

#### **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 2009-2010 de la Société du Palais des congrès de Montréal présentent

- 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 2010.

À Montréal, le 14 mai 2010

Marc Tremblay

Président-directeur général

- 3 MISSION VALEURS
- FAITS SAILLANTS 2009-2010 FAITS SAILLANTS PAR TRIMESTRE
- LETTRES
- MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
- MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
- LA GOUVERNANCE
- LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 12
- LA DIRECTION AU 31 MARS 2010 LES RESPONSABILITÉS SOCIALES 17
- 18
- - LES RESSOURCES HUMAINES
- LE DÉVELOPPEMENT DURABLE 26
- LE SUIVI DU PLAN STRATÉGIQUE 2007-2010
- CHOIX STRATÉGIQUE 1 : LA CROISSANCE 36
- CHOIX STRATÉGIQUE 2 : LA PRODUCTIVITÉ

- CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ DU PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL AUX PRIORITÉS D'ACTION GOUVERNEMENTALE 42
- LA REVUE DE L'ANNÉE
- 46 SURVOL DE 2009-2010 EN QUELQUES IMAGES
- PERFORMANCE GLOBALE
- MARCHÉ DES CONGRÈS 52
- MARCHÉ DES EXPOSITIONS MARCHÉ RÉGIONAL 54
- 56
- 58 LES ÉTATS FINANCIERS
- 60
- RAPPORT DE LA DIRECTION RAPPORT DU VÉRIFICATEUR 61
- 78 ANNEXE 1 – CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
- 83 ANNEXE 2 – CODE D'ÉTHIQUE DES EMPLOYÉS
- 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 régional qui regroupe les réunions, les galas et les événements spéciaux. 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 les marchés des réunions, galas et événements spéciaux et des expositions, 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.

#### **VALEURS**

Offrant des services de qualité, un environnement exceptionnel et une expérience inoubliable à l'ensemble de ses clients et de ses visiteurs, la Société du Palais des congrès de Montréal entend promouvoir ces valeurs dans l'accomplissement de sa mission.

#### L'excellence

Nous croyons en l'excellence, une valeur essentielle tant pour notre personnel que pour nos services et nos équipements.

#### La confiance

Nous croyons en l'importance d'établir, avec nos clients, nos employés et nos partenaires, des relations basées sur la confiance mutuelle.

#### Le respect

Nous croyons en l'ouverture d'esprit. Nous travaillons dans le respect des individus, des entreprises et des besoins qu'ils expriment.

#### Le travail d'équipe

Nous croyons en la richesse du travail d'équipe, avec nos clients comme avec nos partenaires et nos fournisseurs.

#### L'intégrité

Nous croyons en la nécessité de faire preuve d'intégrité et d'éthique dans toutes les sphères de nos activités et à tous les échelons.

#### RECONNAISSANCE POUR LA DESTINATION ET LE PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL



Montréal est consacrée première destination en Amérique du Nord pour l'accueil d'événements associatifs internationaux, selon le classement 2009 de l'International Congress and Convention Association (ICCA).



Montréal est confirmée première ville au Canada et troisième en Amérique du Nord pour l'accueil d'événements internationaux, selon le classement 2009 de l'Union des Associations Internationales (UAI).



Le Palais des congrès de Montréal est le seul centre de congrès nord-américain finaliste en lice pour le prix 2010 du Meilleur centre de congrès au monde, selon l'Association internationale des palais de congrès (AIPC).



Le Palais des congrès de Montréal obtient le troisième niveau de la certification BOMA BESt grâce à sa performance environnementale.

#### RÉSEAU ÉCOLECTRIQUE

Le Palais des congrès de Montréal devient membre du réseau Écolectrique du réseau d'affaires d'Hydro-Québec qui regroupe les grandes entreprises reconnues pour leur leadership et leur performance exceptionnelle en matière d'efficacité énergétique.

# 4 FAITS SAILLANTS 2009-2010

ACTIVITÉS	2009-2010	2008-2009
Nombre d'événements	267	261
Ententes conclues	329	285
Participants et visiteurs	613 109	554 068
Nuitées	131 460	156 338
Retombées économiques	166 081 168 \$	168 169 357 \$
DÉCLUTATO DE CASTRUTÉS		
RÉSULTATS DES ACTIVITÉS	10 000 105 <b>A</b>	17.000.000 A
Revenus autonomes	16 808 105 \$	17 938 830 \$
Frais d'exploitation	22 591 508 \$	22 952 132 \$
Taxes municipales et scolaires	13 648 587 \$	(3 695 103) \$
Frais financiers — nets	13 958 067 \$	13 580 495 \$
Excédent (perte) de l'exercice	(5 154 585) \$	9 253 641 \$
SITUATION FINANCIÈRE		
Actif total	331 992 935 \$	350 098 422 \$
Immobilisations	263 033 299 \$	272 804 354 \$
Dette à long terme	281 553 766 \$	290 629 698 \$
Remboursement de la dette à long terme	9 075 932 \$	8 649 501 \$
Excédent cumulé	30 194 366 \$	35 348 951 \$
SUBVENTION DU GOUVERNEMENT		
Dépenses nettes d'exploitation	3 792 936 \$	2 382 936 \$
Taxes municipales et scolaires	7 775 000 \$	5 133 300 \$
Service de la dette	23 695 564 \$	23 383 164 \$
Maintien des actifs	3 000 000 \$	3 500 000 \$
Subvention totale	38 263 500 \$	34 399 400 \$
DEVENUE ALTONOMES DAD CATÉCODIE		
REVENUS AUTONOMES PAR CATÉGORIE	E 400 44E A	0 145 105 4
Congrès Marché régional	5 438 115 \$	6 145 185 \$
Marché régional	3 513 045 \$	3 615 460 \$
Expositions	6 380 078 \$	6 771 096 \$
Autres	1 476 867 \$	1 407 088 \$
Revenus autonomes totaux	16 808 105 \$	17 938 830 \$

# FAITS SAILLANTS PAR TRIMESTRE – OCCUPATION DE LA SUPERFICIE

#### PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

# RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS

#### 1er TRIMESTRE

- 69th SID Annual Meeting / The Society for Investigative Dermatology (congrès américain)
- 5° Congrès mondial d'éducation relative à l'environnement / World Environmental Education Association (congrès international)
- 2009 ACVIM Forum & Canadian VMA Convention / American College of Veterinary Internal Medecine (congrès américain)
- 38es Journées dentaires internationales du Québec / Ordre des dentistes du Québec (congrès québécois)
- SIAL Montréal 2009 / Salon international de l'alimentation (exposition commerciale)



48 % CONGRÈS

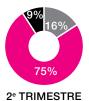
**24** % RÉGIONAL

1er TRIMESTRE

EXPOSITIONS

#### 2e TRIMESTRE

- 2009 ADSA-CSAS-ASAS Joint Annual Meeting / American Dairy Science Assn. / American Soc. of Animal Science (congrès américain)
- Assemblée conjointe MOCA-09 / Int'l Union of Geodesy & Geophysics (Meteorology & Atmospheric Physics) IUGG/IAMAS/IAPSO (congrès international)
- Anticipation, la 67<sup>e</sup> Worldcon / World Science Fiction Society (WSFS) WORLDCON (congrès international)
- 8th World Congress of Chemical Engineering (congrès international)
- 2009 ICMA Annual Conference / Int'l City / County Management Assn. ICMA (congrès américain)



CONGRÈS

9 % RÉGIONAL

16 %

**EXPOSITIONS** 

#### 3° TRIMESTRE

- CUPE's National Convention / Canadian Union of Public Employees (CUPE) (congrès canadien)
- 20° Congrès Mondial du Diabète / Int'l Diabetes Federation (congrès international)
- 2009 Annual Meeting / American Academy of Religion, Inc. (AAR) (congrès américain)
- Grand Rendez-vous Santé et Sécurité du Travail 2009 / Commission de la santé et de la sécurité au travail – CSST (exposition commerciale)
- Salon Vision 2009 / Association des optométristes du Québec (exposition commerciale)



46 % CONGRÈS

**30** % RÉGIONAL

3º TRIMESTRE EX

EXPOSITIONS

#### 4° TRIMESTRE

- Le Salon International de l'Auto de Montréal 2010 (exposition publique)
- Le Salon de la Moto 2010 (exposition publique)
- Le Salon de la Beauté Montréal / ABA Allied Beauty (exposition commerciale)

.....

- 9° Forum annuel de perfectionnement professionnel de la CNG / Gouvernement du Canada (congrès canadien)
- Le Salon des vins et spiritueux de Montréal (exposition publique)



CONGRÈS

8 % RÉGIONAL

79 % 4° TRIMESTRE EXPO

EXPOSITIONS

#### LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

Monsieur Yvon Vallières 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 2010.

Veuillez recevoir, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Nicole Ménard

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

#### LETTRE 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 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

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

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 grand plaisir que je souhaite la bienvenue à M. Marc Tremblay, le nouveau président-directeur général de la Société du Palais des congrès de Montréal. Premier président à être nommé selon les nouvelles règles de gouvernance du gouvernement du Québec, M. Tremblay a pris les rênes de la Société dans un contexte de crise économique et de pandémie, deux facteurs des plus néfastes pour la croissance de notre institution.

Malgré la conjoncture, la Société a toutefois su maintenir le cap sur ses objectifs, ce dont fait état ce rapport annuel que je vous invite à parcourir.

Au cours de l'année financière 2009-2010, le conseil d'administration s'est assuré de la conformité de la gestion de la Société avec les dispositions de sa loi constitutive et de ses règlements. Sur les recommandations de ses comités, le conseil a procédé à la révision du code d'éthique et de déontologie des employés et à l'exercice annuel d'évaluation de ses membres et de son fonctionnement. Il a également adopté les règles de gouvernance de la Société, les chartes des trois comités et un programme d'accueil et de formation à l'intention des nouveaux administrateurs. Il a également approuvé les états financiers et le budget et adopté les résultats de la première phase de mise en place d'un programme de gestion des risques. Des réunions spéciales ont également été consacrées au processus d'embauche du nouveau président-directeur général qui a mené à la recommandation au gouvernement de la nomination de M. Marc Tremblay à titre de président-directeur général.

Un comité *ad hoc* a également été mis sur pied dans le cadre de la préparation d'un nouveau plan stratégique. Ce nouveau plan orienté vers les clients, la relance de la performance et le soutien organisationnel misera sur le développement d'occasions d'affaires afin de faire face aux défis de la décennie qui s'amorce. Il sera l'illustration d'une nouvelle vision essentielle à la croissance future de la Société.

En terminant, je souhaiterais remercier M. André Saucier qui a assuré l'intérim de la présidence et de la direction générale pendant 10 mois dans la continuité du plan stratégique et le respect des règles de gouvernance.

J'aimerais également remercier les 10 membres du conseil d'administration pour leur solide engagement envers la Société et souligner le départ de D' Pavel Hamet qui nous a quittés à la fin de son mandat. Je lui transmets ici nos plus sincères remerciements et lui fait part de notre reconnaissance. Durant plusieurs années, nous avons eu l'honneur de le côtoyer au sein du conseil d'administration et avons pu constater à maintes reprises à quel point son apport aura été exceptionnel.

Finalement, j'ai le plaisir d'accueillir comme nouveau membre du conseil d'administration M. Raymond Larivée, vice-président régional de l'exploitation, région Ottawa et du Québec, du Delta Hotels & Resorts. Sa grande expérience du milieu hôtelier et sa connaissance approfondie de l'industrie touristique lui permettra de contribuer positivement aux échanges du conseil.

Claude Liboiron

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

### MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

En acceptant la présidence et la direction générale de la Société du Palais des congrès de Montréal en octobre 2009, j'entrais dans un univers aussi passionnant que complexe. Un univers marqué par les forces de trois marchés – les congrès, les expositions et le marché régional qui regroupe les réunions, les galas et les événements spéciaux –, chacun présentant de belles occasions, mais se trouvant aussi aux prises avec une concurrence féroce. Ce contexte ne rendait ma mission que plus stimulante.

Miser sur le développement des affaires, voilà l'objectif que nous nous sommes fixé. Ce virage, nous le prenons avec passion en misant sur l'innovation et la créativité. Les partenariats et les alliances stratégiques gagnantes occupent une position de choix parmi les moyens que nous privilégions. C'est ainsi que cette année nous avons annoncé la tenue à l'automne 2010 du premier Rendez-vous du Savoir, une initiative de la Société qui regroupera toutes les forces vives des milieux du tourisme, des affaires, des institutions universitaires québécoises et des instances de la métropole. C'est en lançant de telles initiatives que la Société continuera à remplir pleinement sa mission tout en témoignant de son dynamisme.

# DES RÉSULTATS LOUABLES COMPTE TENU DE LA CONJONCTURE ÉCONOMIQUE

L'année 2009-2010 aura été pour la Société du Palais des congrès de Montréal une année hors du commun. D'un côté, nous avons dû composer avec un état de crise mondiale généralisé. De l'autre, nous attendions avec grand intérêt la consécration de Montréal comme première ville d'accueil d'événements associatifs internationaux en Amérique du Nord selon le classement d'ICCA, l'International Congress and Convention Association. C'est aujourd'hui chose faite.

Rappelons que ce n'est pas une, mais deux crises mondiales qui ont marqué 2009. La débâcle des marchés financiers et la grippe A H1N1 sont de natures bien différentes, mais elles ont, chacune à leur manière, altéré notre univers.

En 2009-2010, la Société a accueilli 267 événements et leurs 613 109 participants, des activités qui ont généré plus de 166 millions de dollars en retombées économiques. Des résultats somme toute très louables compte tenu de la conjoncture économique. En bref, la Société a accueilli six événements de plus que l'année précédente. Même si les congrès étaient de moins grande envergure, près de 60 000 participants de plus ont toutefois foulé le sol du Palais et de Montréal. Au chapitre des retombées économiques, la Société a su maintenir sa performance,

enregistrant une baisse minime de 1,2 % par rapport à 2008-2009.

D'une part, les clients limitaient leurs dépenses sur tous les plans et, d'autre part, les congrès se faisaient plus modestes. Ces deux facteurs ont eu pour conséquence de limiter les revenus du Palais. La tendance était clairement à l'économie! La Société a enregistré une baisse notamment dans les commandes de services d'aménagement et de services alimentaires, ce qui s'est traduit par une perte de revenus de l'ordre de un million de dollars par rapport à l'année précédente. Toutefois, grâce à une gestion très prudente, la Société du Palais des congrès a su garder le cap sur l'équilibre budgétaire, et ce, malgré une subvention gouvernementale réduite en cours d'année.

Au chapitre de la grippe A H1N1, nous sommes heureux d'avoir pu participer activement au plan d'action du gouvernement du Québec en transformant certains de nos espaces en centre de vaccination et en les mettant à la disposition de la population.

# CROISSANCE ET PRODUCTIVITÉ : LA DERNIÈRE ANNÉE DU *PLAN STRATÉGIQUE 2007-2010*

L'année 2009-2010 aura été une année charnière entre la réalisation des objectifs prévus au *Plan stratégique 2007-2010* et la réflexion sur l'avenir dans le cadre du nouveau *Plan stratégique 2010-2013.* 

Un fait demeure : ce fut une année résolument tournée vers l'action, ce qui a nécessité la mobilisation de la direction et de l'ensemble des employés. J'ai pu voir à l'œuvre des professionnels passionnés par leur métier et je les remercie pour leurs efforts sans cesse renouvelés. Ces premiers mois passés à la présidence de la Société m'ont en effet permis de constater le grand professionnalisme de notre personnel et son dévouement sans borne à l'égard de la clientèle et de l'atteinte de nos objectifs comme de ceux de nos clients.

De nombreuses réalisations ont été mises en œuvre pour poursuivre la croissance de la Société, à savoir :

- le déploiement de campagnes promotionnelles sur les marchés international et régional,
- la définition de nouveaux produits à commercialiser, tels que la terrasse et le niveau 1,
- l'harmonisation des façons de faire avec Tourisme Montréal, principalement sur les marchés international et américain,

- la refonte complète du cahier de candidature sur le marché international et la création d'un nouveau cahier pour les offres non sollicitées,
- le développement de nouveaux outils de communication électronique,
- la mise en place d'alliances stratégiques et de nouveaux partenariats d'affaires,
- la refonte des services d'accueil,
- la révision du modèle d'affaires audiovisuel,
- la mise en place de normes de qualité et le contrôle des normes de service de notre traiteur exclusif lors d'événements.
- la réévaluation et l'optimisation des superficies disponibles en location,
- l'informatisation des principaux indicateurs de performance.
- la définition d'une nouvelle structure de prix visant à encourager la clientèle à commander plus tôt,
- la rédaction du nouveau Plan stratégique 2010-2013,
- le développement d'un nouveau Plan de ventes et de marketing vigoureux, innovateur et axé sur des objectifs ambitieux pour les trois prochaines années.

