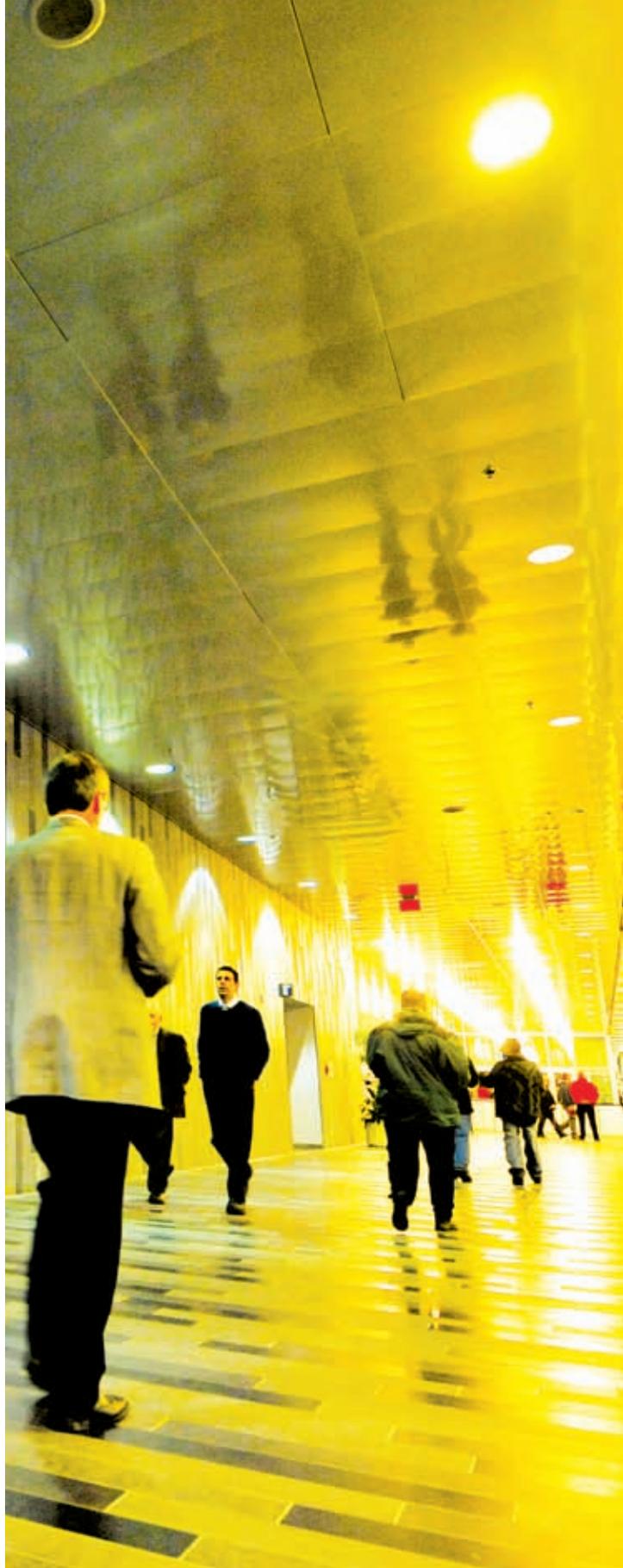




LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'ANNÉE 2010-2011 A ÉTÉ MARQUÉE PAR
L'ADOPTION DU PLAN STRATÉGIQUE
2010-2013 DE LA SOCIÉTÉ PAR LE CONSEIL
D'ADMINISTRATION ET LE GOUVERNEMENT
AINSI QUE PAR L'ADOPTION DE SA
POLITIQUE DE RÉDUCTION DES DÉPENSES,
EN LIEN AVEC LE *PLAN D'ACTION POUR
LA RÉDUCTION ET LE CONTRÔLE DES
DÉPENSES 2010-2014* DU GOUVERNEMENT.

DE PLUS, M. CLAUDE GUAY A ÉTÉ NOMMÉ
À TITRE D'ADMINISTRATEUR DE LA SOCIÉTÉ
LE 2 JUIN 2010 POUR UN MANDAT DE 4 ANS.



LE MANDAT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composé de 11 membres, le conseil d'administration s'assure de la conformité de la gestion de la Société avec les dispositions de sa loi constitutive et de ses règlements.

Ainsi, le conseil édicte les règlements et approuve les principales orientations et politiques de la Société liées à ses opérations. En outre, le conseil approuve les normes et barèmes de rémunération, et les autres conditions d'emploi du personnel cadre et non syndiqué, selon les paramètres déterminés par le gouvernement.

Le conseil approuve le plan stratégique de la Société, les budgets de même que les états financiers annuels.

LES ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au cours de l'année financière 2010-2011, le conseil d'administration a tenu cinq séances ordinaires et quatre séances extraordinaires.

Au cours des réunions ordinaires du conseil, les membres ont adopté le *Plan stratégique 2010-2013* de la Société, entériné l'octroi de divers contrats (mandat de vérification interne et fourniture de services d'aménagement des salles et de manutention) et adopté diverses résolutions d'ordre administratif, notamment le renouvellement du régime d'emprunts et les politiques de gestion des risques et de conformité.

En ce qui a trait aux nouvelles pratiques de gouvernance, le conseil d'administration, sur les recommandations des comités du conseil, a procédé à

la révision du code d'éthique et de déontologie des membres du conseil et du personnel de la Société, à la mise à jour des profils de compétences et d'expérience des administrateurs du conseil, au suivi du programme de gestion des risques et à l'exercice annuel d'évaluation des membres et du fonctionnement du conseil et de ses comités. Il a également adopté les mesures d'étalonnage de la Société, le *Plan de vérification interne 2011-2015* et approuvé les états financiers et le budget.

Finalement, le conseil d'administration a procédé aux suivis trimestriels des activités de ventes et de marketing et des résultats financiers et opérationnels, dont les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle et sur la satisfaction et l'engagement du personnel de la Société.

Des réunions extraordinaires ont permis d'entériner l'octroi de divers contrats (maintenance et développement du site internet; services professionnels : en marketing promotionnel, communications et services graphiques, en ingénierie, en optimisation et modernisation des processus; personnel d'appoint; services d'enlèvement des matières résiduelles; services et équipement audiovisuel et d'interprétation simultanée) et d'adopter la politique de réduction des dépenses de la Société.

Aucune déclaration relative à des situations susceptibles de placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président du conseil au cours de l'année. Par ailleurs, aucun manquement au code d'éthique n'a été constaté au cours de la même période.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Claude Liboiron¹, président du conseil

Date de nomination : juin 2004

Fin de mandat : mars 2011

(Mandat renouvelé pour trois ans le 20 avril 2011)

Claude Liboiron est ingénieur diplômé de l'École Polytechnique de Montréal et membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec. Il a dirigé sa propre entreprise pendant plus de 23 ans. Il a occupé le poste de vice-président, Développement des affaires pour le Groupe HBA experts-conseils, maintenant Les Services EXP inc., où il continue d'agir à titre d'ingénieur au développement des affaires.

Francine Champoux²

Date de nomination : novembre 2006

Fin de mandat : avril 2011

(Mandat renouvelé pour trois ans le 20 avril 2011)

Francine Champoux est présidente de la société Strataide inc. Détentrice d'une maîtrise en administration publique de l'École nationale d'administration publique (ENAP) et d'un diplôme de deuxième cycle en administration sociale, M^{me} Champoux a fait carrière comme gestionnaire dans des sociétés privées et publiques et des organismes sans but lucratif. M^{me} Champoux est également membre du conseil d'administration et du comité de nomination des conférenciers pour Le Cercle canadien ainsi que du conseil d'administration de Génération d'idées, organisme à but non lucratif. Elle a obtenu, en 2009, la *Certification en gouvernance* du Collège des administrateurs de sociétés.

Michèle Desjardins³

Date de nomination : décembre 2006

Fin de mandat : avril 2011

(Mandat renouvelé pour trois ans le 20 avril 2011)

Diplômée de l'Université Laval en sciences appliquées, option génie forestier, ainsi qu'en administration des affaires (MBA), Michèle Desjardins est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec et de l'Institut des Consultants en Management Certifiés (IMC). Présidente de Consultants Koby inc. depuis 1998, elle a auparavant occupé plusieurs postes de direction générale à l'Institut de l'entreprise familiale, Price Waterhouse et Papiers Inter-Cité ltée. M^{me} Desjardins est membre du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec et est également membre du comité de gouvernance de cet organisme. Elle siège au conseil d'administration de Cinéma.

Carol A. Fitzwilliam⁴

Date de nomination : novembre 2006

Fin de mandat : avril 2012

Membre du Barreau du Québec, Carol A. Fitzwilliam est avocate et présidente de Fitzwilliam recrutement juridique inc. Diplômée de l'Université de Montréal et de l'Université Sir George Williams, elle a pratiqué le droit de 1978 jusqu'à la création de son entreprise en 1998. Diplômée de l'Institut des administrateurs de société (IAS.A) depuis 2005, elle préside le conseil d'administration de Femmarte, organisme communautaire qu'elle a fondé en 2004.

Claude Guay⁵

Date de nomination : juin 2010

Fin de mandat : juin 2014

Claude Guay est ingénieur diplômé de l'École Polytechnique de Montréal et membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec. Il est président et chef de la direction d'iPerceptions, a travaillé pour l'entreprise PhoCusWright où il menait des projets de recherche et développait des stratégies conduisant au déploiement de solutions de commercialisation et de marketing pour des sociétés œuvrant dans l'industrie du tourisme et du voyage. Avec plus de 25 années d'expérience acquises auprès d'IBM, Accovia, Gildan Activewear et PhoCusWright, il possède un important bagage en stratégies de croissance, en développement rapide de marché et en application des technologies émergentes.

Suzanne Landry⁶

Date de nomination : décembre 2006

Fin de mandat : avril 2012

Suzanne Landry, Ph. D., M. Fisc., FCA, FCMA, est professeure titulaire de comptabilité et fiscalité Roland-Chagnon à HEC Montréal. Avant de se joindre à HEC Montréal, M^{me} Landry a été professeure à l'ESG-UQAM et à l'Université Laval. Elle a travaillé pour une PME familiale à titre de contrôleur. Elle a également travaillé au sein de la firme Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT) en certification et en fiscalité. Elle est aujourd'hui associée universitaire auprès de cette firme. M^{me} Landry est membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec et de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec. Elle détient également la double désignation honorifique de FCA et FCMA. Elle a obtenu, en 2009, du Collège des administrateurs de sociétés, la *Certification en gouvernance*. M^{me} Landry siège au conseil d'administration de la Fondation de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec.



Charles Lapointe⁷

Date de nomination : décembre 1990

Fin de mandat : novembre 2008*

Charles Lapointe est président-directeur général de l'Office des congrès et du tourisme du grand Montréal — Tourisme Montréal depuis 1989. Membre de la Chambre des communes de 1974 à 1984, il a occupé diverses fonctions ministérielles. Il détient une licence en histoire de l'Université Laval. Grand Ambassadeur du Palais, il est également membre du conseil d'administration du Musée des Beaux-Arts de Montréal, d'Aéroports de Montréal, du Partenariat du Quartier des spectacles, de la Société du Havre de Montréal et de Mission Design.

Raymond Larivée⁸

Date de nomination : octobre 2009

Fin de mandat : octobre 2013

Raymond Larivée est détenteur d'une maîtrise en administration des affaires, d'un diplôme de 2^e cycle en sciences administratives de HEC Montréal et d'un DEC en technique hôtelière de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. Il occupe, depuis 1999, le poste de vice-président régional de l'exploitation, région Ottawa et du Québec, de Delta Hotels & Resorts, où il a également occupé les fonctions de directeur régional de 1995 à 1997. Il est également directeur général du Delta Montréal depuis mars 2011, fonction qu'il a également occupée de 1995 à 1997. De plus, il a été successivement directeur général du Delta Centre-ville Montréal, du Delta Ottawa, de l'Hôtel Vogue Montréal et du Sheraton et Centre de congrès de Laval.

Mirabel Paquette⁹

Date de nomination : décembre 2004

Fin de mandat : avril 2012

Détentrice d'un baccalauréat en gestion de HEC Montréal depuis 1995, Mirabel Paquette est directrice du marketing et des communications pour le cabinet d'avocats Stikeman Elliott S.E.N.C.R.L., s.r.l. Ayant à son actif plus de 15 ans d'expérience dans le domaine du marketing et des communications, dont 10 ans dans le domaine juridique, M^{me} Paquette est responsable de la stratégie de développement des affaires et de marketing pour le bureau de Montréal. Avant de se joindre à Stikeman Elliott en 2000, M^{me} Paquette a œuvré en politique provinciale comme directrice des communications. Elle a été tour à tour coordonnatrice du marketing puis directrice des promotions pour deux sociétés immobilières à Montréal. M^{me} Paquette est également membre du conseil d'administration de la Fondation universitaire de HEC Montréal.

Donat Taddeo¹⁰

Date de nomination : juin 2004

Fin de mandat : avril 2012

Diplômé de Stanford University et de l'University of Southern California, Donat Taddeo est vice-recteur — Développement et relations avec les diplômés de l'Université de Montréal. Avant de se joindre à l'Université de Montréal, M. Taddeo a occupé les fonctions de président-directeur général de la Fondation du Centre universitaire de santé McGill. Délégué du Québec à Rome pendant quatre ans, il a également été tour à tour doyen de la Faculté de lettres et de la Faculté de génie et de science informatique de l'Université Concordia. M. Taddeo est également membre du conseil d'administration des Olympiques spéciaux Québec et du conseil de l'Orchestre Métropolitain du Grand Montréal.

Marc Tremblay¹¹

Date de nomination : octobre 2009

Fin de mandat : octobre 2013

Président-directeur général, Marc Tremblay est diplômé de l'Université Concordia, où il a obtenu une maîtrise en administration des affaires. Président de Six Flags — La Ronde de 2006 à 2009, il a précédemment occupé la fonction de directeur général adjoint, responsable du développement économique, de l'urbanisme, de l'habitation, de l'immobilier et du patrimoine à la Ville de Montréal. Il a aussi été directeur général adjoint et directeur exécutif — marketing et ventes chez Intrawest à Tremblant, vice-président, récréotourisme à la Société générale de financement du Québec et vice-président-directeur général à Mountain Creek Resort au New Jersey. Marc Tremblay est membre des conseils d'administration de Tourisme Montréal, du Quartier de la Santé et de l'Office municipal d'habitation de Montréal.

* À la fin de leur mandat, les membres du conseil d'administration demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau.

LE PALAIS REÇOIT SA CRAVATE ROSE !

La Conférence régionale des élus (CRÉ) de Montréal a remis une « cravate rose de la parité » à la Société du Palais des congrès de Montréal le 7 mars dernier dans le cadre d'une soirée-hommage afin de souligner ses avancées remarquables en matière de gouvernance paritaire. En effet, près de la moitié des membres du conseil d'administration du Palais des congrès sont des femmes, qui sont aussi bien représentées au comité de direction.

L'événement visait à reconnaître les initiatives favorisant la gouvernance paritaire dans les sociétés publiques et parapubliques et inciter celles-ci à faire appel au talent de femmes qualifiées et prêtes à siéger à des conseils d'administration. La CRÉ de Montréal remet ses distinctions dans le cadre de son initiative *Donnons des ELLES à nos entreprises*, en collaboration avec le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine.

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Conformément à la Loi, les membres du conseil ont siégé au sein de trois comités : gouvernance et éthique, ressources humaines et vérification.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

COMPOSITION : Michèle Desjardins, présidente, Charles Lapointe et Donat Taddeo

MANDAT : Selon la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, le comité de gouvernance et d'éthique a notamment pour fonction d'élaborer des règles de gouvernance et un code d'éthique qui s'appliquent aux membres du conseil d'administration, aux dirigeants et aux employés, pour la conduite des affaires de la Société. Il élabore les profils de compétence et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration ainsi que les critères d'évaluation des membres et du fonctionnement du conseil.

ACTIVITÉS : Le comité de gouvernance et d'éthique s'est réuni à cinq reprises au cours de l'exercice 2010-2011. Il a notamment recommandé au conseil d'administration :

- de conserver les critères et les modalités d'évaluation des membres, du fonctionnement du conseil et des comités adoptés en 2008-2009 ;
- d'approuver la mise à jour des profils de compétence et d'expérience des membres à la suite de la nomination d'un nouveau membre ;
- de ne pas modifier le code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration, ni celui du personnel de la Société, après révision.

Également, le comité a assuré un suivi de la préparation du rapport annuel de gestion 2009-2010, de la procédure de plainte liée à l'éthique et du dossier de l'évaluation des membres, ainsi que du fonctionnement du conseil et des comités. Par ailleurs, le comité a analysé les résultats de l'évaluation du conseil d'administration et de ses comités.

Finalement, le comité :

- a organisé l'évaluation des membres du conseil d'administration ;
- a révisé les profils de compétences et d'expérience des membres du conseil d'administration ;
- a vérifié que tous les membres du conseil d'administration avaient signé la déclaration annuelle d'intérêts en début d'exercice ;
- a planifié l'échéancier de réalisation et révisé les lignes directrices du rapport annuel 2010-2011 de la Société ;
- a préparé le bilan de ses activités réalisées en 2010-2011 ;
- a préparé la réunion annuelle de planification stratégique du conseil.

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

COMPOSITION : Mirabel Paquette, présidente, Francine Champoux, Raymond Larivée et Claude Guay

MANDAT : La Loi sur la gouvernance des sociétés d'État confère au comité des ressources humaines comme principales responsabilités de s'assurer de la mise en place des politiques concernant les ressources humaines, d'élaborer et de proposer les critères d'évaluation du président-directeur général et de contribuer à la sélection des dirigeants.

ACTIVITÉS : Le comité des ressources humaines s'est réuni à cinq reprises au cours de l'exercice 2010-2011. Il a notamment recommandé au conseil d'administration d'approuver :

- le budget des effectifs de la Société pour l'exercice 2011-2012 et de la masse salariale correspondante ;

- la majoration des échelles du personnel cadre et du personnel non syndiqué de la Société pour la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012 ;
- le versement des bonis au rendement au personnel cadre de la Société pour les exercices 2008-2009 et 2009-2010.

Également, le comité a examiné :

- le bilan de l'exercice d'évaluation de rendement du personnel cadre aux fins de rémunération variable pour l'exercice 2009-2010 ;
- le rapport d'évaluation du rendement 2009-2010 et les objectifs 2010-2011 du président-directeur général ;
- les résultats du sondage annuel sur la satisfaction et l'engagement du personnel de la Société ;
- le plan d'action du projet de modernisation et d'optimisation des processus de travail ;
- les changements apportés à la structure organisationnelle de la Société ;
- le plan d'action pour le développement des éléments de support à la formation et à la mise à niveau du personnel de la Société sur la connaissance des produits et services offerts par le Palais ;
- les principaux indicateurs concernant la gestion des ressources humaines pour le 3^e trimestre 2010-2011 ;
- le plan d'action pour l'élaboration d'un programme de planification de la relève des dirigeants nommés par la Société.

Finalement, le comité a assuré le suivi du projet de modernisation et d'optimisation des processus de travail, de l'évolution de la structure organisationnelle et des négociations des conventions collectives et préparé le bilan de ses activités pour 2010-2011.

COMITÉ DE VÉRIFICATION

COMPOSITION : Suzanne Landry, présidente, Carol A. Fitzwilliam et Claude Liboiron

MANDAT : En vertu de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, le comité de vérification a pour principales fonctions de veiller à ce que des mécanismes de contrôle interne soient mis en place et de s'assurer qu'ils soient adéquats et efficaces. Il doit de plus s'assurer de la mise en œuvre d'un processus de gestion des risques, réviser toute activité susceptible de nuire à la bonne situation financière de la Société et qui est portée à son attention, examiner les états financiers avec le Vérificateur général du Québec et recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers.

ACTIVITÉS : le comité de vérification s'est réuni à sept reprises au cours de l'exercice 2010-2011. Il a notamment recommandé au conseil d'administration :

- l'approbation des états financiers au 31 mars 2010 ;
- l'adoption de la *Politique de réduction des dépenses de la Société* ;
- l'approbation du *Plan de vérification interne 2011-2015 de la Société* ;
- l'adoption de la *Politique de gestion des risques de la Société* ;
- l'octroi du mandat de vérification interne après avoir examiné et approuvé les résultats de l'appel d'offres à cet effet ;
- l'adoption de la *Politique de certification de la Société* ;
- l'adoption des mesures d'étalonnage de la Société ;
- l'adoption d'un nouveau régime d'emprunts ;
- l'approbation du budget 2011-2012.

Également, le comité a assuré le suivi :

- du dossier des papiers commerciaux ;
- du dossier des assurances de la Société ;
- de la mise en place du programme et du plan d'action sur la gestion des risques ;
- des contrats de 25 000 \$ et plus pour l'exercice en cours ;
- du plan d'action pour l'implantation de la *Politique de sécurité informatique* ;
- de l'avancement du projet de modernisation et d'optimisation des processus de travail ;
- du rapport trimestriel des incidents informatiques ;
- du mandat de vérification interne.

Finalement, le comité a examiné :

- les modalités d'application des mesures de réduction des dépenses apparaissant au *Plan d'action 2010-2014* du gouvernement ;
- les résultats financiers trimestriels et les indicateurs de performance de la Société ;
- les procédures d'utilisation et de gestion des cartes de crédit de la Société ;
- et approuvé la charte de vérification de la Société.

Par ailleurs, le comité a rencontré les représentants du Vérificateur général du Québec dans le cadre de la présentation des résultats de la vérification des états financiers au 31 mars 2010 et du plan d'audit des états financiers au 31 mars 2011, a reçu la déclaration de la vérification trimestrielle des remises gouvernementales et le certificat de conformité de la direction pour le 3^e trimestre 2010-2011, a procédé à l'approbation des comptes de dépenses du président du conseil et du président-directeur général et préparé le bilan de ses activités.

LA PRÉSENCE DES ADMINISTRATEURS AUX RÉUNIONS DU CONSEIL ET DE SES COMITÉS

Nom	Conseil d'administration		Comité de gouvernance et d'éthique	Comité des ressources humaines	Comité de vérification
	Réunions ordinaires (5)	Réunions extraordinaires (4)	5 réunions	5 réunions	7 réunions
Francine Champoux	5	3	-	5	-
Michèle Desjardins	5	3	5	-	-
Carol A. Fitzwilliam	4	3	-	-	6
Claude Guay	3/4	3/3	-	4/4	-
Suzanne Landry	5	2	-	-	7
Charles Lapointe	3	2	5	-	-
Raymond Larivée	4	3	-	5	-
Claude Liboiron	5	3	-	-	7
Mirabel Paquette	4	2	-	5	-
Donat Taddeo	4	4	3	-	-
Marc Tremblay	5	4	4 ¹	5 ¹	7 ¹

¹ M. Tremblay n'est pas membre de ce comité.

Il y a eu, au cours de l'année financière 2010-2011, cinq assemblées ordinaires ainsi que quatre séances extraordinaires. Le taux de présence des membres du conseil d'administration aux réunions habituelles a été de 87 % au cours de la dernière année.

LA RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

Les membres du conseil, autres que le président-directeur général, n'ont reçu aucune rémunération pour les services qu'ils ont rendus à la Société dans le cadre de leur fonction d'administrateur.

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Société possède un code d'éthique et de déontologie que doivent respecter les membres de son conseil (voir en annexe). Aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'est survenue au cours de l'année.

HONORAIRES D'AUDIT

En qualité de société d'État, la Société n'a pas à payer d'honoraires pour l'audit effectué par le vérificateur général du Québec.

MESURES D'ÉTALONNAGE

Selon les exigences de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (Loi 53), à laquelle la Société (SPCM) est assujettie, le rapport annuel d'activités doit faire état des résultats de l'application des mesures d'étalonnage adoptées par le conseil d'administration.

Le tableau suivant présente les résultats de l'application des mesures d'étalonnage de la Société, en fonction des résultats au 31 mars 2010, en comparaison avec ceux obtenus auprès d'une quinzaine de centres de congrès au Canada, dont les principaux compétiteurs du Palais des congrès de Montréal.

RÉSULTATS DES MESURES D'ÉTALONNAGE DE LA SOCIÉTÉ AU 31 MARS 2010*

Mesures d'étalonnage	Moyenne canadienne	SPCM	Rang	Ratio
Superficie locative (pi ²) ¹	149 247	330 782	3/15	2,2
Revenus bruts événements (M\$) ²	10,6	26,8	2/15	2,5
Déficit d'exploitation (M\$)	0,483	0,115	4/13	0,2
Dépenses d'entretien & d'énergie au pi ²	5,90 \$	2,83 \$	3/14	0,5
Dépense d'assurance au pi ²	0,30 \$	0,17 \$	4/11	0,6
Revenus bruts des événements au pi ²	71,19 \$	81,13 \$	7/15	1,1
Revenus de location d'espaces au pi ²	17,73 \$	19,32 \$	5/14	1,1
Autres revenus au pi ²	54,54 \$	61,81 \$	8/14	1,1
Dépenses ventes et marketing / revenus d'événements	9 %	13 %	7/14	1,4
Nombre de congrès confirmés pour les cinq prochaines années	41	79	2/13	1,9
Moyenne des salaires et bénéfices versés	66 227 \$	71 125 \$	2/6	1,1

* Les données pour l'année 2010-2011 seront publiées dans la prochaine édition du rapport annuel.

¹ Salles d'expositions, de réunions et de bals

² Pour fin de comparaison, les revenus de redevances de la Société ont été remplacés par le chiffre d'affaires correspondant de chaque fournisseur.

FAITS SAILLANTS

- La superficie locative et les revenus bruts des événements du Palais des congrès sont plus de deux fois supérieurs à la moyenne canadienne.
- Les revenus au pi² surpassent la moyenne canadienne de 10 %.
- Les dépenses d'entretien et d'énergie de même que les frais d'assurance au pi², sont inférieurs de 50 % à la moyenne canadienne.
- La moyenne des salaires et des bénéfices versés au Palais des congrès est 10 % plus élevée que la moyenne canadienne des centres de congrès ayant un service traiteur à contrat.





De gauche à droite sur la photo : Chrystine Loriaux, Marc Tremblay, Éleine Legault, Mario Poirier, Jacinthe Mauger, Luc Charbonneau et André Saucier.

LA DIRECTION AU 31 MARS 2011

Marc Tremblay

Président-directeur général

André Saucier, CGA

Directeur exécutif des opérations et des finances

Luc Charbonneau

Directeur, développement des affaires et alliances stratégiques

Éleine Legault

Directrice de la production

Chrystine Loriaux, Adm. A.