En 2009-2010, la voie a ainsi été ouverte sur la relance commerciale.

#### PERFORMANCE ET VIRAGE CLIENT : L'AMORCE DU NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE 2010-2013

Au cours de la dernière décennie, la Société a évolué dans un contexte mondial difficile, caractérisé par une compétition féroce partout sur la planète. Aujourd'hui plus qu'hier, un grand nombre de destinations offrent des produits de qualité. De plus, ces dernières années, la conjoncture économique a provoqué un ralentissement du secteur du tourisme d'affaires et les budgets que les associations et les entreprises consacraient normalement aux réunions et aux congrès ont pour plusieurs été revus à la baisse.

Un aspect demeure toutefois positif au fil du temps: notre produit plaît et nos 27 ans d'expérience constituent un avantage concurrentiel certain pour les clients à la recherche de professionnels aguerris. Montréal s'est hissée au premier rang des villes nord-américaines en matière d'accueil de rencontres internationales en 2009; de plus, l'analyse de la satisfaction de notre clientèle indique globalement des résultats très positifs. L'indice de satisfaction générale a en effet atteint 87 % en 2009-2010, en hausse par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, 36 % des répondants considèrent que le Palais est supérieur aux autres centres. L'excellence de nos services

à la clientèle a permis au Palais d'être retenu parmi les 27 finalistes en lice pour le Prix APEX 2010 du Meilleur centre de congrès au monde, décerné en 2010 par l'Association internationale des palais des congrès (AIPC).

Dans cette dynamique de marché, nous devons passer à la vitesse supérieure en matière de performance. Soyons ambitieux, nous avons le produit qui nous le permet. C'est ainsi que cette année s'est terminée avec la définition d'objectifs de vente et de marketing inédits dans l'histoire de la Société. Une ambition parmi d'autres : doubler le nombre d'événements tenus au Palais d'ici cinq ans afin non seulement d'assurer notre pérennité, mais aussi d'accomplir notre mission en générant encore plus de retombées pour Montréal et le Québec.

Le nouveau *Plan stratégique 2010-2013* reflète cette détermination. Face à un double enjeu – accroître les retombées pour la métropole et la province entière 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.

La Société s'est gagné des alliés précieux à qui elle exprime ici toute sa reconnaissance : Tourisme Montréal, l'industrie touristique, les Ambassadeurs accrédités, Montréal International, la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, la Ville de Montréal, les gens d'affaires de même que les représentants des institutions du haut savoir et des centres de recherches publics et privés. Avec ces indéfectibles partenaires et son personnel professionnel et dévoué, qui met en œuvre des stratégies de développement adaptées, la Société est confiante de pouvoir relever ce nouveau défi et se prépare à prendre de l'essor.

Marc Tremblay

Président-directeur général Société du Palais des congrès de Montréal







### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### LE MANDAT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composé de 10 membres, le conseil d'administration s'assure que la gestion de la Société se déroule en conformité 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 2009-2010, le conseil d'administration a tenu sept réunions ordinaires et deux réunions spéciales. De plus, le conseil d'administration a mis sur pied un comité *ad hoc* dans le cadre de la préparation d'un nouveau plan stratégique.

Au cours des réunions ordinaires du conseil, les membres ont entériné l'octroi de divers contrats (mise en œuvre d'un programme de gestion des risques, modernisation du système de vidéosurveillance, acquisition de nouvelles chaudières et réalisation de travaux relatifs à l'efficacité énergétique du chauffage, assurances de dommages et service d'accompagnement dans la mise en œuvre d'un nouveau plan stratégique). Ils ont également adopté diverses résolutions d'ordre administratif, notamment les deux mandats de négociation pour le renouvellement des conventions collectives et les politiques d'achat, de sécurité informatique et de dotation.

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 employés et à l'exercice annuel d'évaluation des membres et du fonctionnement du conseil et de ses comités. Il a également adopté les règles de gouvernance de la Société, les chartes des trois comités du conseil et un programme d'accueil et de formation des administrateurs et approuvé les états financiers et le budget. Finalement, le conseil d'administration a adopté les résultats de la phase 1 de la mise en place d'un programme de gestion des risques.

Les réunions spéciales ont été consacrées au processus d'embauche du nouveau président-directeur général. À la fin du processus, les membres ont recommandé au gouvernement la nomination d'un nouveau président-directeur général.

Le comité stratégique a tenu quatre réunions pour discuter, entre autres, du processus et de l'échéancier de réalisation du nouveau plan stratégique. Il a participé activement à l'établissement des orientations stratégiques du plan qui a été adopté par le conseil d'administration lors de sa réunion d'avril 2010.

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.

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

	CONSEIL D'ADMINISTRATION		COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE	COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES	COMITÉ DE VÉRIFICATION
NOM	RÉUNIONS ORDINAIRES (7)	RÉUNIONS SPÉCIALES (2)	5 RÉUNIONS	4 RÉUNIONS	5 RÉUNIONS
FRANCINE CHAMPOUX	6	1	-	2	-
MICHÈLE DESJARDINS	7	2	4	=	-
CAROL A. FITZWILLIAM	6	2	-	2/2*	3/3*
DR PAVEL HAMET	2/4	2	-	-	1/2
SUZANNE LANDRY	7	2	-	-	5
CHARLES LAPOINTE	5	1	5	-	-
RAYMOND LARIVÉE	2/3	-	-	0/2	-
CLAUDE LIBOIRON	7	2	-	-	4
MIRABEL PAQUETTE	7	2	-	4	-
ANDRÉ SAUCIER	4/4	-	-	-	-
DONAT TADDEO	5	2	4	-	-
MARC TREMBLAY	3/3	-	-	-	-

<sup>\*</sup> Mme Fitzwilliam est passée du comité des ressources humaines au comité de vérification en cours d'année.



#### LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### CLAUDE LIBOIRON 1, président du conseil

DATE DE NOMINATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

JUIN 2004 - FIN DE MANDAT : MARS 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 expertsconseils, maintenant Groupe Teknika – HBA où il continue d'agir à titre d'ingénieur au développement des affaires.

#### FRANCINE CHAMPOUX 2

DATE DE NOMINATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION : NOVEMBRE 2006 — FIN DE MANDAT : 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<sup>me</sup> Champoux a fait carrière comme gestionnaire dans des sociétés privées et publiques et des organismes sans but lucratif. M<sup>me</sup> 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 DESJARDINS 3

DATE DE NOMINATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION : DÉCEMBRE 2006 — FIN DE MANDAT : 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 Itée. M<sup>me</sup> 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 Cinémania.

#### CAROL A. FITZWILLIAM 4

DATE DE NOMINATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

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 Sir George Williams University, elle pratiquait le droit depuis 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.

#### **SUZANNE LANDRY 5**

DATE DE NOMINATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

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<sup>me</sup> Landry a été professeure à l'ESG-UQÀM 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. Mme 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<sup>me</sup> Landry siège au conseil d'administration de la Fondation de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec.



#### CHARLES LAPOINTE 1

DATE DE NOMINATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION : 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 LARIVÉE 2**

DATE DE NOMINATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION : OCTOBRE 2009 — FIN DE MANDAT : OCTOBRE 2013

Raymond Larivée est détenteur d'une maîtrise en administration des affaires, d'un diplôme de 2° 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, du Delta Hotels & Resorts, où il a également occupé les fonctions de directeur régional de 1995 à 1997. Il est également directeur général du Delta Centre-ville Montréal depuis 1999, fonction qu'il a également occupée de 1995 à 1997. De plus, il a été successivement directeur général du Delta Ottawa, du Delta Montréal, de l'Hôtel Vogue Montréal et du Sheraton et Centre de congrès de Laval.

#### MIRABEL PAQUETTE <sup>3</sup>

DATE DE NOMINATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION : 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<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> 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.

#### DONAT TADDEO 5

DATE DE NOMINATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

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 du Québec et du conseil de l'Orchestre Métropolitain du Grand Montréal.

#### MARC TREMBLAY 7

DATE DE NOMINATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION : OCTOBRE 2009 — FIN DE MANDAT : OCTOBRE 2013

Président-directeur général de la Société du Palais des congrès, 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. M. Tremblay est membre des conseils d'administration de Tourisme Montréal et du Quartier de la Santé.

#### LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, les membres du conseil ont également siégé au sein de trois comités : le comité de gouvernance et d'éthique, le comité des ressources humaines et le comité de 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 2009-2010. Il a notamment recommandé au conseil d'administration :

- d'adopter les règles de gouvernance de la Société;
- de conserver les critères et les modalités d'évaluation des membres, du fonctionnement du conseil et des comités adoptés en 2008-2009;
- après analyse de son contenu, de ne pas modifier le code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Société du Palais des congrès de Montréal.

Également, le comité a assuré le suivi de la préparation du rapport annuel de gestion 2008-2009, de la procédure de plainte liée à l'éthique et du dossier de l'évaluation des membres, du fonctionnement du conseil et des comités. Par ailleurs, le comité a analysé les profils de compétences des membres du conseil d'administration et les résultats de l'évaluation du conseil d'administration et de ses comités.

#### Finalement, le comité a :

- préparé un calendrier générique des activités du comité et le bilan de ses activités réalisées en 2008-2009 et 2009-2010;
- validé l'échéancier de réalisation et les lignes directrices du rapport annuel 2009-2010 de la Société.

#### **COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES**

Composition: Mirabel Paquette, présidente, Francine Champoux et Raymond Larivée

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 quatre reprises au cours de l'exercice 2009-2010. Il a notamment recommandé au conseil d'administration d'adopter:

- la Politique de mesures disciplinaires de la Société;
- la Politique de dotation de la Société;
- les deux mandats de négociation pour le renouvellement des conventions collectives des employés de la Société.

#### Également, le comité a analysé :

- le bilan de l'exercice d'évaluation de rendement du personnel cadre aux fins de rémunération variable pour l'exercice 2008-2009;
- le bilan des activités « Ressources humaines » pour l'année 2008-2009;
- le nouveau programme de gestion de la performance touchant l'ensemble des employés réguliers de l'organisation;
- la structure organisationnelle proposée par la direction pour l'année 2010-2011 et en a approuvé les modifications.

#### Finalement, le comité a révisé :

- le dossier d'étalonnage des politiques de ressources humaines en vigueur dans les différentes sociétés d'État;
- le dossier de planification des coûts de main-d'œuvre et le diagnostic organisationnel pour les années 2009-2010 et 2010-2011;
- le programme de développement et de formation de la main-d'œuvre 2009-2010.

Au cours de l'année, le comité a également préparé un calendrier générique des activités du comité et le bilan de ses activités réalisées en 2008-2009, structuré le processus d'élaboration des objectifs du président-directeur général pour 2009-2010 et fait le suivi des négociations des conventions collectives.

#### **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 et le vérificateur externe nommé par le gouvernement et recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers.

Activités: le comité de vérification s'est réuni à cinq reprises au cours de l'exercice 2009-2010. Il a notamment recommandé au conseil d'administration:

- l'approbation des états financiers au 31 mars 2009;
- l'adoption de la charte du comité;
- l'adoption de la Politique d'achat de la Société;
- l'adoption de la Politique de sécurité informatique de la Société;
- l'approbation du budget 2010-2011.

#### Également, le comité a assuré le suivi :

- des dossiers des papiers commerciaux et des International Financial Reporting Standards (IFRS);
- de la mise en place du programme sur la gestion des risques;
- du mandat de vérification interne sur la revue du processus d'achat;
- des contrats de 25 000 \$ et plus pour l'exercice en cours et pour l'exercice 2008-2009;
- du plan d'action pour l'implantation de la Politique de sécurité informatique.

#### Finalement, le comité a révisé :

- le rapport de vérification des états financiers au 31 mars 2009;
- la directive concernant les pratiques de reconnaissance et les lunchs d'affaires;
- le plan de vérification des états financiers au 31 mars 2010;
- la couverture d'assurances de la Société.

Par ailleurs, le comité s'est enquis des résultats et des indicateurs de performance des quatre trimestres, a reçu la déclaration de la vérification des remises gouvernementales pour chaque trimestre, a procédé à l'approbation des comptes de dépenses du président-directeur général

et approuvé l'octroi d'un mandat pour la préparation d'un plan de vérification interne.

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

Il y a eu, au cours de l'année financière 2009-2010, sept assemblées ordinaires ainsi que deux réunions spéciales. Le taux de présence des membres du conseil d'administration aux réunions ordinaires a été de 87 % au cours de la dernière année.

#### LA RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

Les membres du conseil, autres que le président-directeur général et le président-directeur général par intérim, 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).

#### HONORAIRES DE VÉRIFICATION

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

### LA DIRECTION AU 31 MARS 2010



#### L'ÉQUIPE DE DIRECTION AU 31 MARS 2010

#### MARC TREMBLAY 1

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

#### ANDRÉ SAUCIER, CGA 2

DIRECTEUR EXÉCUTIF DES OPÉRATIONS ET DES FINANCES

#### **LUC CHARBONNEAU** 3

DIRECTEUR, DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES ET ALLIANCES STRATÉGIQUES

#### **ÉLAINE LEGAULT 4**

DIRECTRICE DE LA PRODUCTION

#### CHRYSTINE LORIAUX, ADM. A. 5

DIRECTRICE DU MARKETING ET DES COMMUNICATIONS

#### JACINTHE MAUGER, CRHA 6

DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES

#### MARIO POIRIER, ING. 7

DIRECTEUR DE LA GESTION DE L'IMMEUBLE

#### ANDRÉ TARDIF 8

DIRECTEUR DE L'EXPLOITATION

#### L'ÉQUIPE DE GESTION AU 31 MARS 2010

#### **JACQUES ALLAIN**

CHEF DE SERVICE AMÉNAGEMENT ET MANUTENTION

#### **ROBERT CHARRON**

CHEF DE SERVICE SÉCURITÉ ET SERVICES AUX USAGERS

#### **RAYMOND GUAY**

CHEF DE SERVICE ENTRETIEN SPÉCIALISÉ

#### MICHEL HUNEAULT

CHEF DE SERVICE INFORMATIQUE

#### JEAN LEGAULT

CHEF DE SERVICE SERVICES-CONSEILS

#### ROBERT LESSARD, CRHA

CHEF DE SERVICE RELATIONS DE TRAVAIL ET GESTION DE POLITIQUES ET PROGRAMMES

#### **GÉRARD MICHAUD**

GESTIONNAIRE DE PROJETS DIRECTION DE L'IMMEUBLE

#### JOANE MONTPETIT, CGA

CHEF DE SERVICE RESSOURCES FINANCIÈRES

#### DIANE PAQUIN

CHEF DE SERVICE CONTRATS ET RÉGLEMENTATION

#### CATHERINE PAUL

CHEF DE SERVICE SOUTIEN COMMERCIAL

#### LUCIE VAILLANCOURT, CA

CONTRÔLEUR

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

NOM ET FONCTION	SALAIRE	
MARC TREMBLAY, président-directeur général	68 871 \$¹	
ANDRÉ SAUCIER, directeur exécutif des opérations et des finances	128 128 \$	
LUC CHARBONNEAU, directeur, développement des affaires et alliances stratégiques	8 697 \$ <sup>2</sup>	
MARIO POIRIER, directeur de la gestion de l'immeuble	115 456 \$	
CHRYSTINE LORIAUX, directrice du marketing et des communications	106 903 \$	

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> M. Marc Tremblay est entré en fonction le 26 octobre 2009. Son salaire annuel de base est de 167 931 \$.

 $<sup>^2</sup>$  M. Luc Charbonneau est entré en fonction le 8 mars 2010. Son salaire annuel de base est de 126 065 \$.

LES RESPONSABIL SOCIALES



# ITÉS



# 20 L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LA SOCIÉTÉ





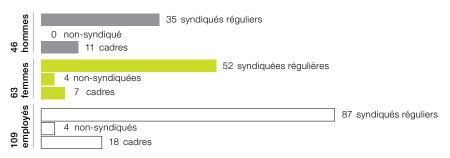
# LES RESSOURCES HUMAINES

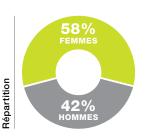
#### **DONNÉES GLOBALES**

La Société a à son emploi 109 employés réguliers répartis comme suit : 58 % de femmes et 42 % d'hommes.

#### RÉPARTITION DE L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2010

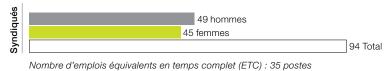
#### Employés réguliers

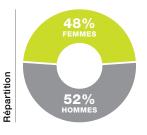




#### RÉPARTITION DE L'EFFECTIF À L'ÉVÉNEMENT AU 31 MARS 2010

#### Employés à l'événement





#### EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE DE 2009-2010

Nombre total de personnes embauchées



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

# MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

#### Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2009-2010

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2009-2010	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
RÉGULIERS	6	2	-	-	-	2	33 %

Il n'y a eu aucune embauche d'employés occasionnels, d'étudiants ou de stagiaires.

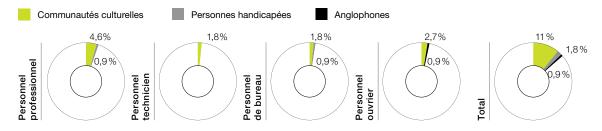
# TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS



<sup>\*</sup> Les données sur l'embauche du personnel régulier n'incluent que les recrutements.

<sup>\*\*</sup> 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.

# TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE



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

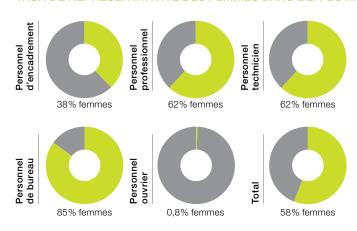
	2	2009	2010		
GROUPES CIBLES	NOMBRE D'EMPLOYÉS TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ RÉGULIERS DANS PAR RAPPORT À L'EFFECTIF LE GROUPE CIBLE RÉGULIER TOTAL (%)		NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	10	9,2	12	11	
AUTOCHTONES	-	-	-	-	
ANGLOPHONES	1	0,9	1	0,9	
PERSONNES HANDICAPÉES	1	0,9	1	0,9	

#### TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2009-2010 PAR STATUT D'EMPLOI



Il n'y a eu aucune embauche d'employés occasionnels, d'étudiants ou de stagiaires.

#### TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2010



#### LE BIEN-ÊTRE ET L'ÉQUILIBRE DES EMPLOYÉS

Les employés de la Société ont accès à divers programmes favorisant leur bien-être et les aidant à atteindre l'équilibre entre travail et vie privée. Certains de ces programmes sont en vigueur depuis de nombreuses années.

- Cliniques de vaccination contre la grippe saisonnière et la grippe A H1N1 : cette année, en plus de la clinique de vaccination contre la grippe saisonnière, les employés qui le souhaitaient ont pu également être vaccinés contre la grippe A H1N1 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 d'aide 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 de la part de la Société pour le remboursement partiel d'un traitement visant à l'aider à arrêter de fumer. Par ailleurs, la Société offre un environnement de travail exempt de fumée.
- Capsules santé: le site Intranet propose des capsules santé aux employés désireux de s'informer sur le sujet.

#### LE TRANSFERT DES ACQUIS À LA SUITE DE FORMATIONS

En matière de formation des employés et de développement des compétences, un projet pilote de transfert des acquis a été mené à bien en 2009-2010. Le transfert des acquis prévoit que les employés ayant suivi une formation puissent en faire bénéficier leurs collègues. Une procédure à suivre par le gestionnaire et l'employé a été mise sur pied. Le projet pilote concernait la formation sur le protocole et la courtoisie au téléphone.

#### LE PROGRAMME DE GESTION DE LA PERFORMANCE

Ayant pour thématique *Réussir ensemble*, le programme de gestion de la performance de la Société a été lancé en avril 2009. Dans le cadre de ce programme, la Direction des ressources humaines de la Société a fourni un encadrement aux gestionnaires sur les différentes étapes du processus. Un premier bilan est prévu en juin 2010.

#### LA PRÉVENTION EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

La santé et la sécurité du travail constituent une préoccupation quotidienne de la Société. Plusieurs mesures de prévention ont été prises en 2009-2010 à ce chapitre :

- de nouvelles directives sur l'opération sécuritaire et efficace des chariots élévateurs ont été émises;
- les plaques de service des caniveaux ont été modifiées et du néoprène leur a été ajouté afin de réduire le bruit lors de manipulations;
- l'analyse de la qualité de l'air de l'édifice Tramways a été réalisée par une firme externe. Parmi les recommandations émises à la suite de cette évaluation figurent l'augmentation du taux d'humidification dans le système de ventilation, le remplacement des filtres des unités de ventilation et l'amélioration de l'entretien ménager;
- la révision des méthodes de travail lors de l'émission de permis de soudure a été réalisée.

#### LA RECONNAISSANCE DES ANNÉES DE SERVICE DES EMPLOYÉS

C'est à l'occasion d'un événement de reconnaissance visant à souligner leurs 5, 10, 15, 20 et 25 ans de service que 57 employés ont été honorés. Parmi ceux-ci, 18 employés fêtaient leur quart de siècle à l'emploi de la Société.

#### L'ACTUALISATION DES POLITIQUES

En 2009-2010, à l'occasion de l'actualisation de la politique de dotation, les outils de dotation ont été complètement revus. Leur déploiement est prévu en 2010-2011.

La politique des mesures disciplinaires a été mise à jour.

#### L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

En conformité de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, la Société a élaboré son rapport d'implantation et son plan d'action en la matière.

#### LE REMPLACEMENT DU SYSTÈME INFORMATIQUE DE GESTION DES DONNÉES EN RESSOURCES HUMAINES

La Direction des ressources humaines a entamé une réflexion sur le remplacement éventuel du système informatique de gestion de ses données par un système optimal possédant des indicateurs plus performants. Les données générées par les rapports issus de ce nouveau système permettraient de faciliter la conception de plans d'action et de stratégies.

#### LES CONVENTIONS COLLECTIVES

Cette année, la Direction des ressources humaines a amorcé le processus de renouvellement des conventions collectives prévu en 2010-2011.

#### **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 sur 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

- Les demandes d'accès à l'information peuvent dorénavant être faites en ligne à partir du site web congresmtl.com. La Société a effectué cette modification au site web afin de se conformer au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.
- Par ailleurs, au cours de l'année, il y a eu quatre demandes d'accès à l'information qui ont été traitées dans les 20 jours, tel que prévu par la loi.

#### CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

 La Société dispose d'un code d'éthique et de déontologie publié en annexe du présent rapport annuel.
 Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010, aucun cas n'a été traité et aucun manquement au code d'éthique n'a été constaté.

#### MESURES PRISES POUR RÉPONDRE AUX RECOMMANDA-TIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

- Pour faire suite aux recommandations du vérificateur général du Québec, la Société a poursuivi ses efforts afin d'améliorer la sécurité des systèmes informatiques. Selon le dernier rapport à la direction soumis par le vérificateur général du Québec, des progrès satisfaisants ont été réalisés concernant les huit recommandations relatives à la sécurité informatique. Notamment, la Politique de sécurité informatique a fait l'objet de travaux de déploiement et de renforcement dans l'organisation, selon le plan de travail établi.
- De plus, les besoins en matière de relève informatique ont été établis et la Société s'apprête à conclure une entente avec un fournisseur de site de relève éloigné, ce qui permettra la mise en application du plan de relève au cours des prochains mois.
- En ce qui concerne la configuration des paramètres globaux, la Société a complété au cours de l'année l'implantation de sa nouvelle directive encadrant la création et la gestion des mots de passe.
- Finalement, aucune nouvelle recommandation n'a été émise à la suite de la vérification des états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2010.

## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



#### LA SOCIÉTÉ OBTIENT UNE NOUVELLE CERTIFICATION ÉCOLOGIQUE

En octobre 2009, la Société a obtenu la certification BOMA BESt niveau 3, grâce à une performance environnementale qui a obtenu la note de 88 points sur 100. Un très beau résultat compte tenu qu'il place ainsi la Société à 2 points d'obtenir la certification supérieure.

Plusieurs éléments de la performance de la Société ont été soulignés dans le cadre de cet exercice. Voici le bulletin de notes de la Société à cet égard :

Système de gestion environnementale	100 %
Gestion des matières dangereuses	100 %
Options de transport alternatif	100 %
Environnement intérieur sain	99 %
Gestion de l'énergie	96 %
Soustraction des matières dangereuses	94 %

Un programme d'amélioration continue sera mis en place au cours de la prochaine année pour répondre aux recommandations émises, notamment en ce qui a trait à la consommation d'énergie, à la consommation d'eau et à la gestion de matières résiduelles liées aux commerces et aux expositions.

La prochaine étape vise la certification LEED EB.

#### DES INVESTISSEMENTS MAJEURS POUR ÉCONOMISER L'ÉNERGIE

Grâce aux démarches engagées par le groupe de travail en économie d'énergie mis en place en 2005, la Société a amorcé un nouveau virage énergétique. Elle a mis en chantier un projet majeur de près de deux millions de dollars visant les principaux équipements de production de chauffage, de ventilation et de climatisation.

En 2009-2010, la première phase de ce projet – des travaux au système de chauffage – a été complétée. Des investissements de 650 000 \$ dans la centrale de chauffage permettront à la Société de faire des économies d'énergie de l'ordre de 110 000 \$ par année, une réduction de 15 % de la production de gaz à effet de serre et une amélioration importante du fonctionnement des systèmes de distribution de chauffage. Les prochaines phases seront entreprises en 2010-2011.

#### DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE NOTABLES

- 507 850 \$ en économie d'énergie, soit 25,7 % d'économie par rapport à l'année de référence 2004-2005;
- 1 920 709 \$ d'économies cumulées depuis 2005;
- 1 035 tec/an\* de réduction des gaz à effet de serre ou 39 % de réduction par rapport à 2004-2005; ceci représente une progression de 10 % par rapport à l'an dernier;
- 26,1 % de réduction d'énergie en GJ/m² par rapport à 2004-2005, ce qui dépasse de 16 % la cible fixée par les concepteurs lors de l'agrandissement.

Ces économies d'énergie incluent les résultats préliminaires obtenus à la suite des travaux d'amélioration du système de chauffage en fin d'année.

\* Tonne d'équivalent charbon par an

#### DES DÉMARCHES D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE SUR TOUS LES FRONTS

Cette incessante recherche en économie d'énergie a motivé plusieurs initiatives :

- un groupe de travail sur le sujet s'est donné une nouvelle orientation visant la pérennité des changements et l'obtention de résultats en fonction des saisons;
- le développement de l'application du logiciel DABO<sup>tm</sup> en partenariat avec CANMET (CNRC) s'est poursuivi.
   À l'aide de ce logiciel, la Société sera à même de qualifier ses résultats et de diagnostiquer les lacunes. En partenariat avec CANMET, la Société a contribué à la publication d'une fiche technique sur les résultats de son application;
- le contrat avec Gaz Métro a été revu en regard des économies de gaz réalisées;
- l'optimisation des systèmes électromécaniques d'éclairage (communément appelée recommissioning de l'éclairage) s'est poursuivie avec la modification de l'éclairage du stationnement des employés et le changement des lampes de veille des variateurs de vitesse par des diodes luminescentes (LED).
- le programme d'optimisation de nos installations s'est également poursuivi.

#### POUR UNE CONSOMMATION RÉDUITE EN EAU

Afin de pouvoir comptabiliser les améliorations réalisées en matière de consommation d'eau, la Société a démarré la compilation des données recueillies à l'une des deux entrées principales d'eau.

Aussi, le système d'irrigation par pulvérisation des plantes de l'Esplanade a été remplacé par un système goutte-àgoutte, permettant ainsi une économie importante en eau.

#### LE TRAITEMENT DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

Les matières résiduelles générées par la Société proviennent de différentes sources, soit :

- de ses propres bureaux et activités;
- des événements qui se tiennent dans l'édifice;
- des commerces situés dans la galerie commerciale.

#### LE TAUX DE RÉCUPÉRATION VARIE SELON DIFFÉRENTS FACTEURS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION.

SOURCE DES MATIÈRES RÉSIDUELLES	TOTAL DES MATIÈRES RÉSIDUELLES	TAUX DE RÉCUPÉRATION
Activités de la Société	Les commerçants contribuent entre 20 % et 25 % des matières résiduelles totales et ont un taux de récupération de moins de 10 %.	33 %
Activités de la Société et activités des commerçants de la galerie commerciale	<ul> <li>713 tonnes métriques dont :</li> <li>196 t détournées des sites d'enfouissement grâce à des efforts de réduction, de réutilisation et de recyclage</li> <li>2 t de matières dangereuses récupérées</li> </ul>	27 %
Activités de la Société et projets (2) ayant fait l'objet d'obligations spécifiques de recyclage dans leurs contrats	+ 248 t de matériaux récupérés + 9,6 t de matières dangereuses	45 %

#### MATIÈRES RECYCLABLES RÉCUPÉRÉES

Papier, carton, contenants de plastique, verre ou métal, palettes de bois, plastique d'emballage, bois, béton, matières putrescibles.

#### MATIÈRES DANGEREUSES RÉCUPÉRÉES

Fluorescents, piles, appareils électroniques, transformateurs, amiante.

Par ailleurs, la collecte des contenants de plastique, verre ou métal (PVM) a été intensifiée. De plus, un travail en continu se poursuit pour améliorer les installations et favoriser la récupération, entre autres au moyen d'îlots de récupération et de l'achat de bacs de recyclage pour l'extérieur.

#### ENCORE PLUS D'ÉVÉNEMENTS ÉCORESPONSABLES

À l'aide de son programme Pour changer le cours des événements, la Société sensibilise et encourage ses clients à intégrer des pratiques écoresponsables dans l'organisation de leurs événements. En 2009-2010, ce sont 59 événements qui ont posé des gestes écoresponsables, un nombre en hausse de 185 % par rapport à l'année précédente. Dix d'entre eux ont obtenu des résultats mesurés. Digne de mention, l'événement 12th Conference on Building and Technology a été exemplaire dans son approche d'écoresponsabilité. Des événements tels que le Salon International de l'Auto de Montréal, le Salon des vins et spiritueux, le

Bal en blanc, Expo Manger Santé et Vivre Vert ainsi que le Colloque-exposition Santech ont aussi poursuivi leurs efforts entrepris les années précédentes.

Par ailleurs, au cours de 2009-2010, l'écoresponsabilité s'est également illustrée dans les commandes de services alimentaires :

- l'équivalent de plus de 8 000 repas ont été remis à la Maison du Père, organisme qui vient en aide aux hommes de 25 ans et plus qui souhaitent sortir de l'itinérance, au moyen de programmes de réinsertion et d'accompagnement social;
- près de 10 000 pichets d'eau ont été servis, plutôt que des bouteilles;
- 84 événements ont choisi l'achat d'aliments certifiés biologiques, équitables ou locaux;
- 79 événements ont utilisé de la vaisselle biodégradable faite de fécule de maïs.

La Société a notamment contribué à l'élaboration de la norme québécoise en gestion responsable d'événements en commentant largement les détails de cette norme et en participant activement au lancement de la consultation publique. La Société a également participé à l'élaboration du plan d'action de Tourisme Montréal dans le cadre du comité vert de l'industrie touristique montréalaise. De plus, la Société a présenté une étude de vigie des certifications en cours pour les événements écoresponsables à l'occasion de la rencontre annuelle des gestionnaires des immeubles de centres de congrès canadiens.

### RETOUR SUR LE PLAN D'ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

#### **OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 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 1**

FAIRE CONNAÎTRE LA NATURE ET LA PORTÉE DU CONCEPT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DES 16 PRINCIPES S'Y RATTACHANT.

#### **ACTION**

METTRE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS CONTRIBUANT À LA RÉALISATION DU *PLAN GOUVERNEMENTAL DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION DES PERSONNELS DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE.* 

GE	STES	suivis
1.	Refonte de la capsule écolo (Transit)	En cours de réalisation
2.	Nouvelles mensuelles Transit	En continue
3.	Chroniques mensuelles Transit - Questions et réponses avec tirages	En continue
4.	Tirage d'un GPS pour vélo (Féria du vélo de Montréal)	Prévu 2010-2011
5.	Conférences Palais (internes)	Prévu 2010-2011
6.	Conférencier invité	Prévu 2010-2011
7.	Activité spéciale – Journée Coup de Pouce	Complété et prévu 2010-2011
8.	Activité spéciale - Coupe des entreprises Blakes	Prévu 2010-2011
9.	Activité spéciale – Emprunt de DVD	Prévu 2010-2011
10.	Questionnaire	Prévu 2010-2011

#### CIBLES ET INDICATEURS

INDICATEUR: Nombre d'employés touchés par les activités de sensibilisation et de formation au développement durable.

CIBLE: 100 % du personnel régulier sensibilisé d'ici 2011. 50 % formé d'ici 2013.

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2009-2010

LA CAMPAGNE DE SENSIBILISATION VA BIEN ET S'INTENSIFIERA EN 2010-2011 EN TENANT COMPTE DES NOUVELLES CIBLES GOUVERNEMENTALES.