Directrice du marketing et des communications

Jacinthe Mauger, CRHA

Directrice des ressources humaines

Mario Poirier, ing.

Directeur de la gestion de l'immeuble

L'ÉQUIPE DE GESTION AU 31 MARS 2011

Jacques Allain

Chef de service
Aménagement et manutention

Jean Bérubé

Chef de service
Développement expositions
et projets spéciaux

Robert Charron

Chef de service
Sécurité et services aux usagers

Daniel Comer

Chef de service
Services à la clientèle

Claude Fortier

Chef de produits
Marketing et communications

Raymond Guay

Chef de service
Entretien spécialisé

Michel Huneault

Chef de service
Informatique

Marie-Claude Jacques

Directrice adjointe
Marketing et communications

Nicolas Joël

Directeur adjoint
Production

Lucie Vaillancourt

Contrôleur

Robert Lessard

Chef de service,
relations de travail et gestion
de politiques et programmes
Ressources humaines

Joane Montpetit

Chef de service
Ressources financières

Diane Paquin

Chef de service
Contrats et réglementation

Catherine Paul

Directrice adjointe
Développement des affaires

Marie-Claude Roy

Directrice adjointe
Alliances stratégiques

LA RÉMUNÉRATION DES CINQ PLUS HAUTS SALARIÉS ET MEMBRES DE LA DIRECTION

Nom et fonction	Salaire	Boni ¹
Marc Tremblay, président-directeur général	168 771 \$	–
André Saucier, directeur exécutif des opérations et des finances	128 769 \$	12 014 \$
Luc Charbonneau, directeur développement des affaires et alliances stratégiques	126 695 \$	–
Mario Poirier, directeur de la gestion de l'immeuble	118 343 \$	1 500 \$
Élaine Legault, directrice de la production	115 520 \$	7 073 \$

BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2010-2011 POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010¹

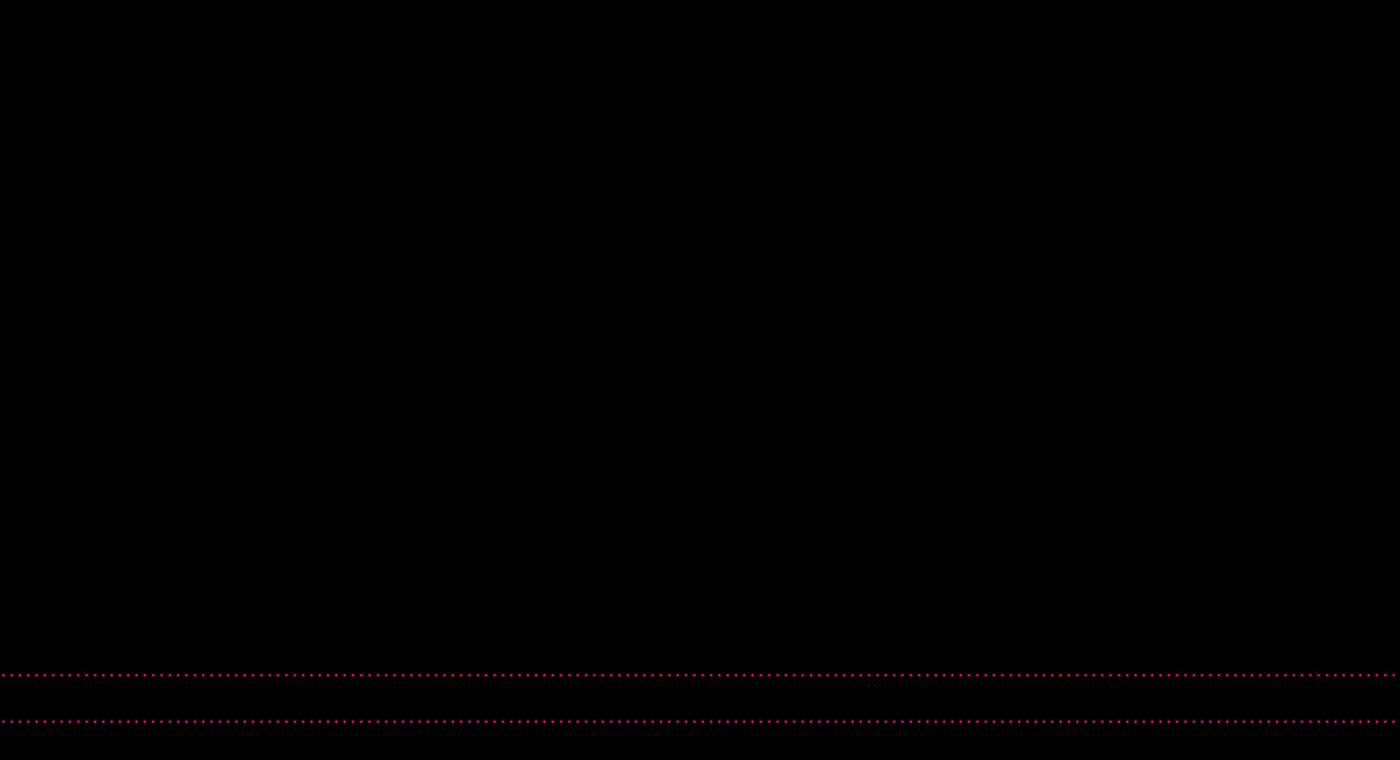
Catégorie	Nombre de bonis au rendement	Montant total
Cadres	14	71 000 \$
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Total	14	71 000 \$

¹ Les bonis ont été versés en mai 2011.

LES RESSOURCES HUMAINES

GARDER LE CAP SUR L'AVENIR DANS UN CLIMAT DE TRAVAIL STIMULANT
DONNÉES GLOBALES





COMMENT RESTER COMPÉTITIF DANS UN
CONTEXTE DE GRANDE CONCURRENCE ?

EN SE MOBILISANT, EN SE SOUTENANT
LES UNS LES AUTRES ET EN DEMEURANT
CRÉATIFS... TEL ÉTAIT LE MESSAGE DE LA
DIRECTION AUX EMPLOYÉS CETTE ANNÉE :

UNE INVITATION À GARDER LE CAP
SUR L'AVENIR DANS UN CLIMAT DE
TRAVAIL STIMULANT.

RÉUNIONS D'ÉQUIPE PÉRIODIQUES,
RENCONTRES FORMELLES DU PRÉSIDENT-
DIRECTEUR GÉNÉRAL AVEC L'ENSEMBLE DU
PERSONNEL, RENCONTRES MENSUELLES
DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
À L'OCCASION DE L'ANNIVERSAIRE
DES EMPLOYÉS, AMÉLIORATION DES AIRES
DE REPAS ET DE REPOS DU PERSONNEL,
SOUTIEN À LA MISE EN PLACE D'UN CLUB
SOCIAL ET MISE EN PLACE DE LA BOÎTE
À IDÉES, L'ANNÉE 2010-2011 A MARQUÉ LE
DÉBUT D'UNE NOUVELLE ÈRE EN MATIÈRE
DE COMMUNICATION INTERNE.



GARDER LE CAP SUR L'AVENIR DANS UN CLIMAT DE TRAVAIL STIMULANT

SONDAGE SUR LA SATISFACTION ET L'ENGAGEMENT DU PERSONNEL

Afin d'élaborer un plan d'action visant à soutenir la performance organisationnelle en lien avec son plan stratégique, la Société a sondé ses employés une première fois l'an dernier afin de connaître leur niveau de satisfaction et d'engagement. L'exercice a été répété cette année, ce qui a permis de mesurer l'écart de satisfaction.

Avec des résultats en nette amélioration, ce deuxième sondage a été très révélateur et a permis de faire certains constats. Une progression significative de 11,6% du pourcentage de satisfaction des employés a permis d'atteindre un résultat de 74,9%. En bref, les employés disent :

- se sentir responsables de la qualité de leur travail ;
- savoir exprimer leur reconnaissance à l'endroit de leurs collègues ;
- être fiers de travailler au Palais ;
- croire qu'il est important d'avoir une évaluation de leur rendement ;
- trouver leur environnement de travail sécuritaire ;
- penser que leurs efforts personnels ont une incidence sur l'atteinte des objectifs du Palais ;
- souhaiter travailler encore longtemps pour le Palais ;
- comprendre ce qu'on attend d'eux dans leur rôle et leurs responsabilités ;
- avoir des relations de travail positives avec leur gestionnaire.

Ayant également comme but d'identifier les points à améliorer, cet exercice aura permis de mieux connaître les défis que doit relever la Société du point de vue de ses employés. Des améliorations appréciables ont été notées en matière de communication et de compétence de la gestion. Un plan d'action a été élaboré dans le but de favoriser un bon climat organisationnel. Des mesures précises destinées à soutenir l'amélioration de la satisfaction du personnel ont été mises en place, notamment :

- l'établissement de communications de qualité ;
- la tenue de rencontres d'équipe périodiques ;
- la valorisation du travail d'équipe ;
- l'expression de la reconnaissance.

LES VALEURS GUIDANT NOS ACTIONS

Cette année, l'accent a été mis sur deux valeurs en ressources humaines.

TRAVAIL D'ÉQUIPE

- Collaborer sans condition entre nous pour mieux nous servir.
- Faire un effort collectif dans la recherche de la satisfaction des clients.
- Favoriser les initiatives ou les idées permettant à la Société de demeurer une organisation performante et compétitive.

RESPECT

- Dans les gestes, les paroles et dans la bonne réalisation du travail.

DÉVELOPPER UNE CULTURE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Selon le nouveau plan stratégique de la Société, le développement d'une culture d'amélioration continue passe par la modernisation et l'optimisation des processus. Ayant comme objectif ultime l'augmentation de la satisfaction de la clientèle, les processus ont été révisés du point de vue du client. La démarche a été centrée autour des activités à valeur ajoutée, de la simplification des processus pour les clients et de l'organisation du travail entre les directions et les services. En 2010-2011, les efforts se sont concentrés sur quatre processus en particulier :

- recherche sectorielle et recherche commerciale ;
- marché des réunions et événements spéciaux ;
- immeuble et approvisionnement ;
- gestion des contrats clients.

Cette démarche rigoureuse et tout aussi créative a été entreprise grâce à un travail d'équipe axé sur les résultats et les actions concrètes.

NOUVELLE BOÎTE À IDÉES : INTÉGRER LES EMPLOYÉS À LA DÉMARCHÉ D'AMÉLIORATION CONTINUE

Les employés ont été invités à soumettre leurs idées pouvant contribuer à atteindre les objectifs stratégiques de la Société. Grâce à un formulaire en ligne sur l'intranet TRANSIT, les employés peuvent communiquer leurs propositions. Les idées recherchées concernent :

- le service à la clientèle ;
- les façons de faire dans les pratiques de travail ;
- les sources de revenus ;
- la réduction des coûts.



Au 31 mars 2011, les 85 idées proposées touchaient l'un ou l'autre de ces objectifs. Du nombre, 10 ont été retenues et réalisées ou sont actuellement en cours de réalisation. Les auteurs des propositions retenues ont fait l'objet d'une action de reconnaissance afin de souligner leur contribution à l'atteinte des objectifs stratégiques de la Société.

DE NOUVELLES STRUCTURES ORGANISATIONNELLES

Au cours de l'année, des actions ont été entreprises dans le but de mettre en place une nouvelle structure de fonctionnement et d'améliorer la performance organisationnelle. Ces changements ont touché la Direction du développement des affaires et la Direction du marketing et des communications. Par ailleurs, on a procédé à la fusion de la Direction de l'exploitation et de la Direction de la production.

DE NOUVEAUX INDICATEURS D'EFFICIENCE

Afin de permettre aux gestionnaires de mieux suivre l'évolution de la performance, la Direction des ressources humaines a travaillé sur des indicateurs d'efficacité et en a partagé les résultats avec l'ensemble des gestionnaires au cours du dernier trimestre de l'année.

UN BILAN POSITIF POUR LE PROGRAMME DE GESTION DE LA PERFORMANCE

Lancé en avril 2009, le programme de gestion de la performance ayant pour thématique « Réussir ensemble » a fait l'objet d'un premier bilan positif en juin 2010. Plus que de guider les employés à l'aide d'objectifs personnalisés et mesurables, ce programme fait en sorte d'améliorer la communication entre les gestionnaires et leurs équipes et crée un environnement favorable aux échanges, aux suivis et à la formation.

L'HARMONISATION DES CONNAISSANCES

Une démarche de mise à niveau et d'harmonisation des connaissances du personnel à l'égard des produits et des services du Palais a été entamée, notamment grâce à la création de nouveaux outils. Cette démarche a été principalement développée par la Direction des ressources humaines en collaboration avec les Directions du développement des affaires et de la production.

FAVORISER LE BIEN-ÊTRE ET L'ÉQUILIBRE DES EMPLOYÉS

Les employés de la Société ont accès à divers programmes, certains en vigueur depuis de nombreuses années, qui les aident à atteindre l'équilibre entre travail et vie privée et à favoriser leur bien-être :

- **Clinique de vaccination contre la grippe saisonnière** : les employés qui le souhaitent peuvent se faire vacciner sur leur lieu de travail.
- **Conditionnement physique** : la Société a des ententes avec des centres de conditionnement physique de façon à permettre à ses employés de bénéficier de tarifs préférentiels.
- **Programme d'aide aux employés** : le personnel régulier qui fait face à des difficultés personnelles ou professionnelles peut se prévaloir de ce programme en vigueur depuis 1991.
- **Programme de vélos en libre-service** : les employés qui ont à se déplacer à proximité du Palais peuvent emprunter l'un des vélos en libre-service mis à leur disposition gratuitement.
- **Horaires variables** : la Société offre à ses employés l'horaire variable avec plages horaires fixes.
- **Programme sur le tabac** : un employé peut obtenir une aide financière pour le remboursement partiel d'un traitement visant à l'aider à cesser de fumer. Par ailleurs, la Société offre un environnement de travail exempt de fumée.

LA PRÉVENTION EN SANTÉ ET EN SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Plusieurs mesures de prévention en santé et en sécurité du travail ont été prises au cours de l'année 2010-2011. Elles concernent les aspects suivants :

■ Réduction des risques d'accident

- Affichage de pictogrammes dans les placards rappelant de remettre en place les plaques recouvrant le caniveau après leur utilisation.
- Amélioration des plaques de caniveau.

■ Réduction des courants d'air froid au Hall Viger

- Ajustement de la vitesse d'ouverture et de fermeture de la porte pour personnes à mobilité réduite.

■ Sensibilisation

- Mise en place d'activités pendant la semaine de la santé et sécurité au travail en avril 2010.

L'ÉQUITÉ SALARIALE

L'exercice du maintien de l'équité salariale a été complété avec succès. Aucun écart n'a été signalé.

LES CONVENTIONS COLLECTIVES

Cette année, la Direction des ressources humaines a poursuivi les négociations menant au renouvellement de deux conventions collectives. Les ententes de principe ont été signées le 7 juillet 2010. Ce travail de négociation s'est fait dans un temps record, soit environ sept mois. Il s'agit de la période de négociation la plus courte dans l'histoire de la Société. La signature officielle des conventions collectives a eu lieu le 1^{er} avril 2011.

LA RECONNAISSANCE DES ANNÉES DE SERVICE DES EMPLOYÉS

Ce sont 31 employés qui ont été honorés cette année pour leurs 5, 10, 15, 20 et 25 années de service. Parmi ceux-ci, 5 employés fêtaient leur 25^e anniversaire à l'emploi de la Société.

DONNÉES GLOBALES

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2010-2011

Nombre total de personnes embauchées



¹ Les données sur l'embauche du personnel régulier n'incluent que les recrutements.

² Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2011

Effectif total



MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

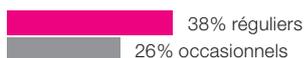
TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2010-2011

Statut d'emploi	Embauche totale 2010-2011	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
Réguliers	15	3	0	0	0	3	20 %
Occasionnels	2	0	0	0	0	0	0 %
Étudiants	–	–	–	–	–	–	–
Stagiaires	–	–	–	–	–	–	–

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI RÉSULTATS COMPARATIFS

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

2008-2009



2009-2010



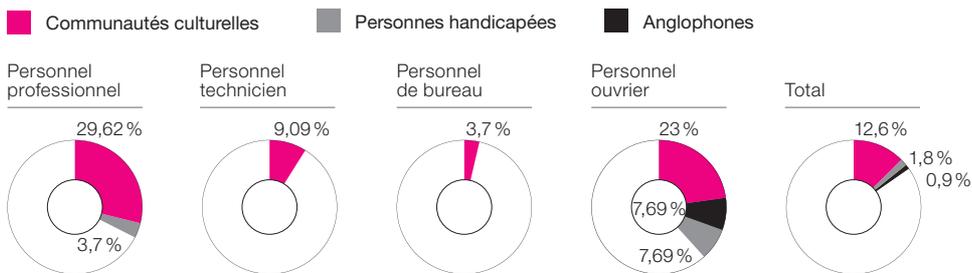
2010-2011



TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

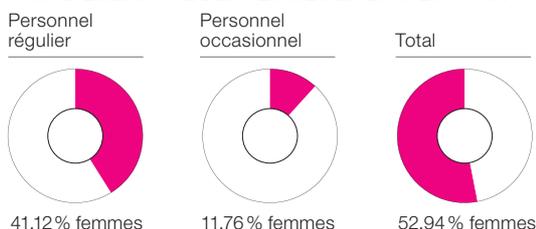
Groupes cibles	2011		2010		2009	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	14	12,61 %	10	9,17 %	10	9,26 %
Autochtones	–	–	–	–	–	–
Anglophones	1	0,90 %	1	0,92 %	1	0,93 %
Personnes handicapées	2	1,80 %	2	1,83 %	1	0,93 %

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER
RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI À LA FIN MARS 2011**

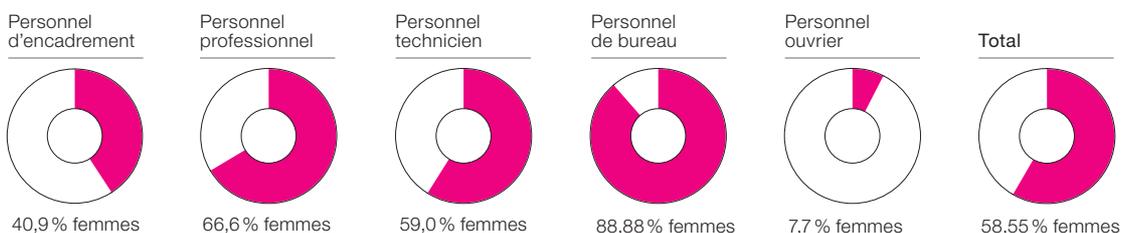


FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2010-2011 PAR STATUT D'EMPLOI



TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER À LA FIN DE MARS 2011



MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	Automne 2010 (cohortes 2011)	Automne 2009 (cohortes 2010)	Automne 2008 (cohortes 2009)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	6		

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 ^{er} avril au 31 mars			1

AUTRES MESURES OU ACTIONS

Mesure ou action	2010-2011	
	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Sensibiliser les employés à l'importance d'intégrer des personnes handicapées dans tous les secteurs d'activité. Note sur Intranet avec liste des activités durant la semaine québécoise des personnes handicapées.	Tous les employés	111

LE SUIVI DU PLAN STRATÉGIQUE 2010-2013

ENJEU 1 : ACCROÎTRE LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES POUR MONTRÉAL
ET TOUT LE QUÉBEC

ENJEU 2 : DIMINUER LA DÉPENDANCE EN MATIÈRE DE FINANCEMENT PUBLIC





Face à un double enjeu — accroître les retombées économiques pour la métropole et le Québec tout en diminuant sa dépendance en matière de financement public —, la Société s'est donné trois orientations stratégiques :

- relancer sa performance commerciale ;
- prendre résolument le virage client ;
- soutenir sa performance organisationnelle.

Les actions menées en 2010-2011, la première année du *Plan stratégique 2010-2013*, se sont inscrites dans le cadre de ces trois orientations.

ENJEU 1 – ACCROÎTRE LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE SES ACTIVITÉS POUR MONTRÉAL ET POUR TOUT LE QUÉBEC

ORIENTATION 1 — RELANCER LA PERFORMANCE COMMERCIALE DU PALAIS

AXE 1.1 — PARTICIPATION SIGNIFICATIVE DU PALAIS DANS LE MILIEU MONTRÉALAIS

OBJECTIF 1.1.1	Établir des ententes avec la majorité des partenaires stratégiques et internationaux de Montréal
CIBLE	20 lettres d'entente par année
INDICATEUR	Nombre de lettres d'entente
RÉSULTATS 2010-2011	15

Compte tenu de la nature des alliances stratégiques, les organisations recherchées sont des partenaires institutionnels, des partenaires municipaux et des universités. L'objectif initial est maintenu à 20 ententes pour 2011-2012.



OBJECTIF 1.1.2	Réaliser un rendez-vous du haut savoir annuel afin de promouvoir l'excellence et de développer le Club des Ambassadeurs
CIBLE	1 événement par année
INDICATEUR	Nombre d'événements réalisés
RÉSULTATS 2010-2011	1 événement

Sous la thématique *Rassembler. Reconnaître. Rayonner*, la première édition du Rendez-vous du Savoir qui a eu lieu les 20 et 21 octobre 2010 au Palais a été couronnée de succès. Fruit de la collaboration de six organismes — le Palais des congrès de Montréal, la Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM), la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ), la Conférence régionale des élus (CRÉ) de Montréal, Montréal International et la Ville de Montréal — le Rendez-vous du Savoir avait pour objectif de souligner la richesse collective créée par le milieu universitaire. Ce fut l'occasion d'établir des ponts additionnels entre les universités et la communauté d'affaires, ainsi que de raffermir les liens entre les étudiants (québécois et internationaux) et le Québec. Les différentes activités qui composaient ce programme réparti sur deux jours ont connu une belle affluence :

- Fête d'accueil des étudiants internationaux :
1 500 participants
- Remise de bourse Desjardins : 175 participants
- Déjeuner-causerie de la CCMM :
350 participants
- Journée du Savoir CREPUQ : 90 participants
- Concours des Chercheurs étoiles :
5 dossiers sélectionnés parmi les
46 candidatures soumises par 14 universités
- Gala Reconnaissance : 666 participants.

Dans le cadre de cet événement, un sondage réalisé par la CCMM, en partenariat avec Léger Marketing, révélait entre autres que :

- Plus de la moitié (53 %) des entreprises interrogées ont collaboré avec des établissements universitaires au cours des trois dernières années. Les principaux types de collaboration sont l'accueil de stagiaires (39 %), la recherche collaborative (9 %) et les dons aux universités (9 %).
- La grande majorité (83 %) des entreprises ayant collaboré avec des établissements universitaires au cours des trois dernières années ont l'intention de poursuivre cette collaboration, alors que seulement 8 % des entreprises qui n'ont pas collaboré ont l'intention de le faire dans les années à venir.

Les partenaires du Rendez-vous du Savoir ont conclu la première édition de l'événement en s'engageant à maintenir cette rencontre annuelle pour favoriser une meilleure convergence entre les milieux universitaire et des affaires. L'accroissement de la qualité et du nombre de collaborations entreprises-universités aura un impact significatif tant sur la formation de nouveaux talents que sur la performance des entreprises québécoises.

La deuxième édition du Rendez-vous du Savoir aura lieu du 5 au 7 octobre 2011 au Palais.

LE CLUB DES AMBASSADEURS : UNE ALLIANCE DES PLUS STRATÉGIQUES

Depuis 25 ans, le Palais compte sur l'engagement et le dévouement extraordinaires de personnalités vouées au développement intellectuel, social et économique du Québec. Ces bâtisseurs du développement de Montréal et du Québec, le Palais les honore à titre d'Ambassadeur accrédité. Cette année, sept nouveaux Ambassadeurs ont été intronisés dans le cadre du Gala Reconnaissance, qui a souligné le 25^e anniversaire du Club tout en clôturant la première édition du Rendez-vous du Savoir. À cette occasion, il y a eu passation des pouvoirs, D^r Jacques Corcos cédant la présidence à D^r Pavel Hamet.

Intermédiaires privilégiés dans la recherche d'alliances stratégiques, ces Ambassadeurs sont des alliés essentiels du Palais au sein des universités et du monde des affaires. C'est pourquoi ces collaborateurs sont mis à contribution pour cibler des alliances stratégiques et appuyer les démarches entreprises

pour attirer des événements majeurs. Un projet pilote, présidé par l'Ambassadeur accrédité Hany Mustapha, a d'ailleurs vu le jour avec la constitution du *Comité événements majeurs – Aérospatiale* dont la mission est d'accroître le rayonnement de l'industrie aérospatiale de la métropole en favorisant la venue et la création d'événements d'envergure au Palais.

Par ailleurs, afin d'arrimer ses activités de réseautage aux axes définis dans le plan stratégique, le Club s'est doté d'un plan d'action 2011-2013 basé sur trois orientations :

- attraction et soutien de la relève ;
- développement d'alliances stratégiques ;
- privilèges et reconnaissance.

Créé en 1985, le Club des Ambassadeurs compte plus de 280 membres.



ORIENTATION 1 – RELANCER LA PERFORMANCE COMMERCIALE DU PALAIS
AXE 1.2 – DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES – MARCHÉ DES CONGRÈS

OBJECTIF 1.2.1	Confirmer 180 congrès, dont 86 congrès internationaux et américains, pour les 5 prochaines années
CIBLE	166 congrès d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Nombre de congrès confirmés
RÉSULTATS 2010-2011	123 congrès confirmés, dont 37 congrès internationaux, 34 congrès américains, 21 congrès canadiens et 31 congrès québécois, soit 74 % de la cible atteinte

Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011, la Société a réalisé une belle performance en confirmant 31 congrès, qui viennent s'ajouter aux 92 déjà confirmés pour la période de 2010 à 2015. Le marché des congrès a fait l'objet de plusieurs campagnes de marketing ciblées selon les territoires géographiques pour soutenir les efforts de vente (voir les détails à la page 39). La Société a également renouvelé sa participation à la campagne Affaires de Tourisme

Montréal sur les marchés congrès et « corporatif » au Canada, aux États-Unis et à l'international. Pour stimuler le marché américain en particulier, la Société s'est associée à Tourisme Montréal pour signer une entente d'une durée de trois ans avec la PCMA (Professional Convention Management Association) dans le but d'obtenir de la visibilité dans le cadre des événements de formation, des rassemblements et des publications de cette association.

LE MONDIAL DU JEU VIDÉO, UNE INITIATIVE DU PALAIS

En décembre 2010, la direction a annoncé son intention d'organiser, dès l'été 2012, un premier « Mondial du jeu vidéo », en pleine saison touristique. Le projet, en constante évolution pendant ces derniers mois, est sur le point de se concrétiser.