#### **OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3**

SOUTENIR LA RECHERCHE ET LES NOUVELLES PRATIQUES ET TECHNOLOGIES CONTRIBUANT AU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET EN MAXIMISER LES RETOMBÉES AU QUÉBEC.

#### **OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2**

ENCOURAGER LES DÉMARCHES ET LES INITIATIVES VISANT À FAIRE ÉVOLUER L'ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS ÉCORESPONSABLES.

#### 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.

GESTES	SUIVIS
Dresser un inventaire et élaborer un encadrement de suivi.	Un premier inventaire a été complété. L'encadrement de suivi de l'inventaire n'a pas débuté.
Mettre en place un réseau de vigie.	Un réseau de vigie informel est en place.

#### CIBLES ET INDICATEURS

INDICATEUR: Nombre de démarches positionnées pour les événements écoresponsables et identification de celles qui seraient pertinentes et innovantes.

CIBLE : 100 % des démarches suivies seront positionnées et au moins une sera approfondie pour évaluer le potentiel de développement en lien avec nos orientations stratégiques.

#### **RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2009-2010**

LES CIBLES DE L'ACTION ONT ÉTÉ ATTEINTES DÈS CETTE ANNÉE.

UN EXERCICE EXHAUSTIF A ÉTÉ RÉALISÉ EN OCTOBRE 2009 AVEC CENTRES DES CONGRÈS DU CANADA POUR POSITIONNER 100 % DES DÉMARCHES DE CETTE ACTIVITÉ.

LA DÉMARCHE QUÉBÉCOISE DU BNQ ET LA DÉMARCHE AMÉRICAINE DE L'ASTM ONT ÉTÉ APPROFONDIES.

#### **OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4**

POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT À 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 3**

MIEUX STRUCTURER L'APPROCHE ET LES INTERVENTIONS LIÉES À LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL.

#### **ACTION**

REDÉFINIR LES INITIATIVES À PRENDRE AINSI QUE LES DÉMARCHES À PRIVILÉGIER AFIN DE FAVORISER LA PRÉVENTION.

GESTES	SUIVIS
Finaliser le programme de prévention en cas de pandémie.	Complété.
Faire l'inventaire des programmes de prévention en place au Palais et chez nos sous-traitants ou fournisseurs officiels.	En cours, sera complété à l'été 2010.
Élaborer et mettre en place un programme de prévention du Palais des congrès de Montréal.	Prévu pour l'automne 2010
Convenir d'activités de prévention communes avec nos sous-traitants et les mettre en branle.	Déjà commencé avec trois formations communes, se fait de manière continue.

#### **CIBLES ET INDICATEURS**

INDICATEUR: % d'avancement du plan de mise en œuvre de la nouvelle structure de SST.

CIBLE: 50 % d'avancement du plan de mise en œuvre de la nouvelle structure en 2010.

#### **RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2009-2010**

L'ACTION EST BIEN ENGAGÉE AU MOYEN DE PLUSIEURS GESTES INFORMELS. LA CIBLE DE STRUCTURATION DE LA DÉMARCHE EST BIEN EN VUE ET AUCUN DÉLAI NE SEMBLE DEVOIR REPOUSSER L'ATTEINTE DES OBJECTIFS.

#### **OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6**

APPLIQUER DES MESURES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET UNE POLITIQUE D'ACQUISITION ÉCORESPONSABLE AU SEIN DES MINISTÈRES ET DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX.

#### **OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4**

FAVORISER L'ADOPTION DE PRATIQUES ÉCORESPONSABLES DANS LES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES DE GESTION AU PALAIS DES CONGRÈS.

#### **ACTION**

METTRE EN ŒUVRE DES PRATIQUES ET DES ACTIVITÉS EN CONFORMITÉ AVEC LES DISPOSITIONS DE LA POLITIQUE POUR UN GOUVERNEMENT ÉCORESPONSABLE.

GESTES	SUIVIS
1. Définir et adopter un système de gestion environnementale.	En cours
nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisition 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'acquisition écoresponsables.

- CIBLE: 1. Avoir atteint les cibles gouvernementales en 2010.
  - 2. Avoir adopté un système ou un cadre de gestion environnementale en 2011.

#### **RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2009-2010**

- 1. DÈS L'ANNÉE 2008-2009, LES CIBLES GOUVERNEMENTALES ONT ÉTÉ ATTEINTES EN CE QUI TOUCHE LA CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS NATIONAUX DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET DE PRATIQUE D'ORGANISATION ÉCORESPONSABLE. EN 2009-2010, LA CIBLE A ÉTÉ ATTEINTE ET DÉPASSÉE. NOS PRATIQUES NOUS ASSURENT DE MAINTENIR LE NIVEAU ATTENDU.
- 2. L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION BOMA BESt NIVEAU 3 EN 2009-2010 A PERMIS D'AMORCER L'ADOPTION D'UN SYSTÈME DE GESTION ENVIRONNEMENTALE S'APPLIQUANT À L'ENSEMBLE DE NOS ACTIVITÉS PRÉVUES EN 2011.

#### **OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 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 5**

SOUTENIR L'APPROCHE ET LES OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES RESSOURCES LIÉES À LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE BOMA BESt.

#### 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 2009-2010**

OBTENTION DE LA CERTIFICATION BOMA BESt NIVEAU 3 EN OCTOBRE 2009.

#### **OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 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 6**

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

#### 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 SOUTIEN NÉCESSAIRES AUX CLIENTS, FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS POUR DÉVELOPPER L'ÉCORESPONSABILITÉ DES ÉVÉNEMENTS.

GESTES	SUIVIS
Modification des baux de location de salles pour inclure l'écoresponsabilité.	En cours
Déterminer quels gestes spécifiques chaque fournisseur et sous-traitant devrait assumer dans la réalisation d'événements écoresponsables et soutenir leur mise en œuvre.	En cours – Une rencontre avec les fournisseurs a eu lieu en janvier 2010.
Poursuivre la promotion du guide <i>Organiser un événement écoresponsable au Palais des congrès</i> .	Geste bien implanté. Un nouvel objectif sera établi dans le prochain plan stratégique.

#### CIBLES ET INDICATEURS

INDICATEUR : L'engagement des clients et fournisseurs à réaliser des événements écoresponsables.

CIBLE: 15 % de notre clientèle auront adopté l'écoresponsabilité pour leurs événements en 2010-2011. 100 % des principaux fournisseurs du Palais seront engagés dans la démarche.

#### **RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2009-2010**

LA CIBLE DE 15 % DE NOTRE CLIENTÈLE AYANT ADOPTÉ L'ÉCORESPONSABILITÉ A DÉJÀ ÉTÉ ATTEINT EN 2009-2010.

PLUS DE 50 % DES FOURNISSEURS PRINCIPAUX SONT ENGAGÉS DANS LA DÉMARCHE ET LA CIBLE DE 100 % SERA ATTEINTE D'ICI LA FIN 2010.

#### **OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 23**

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

#### **OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7**

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

#### 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 : Nombre d'heures consacrées.

CIBLE: 25 heures/année.

#### **RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2009-2010**

LE PLAN STRATÉGIQUE DU TOURISME VERT DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE MONTRÉALAISE A ÉTÉ DÉPOSÉ EN MARS 2009. LA CIBLE A ÉTÉ ATTEINTE À 30 % EN CE QUI TOUCHE NOTRE CONTRIBUTION, CAR LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN N'EST PAS COMMENCÉE.

#### **OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 23**

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

#### **OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7**

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

#### **ACTION**

FAIRE LA PROMOTION DU PLAN D'ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE AUPRÈS DES PARTENAIRES ASSOCIATIFS.

#### **CIBLES ET INDICATEURS**

INDICATEUR: Nombres d'initiatives associées au développement durable.

CIBLE: 2 initiatives/année.

#### **RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2009-2010**

AUCUNE INITIATIVE SIGNIFICATIVE RÉALISÉE EN COURS D'ANNÉE.

L'ACTION SERA RELANCÉE OU ABANDONNÉE EN COURS D'ANNÉE 2010-2011.

#### **OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24**

ACCROÎTRE L'IMPLICATION DES CITOYENS DANS LEUR COMMUNAUTÉ.

#### **OBJECTIF ORGANISATIONNEL 8**

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

#### **ACTION**

MAINTENIR ET ÉLABORER DES ACTIVITÉS D'ENTRAIDE SOCIALE QUI FONT APPEL AUX EMPLOYÉS DU PALAIS DES CONGRÈS ET DE SES FOURNISSEURS OFFICIELS ET SOUS-TRAITANTS.

GESTES	SUIVIS
1. Récupération des objets promotionnels inutilisés lors de congrès (Community Kindness)	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 aux activités de 50 % de l'ensemble des employés.

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2009-2010

LA CIBLE A ÉTÉ ATTEINTE. LES EFFORTS DEVRONT SE POURSUIVRE POUR AUGMENTER LA PARTICIPATION.

#### **OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 28**

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

#### **OBJECTIF ORGANISATIONNEL 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.

#### **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.

GESTES	SUIVIS
<ol> <li>Obtenir et faire l'inventaire des programmes de formation des employés de nos sous-traitants qui travaillent aux Palais des congrès de Montréal.</li> </ol>	En cours – Une rencontre préparatoire avec les fournisseurs a eu lieu en cours d'année.
<ol> <li>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.</li> </ol>	Prévu pour l'été 2010
<ol> <li>Développer un programme de formation, auquel les sous-traitants adhèrent et participent pour maintenir leur contrat de service au Palais des congrès de Montréal.</li> </ol>	Prévu pour l'automne 2011

#### **CIBLES ET INDICATEURS**

INDICATEUR: Taux d'entente contractuelle révisé pour tenir compte des besoins de formation continue et % d'avancement d'un programme de formation conjoint fournisseur/Palais.

- CIBLE: 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 2009-2010

25% DE LA PREMIÈRE CIBLE EST ATTEINT

L'ATTEINTE DE LA 2<sup>E</sup> CIBLE EST TELLE QUE PRÉVUE DANS LA PROCHAINE ANNÉE.

#### **OBJECTIFS NON RETENUS**

#### **OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX NON RETENUS** JUSTIFICATIONS 2. \_ Dresser et actualiser périodiquement le portrait du Cet objectif gouvernemental ne correspond pas au champ habituel d'intervention de l'organisation. Le premier Plan développement durable au Québec. d'action ne précise donc pas d'action spécifique en ce sens. 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 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. Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population 5. \_ Mieux préparer les communautés à faire face aux Cet objectif gouvernemental ne relève pas des compétences événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité (responsabilités) dévolues à l'organisation. Nous n'avons et en atténuer les conséquences. donc pas prévu que des actions spécifiques soient entreprises à cet effet dans notre premier Plan d'action de 21. \_ Renforcer la conservation et la mise en valeur développement durable. 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 Les efforts de la Société favorisant l'organisation et non fiscaux, afin d'inscrire la production d'événements écoresponsables contribuent indirectement et la consommation de produits et de services à l'atteinte de cet objectif gouvernemental. Le premier dans une perspective de développement durable. Plan d'action ne présente donc pas d'action spécifique additionnelle. 14. \_ Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation Les conditions de travail en vigueur à la Société énoncent avec le travail, les études et la vie personnelle. déjà comment l'organisation concourt à l'atteinte de cet objectif gouvernemental. 17. \_ Transmettre aux générations futures des finances Les efforts réalisés par la Société pour augmenter ses revenus autonomes contribuent indirectement à l'atteinte publiques en santé. de cet objectif gouvernemental. Le premier Plan d'action ne présente donc pas d'action spécifique additionnelle. 11. \_ Révéler davantage les externalités associées à la Les ressources financières et humaines requises pour production et à la consommation de biens et de services. contribuer à cet objectif gouvernemental seront utilisées de façon plus efficiente dans la réalisation des autres 16. Accroître la productivité et la qualité des emplois priorités de l'organisation ou des autres actions du Plan en faisant appel à des mesures écologiquement d'action. Le premier Plan d'action ne présente donc pas et socialement responsables. d'action s'y rapportant.



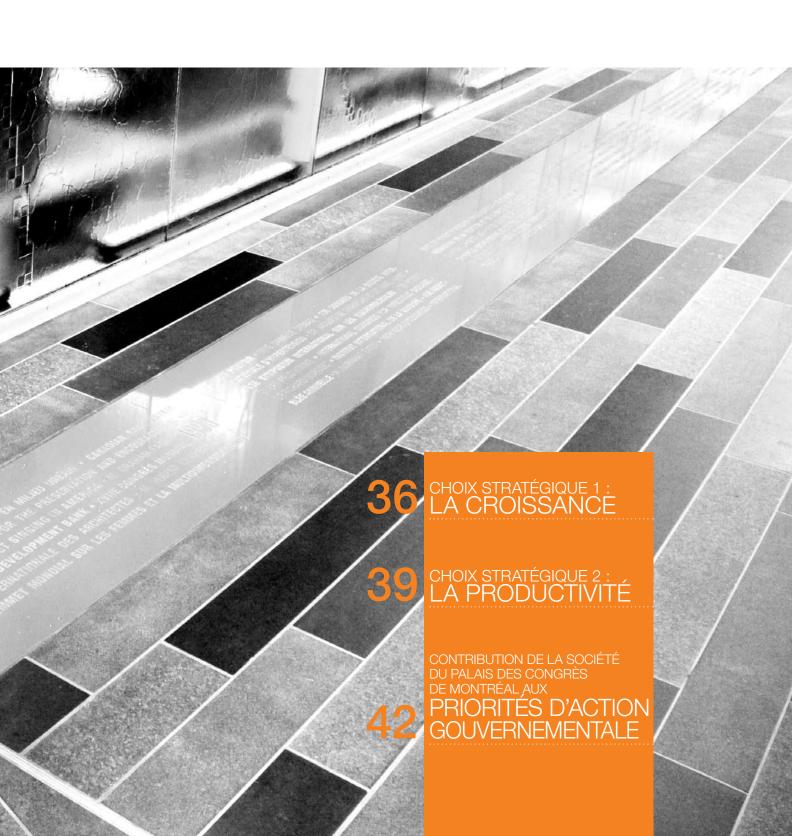




# STRATEGIQUE 2007-2010



L'exercice 2009-2010 représente la troisième et dernière année du *Plan stratégique 2007-2010* du Palais des congrès de Montréal. La croissance et la productivité sont les deux orientations stratégiques qui ont guidé les actions entreprises cette année. Assurant un suivi rigoureux de l'exécution du Plan, le comité de direction a veillé à ce que les actions prévues soient réalisées tout en se penchant sur l'élaboration du nouveau *Plan stratégique 2010-2013*.



# **CHOIX STRATÉGIQUE 1 :** LA CROISSANCE



Afin de poursuivre sa croissance dans un environnement extrêmement concurrentiel et aux prises avec différents facteurs, la Société fait face à de nombreux enjeux.



#### POURSUIVRE LA CROISSANCE DANS LES DIFFÉRENTS MARCHÉS

# ÉLABORER ET LANCER UNE CAMPAGNE SUR LE MARCHÉ RÉGIONAL

Cette campagne sur le marché régional, qui regroupe le Québec, l'Ontario et le nord-est des États-Unis, est une première dans l'histoire de la Société. Ayant mobilisé les équipes de plusieurs directions – le développement des affaires, le marketing et les communications et la production –, cette campagne avait pour but d'augmenter la notoriété du Palais comme infrastructure pouvant accueillir d'autres types d'événements que des congrès. Touchant une clientèle à la recherche de lieux de réunion, de galas ou d'événements spéciaux d'envergure, la campagne Dimension Montréal a atteint quelque 6 000 clients potentiels. Des forfaits répondant précisément aux besoins de cette clientèle ont été montés pour l'occasion.

#### OPTIMISER L'UTILISATION DES RESSOURCES AFFECTÉES À LA GESTION DU CALENDRIER

Les outils et les processus ont été révisés afin d'éliminer et de combiner des étapes et des documents, ce qui a eu pour effet d'accélérer le traitement des demandes.

#### ÉLABORER UNE CAMPAGNE DE MARKETING RELATIONNEL SUR LE MARCHÉ INTERNATIONAL

Afin de stimuler les demandes sur le marché international et dans l'optique de mettre en œuvre de nouvelles façons de faire, la Société a entamé une réflexion portant sur la mise en œuvre d'une campagne promotionnelle auprès des associations internationales. La campagne a été lancée au printemps 2010.

# DÉVELOPPER UN *PLAN DE VENTES ET DE MARKETING 2010-2013*

Ce document a représenté la pièce maîtresse des efforts consentis par la Direction du développement des affaires et la Direction du marketing et des communications afin de définir les objectifs pour les trois prochaines années. Ce travail de réflexion s'est inscrit dans un contexte difficile qui nécessite une intensification et un réalignement des efforts de vente et de marketing pour augmenter la performance. Le nouveau *Plan de ventes et de marketing 2010-2013* est axé sur des objectifs de performance ambitieux dont le principal consiste à relancer la performance commerciale du Palais.

Pour ce faire, des objectifs de vente par marché ont été établis pour les trois prochaines années, de façon à répondre aux besoins de l'organisation ainsi qu'à tirer parti du potentiel des marchés. Chacun des objectifs de vente a été quantifié en fonction des superficies disponibles. L'élaboration de ce plan a appelé une grande collaboration entre la Direction du développement des affaires, la Direction du marketing et des communications et la Direction des finances et de l'administration.

# DÉFINIR UNE MEILLEURE UTILISATION DES ESPACES EXISTANTS

Dans le cadre du développement du *Plan de ventes et de marketing*, une réflexion a été entamée pour exploiter de façon optimale les superficies existantes, jusqu'ici jamais commercialisées auprès de la clientèle. C'est ainsi qu'ont été posés les premiers jalons d'une nouvelle offre mettant en vedette la terrasse comme infrastructure unique à Montréal.

# REVOIR ET DÉVELOPPER LES OUTILS PROMOTIONNELS

De nombreuses actions ont été réalisées pour rendre les outils promotionnels plus performants.

Refonte du cahier de candidature : outil indispensable à l'obtention de congrès internationaux, le cahier de candidature du Palais a été entièrement repensé. Présentant le Palais à l'international comme figure d'excellence, ce cahier présente des données harmonisées avec celles des partenaires de la Société, notamment Tourisme Montréal, Montréal International et la Ville de Montréal. Une version électronique du cahier de candidature a également été élaborée, facilitant ainsi sa diffusion et sa consultation.

- Développement de trois nouveaux outils électroniques: dans le but de limiter l'impact environnemental de ses communications et de communiquer plus efficacement et plus régulièrement, trois publications ont été converties en versions électroniques en 2009-2010: le magazine Contact, le bulletin L'Ambassadeur et le bulletin de nouvelles congresmtl.com.
- Lancement d'une nouvelle collection d'objets promotionnels: la nouvelle collection d'objets promotionnels de la Société a pour but de faire perdurer l'expérience de Montréal, tant par le choix des articles que par le choix des mots. Il s'agissait de créer un lien entre les qualités du Palais et celles de l'objet offert. Cette collection a été bâtie de façon à répondre à tous les besoins des ventes et de la haute direction, tout en respectant des principes d'écoresponsabilité et de soutien aux artisans locaux.
- Refonte du scénario pour l'accueil des tournées de familiarisation: dans le cadre des efforts de commercialisation sur les marchés américain et international, la Société reçoit des tournées de familiarisation en collaboration avec son partenaire Tourisme Montréal. Le scénario élaboré en 2009-2010 prévoit de jumeler la rencontre humaine à une information dynamique et statique. Il en résulte, pour les participants à ces tournées, une expérience à la fois chaleureuse et informative.
- Révision de la plateforme web du rapport annuel : afin d'offrir de meilleures conditions de consultation de son rapport annuel, la Société en a développé une version électronique conviviale.

# METTRE À PROFIT LE CLUB DES AMBASSADEURS ET DE NOUVELLES ALLIANCES

La bonification des alliances actuelles, dont fait partie le Club des Ambassadeurs Accrédités du Palais, constitue l'une des principales préoccupations de la Société. Cette dernière a d'ailleurs procédé à l'embauche d'une directrice adjointe, alliances stratégiques, dans le but de stimuler ces réseaux. La base de la réflexion à ce sujet fait l'objet d'un plan d'alliances stratégiques dont la rédaction a été entamée cette année. Le Club des Ambassadeurs Accrédités, présidé par Dr Jacques Corcos, demeure le principal réseau pour activer la croissance de la Société et sa porte d'entrée dans les universités québécoises. À l'agenda du Club des Ambassadeurs en 2009-2010 :

- Rencontres du comité consultatif: les membres de ce comité se sont rencontrés à deux reprises pour discuter de possibilités de création de nouvelles alliances stratégiques et pour mettre en évidence certains éléments percutants de la concurrence.
- Annonce du Rendez-vous du Savoir: à l'initiative de la Société, ce grand rassemblement autour des forces vives du savoir montréalais aura lieu à l'automne 2010. Les premières étapes de sa mise en œuvre ont été effectuées en 2009-2010. Autour de la Société, au rang des partenaires organisateurs du Rendez-vous du Savoir, on trouve la Ville de Montréal, Montréal International, la Conférence régionale des élus de Montréal, la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec et la Chambre de commerce du Montréal métropolitain. À l'annonce de la création de l'événement, qui a eu lieu le 25 mars dernier, les Ambassadeurs Accrédités et les représentants des universités ont été invités à participer au Rendez-vous du Savoir qui aura lieu les 20 et 21 octobre 2010.
- Dévoilement du Parcours de la renommée : par un concept architectural à même le sol du Palais, la Société a tenu à rendre hommage aux Ambassadeurs Accrédités et à ses partenaires qui travaillent sans relâche pour l'obtention de congrès d'envergure depuis son ouverture en 1983. Ce parcours de pierres rouges, gravé aux noms des Ambassadeurs et des congrès qu'ils ont obtenus, est situé au niveau de la galerie commerciale et fait la jonction entre la place Jean-Paul-Riopelle et la rue Saint-Urbain.
- Présentations à l'Université Concordia et à l'Université de Montréal: dans le cadre d'une candidature en vue de l'obtention d'un congrès international, les délégués commerciaux du Palais ont eu l'occasion de présenter à un public de chercheurs et de recteurs le potentiel de collaboration qui existe avec la Société. Ces présentations ont été rendues possibles grâce aux Ambassadeurs Accrédités affiliés à ces deux universités.

# POURSUIVRE LA COLLABORATION AVEC TOURISME MONTRÉAL

Tourisme Montréal est un partenaire de tous les jours de la Société. C'est donc un travail en continu qui s'est établi entre les deux équipes, notamment sur le plan des ventes, des alliances, du marketing et des communications. En 2009-2010, les deux partenaires ont travaillé à l'appli-

cation du protocole d'entente signé l'année précédente et ont entamé l'harmonisation des façons de faire respectives sur le marché international et le marché américain ainsi que celle des outils de travail.

# POURSUIVRE LA CROISSANCE GRÂCE AUX DIFFÉRENTS SERVICES OFFERTS

# ÉLABORER UNE STRATÉGIE D'OFFRE INTÉGRÉE SUR LE MARCHÉ RÉGIONAL

Afin de maximiser les revenus de services et de redevances, une offre intégrée a été montée dans le cadre de la campagne sur le marché régional. Avec l'aide des fournisseurs officiels de la Société en services alimentaires et en audiovisuel, la Société a bâti deux forfaits offrant un bon rapport qualité-prix et adaptés aux besoins de la clientèle ciblée.

# METTRE EN ŒUVRE UN PROGRAMME ANNUEL D'INNOVATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX SERVICES

Ayant pris la décision de ne plus investir en équipement mobile, la Société a dû redéfinir son modèle d'affaires en audiovisuel. C'est ainsi qu'en 2009-2010 une analyse complémentaire à celle effectuée l'année précédente a été réalisée afin de valider les modèles proposés auprès de clients et de fournisseurs. À la lumière des recommandations, la Société a décidé de favoriser la complémentarité des rôles entre les membres de son équipe et celle de son fournisseur officiel. La réorganisation des équipes est prévue en 2010-2011 ainsi qu'un nouvel appel d'offres auprès de fournisseurs de services audiovisuels.

# ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ DE LA GALERIE COMMERCIALE

La visibilité de l'offre de la galerie commerciale a été grandement améliorée grâce à l'ajout de 11 boîtes lumineuses mettant en vedette une nouvelle campagne promotionnelle. Une promotion en période creuse a également été lancée afin d'augmenter l'achalandage.

# CHOIX STRATÉGIQUE 2 : LA PRODUCTIVITÉ



# ASSURER L'AGILITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DES PROCESSUS

# FAVORISER LA COLLABORATION ENTRE LES DIRECTIONS

Au cours de l'année 2009-2010, l'ensemble des directions ont été appelées à travailler ensemble sur nombre de projets tels que l'élaboration du *Plan de ventes et de marketing* et de la campagne régionale. En effet, dans ce dernier cas, l'équipe de la production soutenue par ses fournisseurs officiels a collaboré avec l'équipe du développement des affaires en l'accompagnant dans la définition de l'offre. Également, au quotidien, une liaison constante a été établie entre les équipes affectées au calendrier, à l'aménagement et à la production, de façon à améliorer l'évaluation de la faisabilité des projets d'événements.

À noter aussi, la création du comité Service à la clientèle, dont la mission est d'améliorer sans cesse l'expérience client et les services offerts. Ce comité multisectoriel explore de nouvelles possibilités en lien avec les objectifs de la Société en développement des affaires. Cette réflexion prépare le virage client qui sera pris à l'avenir.

# ÉLABORER LE PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES

Le plan de continuité des affaires a été finalisé en 2009-2010 par la Direction de l'immeuble. Dans le cadre de cet exercice, toutes les directions ont été appelées à collaborer. La Direction des ressources humaines avait également élaboré un plan de relève pour chacune des directions de la Société afin d'assurer la continuité du travail et la Direction du marketing et des communications a mis sur pied un plan de communications et d'affaires publiques en matière de gestion de crise.

# ÉVALUER LE PROCESSUS DE COMMANDES DE SERVICES

Cette évaluation avait pour but d'inviter les clients à s'y prendre plus tôt pour passer leurs commandes. En effet, si les commandes arrivaient plus tôt dans le processus, l'équipe du Palais ne pourrait en ressortir que plus efficace et plus créative, au grand bénéfice du client. L'équipe de la Direction de la production a donc travaillé sur la dimension incitative de l'offre. La structure de prix a été revue afin d'encourager les clients à passer leurs commandes le plus tôt possible. Les processus de travail du Guichet de services ainsi que le parcours des commandes de services ont été révisés.

# ÉLABORER UN PLAN DE GESTION DES PROCESSUS

La cartographie des processus de travail s'est poursuivie en cours d'année. Cette initiative permet de cibler des zones d'amélioration potentielles dans les processus actuels de façon à les optimiser.

# DÉVELOPPER UNE NOUVELLE CULTURE D'APPRENTISSAGE

La politique de formation a incité plusieurs employés à s'inscrire à des cours afin d'obtenir une attestation d'études additionnelle et des certificats d'études professionnelles reconnus.

# ADAPTER LE NIVEAU DE PRESTATION DES SERVICES EN FONCTION DES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

# SIMPLIFIER LE PROCESSUS ET LA PRESTATION DE SERVICES OFFERTE PAR LA FONCTION ACCUEIL

Les principaux avantages de cette réorganisation concernent :

- La mobilité des équipes du service d'accueil, ce qui permet à un employé existant qui le souhaite de remplir plusieurs rôles. Les nouveaux employés quant à eux seront mobiles d'office.
- L'élargissement du rôle des superviseurs qui sont désormais appelés à superviser l'ensemble des services d'accueil.
- Le regroupement du secteur de la billetterie avec le service d'accueil.

La mobilité des employés permet de répondre à un besoin temporaire et d'assurer les services en cas d'absence de personnel tout en favorisant une meilleure planification de la relève. La rédaction des procédures entourant la nouvelle façon de livrer le service d'accueil a été rendue possible grâce à la participation de plusieurs employés, ce qui a simplifié la mise en place de la nouvelle formule et suscité une meilleure adhésion de l'ensemble de l'équipe.

# COMPLÉTER LA REFONTE DE LA SIGNALISATION STATIQUE

L'installation de la nouvelle signalisation statique a été finalisée. L'ajout de couleurs, l'identification des deux pôles à l'aide de couleurs distinctes, l'augmentation de la taille des caractères, l'intégration de pictogrammes internationaux et la relocalisation de certains panneaux constituent les principales améliorations apportées. La première phase de la refonte de la signalisation dynamique est à venir au cours du prochain exercice.

# ÉTABLIR DES NORMES DE QUALITÉ

Au cours de l'année, la Société a mis en place des normes de qualité touchant les trois principales dimensions de la prestation alimentaire : le service, la nourriture et la boisson ainsi que l'encadrement. Ces nouvelles normes sont en vigueur depuis le 1er avril 2009. Pour valider les normes de service, la Société a mené un programme de contrôle lors d'événements : 20 activités ont été contrôlées par des auditeurs externes en association avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. Le rapport remis à la suite de cette évaluation est en voie d'être analysé. Les constats, bonifiés par les réponses aux questionnaires d'évaluation de la satisfaction de la clientèle, serviront de base à des actions concrètes de formation, d'encadrement du personnel ou encore d'évolution de l'offre alimentaire.

# ASSURER L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

# RÉDUIRE LE DÉFICIT DE FONCTIONNEMENT

L'implantation de l'automatisation des indicateurs de performance s'est poursuivie en 2009-2010. Les outils d'intelligence d'affaires sont en cours d'implantation.

# RÉVISER LES PLANS D'AMÉNAGEMENT

La révision des plans d'aménagement s'est poursuivie en 2009-2010. Ce répertoire de plans, qui respectent les normes du code du bâtiment et les normes des services d'incendie, constitue un outil d'efficacité interne probant.

# FAVORISER LA COMPLÉMENTARITÉ DES RÔLES ENTRE LA SOCIÉTÉ ET SES FOURNISSEURS

Dans le cadre de la refonte des services audiovisuels, l'élimination des croisements de responsabilités entre le fournisseur officiel et le département audiovisuel de la Société est en cours.

# RÉVISER LE PROCESSUS DE FACTURATION

Afin de mieux répondre aux besoins des clients, la Société a procédé à la révision et à la simplification du processus de facturation.

# OPTIMISER LE PROGICIEL D'EXPLOITATION

Afin d'harmoniser les façons de faire sur tous les marchés, la Société a procédé à l'optimisation de son progiciel EBMS.

# ENTAMER UNE RÉFLEXION SUR LA GESTION DES DÉPARTS

Au cours de l'année, une réflexion a été menée concernant un processus de gestion des départs en ce qui a trait aux accès informatiques et aux accès à l'immeuble d'un employé quittant ses fonctions.

# PRÉVOIR L'IMPLANTATION D'UN NOUVEAU SYSTÈME DE GESTION DES DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES

Cette année, la Société a mené un projet pilote visant l'implantation d'un système de gestion documentaire des courriels et des documents électroniques. Il s'agit du volet électronique du nouveau programme de gestion de documents imprimés déjà mis en place au cours des dernières années. Le déploiement de ce volet est prévu en 2010-2011.

# INVESTIR DANS UN PROJET D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE MAJEUR

Une somme de 650 000 \$ a été investie à la centrale de chauffage, ce qui permettra des économies d'énergie annuelles de l'ordre de 110 000 \$. De plus, sur le plan environnemental, cet investissement permettra de réduire de 15 % les émissions de gaz à effet de serre du Palais et d'améliorer considérablement le fonctionnement des systèmes de distribution de chauffage.

# OCTROYER UN NOUVEAU CONTRAT D'ENTRETIEN SPÉCIALISÉ

En fonction des besoins actualisés de la Société, un nouvel entrepreneur en entretien spécialisé a été sélectionné sur appel d'offres.

# **LE NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE 2010-2013**

L'année 2009-2010 a été marquée par l'élaboration du nouveau *Plan stratégique 2010-2013* qui guidera la Société alors qu'elle aura à faire face à deux enjeux primordiaux :

- la nécessité d'accroître les retombées économiques de ses activités pour Montréal et l'ensemble du Québec;
- la nécessité de diminuer sa dépendance en matière de financement public.

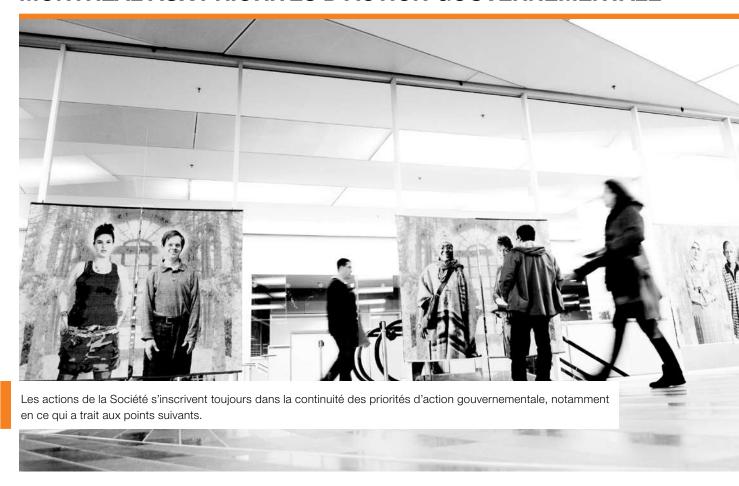
Pour aider la Société à relever ces défis, ce nouveau plan établit trois orientations stratégiques :

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

Des objectifs soutenus par un plan d'action détaillé impliqueront un travail d'équipe et responsabiliseront les membres des groupes experts.