Pour appuyer la relance de sa performance commerciale, le Palais entend ainsi générer des projets en soutien aux créneaux d'excellence reconnus de l'économie québécoise, dont l'industrie des jeux vidéo.

OBJECTIF 1.2.2	Produire un minimum de 143 candidatures ou propositions distinctives et compétitives, mettant en valeur les atouts de Montréal, sur 3 ans
CIBLE	143 candidatures ou propositions d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Nombre de candidatures ou de propositions présentées pour des congrès internationaux et américains
RÉSULTATS 2010-2011	71 candidatures pour des congrès, dont 21 congrès internationaux et 50 congrès américains, soit 50 % de la cible atteinte

OBJECTIF 1.2.3	Conclure des alliances stratégiques pour cibler des événements internationaux potentiels sur 3 ans
CIBLE	44 événements potentiels d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Nombre d'événements internationaux potentiels
RÉSULTATS 2010-2011	10 événements internationaux ont été ciblés, dont 2 confirmés. 26 événements ont été ciblés sur les autres marchés.

DES DÉMARCHES STRATÉGIQUES FRUCTUEUSES EN COLLABORATION AVEC LA VILLE DE MONTRÉAL

Des efforts de sensibilisation de l'administration municipale ont été entrepris avec succès. En effet, selon le protocole d'accueil qui a été établi, les participants à des événements ciblés seront invités à une réception à l'Hôtel de Ville en présence du maire ou d'un élu. C'est une façon de plus pour la Ville de démontrer son engagement envers l'industrie touristique.

Par ailleurs, la Société est représentée sur le comité du 375^e anniversaire de Montréal, prévu en 2017. Elle participe donc à des rencontres stratégiques telle Montréal Design, qui visent à faire de 2017 une année extraordinaire sur le plan des congrès. La Société se trouve au cœur de la mobilisation des forces de la métropole.

ORIENTATION 1 – RELANCER LA PERFORMANCE COMMERCIALE DU PALAIS

AXE 1.3 – DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES – MARCHÉ DES EXPOSITIONS NORD-AMÉRICAINES

OBJECTIF 1.3.1 (modifié)	Confirmer 135 expositions générant prioritairement des retombées économiques pour les 3 prochaines années
CIBLE	135 expositions d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Nombre d'expositions confirmées
RÉSULTATS 2010-2011	93 expositions confirmées, dont 48 expositions commerciales et 45 expositions publiques, soit 69 % de la cible atteinte

La Société passe résolument à l'action sur ce marché. Cette année, le marché des expositions a fait l'objet d'une campagne de marketing ciblée, une première dans l'histoire de la Société (voir les détails à la page suivante.)



2010-2011 : LANCEMENT DE CAMPAGNES DE MARKETING RELATIONNEL SUR DIFFÉRENTS MARCHÉS

Cette année, afin de relancer sa performance commerciale, la Société a mis en œuvre des stratégies et des tactiques qui lui ont permis d'entrer en contact avec des clients potentiels très ciblés. Toutes les actions entreprises par la Direction du marketing et des communications visaient à accroître la visibilité de la Société et à soutenir les efforts de vente. Deux nouveaux postes ont d'ailleurs été créés à cet égard : le poste de directrice adjointe et le poste de chef de produits.

WHY MONTRÉAL?

Campagne de marketing relationnel ciblant des clients potentiels provenant de l'Amérique du Nord. En collaboration avec Tourisme Montréal, cette campagne réunissait toutes les raisons pour choisir la destination et tous les atouts du Palais.

DONNEZ UNE NOUVELLE TOURNURE À VOS ÉVÉNEMENTS

Campagne de marketing relationnel en deux temps auprès de clients potentiels du Québec et ciblant des événements d'envergure de 800 personnes et plus. Élaborée en collaboration avec la Direction de la production, cette campagne se caractérisait par l'intégration de solutions tarifaires et d'espaces uniques. Il s'agissait notamment de présenter le Palais sous un nouvel angle, notamment en mettant en vedette la nouvelle terrasse.

EXPOSANT⁴

Campagne de marketing relationnel jumelant l'utilisation de médias web et d'imprimés, et destinée à des clients potentiels canadiens et américains.

Par cette première offensive sur le marché des expositions en Amérique du Nord, le Palais voulait se faire connaître comme un centre parfaitement adapté aux expositions qui souhaitent se démarquer dans un environnement vibrant d'activités. Pleins feux sur des espaces polyvalents redéfinis et un environnement technologique d'avant-garde sur un fond ludique de blocs à assembler.

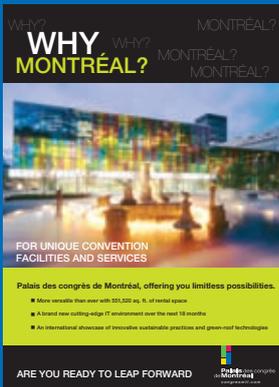
MONTRÉAL⁴

Campagne de marketing relationnel intégrant l'utilisation de médias web et imprimés, et destinée à une clientèle potentielle provenant du Canada.

TRANSPARENCE

Envoi d'un objet promotionnel à des clients potentiels européens ciblés par la campagne Transparence de l'année précédente afin de simplement garder le contact avec eux.

Le retour sur ces campagnes lancées au cours de l'année 2010-2011 a été excellent. Les résultats seront toutefois connus au cours des années à venir.



ORIENTATION 1 – RELANCER LA PERFORMANCE COMMERCIALE DU PALAIS
AXE 1.4 – AUGMENTATION DU TAUX D'OCCUPATION ET DES REVENUS

OBJECTIF 1.4.1	Augmenter le taux d'occupation des espaces locatifs
CIBLE	+ 15% d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Taux d'occupation des espaces locatifs
RÉSULTATS 2010-2011	+ 9% au 31 mars 2011
OBJECTIF 1.4.2	Augmenter les revenus autonomes sur trois ans
CIBLE	+ 20% d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Total des revenus autonomes
RÉSULTATS 2010-2011	+ 13,4% au 31 mars 2011

DU FLAMENCO POUR DYNAMISER LA GALERIE COMMERCIALE

Afin d'offrir plus de visibilité à sa galerie commerciale, la Société a présenté un concert du virtuose de la musique flamenco, l'artiste argentin Jorge Martinez, dans le cadre de la 2^e édition de l'événement Les concerts Midi du Quartier international. En plus de dynamiser la galerie commerciale, cette action aura permis à la Société d'affirmer son engagement envers la communauté d'une façon toute musicale.

ORIENTATION 2 – PRENDRE RÉSOLUMENT LE VIRAGE CLIENT
AXE 2.1 – DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE DISTINCTIVE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

OBJECTIF 2.1.1	Augmenter le taux général de satisfaction de la clientèle sur trois ans
CIBLE	90% d'ici le 31 mars 2013 (+ 3%)
INDICATEUR	Taux général de satisfaction de la clientèle
RÉSULTATS 2010-2011	88% au 31 mars 2011 (+ 1%)

Il s'agit du taux de satisfaction de la clientèle le plus élevé dans l'histoire de la Société. Il est à noter que l'accompagnement aux clients remporte les résultats les plus élevés avec près de 95%. En 2010-2011, les superviseurs au service d'accueil ont reçu une formation sur leur rôle de leader dans le développement d'une culture de service à la clientèle, avec pour objectif ultime d'améliorer l'expérience des clients à leur contact. Dans un

Palais qui souhaite offrir une expérience sans limite à ses clients et contribuer à améliorer leur image de marque, le rôle de conseil et de soutien est primordial. Il aide les clients à se dépasser en leur permettant de s'approprier les espaces du Palais. Les résultats de l'enquête de satisfaction démontrent l'excellence de l'accompagnement offert aux clients, avant comme après la signature du contrat.

OBJECTIF 2.1.2	Établir des processus de travail intégrés (entre les différentes équipes des ventes, du marketing, de Tourisme Montréal et des hôtels) afin de répondre dans un délai de 48 heures aux demandes d'offres sur le marché américain, de façon distinctive et stratégiquement compétitive
CIBLE	48 heures
INDICATEUR	Délai de réponse aux demandes d'offres sur le marché américain
RÉSULTATS 2010-2011	24 heures dans la majorité des cas

Le nouveau processus intègre la mise en place d'une boîte de courriel dédiée à ces demandes provenant de Tourisme Montréal. Les messages sont ainsi dirigés vers le bon intervenant sans délai.

OBJECTIF 2.1.3	Aligner l'organisation afin d'offrir des services intégrés aux clients
CIBLE	Modifier la structure organisationnelle d'ici le 31 décembre 2010
INDICATEUR	Taux d'implantation de la nouvelle structure organisationnelle
RÉSULTATS 2010-2011	100 %

À la suite de la fusion des Directions de la production et de l'exploitation en mai 2010, le poste de chef de service, Service à la clientèle a été créé dans le but de coordonner le virage client. Le poste de directeur adjoint de la production a également été créé pour superviser l'accompagnement des clients. Par

ailleurs, le nouvel organigramme prévoit la mise en place d'un groupe d'experts issus des directions des ventes, de la production et du marketing, travaillant de façon intégrée afin d'offrir un meilleur service aux clients en répondant de façon efficace à leurs demandes.

ORIENTATION 2 – PRENDRE RÉSOLUMENT LE VIRAGE CLIENT

AXE 2.2 – SOUTIEN TECHNOLOGIQUE D'AVANT-GARDE POUR LES CLIENTS ET LES CONGRESSISTES

OBJECTIF 2.2.1	Mettre en ligne des produits et services distinctifs pour les clients d'ici un an
CIBLE	100 % des services offerts en ligne d'ici le 31 décembre 2010
INDICATEUR	Pourcentage de services en ligne
RÉSULTATS 2010-2011	90 % des services offerts en ligne au 31 mars 2011

Une analyse comparative de sites Internet a été réalisée en vue d'une mise en ligne de produits et de services distinctifs.

LE PALAIS ENTRE DANS L'ÈRE 2.0

Afin de capter l'attention d'une clientèle branchée, le Palais est maintenant présent dans quatre réseaux sociaux : LinkedIn, Facebook, Twitter et Youtube. La prochaine étape prévue est l'intégration des médias sociaux dans les stratégies de vente.

Par ailleurs, la Société a opté pour une solution 100 % web pour sa carte de Noël 2010. De cette façon, elle s'est servi d'un outil de communication traditionnel pour transmettre un message d'écoresponsabilité, faire la promotion de ses services et de la mission d'un organisme sans but lucratif (qui est aussi client du Palais) ainsi qu'encourager la participation des destinataires de la carte.

OBJECTIF 2.2.2	Mettre en place un environnement technologique d'avant-garde et productif pour les congressistes d'ici 2 ans
CIBLE	100 % des applications technologiques déployées d'ici le 31 décembre 2011
INDICATEUR	Pourcentage d'applications technologiques déployées
RÉSULTATS 2010-2011	<ol style="list-style-type: none">1. Définition de la vision technologique2. Autorisation du projet par le conseil d'administration3. Réalisation de la phase 1 du projet d'ici 12 mois

La nouvelle vision technologique du Palais est basée sur l'expérience client. Visant à répondre aux besoins des diverses clientèles et des fournisseurs, en adéquation avec les processus d'affaires du Palais, cette vision permettra de positionner le Palais parmi les leaders mondiaux. Le projet s'échelonne sur une période de 24 mois répartis en deux phases. La phase 1 est motivée par une échéance incontournable : la tenue du 18^e Congrès mondial sur les technologies de l'information (WCIT 2012), qui attirera 2 000 délégués au Palais du 20 au 25 octobre 2012. Pour répondre aux

besoins du WCIT 2012 et des autres congrès, la Société souhaite offrir un réseau puissant et performant. Les changements prévus auront un impact immédiat sur l'expérience événementielle des congressistes. Parmi les actions en cours de réalisation : l'installation d'un centre de téléprésence à la fine pointe des technologies, le développement d'une application mobile sur les différents services du Palais, des services de webcasting, un dispositif d'affichage dynamique, des bornes interactives et une plateforme web transactionnelle.

ORIENTATION 2 – PRENDRE RÉSOLUTION LE VIRAGE CLIENT
AXE 2.3 – DÉVELOPPEMENT DURABLE EXEMPLAIRE

OBJECTIF 2.3.1	Mettre en place 5 actions significatives par année pour confirmer le leadership du Palais dans le développement durable
CIBLE	15 actions réalisées d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Nombre d'actions réalisées
RÉSULTATS 2010-2011	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nouveau programme pour encadrer les organisateurs dans leur démarche écoresponsable 2. Aménagement d'un potager sur la Terrasse du Palais 3. Mise en place d'un processus de compostage intégré aux opérations des cuisines du Palais 4. Autorisation de la phase 2 du programme en économie d'énergie 5. Établissement d'un programme pour l'obtention de la certification LEED BE E&E 6. Obtention d'une subvention de l'INSPQ pour l'aménagement d'un toit vert en 2011

Ces actions sont décrites en détail dans la section réservée au développement durable dans le présent document. À noter que la majorité des événements tenus au Palais prévoient des actions écoresponsables et font de la sensibilisation.

LES FOURNISSEURS DU PALAIS EMBÔTENT LE PAS DE LA PERFORMANCE ET DU VIRAGE CLIENT

Capital Traiteur, fournisseur exclusif des services alimentaires du Palais, a réalisé une performance exceptionnelle en 2010-2011. L'automne 2010 a été particulièrement chargé avec 376 625 repas servis du 1^{er} septembre au 31 décembre. À souligner en particulier les 1^{er} et 2 novembre qui affichaient complets avec 110 fonctions alimentaires individuelles, pour un total de 29 413 repas servis au cours de 2 jours très intenses !

Par ailleurs, après avoir procédé à un appel d'offres public, la Société a renouvelé son entente avec la firme AVW-TELAV comme fournisseur officiel de services et d'équipement audiovisuels et d'interprétation simultanée. Cette entente d'une durée initiale de cinq ans mise sur le réseau d'AVW-TELAV — membre du groupe Freeman qui produit 10 000 réunions et événements spéciaux de même que 3 000 expositions par année en Amérique du Nord— pour contribuer au positionnement international du Palais comme centre technologique des plus performants, tout en offrant à la clientèle une expérience inégalée.



ENJEU 2 — LA NÉCESSITÉ DE DIMINUER SA DÉPENDANCE EN MATIÈRE DE FINANCEMENT PUBLIC

ORIENTATION 3 — SOUTENIR LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

AXE 3.1 — MODERNISATION ET OPTIMISATION DES PROCESSUS DE TRAVAIL

OBJECTIF 3.1.1	Implanter un projet d'amélioration continue afin d'augmenter l'efficacité et l'efficience des processus de travail
CIBLE	100 % du projet implanté d'ici le 31 décembre 2011
INDICATEUR	Taux d'implantation du projet
RÉSULTATS 2010-2011	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définition de la structure de la démarche 2. Formation de base des gestionnaires 3. Mobilisation des employés 4. Révision de 4 processus de travail

Le projet d'optimisation des processus a pour but d'améliorer la satisfaction de la clientèle, de se concentrer sur les activités à valeur ajoutée, de simplifier les processus pour le client et les différentes directions et d'améliorer la communication entre les services. Les activités du comité, qui regroupe des membres

de différentes directions, ont débuté le 1^{er} novembre 2010. Neuf projets d'optimisation ont été soumis, quatre ont été retenus dans les secteurs suivants : recherche commerciale et sectorielle, marché des réunions et autres événements, approvisionnement de l'immeuble, gestion des contrats des clients.

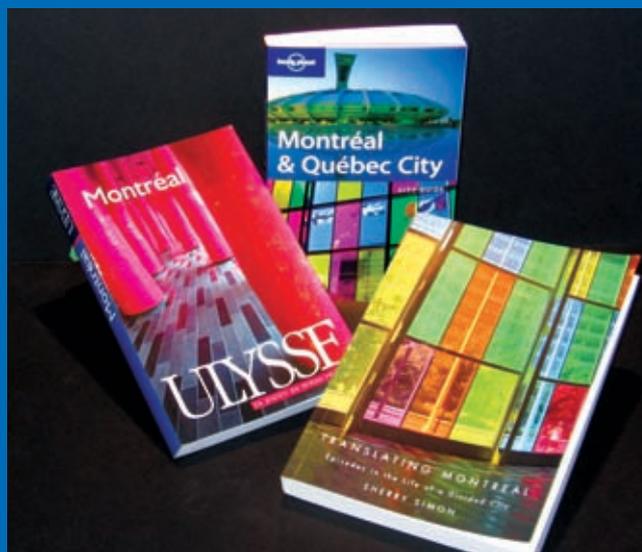
LE PALAIS DANS LES MÉDIAS

L'architecture à la fois transparente et colorée du Palais n'a pas fini d'attirer l'attention des médias du monde entier et celui-ci fait décidément partie des nouveaux symboles architecturaux associés à Montréal, comme en fait foi l'utilisation de photos de notre immeuble sur la page couverture de prestigieux guides touristiques. En effet, les guides LonelyPlanet, Hachette et Ulysse ont opté pour la façade de verre multicolore et la forêt d'arbres de béton rose du *Jardin Nature légère* pour illustrer leurs plus récentes éditions sur Montréal.

Le Palais tient également la vedette de plusieurs articles sur Montréal en tant que destination touristique, parus récemment dans des publications internationales comme le *Wallpaper City Guide Montréal*, le guide *Voyage d'affaires au Québec* et le *Guide vert du Québec* de Michelin. Enfin, il tient l'affiche sur la page couverture d'un recueil de textes intitulé *Le goût de Montréal*, publié aux éditions Mercure de France, en plus de figurer parmi les beautés citées dans *Les 1001 merveilles de l'architecture qu'il faut avoir vues dans sa vie*.

Afin d'optimiser le traitement de la couverture médiatique, la Société s'est dotée d'un nouvel outil qui permet de dégager des rapports statistiques intéressants. Il en découle une analyse fine et efficace des retombées médiatiques.

Par ailleurs, la Société a traité près de 60 demandes de tournage pendant l'année. La preuve que le Palais est devenu un icône du paysage montréalais.



OBJECTIF 3.1.2	Réduire le ratio des dépenses d'administration sur les revenus sur 3 ans
CIBLE	- 10% d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Ratio des dépenses administratives sur les revenus
RÉSULTATS 2010-2011	- 4,19% au 31 mars 2011

Un processus et des suivis budgétaires rigoureux ont permis à la Société d'atteindre 42% de son objectif dès la première année. De plus, la politique de réduction des dépenses respectant les objectifs du Plan d'action 2010-2014 du gouvernement, qui a été élaborée et mise en œuvre, contribuera à l'atteinte de l'objectif.

ORIENTATION 3 – SOUTENIR LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

AXE 3.2 – ORGANISATION EFFICACE ET EFFICIENTE DES DIRECTIONS DES VENTES, DU MARKETING ET DE LA PRODUCTION

OBJECTIF 3.2.1	Diminuer le ratio des dépenses de ventes et de marketing sur les ventes sur 3 ans
CIBLE	Atteindre 10% d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Ratio des dépenses de ventes et de marketing sur les revenus
RÉSULTATS 2010-2011	10,85% au 31 mars 2011

ORIENTATION 3 – SOUTENIR LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

AXE 3.3 – SATISFACTION DES EMPLOYÉS

OBJECTIF 3.3.1	Améliorer les principales mesures de satisfaction des employés requises pour une organisation performante
CIBLE	+ 5% du taux de satisfaction par année à compter de 2011-2012
INDICATEUR	Augmentation annuelle du taux de satisfaction des employés
RÉSULTATS 2010-2011	+ 11,6% d'augmentation par rapport à 2009-2010

Les résultats de l'enquête de satisfaction des employés démontrent une réelle amélioration par rapport à l'année dernière. Les détails sont décrits dans la section Ressources humaines du présent document.

ORIENTATION 3 – SOUTENIR LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

AXE 3.4 – PLANIFICATION DE L'ÉVOLUTION DE L'OFFRE

OBJECTIF 3.4.1	Compléter la planification de l'évolution de l'offre du Palais
CIBLE	100% des études complétées d'ici le 31 décembre 2012
INDICATEUR	Nombre d'études complétées
RÉSULTATS 2010-2011	<ol style="list-style-type: none"> 1. Révision des espaces en vue de leur optimisation 2. Accueil d'une première exposition dans la Galerie commerciale 3. Aménagement d'un chapiteau sur la Terrasse du Palais 4. Élaboration d'un plan directeur pour le développement des toitures

UN PALAIS À REDÉCOUVRIR GRÂCE À UNE NOUVELLE CONFIGURATION DE SES ESPACES

En 2002, le Palais a doublé de superficie. En 2010, l'heure était à la redéfinition de ses espaces. Une nouvelle configuration élaborée au cours de l'année a permis de mettre à la disposition de la clientèle des espaces uniques, dont la galerie commerciale et les quatre terrasses, et d'augmenter de 66% la superficie locative.

551 520 pi² (51 280 m²) d'espace en location, dont :

- 113 salles et espaces
- Espace pour expositions : 498 874 pi² (46 347 m²) et 1 950 kiosques
- Salles de réunion : 362 077 pi² (33 638 m²)
- Salles de réception : 543 954 p² (50 535 m²)
- Salles VIP : 5 705 pi² (530 m²)
- Salles de bal (3) : 115 040 pi² (10 688 m²)
- Terrasses (4) : 48 537 pi² (4 509 m²)
- Bureaux : 13 271 pi² (1 233 m²)

Plus...

- Projets en développement — toits verts : 144 386 pi² (13 416 m²)



Quelque 12 000 visiteurs ont fait le plein de cadeaux de Noël et découvert la foule de produits originaux et de qualité proposés par plus de 70 exposants dans une ambiance chaleureuse. Le Marché Casse-Noisette des Grands Ballets Canadiens de Montréal a été le premier événement à occuper les espaces de la galerie commerciale, du 25 novembre au 5 décembre 2010. L'expérience a été concluante et l'événement se répétera en 2011.



Ensoleillée, la Terrasse du Palais (19 575 pi²) est partiellement recouverte en saison par un chapiteau. Un lieu unique à Montréal pour des événements d'envergure.



La valorisation des toits du Palais fait partie des objectifs de la Société.

SURVOL DE L'ANNÉE EN QUELQUES IMAGES



ÉVÉNEMENTS TENUS EN 2010-2011

TYPE D'ÉVÉNEMENT	NOMBRE	PARTICIPANTS	NUITÉES	RETOMBÉES ÉCONOMIQUES
Congrès internationaux	11	41 995	141 893	95 342 371 \$
Congrès américains	3	13 453	25 590	29 577 427 \$
Congrès canadiens	6	18 400	23 855	20 591 358 \$
Congrès québécois	10	31 291	12 035	27 559 345 \$
Expositions commerciales	19	60 022	2 800	52 345 760 \$
Expositions publiques	24	321 367	0*	0* \$
Réunions	187	69 931	660	0* \$
Galas et événements spéciaux	90	75 370	130	0* \$
TOTAL	350	631 829	206 963	225 416 261 \$

* Données non comptabilisées

ENTENTES CONCLUES EN 2010-2011

TYPE D'ÉVÉNEMENT	NOMBRE	PARTICIPANTS	NUITÉES	RETOMBÉES ÉCONOMIQUES
Congrès internationaux	13	27 700	61 809	70 779 362 \$
Congrès américains	12	33 700	56 452	82 769 176 \$
Congrès canadiens	7	7 700	13 840	13 766 884 \$
Congrès québécois	15	39 600	7 675	28 751 401 \$
Expositions commerciales	28	82 508	18 688	55 549 661 \$
Expositions publiques	28	257 125	0*	0* \$
Réunions	190	76 455	1 394	0* \$
Galas et événements spéciaux	104	101 210	5 462	0* \$
TOTAL	397	625 998	165 320	251 616 484 \$

* Données non comptabilisées

PERFORMANCE GLOBALE

350 événements

19 M\$ en revenus autonomes

631 829 participants

225,4 M\$ de retombées économiques pour Montréal et le Québec

UN RECORD DE PERFORMANCE

Jamais la Société n'a connu une telle performance depuis son ouverture en 1983. Les résultats récoltés en 2010-2011 sont d'autant plus remarquables que la Société évolue sur trois marchés distincts :

- les congrès, qui se répartissent en congrès internationaux, américains, canadiens et québécois ;
- les expositions, qui regroupent les expositions commerciales et les expositions publiques ;
- les réunions et autres événements, qui incluent diverses réunions, des galas et des événements spéciaux.

La performance globale de la Société découle donc de la somme des résultats obtenus sur ces trois marchés évoluant dans des contextes différents. Ils ont toutefois un point commun : la concurrence y est vive.

Ces excellents résultats sont le fruit d'une conjonction de facteurs :

- la relance économique a eu des retombées au sein de l'industrie ;
- l'efficacité des nouvelles stratégies de vente et de marketing, et des efforts ciblés déployés par la Société et ses partenaires dans la promotion de Montréal a été ressentie sur les différents marchés ;
- la consécration de Montréal comme première destination pour les rencontres associatives internationales en Amérique du Nord selon le

classement 2009 de l'International Congress and Convention Association (ICCA) a confirmé la réputation de la métropole comme grande ville internationale ;

- la désignation du Palais comme finaliste du prix APEX 2009, à titre de meilleur centre de congrès au monde a renforcé le rayonnement de la Société à l'étranger ;
- le dynamisme de l'équipe du Palais, incluant son conseil d'administration, a permis de réaliser de plus en plus d'événements.

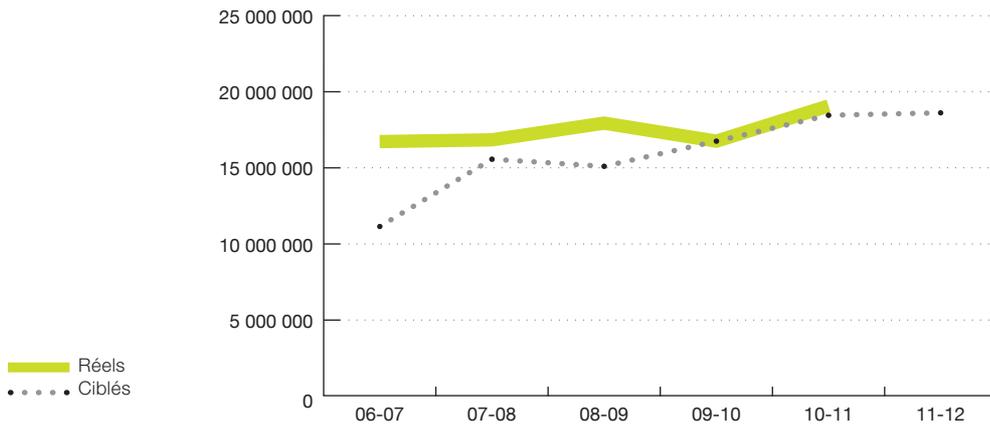
LES RÉSULTATS EN BREF

En 2010-2011, la Société a accueilli 350 événements, une performance inégalée dans son histoire, avec 83 événements de plus que l'année précédente. Au chapitre des revenus autonomes, ce fut une année record avec plus de 19 millions de dollars. Record également en ce qui touche les 206 983 nuitées enregistrées. En ce qui concerne le nombre total des participants, il a atteint 631 829, la meilleure performance depuis 2004-2005. Les retombées économiques, quant à elles, se sont élevées à 225,4 millions de dollars, soit la 2^e meilleure performance de l'histoire de la Société après le sommet de 249,7 millions atteint en 2005-2006.