Le *Plan stratégique 2010-2013* entrera en vigueur au début de l'année 2010-2011, après avoir reçu l'approbation du gouvernement.

# 42 CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ DU PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL AUX PRIORITÉS D'ACTION GOUVERNEMENTALE



# LA MODERNISATION DE L'ÉTAT

La Société a poursuivi ses efforts pour moderniser son organisation tant sur le plan de la révision des outils et des processus que sur le plan de sa structure organisationnelle. La refonte des services de l'accueil, la révision de son modèle de service audiovisuel, la simplification des processus de facturation ne sont que quelques exemples des réalisations en la matière.

# LES NOUVELLES RÈGLES DE GOUVERNANCE

La Société œuvre scrupuleusement dans le respect des nouvelles règles de gouvernance, notamment :

 la nomination de M. Marc Tremblay à titre de nouveau président-directeur général de la Société a fait l'objet d'un processus de sélection régi par les nouvelles règles; - l'implantation du programme de gestion de risques a suivi son cours en deux phases. Après l'étape d'identification des 37 risques pouvant toucher l'organisation, la Société a établi un classement de ces risques par priorité et procédé à l'évaluation du risque inhérent et résiduel pour chacun d'entre eux.

# LA RÉDUCTION DE LA SUBVENTION GOUVERNEMENTALE

La Société a poursuivi l'application de son plan financier qui vise à réduire la subvention gouvernementale liée au fonctionnement de ses activités courantes.

# PERFORMANCE DE LA SOCIÉTÉ DE 2007 À 2010

	RÉSULTATS ATTEINTS	OBJECTIFS POURSUIVIS
NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS (NOMBRE TOTAL DE CONGRÈS)	758 (98)	657 (95)
NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS	1 777 235	1 867 429
NUITÉES GÉNÉRÉES	431 840	380 635
RETOMBÉES ÉCONOMIQUES	460,5 M\$	446,0 M\$
REVENUS AUTONOMES	51,6 M\$	45,5 M\$
DÉFICIT DE FONCTIONNEMENT AU 31 MARS 2010	4,5 M\$	5,5 M\$

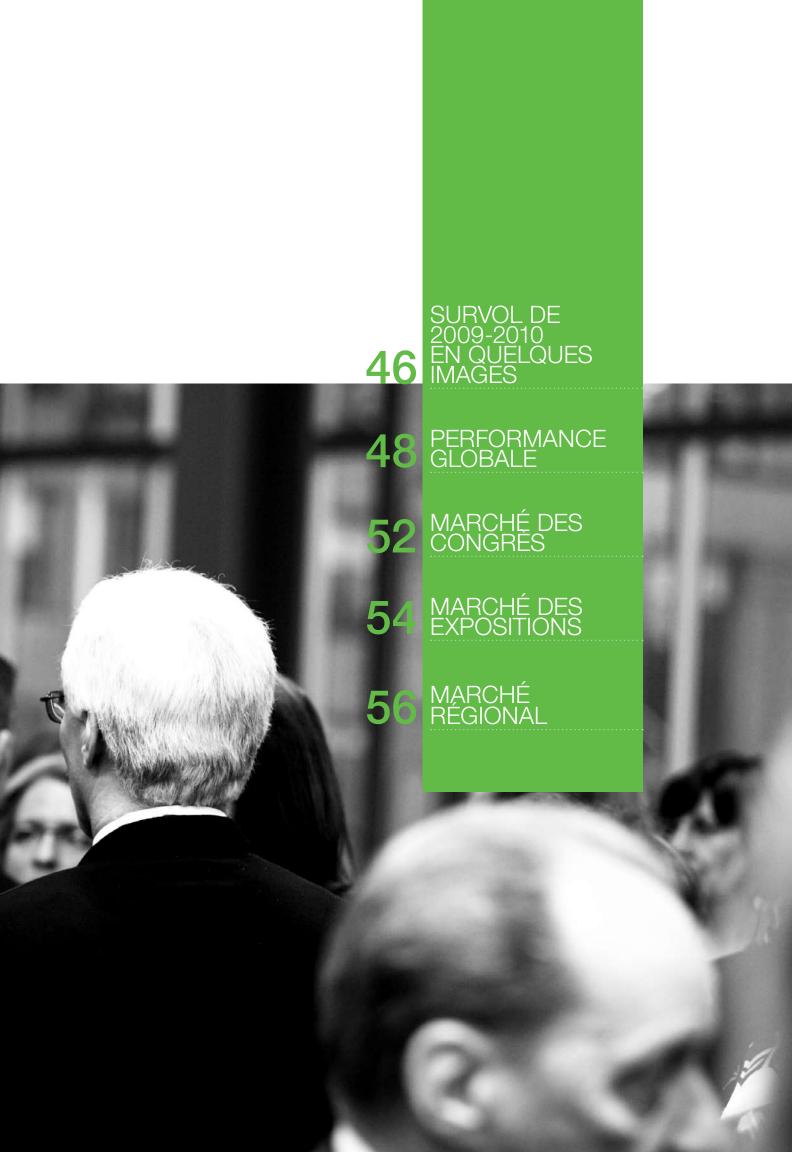
# L'ENGAGEMENT ENVERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

À titre d'acteur privilégié de l'industrie touristique et de la communauté, la Société est déterminée à jouer un rôle dans l'évolution des mentalités et des pratiques en faveur du développement durable. Tel que l'indique son bilan des actions posées en matière de développement durable, la Société travaille activement à sensibiliser ses partenaires, ses sous-traitants et ses clients à l'importance du développement durable en les incluant dans ses démarches et en s'impliquant dans la communauté.

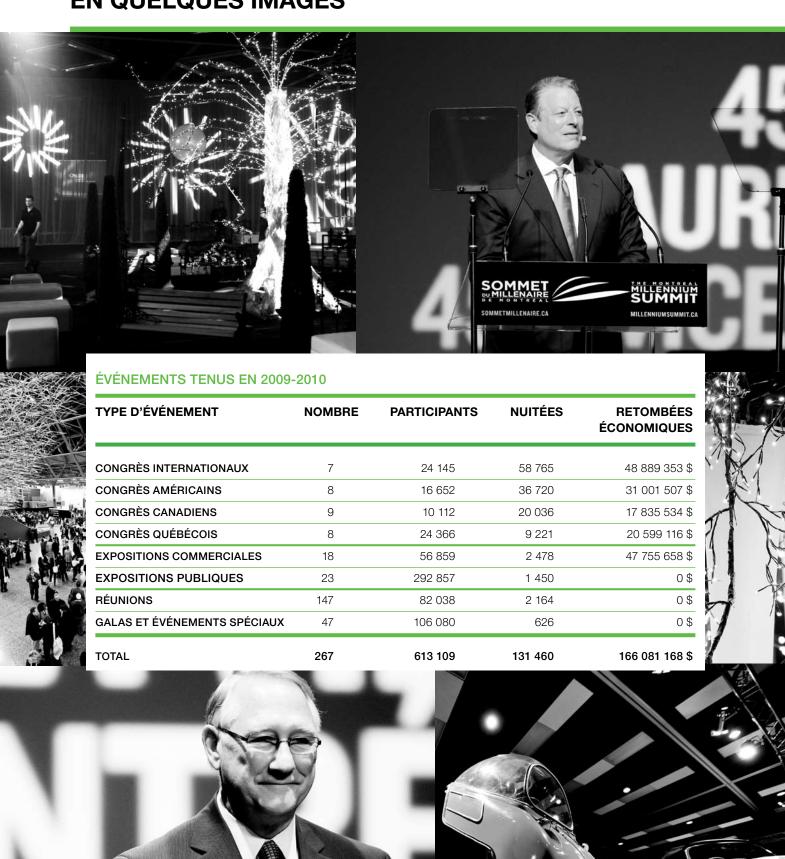


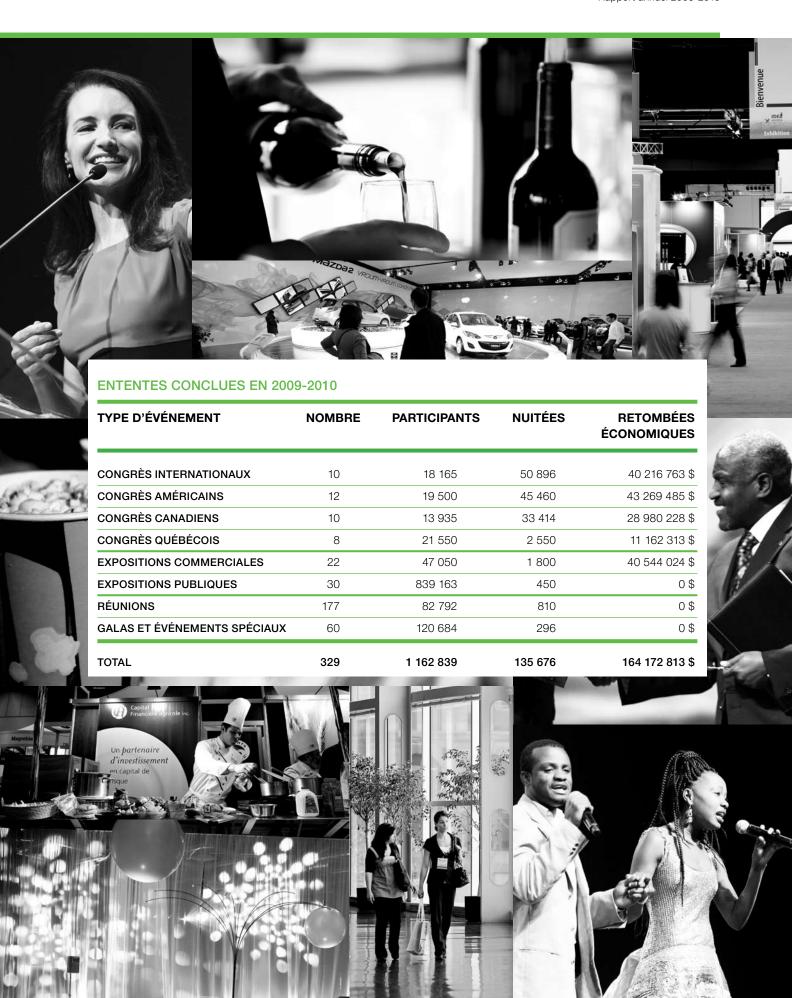
# LA REVUE, DE L'ANNEE





# SURVOL DE 2009-2010 EN QUELQUES IMAGES





# 48 PERFORMANCE GLOBALE



La Société est active sur trois grands marchés : les congrès, les expositions et le marché régional qui regroupe les réunions, les galas et les 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. Ces marchés ont toutefois un point commun : la concurrence y est vive.

Il existe également des facteurs sur lesquels la Société n'a aucun contrôle, mais qui ont de réelles conséquences sur sa performance globale. À l'émergence de nouvelles destinations et de nouveaux centres de congrès partout dans le monde, à la fluctuation du dollar canadien et du prix du pétrole et au climat d'insécurité généralisé se sont ajoutés une conjoncture économique difficile et le risque de pandémie de grippe A H1N1, deux facteurs néfastes à la croissance d'une institution telle que la Société.

# LES RÉSULTATS EN BREF

La Société a accueilli 267 événements ainsi que leurs 613 000 participants, des activités qui ont généré plus de 166 millions de dollars en retombées économiques. Ces données représentent une hausse du nombre d'événements (+6) ainsi que du nombre de participants (+60 000). Toutefois, en moyenne, les événements accueillis ont été de moins grande envergure sur le plan des espaces occupés et les clients disposaient de budgets réduits. Cette baisse dans les dépenses des clients s'est traduite par une perte de revenus de l'ordre de un million de dollars pour la Société. Au chapitre des retombées économiques, la Société a su maintenir sa performance, enregistrant une légère baisse de 1,2 % par rapport à 2008-2009.

## UN TAUX DE SATISFACTION ÉLEVÉ

L'analyse de la satisfaction de la clientèle indique que, dans l'ensemble, les résultats de la Société sont positifs. L'indice de satisfaction générale a atteint 87 % en 2009-2010 avec un taux de réponse annuel record de 35 %. Parmi les points forts appréciés de la clientèle :

- la rapidité, la disponibilité, l'efficacité et le professionnalisme du personnel affecté à la planification, à la production et à la coordination;
- le professionnalisme, la compréhension des besoins et le respect des délais de l'équipe de vente;
- la sécurité.

Par ailleurs, les commentaires de nos clients confirment que la situation géographique du Palais au centre-ville, son emplacement prestigieux qui communique avec deux grands hôtels et un accès facile grâce au réseau de transport en commun constituent des atouts majeurs.

# INVESTIR POUR AMÉLIORER LE PALAIS

En 2009-2010, le programme de maintien des actifs s'est traduit par des investissements de l'ordre de deux millions de dollars, affectés à des projets tels que la mise en place d'une nouvelle centrale de sécurité et la réfection du stationnement.

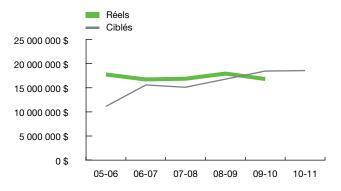
# CHRONIQUE D'UNE PANDÉMIE ANNONCÉE... LA SOCIÉTÉ ÉTAIT PRÊTE.

Ayant accueilli quelque 13,8 millions de visiteurs depuis son ouverture en 1983, la Société se situe au premier rang des organisations pouvant être touchées si une crise devait se produire, notamment dans le cas d'une pandémie. Outil essentiel pour faire face à différents risques résultant d'une pandémie, le plan de continuité des affaires en matière de pandémie d'influenza a été finalisé en 2009-2010 par la Direction de l'immeuble. Des risques de nature très variée touchent l'ensemble des directions du Palais. Dans le cadre de son élaboration, trois groupes de travail ont été mis sur pied pour traiter de prévention, de ressources humaines et de relations avec la clientèle. Leur rôle a été de procéder à l'évaluation du risque et au développement d'une stratégie de contrôle. Ce projet a requis une bonne mobilisation des employés dans les différentes directions ainsi que des fournisseurs qui y ont collaboré activement.

La Direction des ressources humaines avait également élaboré un plan de relève pour chacune des directions de la Société afin d'assurer la continuité du travail. Dans le cadre de son plan de communication et d'affaires publiques en matière de gestion de crise, la Direction du marketing et des communications avait prévu pour sa part l'ensemble des situations pouvant découler d'une pandémie ainsi que les messages à véhiculer et les mesures à prendre en matière de diffusion de l'information. Un manuel en gestion de crise a été élaboré pour l'occasion.

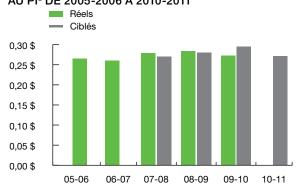
La Société était fin prête pour faire face à une pandémie en 2009-2010.

# TOTAL DES REVENUS AUTONOMES DE 2005-2006 À 2010-2011



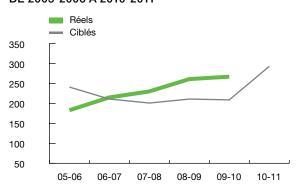
Ayant atteint un sommet inégalé dans l'histoire de la Société en 2008-2009, les revenus autonomes ont cette année connu une baisse de l'ordre de 1,1 million de dollars, due notamment à la tenue d'événements de moins grande envergure qu'à l'habitude.

# TOTAL DES REVENUS AUTONOMES AU PI<sup>2</sup> DE 2005-2006 À 2010-2011



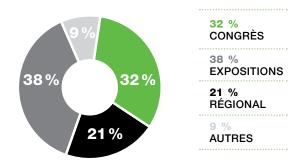
Les revenus autonomes au pi $^2$  ont enregistré une baisse de 4 % en 2009-2010.

# TOTAL DES ÉVÉNEMENTS DE 2005-2006 À 2010-2011



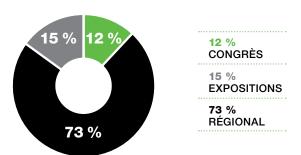
Le nombre d'événements est en hausse constante depuis 4 ans.

# RÉPARTITION DES REVENUS AUTONOMES PAR MARCHÉ EN 2009-2010



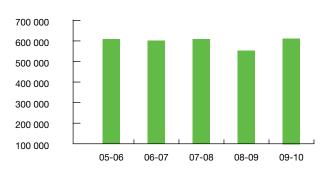
La performance globale de la Société est dominée par le marché des congrès et celui des expositions, comme par les années précédentes. Le marché des expositions est demeuré constant avec 38 % des revenus autonomes. Pour sa part, avec 32 % des revenus autonomes, le marché des congrès a enregistré une baisse de 2 % par rapport à l'année dernière. Le marché régional poursuit sa croissance avec 21 % des revenus autonomes, en hausse de 1 % par rapport à 2008-2009.

# RÉPARTITION DES ÉVÉNEMENTS PAR MARCHÉ EN 2009-2010



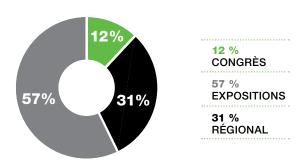
Le marché régional domine nettement en nombre d'événements tenus en 2009-2010, passant de 69 % l'année dernière à 73 % cette année. La proportion des congrès est demeurée stable et celle des expositions a reculé, passant de 19 % l'année dernière à 15 % en 2009-2010.

# TOTAL DU NOMBRE DE PARTICIPANTS DE 2005-2006 À 2009-2010



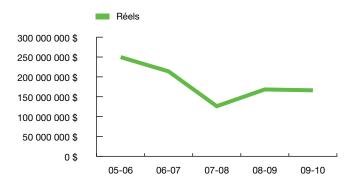
Le nombre total de participants aux événements tenus au Palais a grimpé à 613 109 personnes, en hausse de 10,6 % depuis l'année dernière. C'est le total le plus élevé depuis cinq ans.

# RÉPARTITION DU NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS PAR MARCHÉ EN 2009-2010



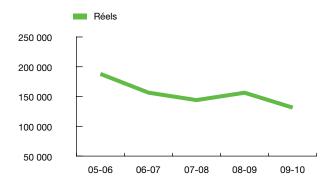
Le marché des expositions fournit le plus grand nombre de participants, soit 57 % du total, en baisse de 7 % par rapport à 2008-2009. Le marché des congrès a lui aussi connu une baisse, passant de 15 % l'année dernière à 12 % en 2009-2010. Seul le marché régional occupe une part de marché plus importante cette année, en hausse de 10 %.

# RETOMBÉES ÉCONOMIQUES TOTALES DE 2005-2006 À 2009-2010



Au chapitre des retombées économiques, la Société a su maintenir sa performance, enregistrant une légère baisse de 1,2 % par rapport à 2008-2009.

# NOMBRE TOTAL DE NUITÉES DE 2005-2006 À 2009-2010



Cette année, les congrès internationaux ont généré le plus grand nombre de nuitées (58 765), suivis par les congrès américains (36 720) et les congrès canadiens (20 036). Le nombre total de nuitées est en baisse de 15,9 % par rapport à l'année précédente.

# MARCHÉ DES CONGRÈS EN 2009-2010



Ville internationale bilingue et séduisante, Montréal demeure une destination de congrès de premier plan, ainsi qu'en témoigne son titre de première ville d'accueil d'événements associatifs internationaux en Amérique du Nord¹. Pour sa part, l'Union des Associations Internationales (UAI) positionne Montréal au 3° rang, ce qui lui permet d'obtenir la pole position au Canada avec ses 56 événements admissibles.

Sur le marché des congrès, la Société évolue dans quatre secteurs différents : les congrès internationaux, les congrès américains, les congrès canadiens et les congrès québécois. Ces quatre types de congrès ont des caractéristiques qui leur sont propres et évoluent dans des contextes différents. La performance de la Société sur le marché des congrès dépend donc de la performance obtenue sur chacun de ces marchés. Globalement, le marché des congrès se distingue par la surabondance de l'offre.

Le marché des congrès internationaux a connu une croissance régulière au cours des 10 dernières années. En 2008, le Canada se situait au 9<sup>e</sup> rang mondial des pays hôtes ayant accueilli 231 réunions<sup>2</sup>. Depuis quelques années, la tendance est aux congrès de taille et

de durée réduites. Sur ce marché, les rotations entre les continents demeurent très longues (entre 20 et 30 ans), ce qui limite les possibilités. Par ailleurs, la concurrence étant si vive, une forte pression est exercée sur le marketing des destinations et sur les prix.

# LES RÉSULTATS EN BREF

Au cours de l'année 2009-2010, la Société a accueilli 32 congrès, soit un congrès de plus que l'année précédente. Les revenus autonomes qu'ils ont générés ont atteint 5,4 millions de dollars, en baisse de 11 % par rapport à l'année dernière. Plusieurs de ces événements (9) étaient des congrès canadiens qui ont généré plus de 20 000 nuitées et 17,8 millions de dollars de retombées économiques.

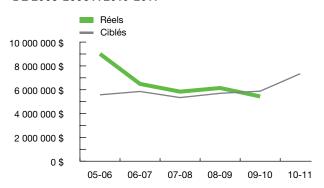
Par ailleurs, le Palais a accueilli 7 congrès internationaux, totalisant 48,9 millions de dollars en retombées économiques, et 8 congrès américains qui en ont généré 31 millions

Le marché des congrès québécois a généré plus de 20,6 millions de dollars de retombées économiques, en baisse de 10 % par rapport à 2009-2010.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Classement International Congress and Convention Association (ICCA) 2009. Classement confirmé en mai 2010.

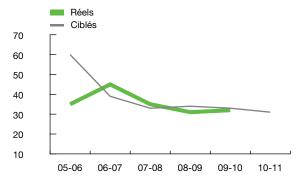
<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Classement ICCA 2008.

# MARCHÉ DES CONGRÈS – REVENUS AUTONOMES DE 2005-2006 À 2010-2011



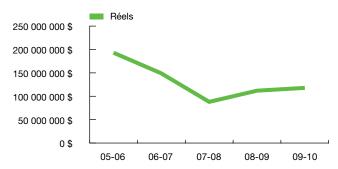
En 2009-2010, les revenus autonomes ont connu une baisse de 700 000 dollars, le résultat d'une diminution de la taille des congrès.

# MARCHÉ DES CONGRÈS – NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2005-2006 À 2010-2011



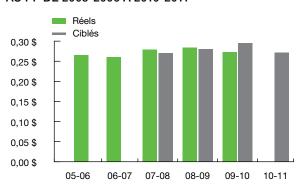
Alors qu'il était en baisse depuis 2006-2007, le nombre de congrès tenus au Palais a connu une légère remontée en 2009-2010 avec 32 événements.

# MARCHÉ DES CONGRÈS – RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE 2005-2006 À 2009-2010



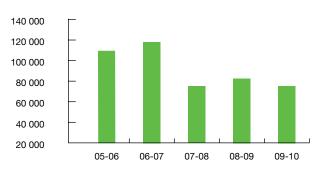
Pour une deuxième année consécutive, le marché des congrès a enregistré une croissance de ses retombées économiques, qui ont atteint un total de 118,3 millions de dollars.

# MARCHÉ DES CONGRÈS – REVENUS AUTONOMES AU PI<sup>2</sup> DE 2005-2006 À 2010-2011



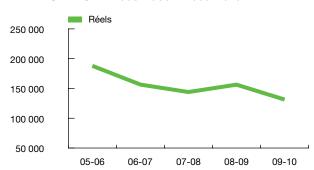
Les revenus au pi<sup>2</sup> sont relativement stables depuis les trois dernières années.

# MARCHÉ DES CONGRÈS – NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS DE 2005-2006 À 2010-2011



Les congrès internationaux ont connu une affluence deux fois plus importante qu'en 2008-2009. Toutefois, les congrès américains, canadiens et québécois affichent une participation réduite. Il en résulte un nombre total de participants en baisse de 9 % par rapport à l'année dernière.

# MARCHÉ DES CONGRÈS – NOMBRE TOTAL DE NUITÉES DE 2005-2006 À 2009-2010



Le nombre de nuitées générées par les congrès tenus au Palais a connu une baisse de 16 % par rapport à l'année dernière, un résultat lié à la diminution du nombre de participants.

# 54 MARCHÉ DES EXPOSITIONS EN 2009-2010



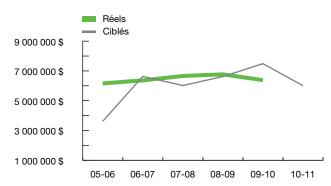
Les expositions commerciales et publiques représentent un marché stable, à forte contribution pour la Société. La concurrence y est toutefois très forte. Au cours des dernières années, un plafonnement des revenus a été observé, en raison principalement d'un manque d'espace et de dates disponibles. La réévaluation des superficies disponibles devrait permettre d'accueillir un plus grand nombre d'expositions.

Grâce à des installations de haut niveau, le Palais demeure toutefois un endroit de choix pour les promoteurs d'expositions. Situé stratégiquement au cœur du Quartier international, il est accessible et constitue un lieu de prestige qui offre de nombreux avantages sur le plan logistique, de montage et de démontage.

# LES RÉSULTATS EN BREF

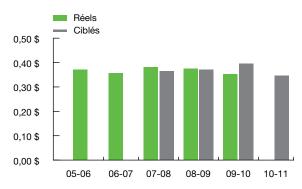
En 2009-2010, la Société a accueilli 41 expositions, en baisse de 19 % par rapport à l'année précédente. Ces événements se sont répartis en 18 expositions commerciales et 23 expositions publiques. Au total, ces foires ont attiré 349 716 participants, soit une affluence en baisse de 1,7 %. Les revenus autonomes de 6,4 millions de dollars représentent une baisse de 5,8 % par rapport à 2008-2009. En baisse de 13,8 %, les retombées économiques ont atteint 47,7 millions de dollars. Ces résultats à la baisse découlent du nombre réduit d'expositions commerciales en 2009-2010.

# MARCHÉ DES EXPOSITIONS – REVENUS AUTONOMES DE 2005-2006 À 2010-2011



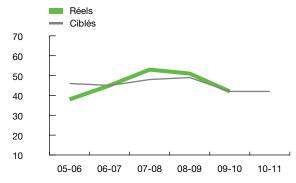
Le marché des expositions a connu une baisse de 5,8 % de ses revenus autonomes en 2009-2010, due au nombre réduit d'expositions commerciales.

# MARCHÉ DES EXPOSITIONS – REVENUS AUTONOMES AU PI<sup>2</sup> DE 2005-2006 À 2010-2011



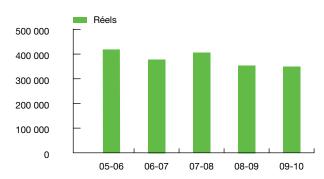
Les revenus autonomes au pi<sup>2</sup> sont en baisse de 5,8 % cette année par rapport à l'année précédente.

# MARCHÉ DES EXPOSITIONS – NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2005-2006 À 2010-2011



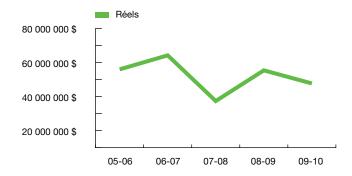
Le nombre total d'expositions tenues au Palais a chuté de 19,6 % en 2009-2010 par rapport à l'année précédente, une baisse amorcée en 2008-2009.

# MARCHÉ DES EXPOSITIONS – NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS DE 2005-2006 À 2009-2010



La participation aux expositions se maintient. L'affluence en 2009-2010 a connu une légère baisse de 1,7 % par rapport à l'année précédente.

# MARCHÉ DES EXPOSITIONS - RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE 2005-2006 À 2009-2010



La baisse du nombre d'expositions tenues en 2009-2010 se reflète également par une baisse de 13,8 % des retombées économiques.

# MARCHÉ RÉGIONAL EN 2009-2010



Le marché régional 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.

Un **ÉVÉNEMENT SPÉCIAL** est une activité organisée pour souligner une occasion marquante : un banquet, une fête, une remise de diplômes ou de marques de reconnaissance, des présentations de nature artistique, sportive ou sociale.

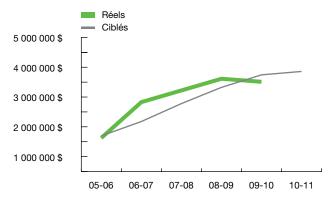
Le marché régional représente un marché potentiel fort intéressant pour la Société. Les objectifs de croissance sont élevés sur ce marché et pourraient compenser les pertes enregistrées sur les autres marchés.

En 2009-2010, une première action de promotion a été entreprise avec la campagne *Dimension Montréal* qui a touché quelque 6 000 clients potentiels au Québec, en Ontario et dans le nord-est des États-Unis. Pour attirer cette nouvelle clientèle, des forfaits ont été élaborés pour répondre à leurs besoins. Une réflexion quant à la mise en valeur de la terrasse a également été amorcée au cours de l'année.

# LES RÉSULTATS EN BREF

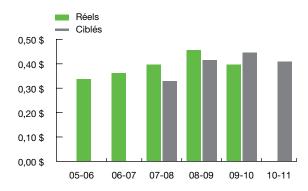
En 2009-2010, le marché régional a représenté 194 événements, soit 15 de plus que l'année dernière. Le nombre de participants a enregistré une hausse notable de 63 % depuis 2008-2009. Les revenus autonomes générés se sont maintenus à 3,5 millions de dollars, en baisse de 2,8 % par rapport à l'année précédente.

# MARCHÉ RÉGIONAL – REVENUS AUTONOMES DE 2005-2006 À 2010-2011



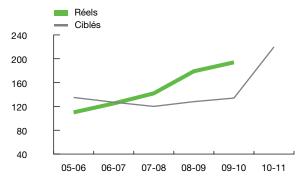
En 2009-2010, le marché régional a connu une baisse de 2,8 % de ses revenus autonomes.

# MARCHÉ RÉGIONAL – REVENUS AUTONOMES AU PI<sup>2</sup> DE 2005-2006 À 2010-2011



En 2009-2010, les revenus par superficie retrouvent leur niveau de 2007-2008, enregistrant une baisse de 14,7 %.

# MARCHÉ RÉGIONAL – NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2005-2006 À 2010-2011



Le marché régional poursuit sa croissance depuis cinq ans en ce qui a trait au nombre d'événements tenus, avec un bond de 8,3 % par rapport à 2008-2009.





# 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 conventions 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.

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 la vérification des états financiers de la Société, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification 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 sa vérification.