DES CLIENTS PLUS SATISFAITS QUE JAMAIS

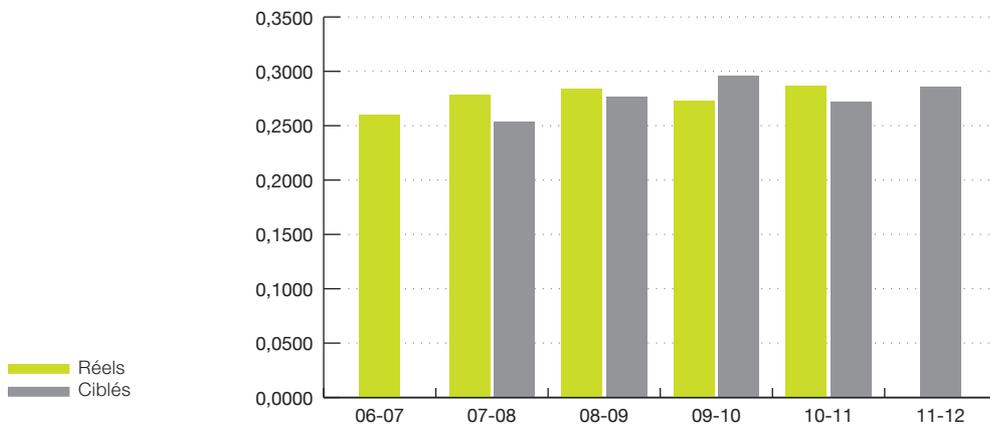
Le taux de satisfaction de la clientèle en 2010-2011 a atteint un niveau record de 88 %, en hausse par rapport à l'année dernière. Le professionnalisme du personnel est le sujet qui a remporté les notes les plus élevées, soit entre 91,6 % et 95 %, selon les fonctions. À noter que le taux de participation de la clientèle au sondage de satisfaction s'établit à 36 %, le plus haut taux atteint depuis la création de ce sondage.

**TOTAL DES REVENUS AUTONOMES
DE 2006-2007 À 2011-2012**



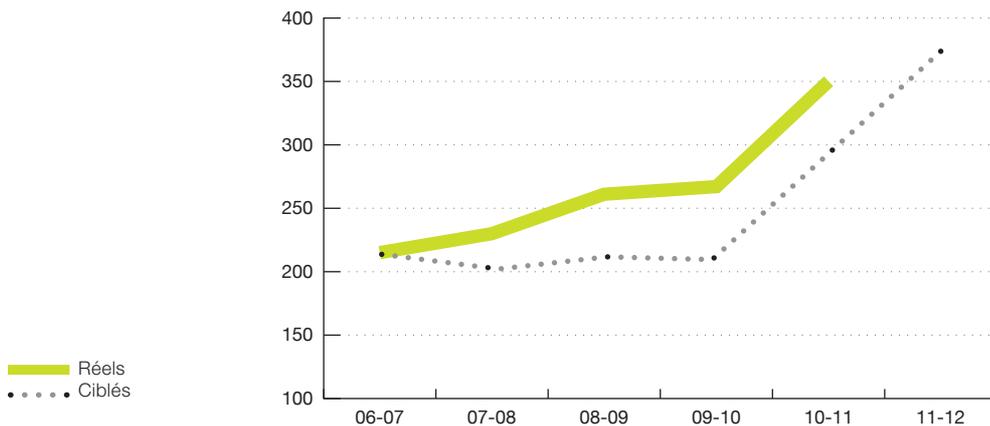
En 2010-2011, le total des revenus autonomes dépasse 19 millions de dollars, un sommet inégalé dans l'histoire de la Société. Une performance notable après la baisse enregistrée en 2009-2010.

**TOTAL DES REVENUS AUTONOMES AU PI²
DE 2006-2007 À 2011-2012**



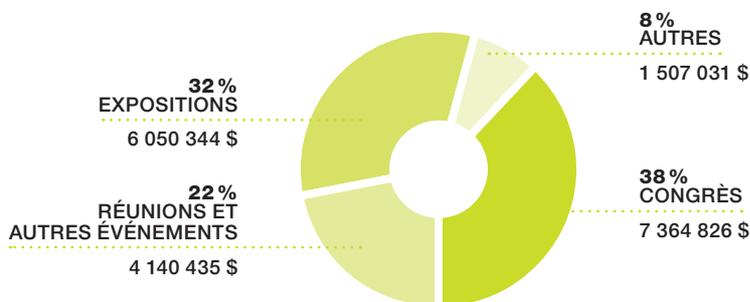
Les revenus autonomes au pi² ont enregistré une hausse de 5,02 % par rapport à l'année dernière.

NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2006-2007 À 2011-2012



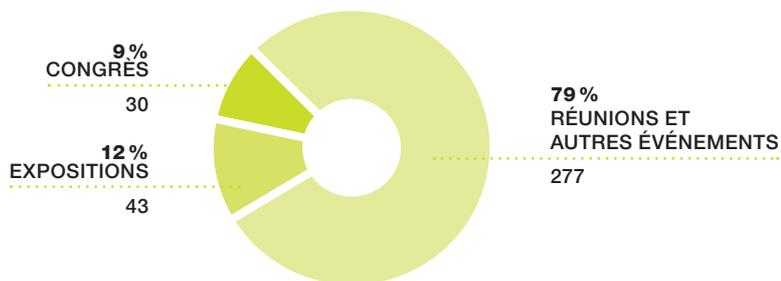
En hausse constante depuis cinq ans, le nombre total d'événements a fait un bond de 31 % en 2010-2011.

RÉPARTITION DES REVENUS AUTONOMES PAR MARCHÉ EN 2010-2011



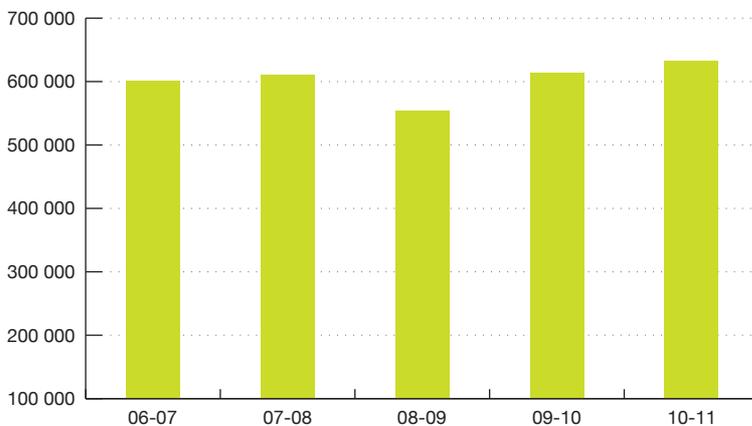
Ensemble, les marchés des congrès et des expositions sont à l'origine de 70 % des revenus autonomes de la Société. Le marché des congrès est en hausse, occupant une part de 38 % du total des revenus, alors que le marché des expositions connaît une baisse de 6 % par rapport à l'année dernière pour atteindre 32 % du total des revenus autonomes. Le marché des réunions et autres événements continue sa croissance, avec 22 % des revenus autonomes.

RÉPARTITION DES ÉVÉNEMENTS PAR MARCHÉ EN 2010-2011



De loin, avec 277 réunions, galas et événements spéciaux, le marché des réunions et autres événements domine pour le nombre d'événements tenus, passant de 73 % l'année dernière à 79 % en 2010-2011.

TOTAL DU NOMBRE DE PARTICIPANTS DE 2006-2007 À 2010-2011



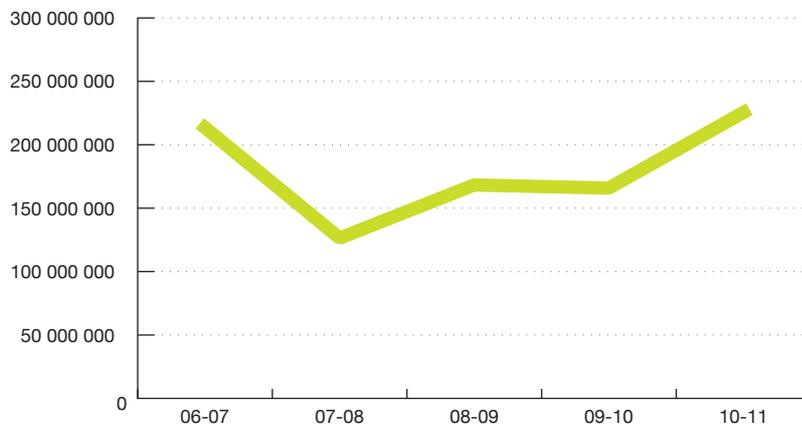
Avec 631 829 participants qui se sont rendus à des événements tenus au Palais, l'année 2010-2011 enregistre le résultat le plus élevé depuis plus de cinq ans. Ce chiffre est en hausse de 3 % par rapport à l'année dernière.

RÉPARTITION DU NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS PAR MARCHÉ EN 2010-2011



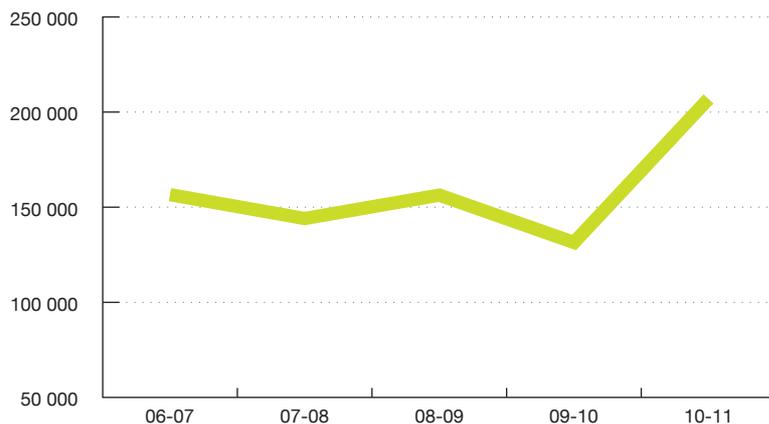
Les expositions continuent à fournir le plus grand nombre de participants, soit 60 %, tous marchés confondus, en hausse par rapport à la part de 57 % obtenue en 2009-2010. Le marché des congrès est également en hausse par rapport à l'année dernière, passant de 12 % du total en 2009-2010 à 17 % cette année.

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES TOTALES DE 2006-2007 À 2010-2011



Relativement stables les deux années précédentes, les retombées économiques ont fait un bond de 35,7 % par rapport à 2009-2010 pour atteindre plus de 225,4 millions de dollars.

NOMBRE TOTAL DE NUITÉES DE 2006-2007 À 2010-2011



En 2010-2011, le nombre total de nuitées a enregistré une hausse spectaculaire de 57,4% par rapport à l'année précédente, atteignant un record de 206 963 nuitées. Cette forte augmentation est liée à l'affluence générée par le congrès Rotary International (17 909 nuitées), les 39^{es} Journées dentaires internationales du Québec (12 100 nuitées) et le congrès Academy of Management (10 353 nuitées).



MARCHÉ DES CONGRÈS

30 événements

7,4 M\$ en revenus autonomes

105 139 participants

Un **congrès** est la rencontre d'un groupe de personnes, généralement membres d'une association, se réunissant pour discuter, étudier et partager les résultats de recherches portant sur des sujets d'intérêt commun. On utilise également les termes assemblée, colloque, conférence, forum et symposium pour désigner ces événements rassembleurs. Un congrès peut être jumelé ou non à une exposition.

Depuis l'ouverture du Palais en 1983, Montréal est — et demeure — une ville internationale bilingue et séduisante où le monde entier aime se retrouver. La consécration de Montréal à titre de première ville d'accueil d'événements associatifs internationaux en Amérique du Nord selon le classement de l'International Congress and Convention Association (ICCA) en 2009 a certainement donné un coup de pouce à la promotion de la destination et du Palais à l'étranger.

Durement touché par la crise économique des dernières années, le marché des congrès se relève, mais les habitudes changent et les demandes évoluent.

Les congrès tenus au Palais proviennent de quatre marchés différents : les congrès internationaux, les congrès américains, les congrès canadiens et les congrès québécois. Chacun a ses caractéristiques et évolue dans un contexte distinct. Ils ont toutefois un dénominateur commun : il y a surabondance de l'offre, d'où une vive concurrence.

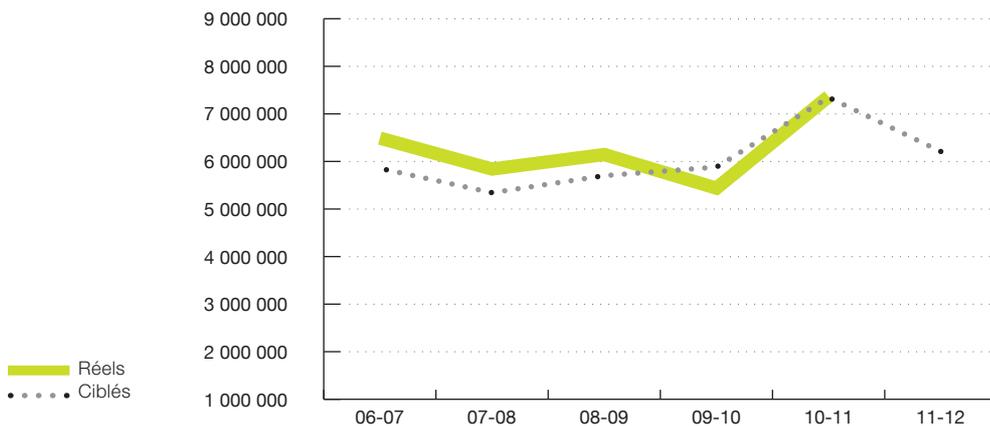
LES RÉSULTATS EN BREF

L'année 2010-2011 a été caractérisée par une très bonne performance sur le marché des congrès internationaux. En effet, la Société a accueilli 11 congrès internationaux en 2010-2011, soit 4 congrès internationaux de plus que l'année précédente. Cette hausse de 57 % dans le nombre d'événements s'est fait sentir au chapitre du nombre de participants (+ 74 %), du nombre de nuitées (+ 141 %) et des retombées économiques (+ 95 %).

Par ailleurs, les marchés des congrès canadiens et québécois ont connu une hausse dans le nombre de participants, de nuitées et de retombées économiques. Seul le marché des congrès américains a connu un ralentissement, ce qui s'explique aisément par la crise financière qui a frappé durement les États-Unis.

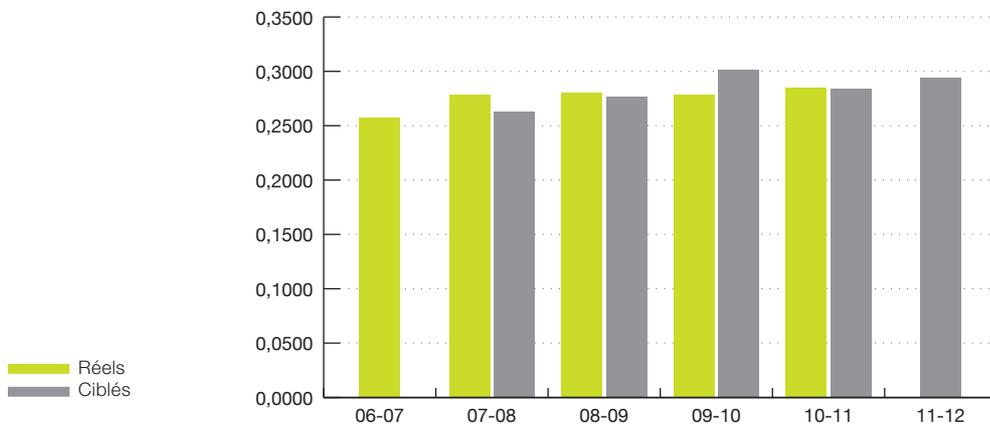
Même si, tous marchés confondus, le Palais a accueilli deux congrès de moins que l'année dernière, les excellents résultats obtenus pour les congrès internationaux se reflètent dans les résultats globaux du nombre de participants (+ 40 %), du nombre de nuitées (+ 63 %) et des retombées économiques (+ 46 %). Avec plus de 7,4 millions de dollars en 2010-2011, les revenus autonomes ont eux aussi connu une hausse de plus de 35,4 % par rapport à l'année dernière.

MARCHÉ DES CONGRÈS – REVENUS AUTONOMES DE 2006-2007 À 2011-2012



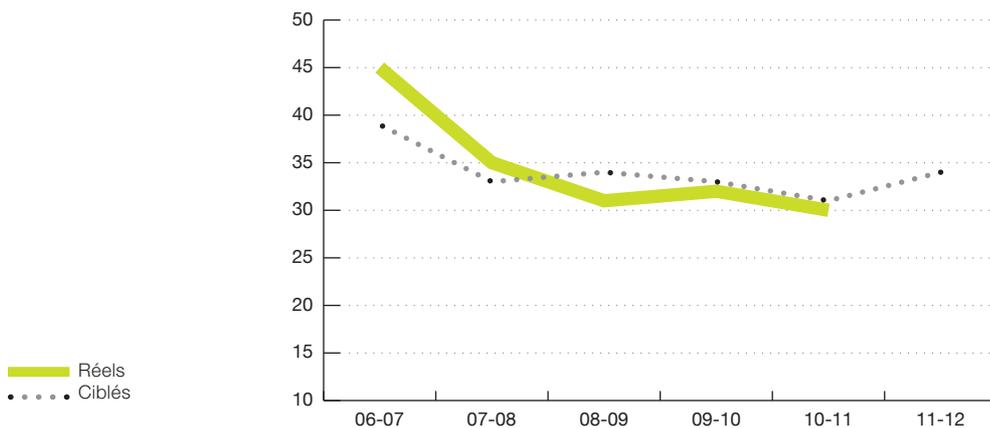
En 2010-2011, les congrès tous marchés confondus ont généré plus de 7,4 millions de dollars, représentant une hausse de plus de 35,4% par rapport à l'année dernière.

MARCHÉ DES CONGRÈS – REVENUS AUTONOMES AU PI² DE 2006-2007 À 2011-2012



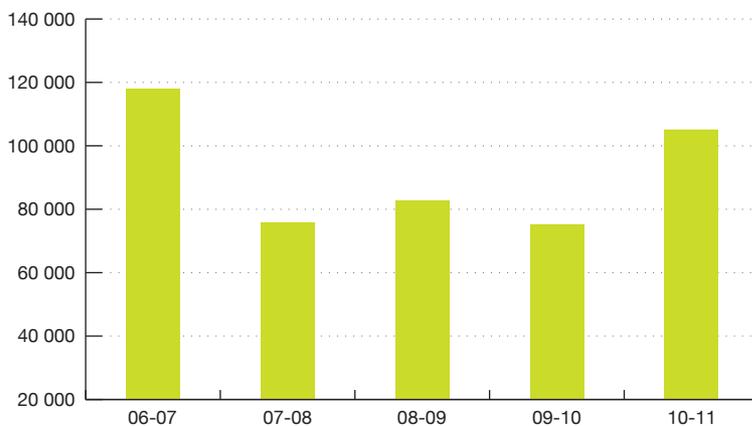
Les revenus autonomes au pi² ont atteint 0,285 \$ cette année, en hausse de 2,2% par rapport à 2009-2010.

MARCHÉ DES CONGRÈS – NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2006-2007 À 2011-2012



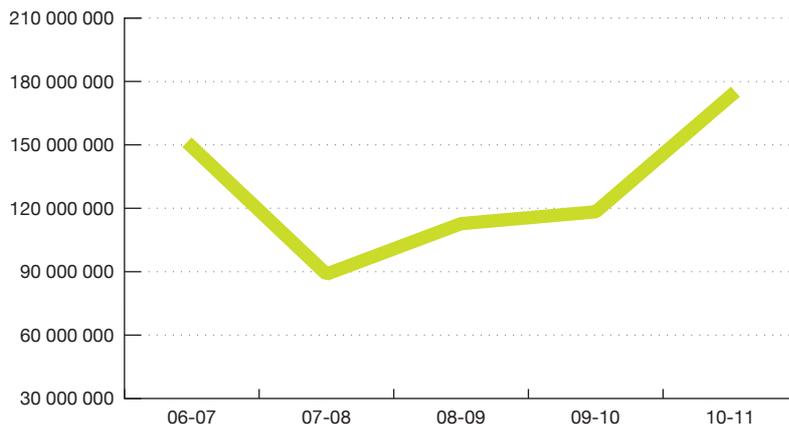
En 2010-2011, le Palais a accueilli deux congrès de moins que l'année précédente, mais ce marché a généré 46% plus de retombées économiques.

MARCHÉ DES CONGRÈS – NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS DE 2006-2007 À 2010-2011



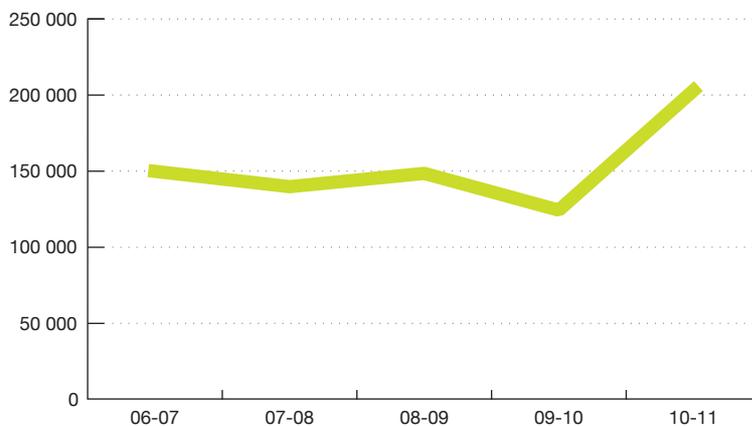
En 2010-2011, le nombre total de participants aux congrès tenus au Palais a connu une hausse de 40%, malgré la légère baisse du nombre d'événements.

MARCHÉ DES CONGRÈS – RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE 2006-2007 À 2010-2011



En générant plus de 173 millions de dollars en 2010-2011, le marché des congrès a connu une hausse spectaculaire de 46 % en matière de retombées économiques. Il demeure le secteur le plus porteur de retombées pour l'économie de Montréal et du Québec.

MARCHÉ DES CONGRÈS – NOMBRE TOTAL DE NUITÉES DE 2006-2007 À 2010-2011



En parallèle avec la hausse du nombre de participants, le nombre de nuitées générées par les congrès a connu en 2010-2011 une hausse tout aussi spectaculaire de 63 % par rapport à l'année dernière.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS

43 événements

6,1 M\$ en revenus autonomes

381 389 participants

Une **exposition** est une activité organisée par un promoteur ou une association qui loue des espaces à des exposants dans le but de promouvoir, de sensibiliser ou d'informer une clientèle cible (industrie ou grand public) sur des produits et des services spécifiques.

Malgré une concurrence très forte, les expositions commerciales et publiques demeurent un marché stable, à forte contribution pour la Société. Or, depuis quelques années, les revenus plafonnent en raison principalement d'un manque d'espace et de dates disponibles.

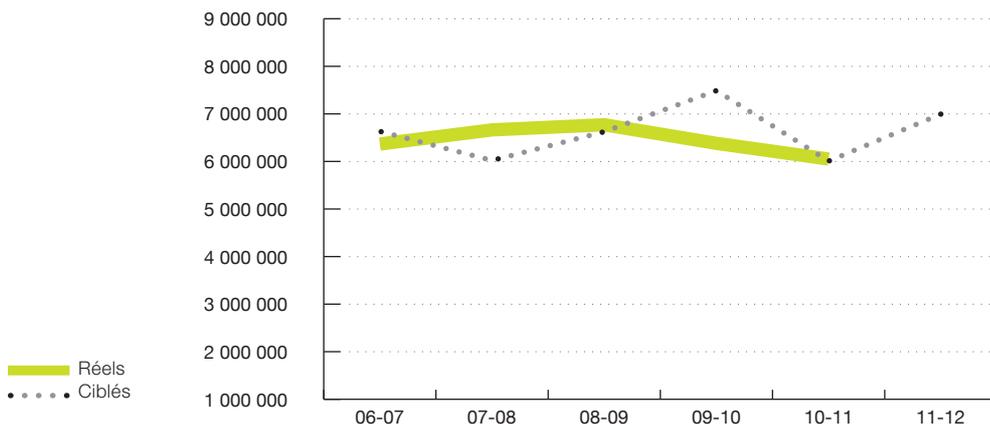
En 2010-2011, résolue à accomplir sa mission, la Société a lancé une offensive majeure pour séduire les organisateurs d'expositions publiques et commerciales. En redéfinissant l'ensemble de ses espaces locatifs, le Palais offre dorénavant près de 500 000 pi² (46 000 m²) aux expositions qui souhaitent mettre en place jusqu'à 1 950 kiosques dans un environnement technologique d'avant-garde. Les promoteurs d'expositions publiques peuvent désormais tirer parti du hall principal au niveau 1 (galerie commerciale) pour y installer des kiosques qui profitent de l'achalandage actuel de 10 000 personnes par jour.

Illustrée de façon ludique par des blocs à assembler, la campagne de promotion lancée en fin d'année financière met en lumière les avantages irréfutables du Palais pour l'organisation d'expositions, dont la grande polyvalence de ses espaces et son emplacement stratégique.

LES RÉSULTATS EN BREF

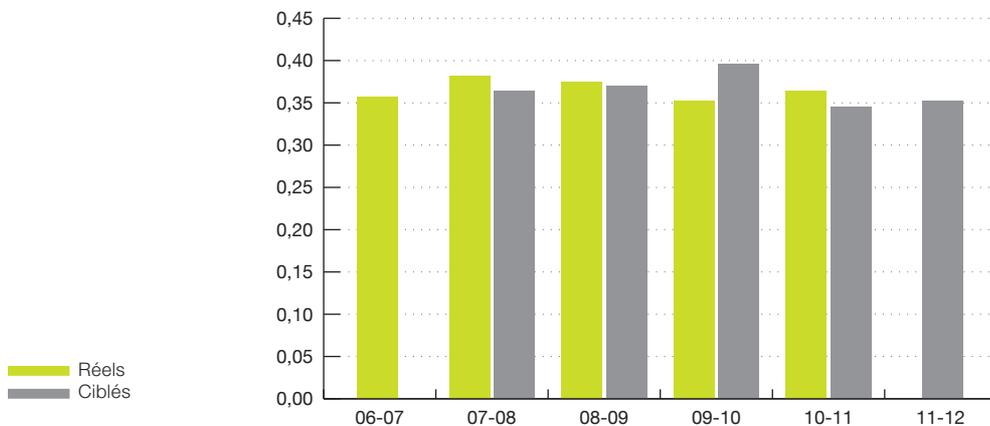
Après deux années consécutives à la baisse, le marché des expositions renoue avec la croissance en ce qui a trait au nombre d'événements tenus, accueillant 43 expositions, ce qui représente une hausse de 5% par rapport à 2009-2010. Cette année, les 19 expositions commerciales ont généré des retombées économiques de plus de 52 millions de dollars, en hausse de 10% par rapport à l'année dernière. Les expositions publiques ont pour leur part connu une hausse de 10% du nombre de visiteurs par rapport à 2009-2010. En revanche, les revenus autonomes ont connu une légère baisse.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – REVENUS AUTONOMES DE 2006-2007 À 2011-2012



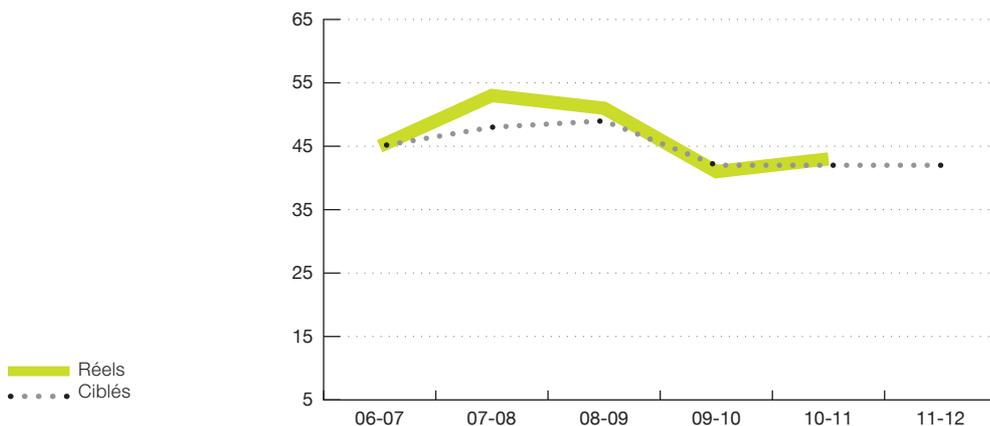
Malgré une hausse dans le nombre d'expositions tenues en 2010-2011, les revenus autonomes générés par les expositions ont légèrement diminué pour une deuxième année consécutive, enregistrant en 2010-2011 une baisse de 5,2 % par rapport à l'année précédente.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – REVENUS AUTONOMES AU PI² DE 2006-2007 À 2011-2012



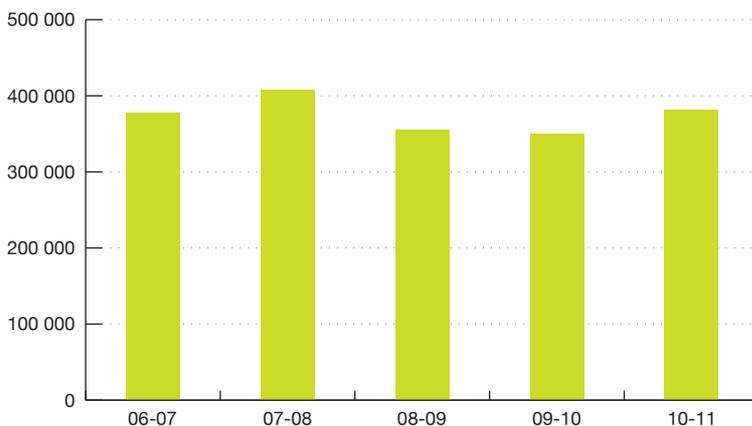
En 2010-2011, les revenus autonomes au pi² générés par les expositions ont connu une hausse de 3,3 %.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2006-2007 À 2011-2012



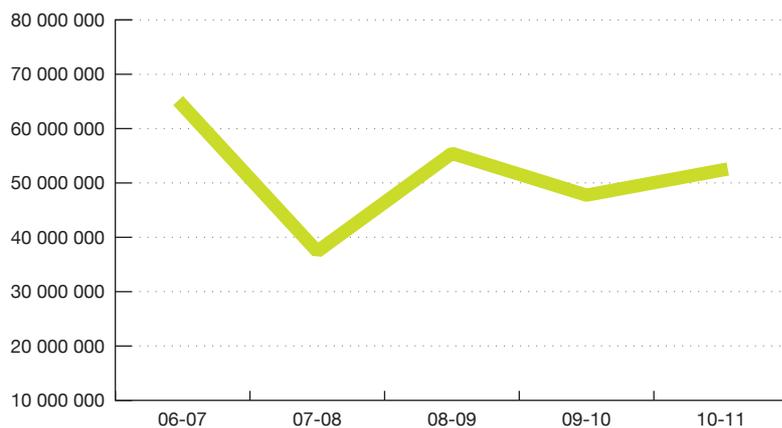
En 2010-2011, après un déclin sur deux années consécutives, le nombre total d'expositions tenues au Palais a connu une hausse de 5%.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS DE 2006-2007 À 2010-2011



Ayant attiré 381 389 visiteurs au Palais en 2010-2011, le marché des expositions a enregistré une hausse de 9% du nombre de participants par rapport à 2009-2010, après deux années consécutives de baisse.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE 2006-2007 À 2010-2011



En 2010-2011, la hausse du nombre d'expositions commerciales se reflète également dans les retombées économiques avec une hausse de 10% par rapport à 2009-2010.



MARCHÉ DES RÉUNIONS ET AUTRES ÉVÉNEMENTS

277 événements
4,1 M\$ en revenus autonomes
145 301 participants

Le **marché des réunions et autres événements** représente le marché des réunions, galas et événements spéciaux de clients situés au Québec, en Ontario et dans le nord-est des États-Unis.

Une **réunion** est un rassemblement d'un groupe restreint de personnes, habituellement pour une journée ou deux au maximum, ou une rencontre statutaire des membres d'une organisation sur un sujet donné. Cette catégorie d'événements inclut les conférences de presse ou autres, les assemblées, les colloques, les forums, les symposiums et les séminaires d'envergure restreinte quant à leur durée et au nombre de leurs participants.

Les **autres événements** désignent des activités organisées pour souligner une occasion marquante : un banquet, une fête, une remise de diplômes ou de marque de reconnaissance, des présentations de nature artistique, sportive ou sociale.

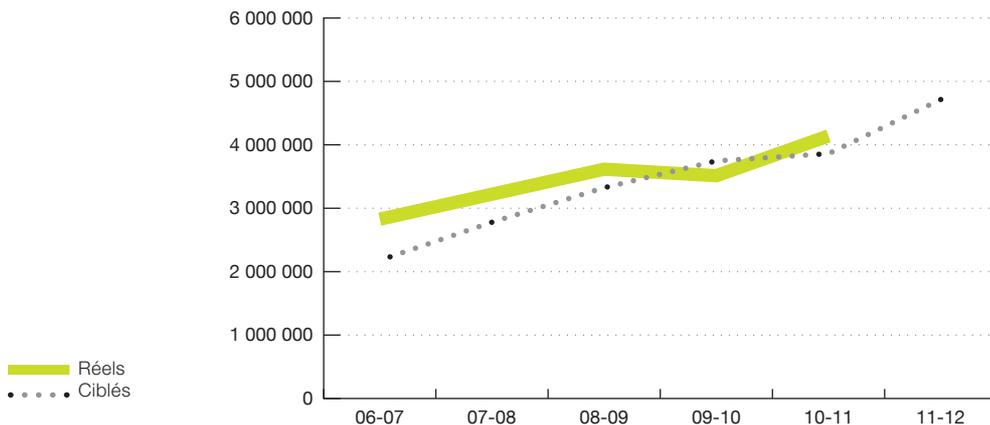
C'est en 2009-2010 que la Société a lancé sa première action de promotion sur le marché des réunions et autres événements. Reconnaisant le fort potentiel de ce marché, la Société a poursuivi sur sa lancée en 2010-2011 et a renouvelé son offre commerciale pour inclure de nouveaux forfaits mettant notamment en vedette la Terrasse du Palais, un lieu unique à Montréal.

La campagne *Donnez une nouvelle tournure à vos événements* présentait le Palais sous un nouvel angle et ciblait les événements de 800 personnes et plus, intégrant des solutions tarifaires alléchantes et des espaces uniques.

LES RÉSULTATS EN BREF

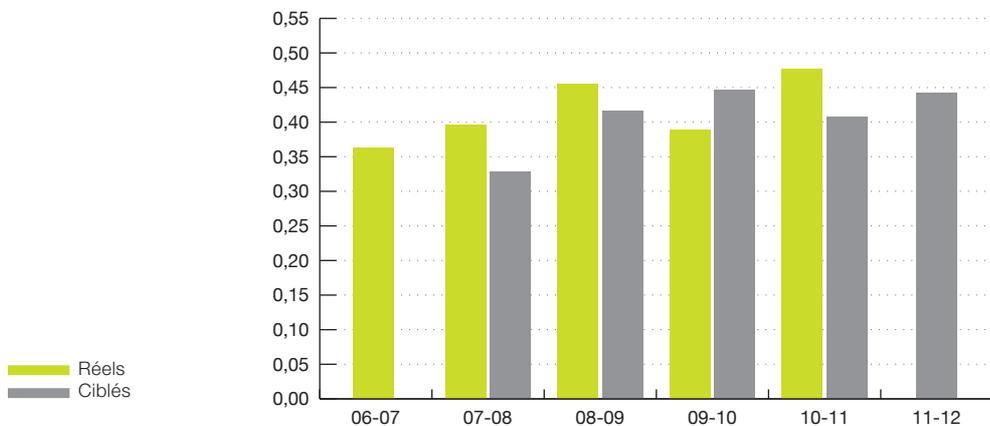
En 2010-2011, le potentiel du marché régional s'est concrétisé par la tenue de 277 événements divers. C'est ainsi que la Société a accueilli 83 événements de plus que l'année dernière, ce qui représente une hausse de 43 %. Malgré une baisse de 23 % du nombre de participants, les revenus autonomes générés par le marché des réunions et autres événements ont augmenté de 17,9 %.

MARCHÉ DES RÉUNIONS ET AUTRES ÉVÉNEMENTS REVENUS AUTONOMES DE 2006-2007 À 2011-2012



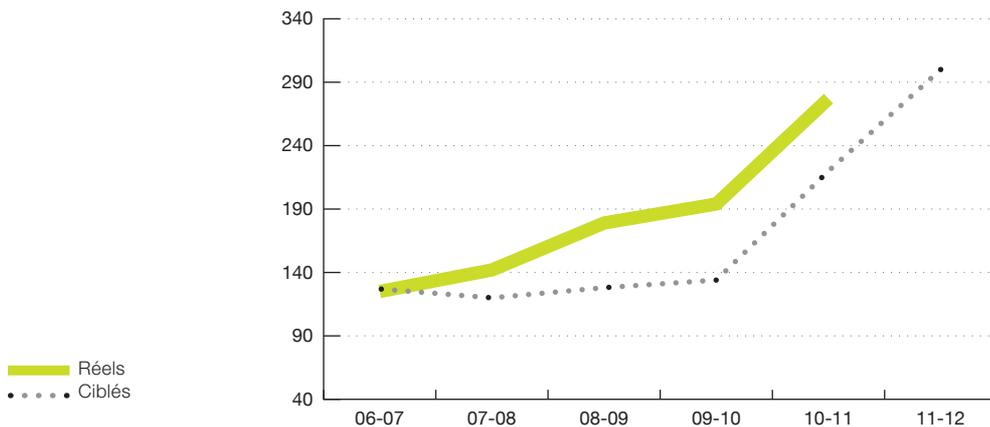
En 2010-2011, les revenus autonomes générés par le marché des réunions et autres événements ont connu une hausse de 17,9%.

MARCHÉ DES RÉUNIONS ET AUTRES ÉVÉNEMENTS REVENUS AUTONOMES AU PI² DE 2006-2007 À 2011-2012



En 2010-2011, les revenus autonomes au pi² générés par le marché des réunions et autres événements ont connu un bond de 22,9%, dépassant même les bons résultats obtenus en 2008-2009.

MARCHÉ DES RÉUNIONS ET AUTRES ÉVÉNEMENTS NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2006-2007 À 2011-2012



Depuis cinq ans, le marché des réunions et autres événements poursuit sa croissance en nombre d'événements tenus, faisant un bond de 43 % en 2010-2011 par rapport à l'année dernière.





LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'ENVIRONNEMENT

L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LA SOCIÉTÉ





L'ENVIRONNEMENT

ENGAGÉE RÉSOLUMENT SUR LA VOIE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DEPUIS PLUS D'UNE DÉCENNIE, LA SOCIÉTÉ A GARDÉ LE CAP SUR L'AMÉLIORATION CONTINUE DE SA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE. LA MISE EN ŒUVRE DE MESURES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE CONSTITUE D'AILLEURS UN AXE D'INTERVENTION DE SON NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE 2010-2013. PARMIS LES DIFFÉRENTES ACTIONS ENTREPRISES, LE DÉMARRAGE D'UN PLAN DE VERDISSEMENT DES TOITS AURA CERTAINEMENT ÉTÉ UN FAIT MARQUANT DE L'ANNÉE 2010-2011.



LE PALAIS AUX TOITS VERTS

Aménagée en mai 2010, la Terrasse du Palais constitue la première phase du projet de verdissement des toits, qui se développe selon trois axes : l'événementiel, les plantations et les jardins potagers.

Les congrès et les événements d'envergure peuvent dorénavant profiter de la Terrasse du Palais et de son chapiteau. Cet espace unique comprend :

- une terrasse de près de 20 000 pi² comprenant un chapiteau en saison et une zone cocktail ;
- le Grand Hall, un espace idéal pour les événements en formule cocktail ou banquet, avec accès direct sur la terrasse ;
- le Salon des Ambassadeurs, un loft comprenant une salle de conférence avec téléviseur à écran plasma, un salon, une cuisine, un vestiaire et une salle de bains privée.

De plus, le toit du Palais s'est transformé en potager cet été pour le plus grand bonheur de Capital Traiteur, traiteur exclusif du Palais. Celui-ci y a récolté les produits de quelque 138 plants de tomates de trois variétés et des fines herbes. Cette première expérience d'agriculture urbaine aura permis de récolter 90 kg de tomates !

LA VAGUE DE FRAÎCHEUR DE LA PHASE 2 DU VERDISSEMENT DES TOITS

C'est avec l'annonce du projet Culti-Vert que la Société a choisi de terminer cette année financière. Ce projet a été retenu par le ministère de la Santé dans le cadre du volet santé de son *Plan d'action sur les changements climatiques* par la lutte aux îlots de chaleur urbains. Culti-Vert comprend l'aménagement d'une section de toit du Palais avec des plantations permanentes, l'introduction de plantes grimpantes pour diminuer l'impact visuel des composantes de toiture et la culture d'un jardin potager qui permettra la récolte de produits biologiques de qualité. Culti-Vert contribuera à réduire les îlots de

chaleur au centre-ville de Montréal grâce à l'utilisation d'un ensemble de technologies de toits verts. C'est ainsi que le Palais, en collaboration avec le Centre d'écologie urbaine de Montréal, devient un lieu d'expérimentation et d'expression de nouvelles tendances vertes, propres et durables, où sera mis en œuvre un nouveau programme d'événements écoresponsables en 2011-2012.

Culti-vert a reçu l'appui de partenaires majeurs tels que la Direction de santé publique de Montréal, la Conférence régionale des élus de Montréal, l'Association des propriétaires et administrateurs d'immeubles du Québec (BOMA Québec) et la Ville de Montréal. Les interventions réalisées dans le cadre du projet Culti-Vert visent notamment à :

- participer à la réduction de la chaleur émise par l'environnement bétonné et les toits sombres du quartier, à l'amélioration de la qualité de l'air dans le centre-ville de Montréal et à l'accroissement de la rétention des eaux pluviales ;
- contribuer à faire la promotion internationale de Montréal comme ville engagée dans une démarche de développement durable ;
- encourager les intervenants du secteur privé à passer à l'action en matière de verdissement de leurs toits en créant un projet de démonstration à fort potentiel de déploiement sur les toits commerciaux et institutionnels des grands centres urbains.

Outre l'écologisation des toits du Palais des congrès de Montréal (toit vert de la station de métro Place-d'Armes, 50 000 pieds carrés de toiture blanche et un premier potager sur la Terrasse), Culti-vert servira à démontrer l'énorme potentiel du centre-ville de Montréal pour la réalisation de toits verts et de jardins potagers sur les toits. C'est en donnant l'exemple que la Société s'affirme comme chef de file en matière de développement durable.

LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE, TOUJOURS UNE PRIORITÉ

Un an après la fin de la première phase d'un projet majeur de près de deux millions de dollars visant les principaux systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, les résultats sont déjà au rendez-vous en 2010-2011.

Ce succès se traduit par :

- 21,8 % de réduction dans la consommation de gaz par rapport à 2009-2010 ;
- 23 % de réduction des émissions de CO₂ dans l'atmosphère au cours de la dernière année, ce qui a permis au Palais d'éliminer plus de 60 % de ses émissions depuis 2005-2006.

La Société a pu atteindre son objectif de plus de 100 000 \$ en économies d'énergie lié à cette première phase, tout en contribuant au maintien de ses actifs de brillante façon.

C'est sur cette note encourageante que ce projet s'est poursuivi cette année, passant à la préparation des phases 2 et 3. Une approche bien rodée ainsi que la mise en place de diverses initiatives, telles que la coordination du groupe de travail, l'application du logiciel DABO™ développé en collaboration avec la Société et les outils d'optimisation des systèmes électromécaniques (communément appelée *recommissioning*), permettent à la Société de se distinguer de ses concurrents.

Par ailleurs, une étape importante du programme de révision de l'éclairage a été complétée, contribuant aussi à la réduction de la consommation d'énergie, à l'amélioration du service de même qu'au maintien et au renouvellement de l'actif, réduisant par effet croisé les frais d'entretien. La technologie des DEL et l'ensemble des approches d'optimisation d'éclairage ont été mises à contribution. Amorcée en 2008, cette étape aura nécessité des investissements de 285 000 \$, facilités par une aide d'Hydro-Québec se chiffrant à plus de 130 000 \$. Des économies d'énergie de 47 400 \$ ont été réalisées. Ce projet aura également permis de remettre à neuf l'enseigne

extérieure de l'immeuble ainsi que de modifier et remettre à neuf plus de 2 580 appareils d'éclairage.

D'autres mesures d'amélioration continue s'ajoutent à ces efforts spécifiques, dont l'ajout de séchoirs à main à haut rendement, la modification des séquences de contrôle et la résolution d'irrégularités grâce au logiciel DABO.

La Société tient à souligner la contribution et l'esprit de partenariat qu'ont montrés Gaz Métro et Hydro-Québec dans la mise en œuvre de ces mesures, et leur soutien financier qui pourrait dépasser 300 000 \$ sur l'ensemble des projets réalisés et en cours.

LES MATIÈRES RÉSIDUELLES : S'ORGANISER POUR MIEUX EN DISPOSER

En 2010-2011, c'était une question d'organisation. Il s'agissait d'augmenter le taux des matières résiduelles détournées de l'enfouissement et de réduire les frais de traitement de l'ensemble de ces matières. Plusieurs actions ont été entreprises en ce sens :

- Un nouveau contrat a été signé pour la collecte des matières résiduelles, incluant des collectes préprogrammées pour la valorisation du plastique, du verre, du métal et du compost. Ce contrat permettra d'effectuer un meilleur suivi de l'efficacité des collectes. Par ailleurs, le rachat des matières papier et carton par le fournisseur générera des revenus qui compenseront les frais de recyclage des autres matières.
- Un réfrigérateur a été installé pour entreposer les matières putrescibles et permettre leur collecte ininterrompue en vue de leur transformation en compost. Cette démarche réduira la quantité de matières destinées à l'enfouissement et améliorera l'offre du Palais en ce qui concerne les événements écoresponsables. En effet, les clients ont ainsi accès sans frais au compostage dans les cuisines du traiteur.

■ Lors de la préparation de l'appel d'offres pour un nouveau contrat en entretien ménager, des conditions ont été incluses afin d'encourager et de responsabiliser les intervenants dans la collecte des matières résiduelles. De plus, ce nouveau contrat impose de respecter les critères d'entretien écologique de la certification LEED BE E&E pour l'ensemble des activités du bâtiment. Il entrera en vigueur au début de l'année 2011-2012.

■ Les résultats ne se sont pas fait attendre :

- Un taux de plus de 30 % — ou plus de 250 tonnes métriques (TM) — de matières résiduelles détournées de l'enfouissement a été atteint, sur un total de quelque 815 TM de matières résiduelles.
- Ces 250 TM incluent entre autres 4,5 TM de compost, 31 TM de palettes, 44 TM de métaux et 135 TM de papier carton.

UN ENGAGEMENT SIGNIFICATIF DE LA PART DES CLIENTS

Les organisateurs d'onze événements ont manifesté un engagement significatif dans le programme écoresponsable offert par le Palais. Six de ces événements ont obtenu un bilan complet des matières résiduelles :

- 21st World Energy Congress
"Responding now to global challenges" ;
- Expo Manger santé et vivre vert ;
- Colloque-Exposition San-Tech 2010 ;
- Colloque-Exposition Informatique Santé 2010 ;
- Gala de la Fondation One Drop ;
- 34^e congrès du conseil central du Montréal métropolitain/CSN.

Les meilleurs résultats obtenus par un événement font état d'un taux de 67 % de matières détournées de l'enfouissement. La Société s'engage à continuer à encourager ses clients à opter pour l'écoresponsabilité.

DU VERRE RÉCUPÉRÉ DANS LA NOUVELLE DEVANTURE DE LA SALLE 720

Cinq essences de bois québécois ont été mises en valeur dans l'aménagement d'une cloison signature à l'entrée de la salle 720. Bien qu'il s'agisse d'un projet à petit budget, il n'en est pas moins représentatif de la démarche écologique entreprise depuis

des années au Palais. En effet, le verre récupéré lors des démolitions internes au Palais a été incorporé aux cloisons et de la végétation intérieure a été intégrée à l'aménagement. Ce projet est l'œuvre de l'Atelier TauTem.



L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LA SOCIÉTÉ

L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LA SOCIÉTÉ EST TRÈS CONCRET. CETTE ANNÉE, LA SOCIÉTÉ A CONTINUÉ À S'IMPLIQUER DANS DE NOMBREUSES ACTIONS AFIN DE CONTRIBUER AU BIEN-ÊTRE DE LA COLLECTIVITÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT.



Programme de bienveillance communautaire (Community Kindness): Grâce à ce programme qui a été mis sur pied en partenariat avec Tourisme Montréal, la Société encourage ses clients, et par ricochet leurs délégués et leurs exposants, à remettre les objets promotionnels et le matériel de congrès inutilisés à des organismes de bienfaisance de la région de Montréal pour fin de redistribution. En 2010-2011, les groupes suivants ont participé à ce programme :

- 21st World Energy Congress,
- Research in Child Development Biennial Meeting (SRCD),
- 2010 Annual Conference and Exhibition (Canadian Wind Energy Association—CanWEA),
- IWA 7th World Water Congress,
- 2010 NTA Annual Convention and 2010 WRTA Expo (National Tour Association et World Religious Tourism Travel Expo),
- 2010 Annual Meeting (Academy of Management—AOM).

La Fondation maman Dion, le Chaînon et l'Accueil Bonneau sont les organismes qui ont bénéficié de ce programme.

Journée Coup de Pouce: Le 3 juin 2010, plus de 80 employés du Palais des congrès de Montréal et de Tourisme Montréal ont participé à la troisième édition de la Journée Coup de Pouce, une journée d'entraide ciblant des organismes montréalais. Les participants ont ainsi eu l'occasion de vivre ensemble l'expérience du travail communautaire et de prendre conscience des enjeux relatifs à l'environnement, aux femmes en difficulté, à la famille et à l'enfance. Durant la journée, les employés des deux organisations, répartis en équipes, ont effectué des travaux pour cinq groupes communautaires montréalais. Que ce soit à l'Hôpital de Montréal pour Enfants, au Resto Plateau, à la Mission Bon Accueil, chez Les Amis de la Montagne ou à la Maison Chez Doris, chacun a apporté sa contribution en donnant un coup de pinceau, en triant des vêtements, des jouets ou des denrées, ou encore en coupant des plantes envahissantes. La Journée Coup de Pouce a été lancée par le Palais des congrès en 2008 dans le cadre de son 25^e anniversaire.

Heure de la Terre: Pour la quatrième année consécutive, le Palais des congrès de Montréal a appuyé l'initiative de WWF-Canada en participant à l'événement *l'Heure de la Terre* le samedi 26 mars 2011, entre 20 h 30 et 21 h 30. Le Palais a éteint son enseigne lumineuse ainsi que l'éclairage dans ses bureaux administratifs et dans les espaces libres durant cette période. Afin d'assurer la sécurité de la clientèle et des visiteurs, l'éclairage a été simplement réduit dans les aires publiques et les locaux occupés.

Jour de la Terre: Afin de promouvoir sa nouvelle offre de compostage, la Société a remis du compost à ses employés.

Maison du Père: Capital Traiteur, le traiteur exclusif de la Société, a continué sa collaboration avec la Maison du Père en lui faisant don des surplus alimentaires générés par les événements tenus au Palais. La Maison du Père est un organisme de bienfaisance qui vient en aide aux hommes qui souhaitent sortir de l'itinérance, au moyen de programmes de réinsertion et d'accompagnement social.

Défi Climat: Tous les ans, les employés du Palais participent au Défi Climat, et cette année n'a pas fait exception. À cette occasion, les employés ont été invités à faire le point sur leurs habitudes de vie et de déplacement. Ils ont également appris comment réduire leurs émissions de CO₂ grâce à des gestes simples et concrets.

REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



écoresponsable 

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 1		
MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE CONCEPT ET LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE, ET FAVORISER LE PARTAGE DES EXPÉRIENCES ET DES COMPÉTENCES EN CETTE MATIÈRE ET L'ASSIMILATION DES SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE QUI EN FACILITENT LA MISE EN ŒUVRE		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 1		
FAIRE CONNAÎTRE LA NATURE ET LA PORTÉE DU CONCEPT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DES SEIZE PRINCIPES S'Y RATTACHANT		
	GESTES	SUIVIS
ACTION Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du <i>Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'Administration publique</i>	1-Diffuser et promouvoir l'engagement relié au plan d'action (intranet)	Réalisé
	2-Promouvoir l'avancement de nos actions en continu	Près de 15 articles et messages diffusés
	3-Préparer une présentation de notre plan d'action pour les sous-traitants	Réalisé
	4- Faire un sondage pour cibler le nombre d'employés sensibilisés et leur niveau de compréhension	Réalisé
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR Nombre d'employés touchés par les activités de sensibilisation et de formation au développement durable CIBLES 100 % du personnel régulier sensibilisé d'ici 2011 50 % formé d'ici 2013	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2010-2011	La communication de notre engagement en développement durable se fait de façon continue auprès des employés. Considérant l'étendue des communications réalisées en lien avec le développement durable, nous estimons la première cible de sensibilisation atteinte. La plupart des employés connaissent le concept du développement durable et sont sensibilisés aux actions que le Palais entreprend et aux gestes que chacun peut faire pour y contribuer.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 3		
SOUTENIR LA RECHERCHE ET LES NOUVELLES PRATIQUES ET TECHNOLOGIES CONTRIBUANT AU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET EN MAXIMISER LES RETOMBÉES AU QUÉBEC		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 2		
ENCOURAGER LES DÉMARCHES ET LES INITIATIVES VISANT À FAIRE ÉVOLUER L'ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS ÉCORESPONSABLES		
	GESTES	SUIVIS
ACTION Assurer une vigie des développements en écoresponsabilité dans l'industrie afin d'être au courant des nouvelles technologies et des nouvelles tendances, d'y contribuer en ce qui touche les événements écoresponsables et de s'impliquer comme joueur clé dans l'industrie touristique	1-Créer un inventaire et un encadrement de suivi	Un premier inventaire a été complété.
	2-Mettre en place un réseau de vigie	Un réseau de vigie informel est en place.
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR Nombre de démarches analysées pour les événements écoresponsables et identification de celles qui seraient pertinentes et innovantes CIBLE 100% des démarches suivies seront analysées et au moins une sera approfondie pour évaluer le potentiel de développement en lien avec nos orientations stratégiques	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2010-2011	Action complétée Les démarches analysées l'an dernier et leur évolution ont inspiré dès cette année la création d'un nouveau programme d'événements écoresponsables en lien avec les démarches existantes. En attente de l'évolution de la démarche américaine ASTM, notre appui va à la norme du BNQ, dont nous tentons de soutenir l'évolution.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 4		
POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT ET LA PROMOTION D'UNE CULTURE DE LA PRÉVENTION ET ÉTABLIR DES CONDITIONS FAVORABLES À LA SANTÉ, À LA SÉCURITÉ ET À L'ENVIRONNEMENT		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 3		
MIEUX STRUCTURER L'APPROCHE ET LES INTERVENTIONS LIÉES À LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL		
	GESTES	SUIVIS
ACTION Redéfinir les initiatives à prendre ainsi que les démarches à privilégier afin de favoriser la prévention	1-Finaliser le programme de prévention en cas de pandémie	Complété
	2-Faire l'inventaire des programmes de prévention en place au Palais et chez nos sous-traitants ou fournisseurs officiels	Complété
	3-Élaborer et mettre en œuvre un programme de prévention au Palais des congrès de Montréal	A été reconduit dans le prochain plan d'action de développement durable 2011-2013
	4-Convenir avec nos sous-traitants d'activités de prévention communes et les entreprendre	Déjà commencé avec 3 formations communes en 2009-2010 et se fait en continu
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR % d'avancement du plan de la nouvelle structure de SST CIBLE 25 % d'avancement du plan de la nouvelle structure pour 2010	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2010-2011	L'indicateur actuel visant l'avancement de la mise en œuvre d'une nouvelle structure en SST et la cible de l'action ont été modifiés pour mieux refléter nos capacités et l'effort à déployer. La nouvelle cible indiquée a été atteinte et cette action a été reconduite dans le nouveau plan d'action 2011-2013.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 6		
APPLIQUER DES MESURES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET UNE POLITIQUE D'ACQUISITIONS ÉCORESPONSABLES AU SEIN DES MINISTÈRES ET DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 4		
FAVORISER L'ADOPTION DE PRATIQUES ÉCORESPONSABLES DANS LES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES DE GESTION AU PALAIS DES CONGRÈS		
	GESTES	SUIVIS
ACTION Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la <i>Politique pour un gouvernement écoresponsable</i>	1. Définir et adopter un système de gestion environnementale	Réalisé à 80 %, sera complété en juin 2011
	2. Aligner et encadrer nos gestes organisationnels de contribution à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisitions écoresponsables	Démarche bien engagée dans l'ensemble de nos activités quotidiennes
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR État d'avancement de la mise en œuvre d'un système de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables CIBLES 1. Avoir atteint les cibles gouvernementales pour 2010 2. Avoir adopté un système ou un cadre de gestion environnementale en 2011	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2010-2011	1. Malgré la cible atteinte en 2009-2010, les efforts se poursuivent au quotidien pour améliorer la contribution à l'atteinte des objectifs nationaux. 2. Les étapes préliminaires de la mise en place d'un système de gestion environnementale sont complétées; la validation sera finalisée en juin 2011 et la mise en œuvre suivra immédiatement.	



OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 7

PROMOUVOIR LA RÉDUCTION DE LA QUANTITÉ D'ÉNERGIE ET DE RESSOURCES NATURELLES ET MATÉRIELLES UTILISÉES POUR LA PRODUCTION ET LA MISE EN MARCHÉ DE BIENS ET DE SERVICES

OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 5

SOUTENIR L'APPROCHE ET LES OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES RESSOURCES LIÉS À LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE BOMA BEST

	GESTES	SUIVIS
ACTION Mettre en œuvre les mesures nécessaires à l'obtention de la certification BOMA BEST du niveau supérieur à celle actuellement détenue par le Palais		
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR % de réalisation de la demande de certification CIBLE Certification de niveau 3 en 2009	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2010-2011	Cible déjà atteinte	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 10

FOURNIR LES REPÈRES NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DE CHOIX DE CONSOMMATION RESPONSABLE ET FAVORISER AU BESOIN LA CERTIFICATION DES PRODUITS ET DES SERVICES

OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 6

ENCOURAGER L'ADHÉSION DES CLIENTS, DES FOURNISSEURS OFFICIELS ET DES SOUS-TRAITANTS À L'ÉCORESPONSABILITÉ DES ÉVÉNEMENTS

	GESTES	SUIVIS
ACTION Adopter des principes d'écoresponsabilité et de responsabilité sociale dans les liens d'affaires avec les clients, les fournisseurs officiels et les sous-traitants Fournir les outils et le support nécessaires aux clients, fournisseurs et sous-traitants pour développer l'écoresponsabilité des événements	1-Modifier les baux de location de salles pour inclure l'écoresponsabilité 2-Cibler et soutenir la mise en œuvre des gestes spécifiques qui incombent à chaque fournisseur ou sous-traitant dans la réalisation des événements écoresponsables 3-Poursuivre la promotion du guide <i>Organiser un événement écoresponsable au Palais des congrès</i>	Une lettre d'engagement type a été élaborée, pour signature par les clients, afin de concrétiser l'engagement du Palais. Une rencontre avec les fournisseurs a eu lieu en janvier 2010 et leur appui nous est acquis, selon leurs capacités. L'ébauche d'un nouveau programme a été complétée.
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR L'engagement des clients et fournisseurs dans la réalisation d'événements écoresponsables CIBLES 15 % de notre clientèle aura contribué à écoresponsabiliser ses événements en 2010-2011. 100 % des fournisseurs principaux seront engagés dans la démarche du Palais.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2010-2011	L'objectif a été atteint. Un nouvel objectif a été inscrit dans la continuité de celui-ci dans le plan 2011-2013.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 23

INTENSIFIER LA COOPÉRATION AVEC LES PARTENAIRES NATIONAUX ET INTERNATIONAUX SUR DES PROJETS INTÉGRÉS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 7.1

ENCOURAGER L'ADOPTION DE PRATIQUES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PAR LES PARTENAIRES DE LA SOCIÉTÉ DU PALAIS DES CONGRÈS

	GESTES	SUIVIS
ACTION Contribuer à la mise en œuvre du plan d'action environnemental de l'industrie touristique montréalaise en collaboration avec Tourisme Montréal		
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR Nombres d'heures consacrées CIBLE 25 heures/année	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2010-2011	Une seule rencontre a eu lieu avec Tourisme Montréal pour informer le comité vert de l'industrie touristique montréalaise sur le financement et établir la suite du plan, qui consistera dans l'embauche d'une ressource. La cible n'a pas été atteinte, mais une suite encourageante est à venir et le Palais y jouera un rôle important.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 23

INTENSIFIER LA COOPÉRATION AVEC LES PARTENAIRES NATIONAUX ET INTERNATIONAUX SUR DES PROJETS INTÉGRÉS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 7.2

ENCOURAGER L'ADOPTION DE PRATIQUES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PAR LES PARTENAIRES DE LA SOCIÉTÉ DU PALAIS DES CONGRÈS

	GESTES	SUIVIS
ACTION Faire la promotion du plan d'action en développement durable auprès des partenaires associatifs		
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR Nombres d'initiatives liées au développement durable CIBLE 2 initiatives/année	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2010-2011	L'action a été abandonnée par manque d'occasions.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 24

ACCROÎTRE L'ENGAGEMENT DES CITOYENS DANS LEUR COMMUNAUTÉ

OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 8

FAVORISER LES ACTIVITÉS PERMETTANT AUX EMPLOYÉS D'ACQUÉRIR UNE PHILOSOPHIE D'ENTRAIDE ET DE S'IMPLIQUER DANS LEUR MILIEU

	GESTES	SUIVIS
ACTION Maintenir et élaborer des activités d'entraide sociale qui font appel aux employés du Palais des congrès et à ceux de ses fournisseurs officiels et sous-traitants	1. Récupération des objets inutilisés lors de congrès (<i>Community Kindness</i>)	Réalisé
	2. Journée Coup de Pouce	Réalisé
	3. Campagne Entraide	Réalisé
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR Nombre d'activités et taux de participation CIBLE Tenir 3 activités et obtenir un taux de participation de 50 % pour les activités de l'ensemble des employés	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2010-2011	La cible a été atteinte et dépassée par l'ajout d'une collecte de fonds, initiée par les employés en soutien à une collègue en congé de maladie.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 28

ACCROÎTRE LA PARTICIPATION À DES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ET LA QUALIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 9

INCLURE LES SOUS-TRAITANTS DANS LA VISION DE LA SOCIÉTÉ DU PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL EN CE QUI TOUCHE LA FORMATION, QUI CONSTITUE UN FACTEUR INCONTOURNABLE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

	GESTES	SUIVIS
ACTION Établir des incitatifs contractuels à la formation continue pour les sous-traitants du Palais des congrès de Montréal et leur proposer d'inclure leurs employés dans les formations pertinentes offertes au Palais	1. Faire l'inventaire des programmes de formation des employés de nos sous-traitants qui travaillent aux Palais des congrès de Montréal	Complété
	2. Identifier les possibilités de recoupage ou de complémentarité entre le programme de formation du Palais des congrès de Montréal et ceux de nos sous-traitants	Complété
	3. Développer un programme de formation, auquel les sous-traitants doivent adhérer et participer pour maintenir leur contrat de service au Palais des congrès de Montréal	Prévu pour juin 2012
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR Taux d'ententes contractuelles révisées pour tenir compte des besoins de formation continue et % d'avancement d'un programme de formation conjoint fournisseur/Palais. CIBLES 1. 50 % d'avancement du programme de formation conjoint fournisseur/Palais en 2011 2. 75 % des ententes contractuelles renouvelées dans la période du présent plan	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2010-2011	1. La cible a été atteinte et une nouvelle action en lien avec celle-ci a été inscrite dans le nouveau plan. 2. La cible a été atteinte.	

OBJECTIFS NON RETENUS

OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX NON RETENUS

2. Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.
9. Appliquer davantage d'écoconditionnalités et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.
13. Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.
15. Accroître le niveau de vie.
18. Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.
19. Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.
20. Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.
22. Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.
25. Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.
27. Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.
5. Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.
21. Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.
26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
29. Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.
12. Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.
14. Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.
17. Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.
11. Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.
16. Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

JUSTIFICATIONS

Ces objectifs gouvernementaux ne correspondent pas au champ habituel d'intervention de l'organisation. Le Plan d'action ne précise donc pas d'action spécifique en ce sens.

Ces objectifs gouvernementaux ne relèvent pas des compétences (responsabilités) dévolues à l'organisation. Nous n'avons donc pas prévu que des actions spécifiques soient entreprises à cet effet dans notre Plan d'action de développement durable.

Les efforts de la Société favorisant l'organisation d'événements écoresponsables contribuent indirectement à l'atteinte de cet objectif gouvernemental. Le Plan d'action ne présente donc pas d'action spécifique additionnelle.

Les conditions de travail en vigueur à la Société énoncent déjà comment l'organisation concourt à l'atteinte de cet objectif gouvernemental.

Les efforts réalisés par la Société pour augmenter ses revenus autonomes contribuent indirectement à l'atteinte de cet objectif gouvernemental. Le Plan d'action ne présente donc pas d'action spécifique additionnelle.

Les ressources financières et humaines requises pour contribuer à ces objectifs gouvernementaux seront utilisées de façon plus efficiente dans la réalisation des autres priorités de l'organisation ou des autres actions du Plan d'action. Le Plan d'action ne présente donc pas d'action s'y rapportant.



AUTRES EXIGENCES LÉGALES

POLITIQUE LINGUISTIQUE

Conformément à la Charte de la langue française, la politique linguistique de la Société, adoptée en 2000, définit des règles qui doivent être respectées par l'ensemble du personnel.

Le comité permanent de la politique linguistique de la Société veille à l'application de la politique et organise annuellement une activité visant à sensibiliser les employés à ce sujet. Dans l'ensemble, la politique est bien respectée et nos employés privilégient l'usage du français dans leurs communications.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours de l'année, il y a eu cinq demandes d'accès à l'information qui ont été traitées dans les 20 jours, tel que prévu par la loi. Les demandes d'accès à l'information peuvent être faites en ligne à partir du site web congresmtl.com, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

La Société est soumise à un code d'éthique et de déontologie publié en annexe du présent rapport annuel. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2011, aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'est survenue.

MESURES PRISES POUR RÉPONDRE AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Au cours de l'année 2010-2011, la Société a terminé de mettre en application toutes les recommandations des années précédentes, à la satisfaction du Vérificateur général du Québec.

De plus, aucune nouvelle recommandation n'a été émise à la suite de l'audit des états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2011.

FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La *Politique de financement des services publics* annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010 du gouvernement vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à assurer la transparence et la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

Conformément à cette politique, les ministères et organismes sont tenus à une reddition de compte annuelle dans leur rapport annuel de gestion à compter de 2010-2011.

Les tableaux à la page suivante présentent les renseignements exigés par la politique en vigueur.

REDDITION DE COMPTES SUR LA TARIFICATION

Catégories de revenus	Méthode de fixation des tarifs	Date de la dernière révision tarifaire	Modes d'indexation des tarifs
Location d'espaces	Valeur marchande	1 ^{er} janvier 2011	IPC ¹
Redevances	Valeur marchande	1 ^{er} avril 2011	Entente contractuelle
Services auxiliaires	Valeur marchande	1 ^{er} avril 2011	Variable
Stationnement	Valeur marchande	1 ^{er} avril 2011	Variable
Location de locaux	Valeur marchande	selon le bail	IPC ¹

Catégories de revenus	Revenus (\$)	Frais (\$)	Niveau de financement (\$)	% atteint
Location d'espaces	7 018 092	11 307 854	(4 289 762)	62 %
Redevances	4 433 148	4 315 101	118 047	103 %
Services auxiliaires	5 427 818	5 217 149	210 669	104 %
Stationnement	1 202 413	1 179 067	23 346	102 %
Location de locaux	981 165	975 105	6 060	101 %

Sous-total	19 062 636	22 994 276²	(3 931 640)	83 %
-------------------	-------------------	-------------------------------	--------------------	-------------

Revenus provenant d'une autre source que la tarification	Revenus (\$)	Frais (\$)	Niveau de financement (\$)
Location à titre gratuit	770 072	0	770 072
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec	33 427 453	0	33 427 453
Gain sur cession d'immobilisations corporelles	13 704	0	13 704
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés à long terme	9 859 126	0	9 859 126
Amortissement des apports reportés	658 852	0	658 852
Sous-total	44 729 207	0	44 729 207

Frais non reliés à la prestation de produits ou services	Revenus (\$)	Frais (\$)	Niveau de financement (\$)
Perte sur location à titre gratuit	0	770 072	(770 072)
Taxes municipales et scolaires	0	13 662 467	(13 662 467)
Intérêts sur la dette à long terme	0	13 476 303	(13 476 303)
Maintien des actifs	0	427 052	(427 052)
Amortissement des immobilisations corporelles	0	11 214 973	(11 214 973)
Amortissement des frais d'émission et de gestion de la dette à long terme reportés	0	232 251	(232 251)
Sous-total	0	39 783 117	(39 783 117)

TOTAL DES REVENUS ET DÉPENSES	63 791 843	62 777 393	1 014 450
--------------------------------------	-------------------	-------------------	------------------

¹ Indice des prix à la consommation.

² Les frais sont répartis selon un barème pré-établi par la Société.

FAITS SAILLANTS

- 17 % des frais liés à une source de tarification sont subventionnés par le gouvernement.
- 100 % des taxes municipales et scolaires sont subventionnés par le gouvernement.
- 100 % du service de la dette est subventionné par le gouvernement.
- 100 % du maintien des actifs est subventionné par le gouvernement.

GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En vertu de la directive du gouvernement sur la gestion des ressources informationnelles, les ministères et organismes doivent inclure dans le rapport annuel de gestion un bilan annuel des réalisations en matière de ressources informationnelles.

Les principales modifications au site Internet de la Société, réalisées dans le but d'améliorer la qualité des services offerts à la clientèle de la Société, sont les suivantes :

- Le soutien aux campagnes promotionnelles par la mise en place de microsites spécifiques, de façon à améliorer l'expérience client ;

- la bonification de la liste des services offerts en ligne aux clients ;
- l'établissement du profil du Palais sur les réseaux sociaux en fonction des tendances du marché et pour répondre aux besoins d'une partie de la clientèle du Palais.

Sur le plan des processus internes, les principales réalisations de l'année sont :

- la mise à niveau de l'infrastructure des serveurs, afin d'améliorer la performance et la fiabilité du réseau ;
- le remplacement de 60 % du parc informatique, pour fournir un environnement de travail plus performant aux utilisateurs ;
- la modernisation du parc d'impression, pour diminuer les frais en papier et associés à l'entretien des équipements tout en réduisant l'empreinte carbone de la Société ;
- l'amélioration de la gestion des incidents informatiques, pour assurer un meilleur suivi des opérations et faciliter la reddition de compte.

Le tableau suivant présente les débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour l'exercice financier terminé au 31 mars 2011.

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS AU 31 MARS 2011 (en milliers de \$)

	Débours planifiés en RI	Débours réels en RI	Écarts
Projet de développement	0	0	0
Entretien et exploitation (incluant l'acquisition de biens)	1 085,2	1 038,7	-46,5
TOTAL	1 085,2	1 038,7	-46,5

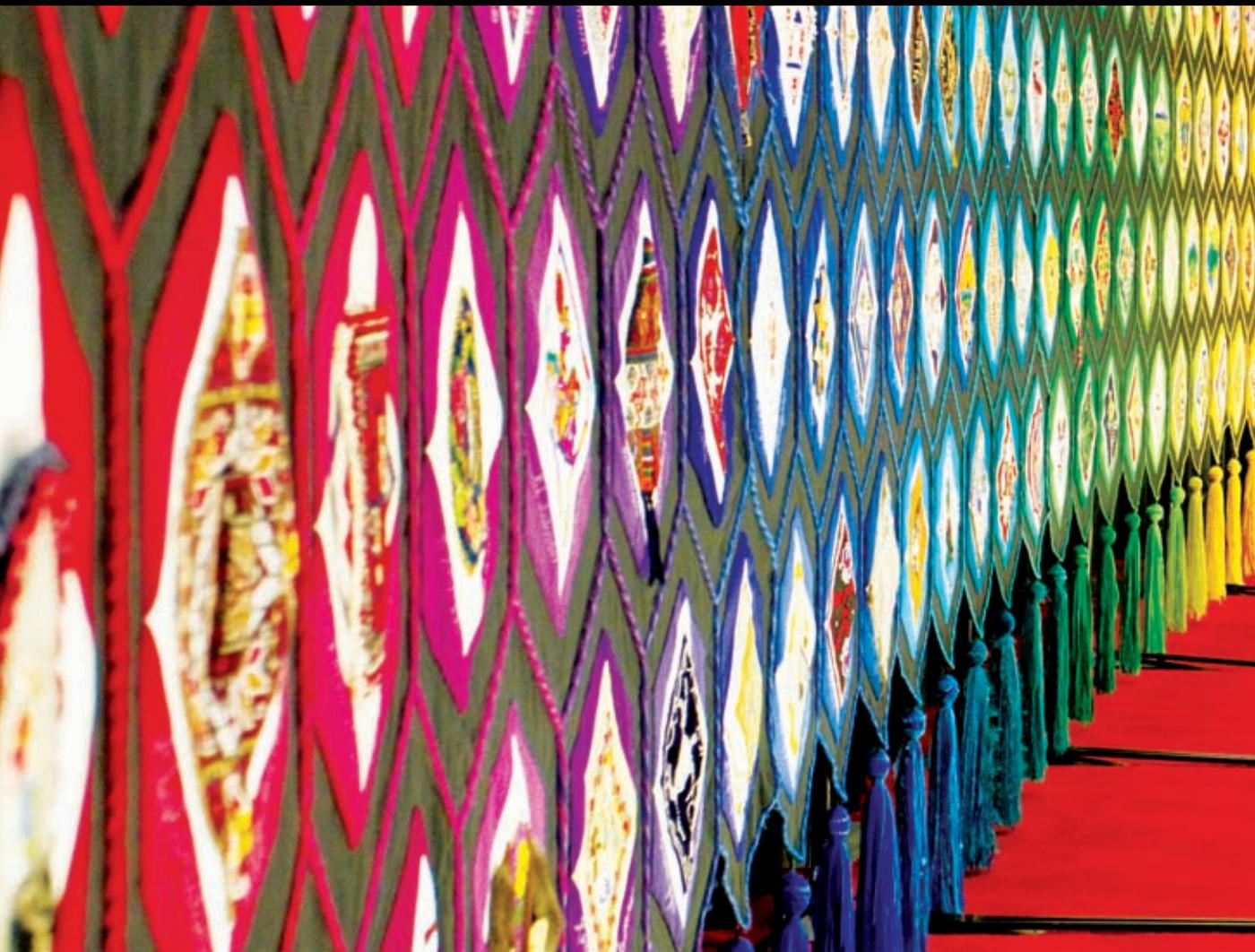
FAITS SAILLANTS

L'écart favorable provient essentiellement de la masse salariale. Un poste d'analyste programmeur de l'équipe informatique est demeuré vacant pendant plusieurs mois en cours de l'année.

LES ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT





RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société du Palais des congrès de Montréal 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 et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens 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.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.



Marc Tremblay
Président-directeur général

Montréal, le 9 juin 2011

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte 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, 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 la Société, 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 et l'expression de son opinion. Le vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



André Saucier, CGA
Directeur exécutif des opérations et des finances

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 la Société du Palais des congrès de Montréal, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, et les états des résultats, de l'excédent cumulé et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ses 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.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de ses activités 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 (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 9 juin 2011

RÉSULTATS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	2011	2010
PRODUITS		
Location d'espaces	7 018 093 \$	6 493 268 \$
Redevances (note 3)	4 433 148	3 569 261
Services auxiliaires (note 4)	6 630 231	5 816 270
Location à titre gratuit (note 5)	770 072	783 479
Location de locaux	981 165	929 306
	19 832 709	17 591 584
CHARGES		
Frais d'événements (note 6)	5 317 755	4 654 946
Frais d'exploitation et d'administration (note 7)	18 122 400	17 936 562
Taxes municipales et scolaires (note 8)	13 662 467	13 648 587
Perte sur location à titre gratuit (note 5)	770 072	783 479
Frais financiers – nets (note 9)	13 457 475	13 958 067
	51 330 169	50 981 641
DÉFICIT DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT SUBVENTION DE FONCTIONNEMENT ET AUTRES ÉLÉMENTS :	(31 497 460)	(33 390 057)
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec (note 10)	33 427 453	29 047 380
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :	1 929 993	(4 342 677)
Gain (perte) sur cession d'immobilisations corporelles	13 703	(26 858)
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés à long terme (note 10)	9 859 126	9 784 705
Amortissement des immobilisations corporelles	(11 214 973)	(10 996 356)
Amortissement des apports reportés	658 852	658 852
Amortissement des frais d'émission et de gestion de la dette à long terme reportés	(232 251)	(232 251)
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	1 014 450 \$	(5 154 585) \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	2011	2010
SOLDE AU DÉBUT	30 194 366 \$	35 348 951 \$
Excédent (déficit) des produits sur les charges	1 014 450	(5 154 585)
SOLDE À LA FIN	31 208 816 \$	30 194 366 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN

AU 31 MARS 2011

	2011	2010
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	667 306 \$	535 686 \$
Placements temporaires (note 11)	18 871 057	17 491 591
Créances	1 268 772	1 159 499
Frais payés d'avance	3 766 753	3 667 328
Subvention recouvrable du gouvernement du Québec (note 12)	14 098 220	13 829 131
	38 672 108	36 683 235
Immobilisations corporelles (note 13)	252 765 971	263 033 299
Loyers à recevoir	296 192	295 594
Frais reportés, au coût amorti	831 774	1 138 801
Placement à long terme (note 14)	2 325 515	2 325 515
Subvention recouvrable du gouvernement du Québec (note 12)	28 436 381	28 516 491
	323 327 941 \$	331 992 935 \$
PASSIF		
À court terme		
Charges à payer et frais courus	9 304 553 \$	8 651 990 \$
Dépôts des clients	2 890 896	3 040 587
Versements sur la dette à long terme (note 15)	112 634 016	9 523 464
	124 829 465	21 216 041
Apports reportés (note 16)	7 893 374	8 552 226
Dette à long terme (note 15)	159 396 286	272 030 302
	292 119 125	301 798 569
EXCÉDENT CUMULÉ (note 17)	31 208 816	30 194 366
	323 327 941 \$	331 992 935 \$

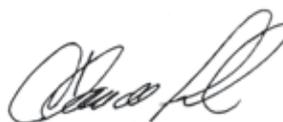
ENGAGEMENTS (note 20)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Suzanne Landry



Claude Liboiron

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	2011	2010
Activités d'exploitation		
Rentrée de fonds – clients	18 794 397 \$	17 503 070 \$
Rentrée de fonds – subvention du gouvernement du Québec	43 097 600	38 263 500
Sortie de fonds – fournisseurs et membres du personnel	(36 391 074)	(36 965 121)
Intérêts reçus	126 359	140 897
Intérêts versés	(13 742 892)	(14 238 556)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	11 884 390	4 703 790
Activités d'investissement (1)		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(864 205)	(3 926 336)
Produit de cession d'immobilisations corporelles	14 365	4 500
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(849 840)	(3 921 836)
Activités de financement		
Flux de trésorerie liés aux activités de financement :		
Remboursement de la dette à long terme	(9 523 464)	(9 075 932)
Augmentation (diminution) de la trésorerie et équivalents de trésorerie	1 511 086	(8 293 978)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	18 027 277	26 321 255
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (2)	19 538 363 \$	18 027 277 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

(1) En date du 31 mars 2011, le poste Charges à payer et frais courus inclut des soldes à payer relatifs à des acquisitions d'immobilisations corporelles totalisant 774 030 \$ (au 31 mars 2010 : 689 929 \$).

(2) La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2011	2010
Encaisse	667 306 \$	535 686 \$
Placements temporaires	18 871 057	17 491 591
Trésorerie et équivalents de trésorerie	19 538 363 \$	18 027 277 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2011

1. CONSTITUTION ET OBJETS

La Société du Palais des congrès de Montréal, personne morale au sens du Code civil, constituée sans capital-actions par une loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-14.1), a pour objets :

- d'administrer et d'exploiter le Palais des congrès de Montréal ;
- d'élaborer des projets de développement ou d'exploitation du Palais des congrès ;
- d'exercer des activités commerciales ou autres de nature à contribuer au développement du Palais des congrès et d'en assurer l'exploitation, la promotion et l'administration.

En vertu de l'article 3 de sa loi constitutive, la Société n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Aux fins de la préparation des états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers de la Société, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont la durée de vie des immobilisations et l'évaluation du placement à long terme.

Placements temporaires

Les placements temporaires sont comptabilisés à la moindre valeur du coût ou de la valeur de réalisation nette.

Placement à long terme

Le placement à long terme est comptabilisé au coût diminué de toute moins-value durable.

Subvention recouvrable du gouvernement du Québec

Le gouvernement du Québec s'est engagé à verser à la Société les sommes nécessaires pour qu'elle soit en mesure de s'acquitter de ses obligations sur ses emprunts du Fonds de financement servant à financer l'acquisition d'immobilisations et les frais d'émission et de gestion de ces emprunts, après s'être assuré que la Société n'est pas en mesure de le faire.

La subvention recouvrable du gouvernement du Québec correspond à l'écart entre, d'une part, la somme des dépenses d'intérêts encourus sur les emprunts afférents à l'acquisition d'immobilisations et de l'amortissement cumulé sur ces immobilisations et sur les frais d'émission et de gestion financés par ces emprunts et, d'autre part, la somme des subventions du gouvernement du Québec reçues pour permettre les versements sur ces emprunts.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire, en fonction de leur durée probable d'utilisation établie comme suit :

Bâtisse	40 ans
Aménagements	10 ans
Mobilier et équipement	10 ans
Équipement informatique	5 ans
Logiciels informatiques	5 ans

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values sur immobilisations corporelles sont passées en charges dans l'état des résultats. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Frais reportés

Les frais d'émission et de gestion de la dette à long terme sont reportés et amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de l'emprunt.

Les frais initiaux directs encourus pour la location des espaces commerciaux du rez-de-chaussée sont reportés et amortis selon la méthode linéaire sur la durée du bail.

Apports reportés

Les apports reçus pour l'acquisition d'immobilisations amortissables et ceux reçus sous forme d'immobilisations amortissables sont reportés et virés aux résultats selon la même méthode et les mêmes taux d'amortissement que les immobilisations auxquelles ils se rapportent.

Conversion des devises étrangères

Les éléments d'actif et de passif monétaires libellés en devises étrangères sont convertis au taux de change en vigueur à la date du bilan. Les produits et charges sont pour leur part convertis aux taux de change en vigueur à la date de l'opération. Les gains ou pertes de change sont inclus dans les résultats de l'exercice.

Constatation des produits

Les produits sont constatés lorsqu'ils sont gagnés, nommément au moment où :

- les services sont rendus ;
- il y a une preuve claire qu'une entente existe ;
- les montants sont établis ou peuvent l'être ;
- la capacité de recouvrement est raisonnablement assurée.

Les produits provenant de la location d'espaces et de la prestation de services auxiliaires sont constatés au fur et à mesure que les services sont rendus. Toute différence entre le montant perçu et le montant constaté à titre de produits est inscrite au bilan à titre de dépôts des clients ou de débiteurs. Les redevances sont constatées à mesure que celles-ci deviennent gagnées en vertu des conditions contractuelles.

Constatation des subventions

La Société applique la méthode du report pour comptabiliser les subventions. Les subventions affectées sont constatées à titre de produits de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les subventions de fonctionnement sont constatées à titre de produit de l'exercice pour lequel elles ont été octroyées. La subvention relative aux immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés représente la contribution du gouvernement pour le remboursement de la dette à long terme relative au financement d'immobilisations amortissables et des frais d'émission afférents, laquelle correspond à l'amortissement de ces immobilisations et frais d'émission et de gestion de la dette à long terme.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Société ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans la trésorerie et équivalents de trésorerie les soldes bancaires et les placements temporaires facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et dont l'échéance initiale au moment de l'acquisition est de 3 mois ou moins.

3. REDEVANCES

	2011	2010
Billets vendus	436 465 \$	407 113 \$
Services alimentaires	3 067 220	2 558 085
Services audiovisuels	863 114	572 657
Autres	66 349	31 406
	4 433 148 \$	3 569 261 \$

4. SERVICES AUXILIAIRES

	2011	2010
Stationnement	1 202 413 \$	1 062 478 \$
Aménagement	1 431 463	1 186 923
Entretien ménager	514 218	481 847
Audiovisuel	779 130	777 692
Télécommunications	738 608	583 717
Accueil et vestiaire	194 635	200 627
Plomberie et électricité	1 508 840	1 261 716
Sécurité	176 548	177 262
Autres	84 376	84 008
	6 630 231 \$	5 816 270 \$

5. LOCATION À TITRE GRATUIT

La Société loue des espaces à titre gratuit à deux entités. Ces opérations sont effectuées en contrepartie partielle de l'expropriation, aux fins des travaux d'agrandissement du Palais des congrès, de certains actifs qui leur appartenaient. Ces opérations sont comptabilisées à la juste valeur.

6. FRAIS D'ÉVÉNEMENTS

	2011	2010
Traitements – personnel à l'événement :		
Services à la clientèle	530 860 \$	523 909 \$
Stationnement	122 962	142 513
Accueil et vestiaire	835 606	704 458
Audiovisuel	465 082	423 327
Télécommunications	141 772	117 507
Aménagement	1 479 580	1 294 853
Entretien ménager	647 487	580 181
Audiovisuel	102 860	70 110
Télécommunications	82 268	71 698
Plomberie et électricité	360 202	318 841
Sécurité	178 132	151 457
Autres frais	370 944	256 092
	5 317 755 \$	4 654 946 \$

7. FRAIS D'EXPLOITATION ET D'ADMINISTRATION

	2011	2010
Traitements et avantages sociaux	8 996 207 \$	8 329 790 \$
Assurances et permis	236 255	250 496
Électricité et chauffage	1 651 828	1 585 630
Gardiennage	802 397	831 838
Service d'entretien ménager	671 808	686 730
Service d'entretien spécialisé	976 732	946 620
Entretien et réparations	1 859 175	2 907 645
Amortissement des frais initiaux de location reportés	74 776	150 548
Loyers	944	7 832
Promotion et communications	1 957 899	1 375 441
Services professionnels et administratifs	645 155	717 732
Créances douteuses et irrécouvrables	156 157	63 647
Formation professionnelle	93 067	82 613
	18 122 400 \$	17 936 562 \$

8. TAXES MUNICIPALES ET SCOLAIRES

La valeur imposable de la bâtisse de la Société est passée de 300 000 000 \$ à 316 391 667 \$ au 1^{er} janvier 2011. Les taxes municipales afférentes pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011 sont de 13 143 721 \$. Elles étaient de 12 831 886 \$ pour la même période en 2010.

9. FRAIS FINANCIERS – NETS

	2011	2010
Intérêts sur la dette à long terme	13 476 303 \$	13 930 329 \$
Autres intérêts et frais bancaires	119 907	168 039
	13 596 210	14 098 368
Intérêts sur soldes bancaires et placements temporaires	(130 747)	(78 848)
Intérêts sur placement à long terme	(7 988)	(61 453)
	13 457 475 \$	13 958 067 \$

10. SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2011	2010
Subvention de fonctionnement :		
Subvention encaissée pour l'exercice	43 097 600 \$	38 263 500 \$
Encaissement – subvention recouvrable du gouvernement du Québec relative à l'exercice précédent	(13 829 131)	(13 521 787)
	29 268 469	24 741 713
Contribution recouvrable pour le paiement des intérêts sur la dette relative au financement d'immobilisations	4 158 984	4 305 667
Total de la subvention de fonctionnement	33 427 453	29 047 380
Subvention relative aux immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés à long terme	9 859 126	9 784 705
	43 286 579 \$	38 832 085 \$

11. PLACEMENTS TEMPORAIRES

	2011	2010
Acceptations bancaires, à des taux variant entre 1,00 % et 1,11 % (2010 : entre 0,24 % et 0,31 %) échéant entre le 1 ^{er} avril et le 31 mai 2011 (2010 : entre le 1 ^{er} avril et le 1 ^{er} juin 2010)	18 871 057 \$	15 991 591 \$
Certificats de dépôt, au taux de 0,20 %, échéant le 1 ^{er} avril 2010	-	1 500 000
	18 871 057 \$	17 491 591 \$

12. SUBVENTION RECOUVRABLE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

La subvention recouvrable s'établit comme suit :

	2011	2010
Solde au début	42 345 622 \$	41 777 037 \$
Subvention relative aux immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés	9 859 126	9 784 705
Subvention relative aux intérêts encourus sur les emprunts	13 476 303	13 930 329
	65 681 051	65 492 071
Subvention relative au paiement des intérêts et du capital de l'exercice	(23 146 450)	(23 146 449)
Solde à la fin	42 534 601 \$	42 345 622 \$
Ce solde se rapporte aux éléments suivants du bilan :		
Emprunts du Fonds de financement (note 15)	272 030 302 \$	281 553 766 \$
Solde non amorti des immobilisations et des frais d'émission et de gestion financés à long terme	(233 654 685)	(243 513 811)
	38 375 617	38 039 955
Intérêts courus sur ces emprunts	4 158 984	4 305 667
	42 534 601 \$	42 345 622 \$
Portion court terme	14 098 220 \$	13 829 131 \$
Portion long terme	28 436 381	28 516 491
	42 534 601 \$	42 345 622 \$

13. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Coût	Terrain	Bâtisse	Mobilier et équipement	Aménagements	Équipement informatique	Logiciels informatiques	Total
1^{er} avril 2009	24 740 933 \$	349 137 299 \$	21 387 605 \$	1 878 961 \$	4 833 919 \$	2 349 743 \$	404 328 460 \$
. Acquisitions	23 186	-	834 489	1 022 887	28 482	134 625	2 043 669
. Cessions	-	-	(366 265)	-	(94 188)	-	(460 453)
. Ajustement	-	(787 010)	-	-	-	-	(787 010)
31 mars 2010	24 764 119	348 350 289	21 855 829	2 901 848	4 768 213	2 484 368	405 124 666
. Acquisitions	6 509	-	218 223	541 630	122 258	59 686	948 306
. Cessions	-	-	(14 776)	-	(31 861)	-	(46 637)
31 mars 2011	24 770 628 \$	348 350 289 \$	22 059 276 \$	3 443 478 \$	4 858 610 \$	2 544 054 \$	406 026 335 \$

Cumul des amortissements

1^{er} avril 2009	- \$	109 646 325 \$	14 854 758 \$	390 585 \$	4 629 296 \$	2 003 142 \$	131 524 106 \$
. Amortissement de l'exercice	-	8 793 340	1 817 643	203 309	83 976	98 088	10 996 356
. Cessions	-	-	(335 124)	-	(93 971)	-	(429 095)
. Ajustement	-	-	-	-	-	-	-
31 mars 2010	-	118 439 665	16 337 277	593 894	4 619 301	2 101 230	142 091 367
. Amortissement de l'exercice	-	8 907 249	1 833 410	307 348	58 099	108 867	11 214 973
. Cessions	-	-	(14 115)	-	(31 861)	-	(45 976)
31 mars 2011	- \$	127 346 914 \$	18 156 572 \$	901 242 \$	4 645 539 \$	2 210 097 \$	153 260 364 \$

Valeur nette comptable

31 mars 2010	24 764 119 \$	229 910 624 \$	5 518 552 \$	2 307 954 \$	148 912 \$	383 138 \$	263 033 299 \$
31 mars 2011	24 770 628 \$	221 003 375 \$	3 902 704 \$	2 542 236 \$	213 071 \$	333 957 \$	252 765 971 \$

Le 30 septembre 1998, la Société a eu l'autorisation du gouvernement du Québec de procéder à l'agrandissement du Palais des congrès. Le mandat de réaliser cet agrandissement a été confié à une partie liée, la Société immobilière du Québec, entité sous contrôle commun, en contrepartie d'honoraires. Le coût total prévu de ce projet était de 257 800 000 \$. Le 8 juin 2005, le gouvernement du Québec a autorisé une hausse du budget de ce projet à un montant de 280 700 000 \$. L'augmentation du budget comprend notamment l'estimation du montant requis pour le règlement des réclamations en cours au 31 mars 2011 concernant l'agrandissement du Palais des congrès.

Les coûts cumulés sur ce projet jusqu'au 31 mars 2011 s'élèvent à 272 716 574 \$ et se répartissent comme suit :

Terrains	21 785 577 \$
Bâtisse	243 783 350
Mobilier et équipement	7 147 647
	272 716 574 \$

14. PLACEMENT À LONG TERME

Au 31 mars 2011, la Société détient des billets de trésorerie non bancaires adossés à des actifs (BTAA) qu'elle a obtenus en échange de placements dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs (PCAA) à la suite d'une entente de restructuration survenue le 21 janvier 2009.

Les conduits de PCAA ont été remplacés par trois nouvelles structures sous forme de fiducies, appelées « véhicules d'actifs cadres » (« VAC 1 », « VAC 2 » et « VAC 3 »). Les VAC 1 et VAC 2 regroupent les transactions des conduits de BTAA constitués uniquement d'actifs synthétiques et hybrides. Le VAC 3 est composé des transactions des conduits

de BTAA constitués exclusivement d'actifs inéligibles et d'actifs traditionnels. Par cet échange, la Société a reçu des billets du VAC 2 et des billets pour actifs non admissibles d'une valeur nominale de 4 483 796 \$. En 2010, certains billets VAC 2 ont fait l'objet de rachats partiels et les billets pour actifs inadmissibles de catégorie 2 ont été retirés avec une valeur de zéro, les actifs sous-jacents n'ayant plus de valeur. En 2011, les billets pour actifs inadmissibles de catégorie 1 ont à leur tour été retirés avec une valeur de zéro. Ni l'un ni l'autre n'avaient plus de valeur comptable nette, ayant fait l'objet de moins-values durables égales à leur valeur nominale. La valeur nominale des billets s'élève donc à 2 802 176 \$ en date du 31 mars 2011 comme suit :

Billets restructurés

	Valeur nominale au 21 janvier 2009	Valeur nominale au 31 mars 2011	Valeur comptable au 31 mars 2011	Échéance
VAC 2, Catégorie A-1	185 801 \$	185 206 \$	185 206 \$	15 juil. 2056
VAC 2, Catégorie A-2	2 143 739	2 143 739	2 140 309	15 juil. 2056
VAC 2, Catégorie B	389 148	389 148	-	15 juil. 2056
VAC 2, Catégorie C	84 083	84 083	-	15 juil. 2056
Billets pour actifs non admissibles, Catégorie 1	933 903	-	-	25 déc. 2036
Billets pour actifs non admissibles, Catégorie 2	747 122	-	-	-
	4 483 796 \$	2 802 176 \$	2 325 515 \$	

Les billets de catégories A-1, A-2 et B portent intérêt au taux des acceptations bancaires moins 0,50 %. L'intérêt sur les billets de catégorie B est cumulatif et est payable seulement lorsque le capital et l'intérêt des billets A-1 et A-2 auront été réglés intégralement. Les billets de catégorie C portent intérêt au taux des acceptations bancaires plus 20 %. Ces intérêts sont cumulatifs et payables seulement lorsque le capital et l'intérêt des billets A-1, A-2 et B auront été réglés intégralement.

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de BTAA, la direction a estimé le montant de BTAA qu'elle sera en mesure de récupérer ultérieurement sur la valeur nominale. Ainsi, aucune perte de valeur n'a été constatée au 31 mars 2011 et au 31 mars

2010. Elle est d'avis que l'estimation est raisonnable et s'avère la plus appropriée au 31 mars 2011 en fonction de l'information disponible à ce jour. La moins-value durable est estimée selon une technique d'évaluation tenant compte de la qualité du crédit des actifs sous-jacents, de certaines hypothèses et probabilités. Elle tient compte également de la séquence de subordination imbriquée dans les billets : les billets C sont subordonnés aux billets B, les billets B le sont aux billets A-2 et les billets A-2 le sont aux billets A-1. Cette structure en cascade vise à ce que les tranches subordonnées absorbent les premières pertes de façon à immuniser les tranches supérieures. En raison de la structure en cascade, ce sont les billets B et C qui absorbent les plus grandes baisses de valeur durable.

15. DETTE À LONG TERME

Auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec

	2011	2010
Billets à payer		
Taux fixe de 5,234 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 172 832 \$, jusqu'au 30 mars 2015 et par un versement de 22 505 336 \$ le 30 septembre 2015	26 670 941 \$	27 584 628 \$
Taux fixe de 5,159 % l'an, remboursable par versements semestriels de 4 683 303 \$, jusqu'au 1 ^{er} avril 2013 et par un versement de 97 938 039 \$ le 1 ^{er} octobre 2013	107 939 285	111 596 016
Taux fixe de 4,6035 % l'an, remboursable par versements semestriels de 4 358 531 \$, jusqu'au 6 février 2011 et par un versement de 106 499 726 \$ le 6 août 2011	106 499 726	110 186 891
Taux fixe de 4,343 % l'an, remboursable par versements semestriels de 201 051 \$, jusqu'au 1 ^{er} juin 2016 et par un versement de 4 445 695 \$ le 1 ^{er} décembre 2016	5 458 990	5 618 854
Taux fixe de 4,598 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 157 508 \$, jusqu'au 1 ^{er} avril 2013 et par un versement de 22 466 006 \$ le 1 ^{er} octobre 2013	25 461 360	26 567 377
	272 030 302	281 553 766
Moins : versements échéant en deçà d'un an	112 634 016	9 523 464
	159 396 286 \$	272 030 302 \$

Les montants des versements en capital à effectuer sur la dette à long terme au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit :

2012	112 634 016 \$
2013	6 447 533
2014	124 383 932
2015	1 313 286
2016	22 703 512

Aux fins d'assurer le remboursement en capital et intérêts des emprunts contractés en vertu du régime d'emprunts instauré par la Société, le gouvernement du Québec s'est engagé à verser à la Société les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations dans la situation où celle-ci ne serait pas en mesure de les remplir pour l'un ou l'autre de ces emprunts. Les frais de financement sont inclus aux montants des versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices.

16. APPORTS REPORTÉS

	2011	2010
Apport du gouvernement du Québec reporté :		
Solde au début	268 946 \$	289 634 \$
Moins :		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant (1)	20 688	20 688
	248 258	268 946
Apport du bailleur reporté :		
Solde au début	282 827	304 582
Moins :		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant (1)	21 755	21 755
	261 072	282 827
Apport du concessionnaire reporté :		
Solde au début	129 744	139 725
Moins :		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant (1)	9 981	9 981
	119 763	129 744
Apport d'Hydro-Québec reporté :		
Solde au début	70 709	77 137
Moins :		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant (1)	6 428	6 428
	64 281	70 709
Apport du gouvernement du Canada reporté :		
Solde au début	7 800 000	8 400 000
Moins :		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant (1)	600 000	600 000
	7 200 000	7 800 000
	7 893 374 \$	8 552 226 \$

(1) L'amortissement des apports reportés de l'exercice totalise 658 852 \$ (31 mars 2010 : 658 852 \$).

17. EXCÉDENT CUMULÉ

Le tableau suivant fournit les principaux éléments qui composent le poste « Excédent cumulé ».

	2011	2010
Excédent cumulé investi en immobilisations corporelles	8 423 849 \$	8 552 416 \$
Excédent cumulé non affecté	22 784 967	21 641 950
	31 208 816 \$	30 194 366 \$

18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, soit la somme convenue entre les parties, la Société est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises 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. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec des apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

19. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2011, le taux de cotisation de la Société au RREGOP est passé de 8,19% de la masse salariale cotisable à 8,69% et celui du RRPE, de 10,54% à 11,54%.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 492 305 \$ (2010 : 452 373 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

20. ENGAGEMENTS

La Société est engagée par des contrats à long terme échéant à diverses dates jusqu'au 31 mars 2014 pour des services de gardiennage, d'entretien ménager et d'entretien spécialisé.

Les paiements minimums futurs en vertu de ces engagements s'établissent comme suit :

2012	3 159 374 \$
2013	1 350 000
2014	1 237 500
	5 746 874 \$

ANNEXE 1 : CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉAMBULE

La Société du Palais des congrès de Montréal est une organisation publique à vocation commerciale dont la mission consiste à solliciter et à accueillir divers événements sous forme de congrès, d'expositions, de galas, de conférences et de réunions, événements qui sont de nature à générer des retombées économiques et intellectuelles au Québec. De plus, la Société s'est donné une vision qui consiste à maintenir et à renforcer sa position de leader dans l'industrie des congrès et des réunions en offrant des services de qualité à sa clientèle.

Dans l'accomplissement de sa mission, la Société du Palais des congrès de Montréal, guidée par ses valeurs fondamentales que sont l'excellence, la confiance, le respect, le travail d'équipe et l'intégrité, entend être une source de fierté et de rayonnement pour la métropole et pour le Québec.

Les activités de la Société sont administrées par un conseil d'administration dont les membres sont nommés par le gouvernement du Québec.

Considérant que les membres du conseil d'administration doivent, selon l'article 15 n°4 de la Loi sur la gouvernance des Sociétés d'État, se doter d'un code d'éthique et de déontologie dans le respect des principes et règles édictés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c M-30, a 3.0.1 et 3.0.2; 1997, c. 6, a. 1);

Considérant que la loi et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics prévoient des principes d'éthique et des règles de déontologie applicables aux membres du conseil d'administration;

Considérant que l'adoption d'un code d'éthique et de déontologie a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société, de favoriser la transparence et de responsabiliser l'administration et les administrateurs publics;

Considérant que les membres du conseil d'administration désirent doter l'entreprise d'un code d'éthique et de déontologie propre à l'entreprise;

En considération de ce qui précède, les membres du conseil d'administration adoptent le code d'éthique et de déontologie qui suit :

1. DÉFINITIONS

- 1.1 Dans le présent Code, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ci-après, désignent :
- a) « *Administrateur* » : un membre du Conseil, qu'il exerce ou non une fonction à temps plein, au sein de la Société;
 - b) « *Code* » : désigne le Code d'éthique et de déontologie de la Société du Palais des congrès de Montréal;
 - c) « *Comité* » : le comité de gouvernance et d'éthique du Conseil prévu par la loi sur la gouvernance des sociétés d'État;
 - d) « *Conflit d'intérêts* » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un Administrateur pourrait être porté à favoriser une personne (y compris lui-même et les personnes auxquelles il est lié) au détriment d'une autre. Toute situation susceptible de porter atteinte à la loyauté, l'intégrité ou le jugement est également couverte par la présente définition;

e) « *Conjoint* » : comprend les époux ainsi que les personnes vivant maritalement l'un avec l'autre depuis plus d'un an;

f) « *Conseil* » : désigne le conseil d'administration de la Société;

g) « *Contrat* » : comprend un contrat projeté;

h) « *Contrôle* » ou « *Contrôlent* » : désigne la détention directe ou indirecte, par une personne, de valeurs mobilières, incluant des parts sociales, conférant plus de 50% des droits de vote ou de participation, sans que ce droit ne dépende de la survenance d'un événement particulier, ou permettant d'élire la majorité des administrateurs;

i) « *Entreprise* » : désigne toute forme que peut prendre l'organisation de la production de biens ou de services ou de toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier et tout regroupement visant à promouvoir certaines valeurs, intérêts ou opinions ou à exercer une influence sur les autorités publiques; toutefois, cela ne comprend pas la Société ni une association ou un regroupement sans but lucratif qui ne présente aucun lien financier avec la Société ni d'incompatibilité avec les objets de la Société;

j) « *Personnes liées* » : sont des personnes liées à un Administrateur, les personnes ayant un lien par :

i. le sang;

ii. le mariage;

iii. l'union civile;

iv. l'union de fait;

v. l'adoption;

aux fins du présent Code, lui sont également liées :

vi. l'enfant d'une personne visée aux paragraphes II à IV;

vii. un membre de sa famille immédiate vivant sous le même toit;

viii. la personne à laquelle un Administrateur est associé ou la société de personnes dont il est associé;

ix. la personne morale dont l'Administrateur détient directement ou indirectement 10% ou plus d'une catégorie de titres comportant droit de vote;

x. la personne morale qui est contrôlée par l'Administrateur ou par une personne visée aux paragraphes I à IV et VI, ou par un groupe de ces personnes agissant conjointement;

toute personne qu'un Administrateur pourrait être porté à favoriser en raison de sa relation avec elle ou un tiers, de son statut, de son titre ou autre;

k) « *Information confidentielle* » : toute information ayant trait à la Société, aux tendances d'une industrie ou d'un secteur ou toute information de nature stratégique, qui n'est pas connue du public et qui, si elle était connue d'une personne qui n'est pas un Administrateur, serait susceptible de lui procurer un avantage quelconque ou de compromettre la réalisation d'une opération à laquelle la Société participe;

l) « *Loi* » : désigne la Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal, (L.R.Q., c. S-14.01), telle qu'amendée et modifiée à l'occasion;

m) « *Règlement* » : désigne le règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2; 1997, c. 6, a. 1);

n) « *Société* » : désigne la Société du Palais des congrès de Montréal.

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 2.1 Le présent Code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société, de favoriser la transparence au sein de la Société et de responsabiliser ses Administrateurs.
- 2.2 Le présent Code a aussi pour objet d'établir les principes d'éthique et les règles de déontologie de la Société. Les principes d'éthique tiennent compte de la mission de la Société, des valeurs qui sous-tendent son action et de ses principes généraux de gestion. Les règles de déontologie portent sur les devoirs et obligations des Administrateurs; elles les explicitent et les illustrent de façon indicative.
- 2.3 Le présent Code s'applique aux Administrateurs et au président-directeur général. Les Administrateurs et le président-directeur général sont également assujettis au Règlement. En cas de divergence entre la Loi, le Code et le Règlement, les dispositions les plus exigeantes doivent s'appliquer.
- 2.4 Le présent Code est établi conformément à la Loi sur la gouvernance des Sociétés d'État et au Règlement. Il refète et, le cas échéant, complète les dispositions de ces derniers.
- 2.5 Le Conseil approuve le présent Code, sur recommandation du Comité qui en assure la révision.
- 2.6 Dans le présent Code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et toute participation ou incitation à le poser.
- 2.7 La Société prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les Administrateurs dans le cadre de l'application du présent Code.

3. PRINCIPES D'ÉTHIQUE

- 3.1 L'Administrateur est nommé pour contribuer à la réalisation de la mission de la Société dans le meilleur intérêt du Québec. Dans ce cadre, il doit mettre à profit ses connaissances, ses aptitudes, son expérience et son intégrité de manière à favoriser l'accomplissement efficient, équitable et efficace des objectifs assignés à la Société par la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* et la bonne administration des biens qu'elle possède comme mandataire de l'État.

Leur contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

- 3.2 L'Administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévues par la Loi sur la gouvernance des Sociétés d'État, le Règlement, lequel fait partie intégrante du présent Code, selon le cas, ainsi que ceux établis par le présent Code.

Un membre doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

- 3.3 L'Administrateur doit collaborer avec le président du Conseil ou le Comité sur une question d'éthique ou de déontologie, lorsqu'il est prié de le faire.
- 3.4 Dans l'exercice de ses fonctions, l'Administrateur doit maintenir à jour ses connaissances et avoir un jugement professionnel indépendant, dans le meilleur intérêt de la Société.

Il a le devoir de prendre connaissance, de promouvoir le respect et de se conformer au présent Code, aux lois et aux règlements applicables ainsi qu'aux politiques, directives et règles fixées par la Société. Il doit également se tenir informé du contexte économique, social et politique dans lequel la Société exerce ses activités.

- 3.5 L'Administrateur qui assume des obligations vis-à-vis d'autres entités peut parfois se trouver en situation de conflits d'intérêts. Dans le cas où le présent Code ne prévoit pas la situation, il doit déterminer si son comportement respecte ce à quoi la Société peut raisonnablement s'attendre du comportement d'un Administrateur dans ces circonstances. Il doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que les intérêts qu'il détient dans l'autre entité risquent d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions à la Société.
- 3.6 Dans un délai raisonnable après son entrée en fonction, un Administrateur doit organiser ses affaires personnelles de manière à ce qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions, et à éviter les intérêts incompatibles ou les conflits d'intérêts entre ses intérêts personnels et les obligations de ses fonctions. Il doit prendre, le cas échéant, toute mesure nécessaire pour se conformer aux dispositions du présent Code.
- 3.7 L'Administrateur doit entretenir à l'égard de toute personne et de la Société des relations fondées sur le respect, la coopération et le professionnalisme.
- 3.8 L'Administrateur prend ses décisions de façon à assurer et à maintenir le lien de confiance avec les clients, les fournisseurs, les partenaires de la Société ainsi qu'avec le gouvernement.
- 3.9 L'Administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le Conseil peut être appelé à prendre.

4. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

- 4.1 Un membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a 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 ainsi reçue.

Il ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre représentant ou lié à un groupe d'intérêts particuliers de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

- 4.2 Un membre doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer au président du Conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Société en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

- 4.3 Un membre qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Société doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du Conseil et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question. Cette déclaration doit être faite dans les 30 jours suivant sa nomination de même que le 31 mars de chaque année où il demeure en fonction.

- 4.4 Un membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

- 4.5 Le membre du conseil ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou avantage autres que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout cadeau, marque d'hospitalité ou avantage ne correspondant pas à ces critères doit être retourné au donateur ou à l'État.

4.6 Un membre n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci, conformément à l'article 11.1 de la Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal.

4.7 Un membre qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures à la Société.

4.8 Un membre 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 la Société ou un autre organisme ou entreprise avec laquelle la Société avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de son mandat, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

4.9 L'Administrateur est tenu à la discrétion quant à toute Information confidentielle dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information reçue. En outre, les délibérations du Conseil, les positions défendues par ses membres ainsi que les votes de ces derniers sont confidentiels.

4.10 L'Administrateur se doit de respecter les restrictions et appliquer les mesures de protection en regard de l'Information confidentielle:

- il ne doit communiquer de l'information confidentielle qu'aux personnes autorisées à la connaître;

- s'il utilise un système de courrier électronique, il doit se conformer à toutes les pratiques et directives émises ou approuvées par la Société touchant le stockage, l'utilisation et la transmission d'information par ce système. Il ne doit pas acheminer à quiconque l'Information confidentielle qu'il reçoit de la Société par ce système;

- il a la responsabilité de prendre des mesures visant à protéger la confidentialité des informations auxquelles il a accès. Ces mesures sont notamment de:

- ne pas laisser à la vue de tiers ou d'employés non concernés les documents porteurs d'Informations confidentielles;

- prendre des mesures appropriées pour assurer la protection matérielle des documents;

- éviter dans les endroits publics les discussions pouvant révéler des Informations confidentielles;

- identifier, sur les documents susceptibles de circuler, le fait qu'ils contiennent de l'Information confidentielle qui doit être traitée en conséquence;

- se défaire par des moyens appropriés (déchiquetage, archivage, etc.) de tout document confidentiel lorsque ce document n'est plus nécessaire à l'exécution du mandat d'Administrateur.

4.11 Les informations fournies par un membre en application du présent Code sont confidentielles.

4.12 Le vote d'un Administrateur donné en contravention des dispositions du présent Code, ou alors que l'Administrateur est en défaut de produire la déclaration visée par l'article 4.3, ne peut être déterminant.

5. MISE EN ŒUVRE DU CODE

5.1 Le présent Code fait partie des obligations professionnelles de l'Administrateur. Il s'engage à en prendre connaissance et à le respecter, de même que toute directive ou instruction particulière qui pourrait être fournie quant à son application. Il doit de plus confirmer annuellement leur adhésion au Code.

En cas de doute sur la portée ou l'application d'une disposition, il appartient à l'Administrateur de consulter le Comité.

5.2 Le président du Conseil doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres.

5.3 Le Secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif est l'autorité compétente pour l'application du présent Code à l'égard du président du Conseil et des autres Administrateurs nommés par le gouvernement.

5.4 Le Comité peut, aux conditions qu'il détermine, dispenser un Administrateur d'une ou de plusieurs dispositions du présent Code, s'il est d'avis que cette dispense ne porte pas atteinte à l'objet du présent Code décrit à l'article 2.1, et que les dispositions de la Loi et du Règlement sont respectées.

5.5 Le Comité peut donner des avis aux Administrateurs sur l'interprétation des dispositions du présent Code et leur application à des cas particuliers, même hypothétiques. Il n'est pas tenu de limiter un avis aux termes contenus dans la demande.

5.6 Le Comité doit :

- réviser annuellement le présent Code et soumettre toute modification au Conseil pour approbation;
- engager et encadrer le processus d'élaboration et d'évaluation du code d'éthique et de déontologie;
- assurer la formation et l'information des Administrateurs quant au contenu et aux modalités d'application du présent Code;
- donner son avis et fournir son soutien au Conseil et à tout Administrateur confronté à une situation problématique;
- traiter toute demande d'information relative au présent Code;
- faire enquête de sa propre initiative ou sur réception d'allégations, sur toute irrégularité au présent Code.

6. PROCESSUS DISCIPLINAIRE

6.1 Un membre à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec ou sans rémunération, par le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

L'autorité compétente fait part à l'Administrateur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée.

L'Administrateur peut, dans les 7 jours qui suivent la communication de ces manquements, fournir ses commentaires au Comité. Il peut également demander d'être entendu par le Comité à ce sujet.

6.2 Les sanctions qui peuvent être imposées à un membre vont de la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

6.3 Sur conclusion que l'Administrateur a contrevenu à la Loi, au Règlement ou au présent Code, le secrétaire général du Conseil exécutif lui impose l'une ou l'autre des sanctions susmentionnées.

En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un membre, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement.

6.4 L'Administrateur doit rendre compte et restituer à la Société les profits qu'il a réalisés ou l'avantage qu'il a reçu en raison ou à l'occasion d'une contravention aux dispositions du présent Code.

Entrée en vigueur

Le présent Code entre en vigueur le 30 octobre 2008.

ANNEXE 2: CODE D'ÉTHIQUE DU PERSONNEL DE LA SOCIÉTÉ DU PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL ÉDITION FÉVRIER 2011

INTRODUCTION

Les employés de la Société du Palais des congrès de Montréal (ci-après la Société) répondent aux lois et règlements qui prévalent dans la Fonction publique québécoise. Dans l'exercice de leurs fonctions, ils sont amenés à gérer des deniers publics, à transmettre et à promouvoir une image positive et agréable de Montréal et du Québec, à négocier avec de nombreux partenaires œuvrant dans diverses industries du secteur touristique et à répondre aux besoins et exigences d'une clientèle émanant des domaines financier, industriel, scientifique, touristique, culturel ou humanitaire. La réputation d'excellence du Palais des congrès dépend donc de l'engagement de son personnel à adopter un comportement témoignant d'une éthique élevée dans l'ensemble de ses activités professionnelles.

Le présent code d'éthique contient des règles de conduite visant à un double objectif : non seulement elles contribuent à l'atteinte des buts de l'entreprise, mais elles se veulent aussi un outil favorisant l'épanouissement professionnel des employés de la Société. Celle-ci réitère son engagement en vue de créer un milieu de travail où prévaut le respect d'autrui. Il s'en dégage ainsi un accord mutuel entre la Société et ses employés dont chacun tire parti. Conséquemment, tout membre du personnel a la responsabilité de saisir la portée et de voir à l'application du présent code.

Toutefois, il serait illusoire de prétendre être en mesure de prévoir toutes les situations qui pourraient se présenter et d'établir les directives à suivre dans tous les cas. Il existe des politiques et des pratiques en vigueur au Palais de même que des normes de conduite qui relèvent du sens commun et de la conduite publique. En cas de doute, chacun

a la possibilité mais aussi le devoir de s'y référer. Par ailleurs, si l'ambiguïté persiste, l'employé doit consulter son supérieur hiérarchique ou la Direction des ressources humaines.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Engagement

Le personnel constitue l'actif le plus précieux de la Société. C'est grâce à la contribution de chacun de ses employés qu'au fil des ans, elle parvient à atteindre ses objectifs organisationnels. À cet égard, la Société, en tant qu'employeur, est d'autant plus concernée par la promotion et le maintien d'un environnement de travail sain favorisant l'épanouissement professionnel de tous ses employés.

Dans cette optique, plusieurs engagements ont été pris à l'égard des employés :

- De prime abord, la Société s'engage à respecter les droits et libertés de la personne, et à n'exercer aucune forme de discrimination en fonction de la race, de la couleur, du sexe ; en cas de grossesse ; selon l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi ; fondée sur la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.
- Également, la Société s'engage à protéger la dignité, l'honneur et la réputation de ses employés. Dans aucun cas, le harcèlement ne sera toléré sur les lieux de travail. On entend par harcèlement une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes répétés de nature vexatoire ou méprisante. Il peut s'agir de harcèlement de nature sexuelle, ou autre.

- Par ailleurs, la Société s'engage à se conformer aux lois et règlements concernant la divulgation des renseignements personnels, et à respecter la vie privée des membres de son personnel. À cet égard, elle veillera à préserver la confidentialité des dossiers de ses employés.
- De plus, la Société veillera à adopter et promouvoir les normes de santé et sécurité les plus strictes et à respecter la législation en la matière.
- Enfin, la Société s'engage à encourager le perfectionnement et la formation de son personnel afin de pourvoir à ses besoins actuels et futurs.

Responsabilités

- Tous les membres du personnel de la Société doivent prendre connaissance des engagements mentionnés précédemment et s'assurer de bien comprendre leur portée. Par ailleurs, ils doivent contribuer à leur respect et participer à leur application. Ceci fait appel à la volonté de chaque employé de concourir au développement et au maintien d'un climat de travail favorable non seulement à l'atteinte des objectifs de l'entreprise, mais également à l'épanouissement collectif et individuel.
- Les employés de la Société doivent être disponibles et assidus. C'est-à-dire qu'ils doivent être en mesure d'assumer adéquatement leurs responsabilités pour toute la durée de leur horaire de travail et ne peuvent, à cet effet, accepter un deuxième emploi si cela implique des incidences sur leur assiduité ou leur rendement.
- Dans aucun cas le harcèlement ne sera toléré sur les lieux de travail. On entend par harcèlement une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes répétés de nature vexatoire ou méprisante. Il peut s'agir de harcèlement de nature sexuelle, ou autre.
- Les employés de la Société doivent s'acquitter de leurs mandats avec compétence, en faisant preuve d'un professionnalisme soutenu et en dispensant le service demandé de façon appropriée,

suffisante et satisfaisante, tant pour les clientèles internes qu'externes. Dans ce dessein, il est essentiel qu'ils utilisent d'une façon éclairée et profitable les ressources humaines, matérielles et financières de la Société, qu'ils profitent des connaissances disponibles pour réaliser leurs mandats et qu'ils accomplissent leurs fonctions avec une volonté constante de contribuer à l'amélioration de la productivité et de la compétitivité de la Société.

RELATIONS AVEC LES TIERS

Afin d'optimiser sa contribution au développement touristique de la région de Montréal et du Québec, il est primordial que la Société ait une réputation irréprochable. Il va sans dire que les relations qu'elle entretient avec sa clientèle, ses fournisseurs, partenaires et concurrents ont une très grande incidence sur la renommée et, éventuellement, le succès de la Société. Conséquemment, celle-ci s'est dotée des normes déontologiques les plus rigoureuses en ce qui concerne ses relations externes.

Relations avec la clientèle

L'ensemble du personnel doit s'assurer d'offrir un service à la clientèle courtois et efficace. De même, il doit être en mesure de fournir un service qui se distingue par la qualité et la précision de l'information octroyée. Ceci sous-entend que les employés font tout ce qui est en leur pouvoir pour transmettre à la clientèle une réponse fiable à toute demande d'information non confidentielle et pour laquelle cette clientèle est en droit d'obtenir une réponse. Par ailleurs, les employés doivent exprimer une volonté et une motivation visant l'amélioration continue du service. Enfin, chaque employé doit s'empresser de traiter les dossiers qui lui sont confiés avec promptitude, surtout si ceux-ci concernent directement la clientèle.

Relations avec les fournisseurs, partenaires et concurrents

Confits d'intérêts

L'ensemble du personnel doit s'abstenir de prendre part à toute activité qui pourrait biaiser son jugement ou son objectivité dans le cadre de ses fonctions habituelles à la Société. Les employés doivent s'assurer de faire preuve d'une objectivité

irréprochable, c'est-à-dire d'être en mesure de prendre la décision qui s'avère la plus profitable pour la Société, sans tenir compte de leurs prédispositions personnelles, par exemple à l'égard d'un client, d'un partenaire ou d'un fournisseur. Étant souvent appelés à fournir des renseignements sur différentes entreprises du secteur touristique tels les restaurants et les hôtels, les employés doivent rester objectifs en tentant de favoriser de façon égale, auprès de la clientèle du Palais des congrès, l'ensemble des partenaires de l'industrie.

Ils doivent également éviter les situations où leur intérêt personnel l'emporte ou risque de l'emporter sur l'intérêt de l'entreprise. Il peut s'agir, entre autres, d'une situation où eux-mêmes ou un membre de leur famille ont une participation financière importante, détiennent des parts, occupent un poste d'autorité, font partie du conseil d'administration, etc., auprès d'une entreprise qui traite, qui cherche à traiter ou qui est en concurrence avec la Société. Afin de protéger la crédibilité de l'organisation, tout employé doit signaler à ses supérieurs toute situation présentant pour lui un conflit d'intérêts réel ou apparent (les situations où un observateur serait raisonnablement en mesure de supposer un conflit d'intérêts potentiel) afin que soient déterminées les mesures à prendre à cet égard.

Cadeaux, divertissements, sommes d'argent

Les employés doivent éviter toute forme de corruption ou de tentative de corruption. En conséquence, ils refusent toute somme d'argent ou bénéfice autre que le salaire versé par leur employeur pour l'exercice de leurs fonctions et qui pourrait influencer leurs décisions professionnelles. Par ailleurs, aucun membre de la Société ne doit tenter de corrompre une personne ou organisation avec laquelle il traite. Le choix d'un fournisseur doit être effectué uniquement sur la base du service offert, de la qualité, du prix et de son avantage comparatif.

Toutefois, il n'est pas interdit d'offrir ou d'accepter des cadeaux ou divertissements, d'une valeur minimale, appropriés dans les circonstances et non concomitants à une négociation, si aucune obligation ne découle ou ne semble découler de ce geste.

Relations avec les médias

La Direction du marketing et des communications est le seul porte-parole officiel de la Société. De ce fait, tout employé qui reçoit une demande d'information ou de commentaire de la part d'un média doit automatiquement se référer à la Direction du marketing et des communications. De plus, tout employé doit s'assurer de ne pas compromettre la Société de quelque façon que ce soit, comme par exemple en utilisant son papier à en-tête pour émettre une opinion personnelle.

PROTECTIONS DES BIENS DE LA SOCIÉTÉ

Biens matériels

Les employés doivent s'assurer de protéger les biens qui sont mis à leur disposition par la Société dans le cadre de leurs fonctions. De ce fait, ils doivent prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que ces biens ne sont pas altérés, volés, sabotés ou utilisés à des fins pour lesquelles ils n'ont pas été conçus.

Tous les biens fournis par la Société doivent être utilisés seulement pour servir son intérêt. Par ailleurs, il est interdit de les emprunter, de les prêter ou de les détruire sans une autorisation explicite en ce sens.

Biens intellectuels

Les biens intellectuels de la Société tels que les droits d'auteur et les marques de commerce doivent être protégés par les employés. Étant donné que la Société peut être amenée à utiliser la propriété intellectuelle (logiciels, documents) appartenant à d'autres compagnies, il est primordial que les employés respectent la licence qui régit une telle utilisation.

Information confidentielle

Tout employé est tenu de protéger l'intégrité des faits ou les renseignements dont il prend connaissance dans l'exercice de ses fonctions et qui revêtent un caractère confidentiel. On entend par confidentiel un renseignement de nature industrielle, financière, commerciale, scientifique ou technique, qui appartient à la Société et dont la divulgation aurait pour effet d'entraver la négociation d'un contrat, de causer des pertes à la Société ou de procurer un avantage appréciable à un tiers. Également, tous sont tenus de respecter la confidentialité des renseignements

personnels, c'est-à-dire les renseignements qui concernent une personne physique et qui permettent de l'identifier. Ces informations ne doivent donc pas être divulguées, intentionnellement ou par inadvertance, à quiconque n'est pas autorisé à l'obtenir (l'information ne doit être transmise que si elle est essentielle aux fins du travail). De plus, les employés doivent refuser, pour eux-mêmes et pour toute autre personne, d'accorder, de solliciter ou d'accepter une faveur ou un avantage indu en échange d'une information disponible dans le cadre de leur travail.

Lorsqu'une information semble potentiellement confidentielle, il est de la responsabilité de tout membre du personnel d'obtenir confirmation de son caractère privé ou public avant de prendre la décision de la divulguer. Pour ce faire, il doit se référer à son supérieur ou à la Direction des ressources humaines.

Avec le perfectionnement des télécommunications, les employés se doivent de protéger les informations de nature confidentielle par un usage éclairé et réfléchi des nouvelles technologies telles qu'Internet et le courrier électronique.

Enfin, lorsqu'un employé quitte la Société du Palais des congrès de Montréal, il se doit de préserver la confidentialité de l'information dont il a pu prendre connaissance dans le cadre de ses fonctions.

CONFORMITÉ ET APPLICATION

Tout manquement au code d'éthique de la Société peut entraîner le recours à des mesures disciplinaires, y compris le congédiement.

Tout employé doit se référer à une instance supérieure lorsqu'il ressent quelque doute quant à la conformité d'un acte qu'il s'apprête à poser. Cette approche fait ainsi appel au jugement et au sens des responsabilités de chacun dans l'exercice quotidien de ses fonctions.

Rappelons également que l'employé membre d'une corporation professionnelle visée par le Code des professions du Québec est tenu, outre le présent code d'éthique, de respecter le code de déontologie de sa profession.

Procédure de divulgation

Si un membre du personnel a connaissance ou soupçonne que des actes dérogatoires au présent code d'éthique ont été commis, il doit immédiatement le signaler. Le signalement se fera par l'envoi d'un formulaire de divulgation anonyme transmis par intranet ou par la poste à l'attention du président du comité de gouvernance et d'éthique.

Processus de traitement des plaintes

Les plaintes reçues seront ensuite examinées par le comité de gouvernance et d'éthique qui, le cas échéant, fera enquête, déterminera les actions à entreprendre et assurera le suivi du traitement des plaintes.

Reddition de comptes

Le rapport annuel de la Société rendra compte des plaintes reçues au cours de l'année ainsi que des actions qui ont été entreprises pour régler les problématiques liées à l'éthique.

INDEX DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

FAITS SAILLANTS

- 2 Faits saillants 2010-2011
- 3 Faits saillants 2010-2011 – Répartition des espaces occupés – 1^{er} trimestre
- 3 Faits saillants 2010-2011 – Répartition des espaces occupés – 2^e trimestre
- 4 Faits saillants 2010-2011 – Répartition des espaces occupés – 3^e trimestre
- 4 Faits saillants 2010-2011 – Répartition des espaces occupés – 4^e trimestre

LA GOUVERNANCE

- 19 La présence des administrateurs aux réunions du conseil et de ses comités
- 20 Résultats des mesures d'étalonnage de la Société au 31 mars 2010
- 23 La rémunération des cinq plus hauts salariés et membres de la direction
- 23 Bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

LES RESSOURCES HUMAINES

- 30 Embauche totale au cours de la période 2010-2011
- 30 Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2011
- 30 Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées - Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011
- 30 Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi - Résultats comparatifs
- 30 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier - Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année
- 31 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier - Résultats par catégorie d'emplois à la fin mars 2011
- 31 Femmes - Taux d'embauche des femmes en 2010-2011 par statut d'emploi
- 31 Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2011
- 31 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi - Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)
- 31 Autres mesures ou actions

LA REVUE DE L'ANNÉE

- 51 Événements tenus en 2010-2011
- 51 Ententes conclues en 2010-2011
- 53 Total des revenus autonomes de 2006-2007 à 2011-2012
- 53 Total des revenus autonomes au pi² de 2006-2007 à 2011-2012
- 54 Nombre total d'événements de 2006-2007 à 2011-2012
- 54 Répartition des revenus autonomes par marché en 2010-2011
- 55 Répartition des événements par marché en 2010-2011
- 55 Total du nombre de participants de 2006-2007 à 2010-2011
- 56 Répartition du nombre total de participants par marché en 2010-2011
- 56 Retombées économiques totales de 2006-2007 à 2010-2011
- 57 Nombre total de nuitées de 2006-2007 à 2010-2011

MARCHÉ DES CONGRÈS

- 59 Revenus autonomes de 2006-2007 à 2011-2012
- 59 Revenus autonomes au pi² de 2006-2007 à 2011-2012
- 60 Nombre total d'événements de 2006-2007 à 2011-2012
- 60 Nombre total de participants de 2006-2007 à 2010-2011
- 61 Retombées économiques de 2006-2007 à 2010-2011
- 61 Nombre total de nuitées de 2006-2007 à 2010-2011

MARCHÉ DES EXPOSITIONS

- 63 Revenus autonomes de 2006-2007 à 2011-2012
- 63 Revenus autonomes au pi² de 2006-2007 à 2011-2012
- 64 Nombre total d'événements de 2006-2007 à 2011-2012
- 64 Nombre total de participants de 2006-2007 à 2010-2011
- 65 Retombées économiques de 2006-2007 à 2010-2011

MARCHÉ DES RÉUNIONS ET AUTRES ÉVÉNEMENTS

- 67 Revenus autonomes de 2006-2007 à 2011-2012
- 67 Revenus autonomes au pi² de 2006-2007 à 2011-2012
- 68 Nombre total d'événements de 2006-2007 à 2011-2012

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 78 Reddition de comptes en matière de développement durable

AUTRES EXIGENCES LÉGALES

- 86 Reddition de comptes sur la tarification
- 87 Gestion des ressources informationnelles - Débourso planifiés et réels au 31 mars 2011

PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL

Entrée principale

1001, Place Jean-Paul Riopelle

Administration

159, rue Saint-Antoine Ouest, 9^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1H2 Canada

Tél. : 514 871-8122
Tél. sans frais : 1 800 268-8122
Télééc. : 514 871-3188

info@congresmtl.com
congresmtl.com

Rapport annuel 2010-2011
Dépôt légal, 3^e trimestre 2011
Bibliothèque nationale du Québec
978-2-550-61660-3

Rédaction, révision et design :
Samarkand
Imprimé au Canada



Sources Mixtes
Groupe de produits issu de forêts
bien gérées, de sources contrôlées
et de bois ou fibres recyclés.
Cert no. XXX-XXX-000
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council



congresmtl.com