Marc Tremblay

Président-directeur général

Montréal, le 14 mai 2010

André Saucier, CGA

Directeur exécutif des opérations et des finances

# RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

# À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Société du Palais des congrès de Montréal au 31 mars 2010 et les états des résultats, de l'excédent cumulé ainsi que des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2010, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive des modifications de conventions comptables résultant de l'adoption des normes comptables pour le secteur public expliquées à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, FCA auditeur

anand Pachance FCA and two

Québec, le 14 mai 2010

# RÉSULTATS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010	2009
		(note 3)
PRODUITS		
Location d'espaces	6 493 268 \$	6 798 460 \$
Redevances (note 4)	3 569 261	4 181 333
Services auxiliaires (note 5)	5 816 270	6 140 022
Location à titre gratuit (note 6)	783 479	659 198
Location de locaux	929 306	819 015
	17 591 584	18 598 028
CHARGES		
Frais d'événements (note 7)	4 654 946	4 597 750
Frais d'opération et d'administration (note 8)	17 936 562	18 354 382
Taxes municipales et scolaires (note 9)	13 648 587	(3 695 103)
Perte sur location à titre gratuit (note 6)	783 479	659 198
Frais financiers — nets (note 10)	13 958 067	13 580 495
	50 981 641	33 496 722
DÉFICIT DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT SUBVENTION DE FONCTIONNEMENT ET AUTRES ÉLÉMENTS :	(33 390 057)	(14 898 694)
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec (note 11)	29 047 380	25 617 408
(DÉFICIT) EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :	(4 342 677)	10 718 714
Perte de valeur sur placement à long terme (note 13)	-	(815 390)
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	(26 858)	(20 821)
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés (note 11)	0 794 705	0.052.274
,	9 784 705	9 952 274
Amortissement des apports reportés	(10 996 356) 658 852	(11 007 738)
Amortissement des apports reportés	000 002	658 853
Amortissement des frais d'émission et de gestion de la dette à long terme reportés	(232 251)	(232 251)
(DÉFICIT) EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(5 154 585) \$	9 253 641 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL Rapport annuel 2009-2010 TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010	<b>2009</b> (note 3)
SOLDE AU DÉBUT	34 652 962 \$	26 099 949 \$
Retraitement Adoption des normes comptables pour le secteur public (note 3)	695 989	(4 639)
Solde au début retraité	35 348 951	26 095 310
(Déficit) Excédent des produits sur les charges	(5 154 585)	9 253 641
SOLDE À LA FIN	30 194 366 \$	35 348 951 \$
Excédent cumulé investi en immobilisations corporelles	8 552 416 \$	7 993 865 \$
Excédent cumulé non affecté	21 641 950	27 355 086
	30 194 366 \$	35 348 951 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

	2010	<b>2009</b> (note 3)
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	535 686 \$	671 075 \$
Placements temporaires (note 12)	17 491 591	25 650 180
Créances	1 159 499	1 495 250
Frais payés d'avance	3 667 328	3 513 652
Subvention recouvrable du gouvernement du Québec (note 15)	13 829 131	13 521 787
aa	10 020 101	10 021 101
	36 683 235	44 851 944
Immobilisations corporelles (note 14)	263 033 299	272 804 354
Loyers à recevoir	295 594	351 164
Frais reportés, au coût amorti	1 138 801	1 509 600
Placement à long terme (note 13)	2 325 515	2 326 110
Subvention recouvrable du gouvernement	00.510.401	00.055.050
du Québec (note 15)	28 516 491	28 255 250
	331 992 935 \$	350 098 422 \$
PASSIF		
À court terme		
Charges à payer et frais courus	8 651 990 \$	12 193 172 \$
Dépôts des clients	3 040 587	2 715 523
Versements sur la dette à long terme (note 17)	9 523 464	9 075 932
	21 216 041	23 984 627
Apports reportés (note 16)	8 552 226	9 211 078
Dette à long terme (note 17)	272 030 302	281 553 766
,	301 798 569	314 749 471
EXCÉDENT CUMULÉ	30 194 366	35 348 951
	331 992 935 \$	350 098 422 \$

# ENGAGEMENTS (note 20)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

zanne Landry Claude Liboiron

# FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010 PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL Rapport annuel 2009-2010

	0040	2000
	2010	<b>2009</b> (note 3)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		(**************************************
Rentrée de fonds — clients	17 503 070 \$	17 981 586 \$
Rentrée de fonds — subvention du gouvernement	00 000 500	0.4.000.400
du Québec	38 263 500	34 399 400
Sortie de fonds — fournisseurs et membres du personnel	(36 965 121)	(20 074 135)
Intérêts reçus	140 897	837 890
Intérêts versés	(14 238 556)	(14 550 877)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	4 703 790	18 593 864
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT (1)		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(3 926 336)	(2 494 955)
Produit de cession d'immobilisations corporelles	4 500	
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(3 921 836)	(2 494 955)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	(9 075 932)	(8 649 501)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(9 075 932)	(8 649 501)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(0.000.070)	7 440 400
	(8 293 978)	7 449 408
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	26 321 255	18 871 847
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS		
DE TRÉSORERIE À LA FIN (2)	18 027 277 \$	26 321 255 \$

<sup>(1)</sup> En date du 31 mars 2010, le poste Charges à payer et frais courus inclut des soldes à payer relatifs à des acquisitions d'immobilisations corporelles totalisant 689 929 \$ (au 31 mars 2009 : 3 359 605 \$).

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

	2010	2009
Encaisse	535 686 \$	671 075 \$
Placements temporaires	17 491 591	25 650 180
Trésorerie et équivalents de trésorerie	18 027 277 \$	26 321 255 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# NOTES COMPLÉMENTAIRES 31 MARS 2010

### 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 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.

# Placements 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 :

Bätisse	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.

# 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 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

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. MODIFICATIONS COMPTABLES

À la demande du gouvernement, la Société a établi ses états financiers selon le manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. Auparavant, elle utilisait le manuel de l'ICCA pour le secteur privé. La Société a choisi de conserver la même présentation des états financiers. L'application des nouvelles conventions a été faite rétroactivement avec retraitement des exercices antérieurs. Les modifications aux conventions comptables sont décrites ci-après.

# Immobilisations corporelles

Selon les normes du secteur public, les logiciels informatiques sont considérés comme des immobilisations corporelles. Auparavant, ils étaient inscrits sous les immobilisations incorporelles. La Société a donc procédé à un reclassement sans qu'il y ait d'incidences quant à la mesure.

# Dépréciation des immobilisations corporelles

La baisse de valeur des immobilisations corporelles est fondée sur leur capacité de fournir des biens ou services ou sur la valeur des avantages économiques futurs plutôt que sur l'évaluation des flux monétaires futurs non actualisés que procurera l'immobilisation corporelle.

### Instruments financiers

L'information relative aux instruments financiers n'est plus requise puisque les normes à leur égard ne sont pas applicables selon les normes du secteur public. L'information auparavant présentée à leur égard est donc retirée.

# Placements temporaires

Les placements temporaires étaient évalués au coût après amortissement calculé selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Selon les normes du secteur public, ils sont maintenant enregistrés à la moindre valeur du coût ou de la valeur de réalisation nette et les intérêts courus sont comptabilisés séparément.

# Placement à long terme

Le placement à long terme est comptabilisé au coût diminué de toute moins-value durable alors qu'auparavant il était constaté à la juste valeur.

# Frais reportés liés aux emprunts

2009

Auparavant, les frais d'émission liés aux emprunts étaient incorporés à la dette et amortis selon la méthode du taux effectif. Ils sont dorénavant portés à l'actif à titre de frais reportés et amortis sur la durée de vie restante de chaque emprunt selon la méthode linéaire.

Ces modifications appliquées de façon rétroactive ont pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants :

	2000
RÉSULTATS	
Produits	
Subvention du gouvernement du Québec relative aux	
immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés	(3 385) \$
Charges	
Frais financiers — nets	454 037
Amortissement des frais d'émission et de gestion	
de la dette à long terme reportés	(232 251)
Moins-value non réalisée sur placement à long terme	1 297 617
Perte de valeur sur placement à long terme	(815 390)
Excédent des produits sur les charges	700 628 \$
BILAN	
Actif	
Placements temporaires	(4 996) \$
Créances	4 996
Frais reportés	919 765
Placement à long terme	700 610
Subvention recouvrable du gouvernement du Québec	19 398
Passif	
Dette à long terme	943 784
Excédent cumulé	695 989

# 4. REDEVANCES

	2010	2009
Billets vendus	407 113 \$	365 570 \$
Services alimentaires	2 558 085	2 850 228
Services audiovisuels	572 657	894 792
Autres	31 406	70 743
	3 569 261 \$	4 181 333 \$

# **5. SERVICES AUXILIAIRES**

	2010	2009
Stationnement	1 062 478 \$	1 030 040 \$
Aménagement	1 186 923	1 227 417
Entretien ménager	481 847	492 328
Audiovisuel	777 692	765 277
Télécommunications	583 717	628 926
Accueil et vestiaire	200 627	195 762
Plomberie et électricité	1 261 716	1 515 510
Sécurité	177 262	206 707
Autres	84 008	78 055
	5 816 270 \$	6 140 022 \$

# 6. 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.

# 7. FRAIS D'ÉVÉNEMENTS

	2010	2009
Traitements – personnel à l'événement :		
Services à la clientèle	523 909 \$	542 118 \$
Stationnement	142 513	108 170
Accueil et vestiaire	704 458	612 527
Audiovisuel	423 327	440 597
Télécommunications	117 507	121 742
Aménagement	1 294 853	1 333 915
Entretien ménager	580 181	552 368
Audiovisuel	70 110	69 679
Télécommunications	71 698	91 284
Plomberie et électricité	318 841	326 118
Sécurité	151 457	179 897
Autres frais	256 092	219 335
	4 654 946 \$	4 597 750 \$

# 8. FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2010	2009
Traitements et avantages sociaux	8 329 790 \$	7 922 691 \$
Assurances et permis	250 496	275 099
Électricité et chauffage	1 585 630	1 805 948
Gardiennage	831 838	740 467
Service d'entretien ménager	686 730	692 916
Service d'entretien spécialisé	946 620	821 248
Entretien et réparations	2 907 645	3 260 613
Amortissement des frais initiaux de location reportés	150 548	81 771
Loyers	7 832	19 670
Promotion et communications	1 375 441	1 657 337
Services professionnels et administratifs	717 732	968 896
Créances douteuses et irrécouvrables	63 647	12 010
Formation professionnelle	82 613	95 716
	17 936 562 \$	18 354 382 \$

# 9. TAXES MUNICIPALES ET SCOLAIRES

	2010 2009		
Taxes municipales et scolaires	13 648 587 \$	6 601 607 \$	
Remboursement de taxes	-	(10 296 710)	
	13 648 587 \$	(3 695 103) \$	

Depuis le 1er janvier 2009, la valeur imposable de la bâtisse de la Société est de 300 000 000 \$. Les taxes municipales afférentes pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2010 sont de 12 831 886 \$. Elles étaient de 12 860 646 \$ pour la même période en 2009.

En février 2009, la Société a reçu un remboursement s'élevant à 10 296 170 \$ représentant 7 468 999 \$ de taxes fac-

turées en trop et 2 827 711 \$ d'intérêts. Ce paiement résultait du règlement hors cour d'un litige qui opposait la Société et la Ville de Montréal survenu en juillet 2008. Le litige portait sur la valeur foncière et locative de la bâtisse utilisée par la Ville dans le calcul de la taxe, valeur qui était en contravention de l'amendement législatif voté par le gouvernement qui fixait la contribution en taxes municipales à la valeur antérieure aux travaux d'agrandissement, ajustée annuellement.

## 10. FRAIS FINANCIERS - NETS

	2010	2009
Intérêts sur la dette à long terme	13 930 329 \$	14 364 457 \$
Autres intérêts et frais bancaires	168 039	53 928
	14 098 368	14 418 385
Intérêts sur soldes bancaires et placements temporaires	(78 848)	(619 507)
Intérêts sur placement à long terme	(61 453)	(218 383)
	13 958 067 \$	13 580 495 \$

# 11. SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2010	2009
Subvention de fonctionnement :		
Subvention encaissée pour l'exercice	38 263 500 \$	34 399 400 \$
Encaissement - Subvention recouvrable du		
gouvernement du Québec relatif à l'exercice précédent	(13 521 787)	(13 227 847)
	24 741 713	21 171 553
Contribution recouvrable pour le paiement des intérêts		
sur la dette relative au financement d'immobilisations	4 305 667	4 445 855
Total de la subvention de fonctionnement	29 047 380	25 617 408
Subvention relative aux immobilisations et aux frais		
d'émission et de gestion financés à long terme	9 784 705	9 952 274
	38 832 085 \$	35 569 682 \$

## 12. PLACEMENTS TEMPORAIRES

Acceptations bancaires, à des taux variant entre 0,24 % et 0,31 % échéant entre le 1er avril et le 1er juin 2010	
Certificats de dépôt, au taux de 0,20 %, échéant le 1er avril 2010	
Acceptations bancaires, au taux moyen de 0,54 %, échéant entre le 1er et le 30 avril 2009	

2010	2009	
15 991 591 \$	- \$	
1 500 000	-	
-	25 650 180	
17 491 591 \$	25 650 180 \$	

## 13. PLACEMENT À LONG TERME

Au 31 mars 2010, la Société détient des billets de trésorerie non bancaires adossés à des actifs (BTAA) qu'elle a obtenu en échange de placements dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs (PCAA) suite à une entente de restructuration survenue le 21 janvier 2009.

Le PCAA était un instrument de financement à court terme émis par des fiducies, aussi appelé «conduits», généralement pour des échéances variant de un à trois mois. Le PCAA constituait une créance à court terme adossé à divers actifs tels que des créances hypothécaires ou à la consommation et des actifs financiers.

La crise des prêts hypothécaires à haut risque aux États-Unis a déclenché des perturbations sur les marchés internationaux qui ont abouti à une crise de liquidités du marché canadien du PCAA de tiers à la mi-août 2007. Depuis le 13 août 2007, la Société n'a pas été en mesure de se faire rembourser les sommes dues en vertu des PCAA de tiers qu'elle détenait lorsque ceux-ci sont venus à échéance.

Les efforts de restructuration du PCAA de tiers entrepris depuis le 13 août 2007 ont abouti à la conclusion de l'entente de Montréal le 24 décembre 2008, laquelle était alors

assujettie à l'approbation des autorités décisionnelles des institutions concernées ainsi qu'à l'obtention de décrets ministériels. L'entente a subséquemment été entérinée dans sa forme proposée et a donné lieu à un échange de titres le 21 janvier 2009.

Conséquemment, 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 non admissibles 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 2009, 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. Ces derniers n'avaient plus de valeur comptable nette, ayant fait l'objet d'une moins-value durable égale à sa valeur nominale. La valeur nominale des billets s'élève donc à 3 736 079 \$ en date du 31 mars 2010 comme suit :

### Billets restructurés

	Valeur nominale au 21 janvier 2009	Valeur nominale au 31 mars 2010	Valeur comptable au 31 mars 2010	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	933 903	-	25 déc. 2036
Billets pour actifs non admissibles, Catégorie 2	747 122			-
	4 483 796 \$	3 736 079 \$	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. Quant aux billets pour actifs inadmissibles, ils portent intérêt à un taux qui sera rajusté en fonction du rendement des actifs sous-jacents.

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de BTAA inclus dans le Plan, la direction a estimé le montant de BTAA qu'elle sera en mesure de récupérer ultérieurement sur la valeur nominale. Ainsi, la Société n'a pas constaté de baisse de valeur durable additionnelle pour l'exercice terminé le 31 mars 2010 (2009 : 815 390 \$).

Elle est d'avis que l'estimation est raisonnable et s'avère la plus appropriée au 31 mars 2010 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. En décembre 2008, DBRS a émis la cote « A » aux billets A-1 et A-2, mais n'a pas fourni de notation de crédit pour les billets B et C. Cependant, le 11 août 2009, DBRS a décoté les billets de catégorie A-2 à « BBB ».

### 14. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

		2010		2009
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Terrains	24 764 119 \$	- \$	24 764 119 \$	24 740 933 \$
Bâtisse	348 350 289	118 439 665	229 910 624	239 490 974
Mobilier et équipement	21 855 829	16 337 277	5 518 552	6 532 847
Aménagements	2 901 848	593 894	2 307 954	1 488 376
Équipement informatique	4 768 213	4 619 301	148 912	204 623
Logiciels informatiques	2 484 368	2 101 230	383 138	346 601
	405 124 666 \$	142 091 367 \$	263 033 299 \$	272 804 354 \$

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 société apparentée, la Société immobilière du Québec, entité sous contrôle commun, en contrepartie d'honoraires. Au 31 mars 2010, les retenues à payer à la Société immobilière du Québec aux fins du remboursement des coûts de construction s'élèvent à 6 974 \$ et sont incluses dans les charges à payer et les frais courus. 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 2010 concernant l'agrandissement du Palais des congrès.

Au cours de l'année, la Société immobilière du Québec a révisé à la baisse le coût final du projet et la somme de 787 010 \$ a été renversée de même que l'amortissement cumulé sur ce montant depuis 2005 (113 909 \$). Les coûts cumulés sur ce projet jusqu'au 31 mars 2010 s'élèvent à 272 657 448 \$ et se répartissent comme suit :

Terrains	21 779 068 \$
Bâtisse	243 758 200
Mobilier et équipement	7 120 180
	272 657 448 \$

### 15. SUBVENTION RECOUVRABLE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

La subvention recouvrable s'établit comme suit :

	2010	2009
Solde au début	41 777 037 \$	40 606 754 \$
Subvention relative aux immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés	9 784 705	9 952 275
Subvention relative aux intérêts encourus sur les emprunts	13 930 329	14 364 457
	65 492 071	64 923 486
Subvention relative au paiement des intérêts et du capital de l'exercice	(23 146 449)	(23 146 449)
Solde à la fin	42 345 622 \$	41 777 037 \$
Ce solde se rapporte aux éléments suivants du bilan :		
Emprunts du Fonds de financement (note 17)	281 553 766 \$	290 629 698 \$
Solde non amorti des immobilisations et des frais d'émission et de gestion financés à long terme	(243 513 811)	(253 298 516)
	38 039 955	37 331 182
Intérêts courus sur ces emprunts	4 305 667	4 445 855
	42 345 622 \$	41 777 037 \$
Portion court terme	13 829 131	13 521 787
Portion long terme	28 516 491	28 255 250
	42 345 622 \$	41 777 037 \$

### 16. APPORTS REPORTÉS

	2010	2009
Apport du gouvernement du Québec reporté		
Solde au début	289 634 \$	310 322 \$
Moins:		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à		
l'amortissement des immobilisations s'y rapportant (1)	20 688	20 688
	268 946	289 634
Apport du bailleur reporté		
Solde au début	304 582	326 338
Moins:		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à		
l'amortissement des immobilisations s'y rapportant (1)	21 755	21 756
	282 827	304 582
Apport du concessionnaire reporté		
Solde au début	139 725	149 706
Moins:		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant (1)	9 981	9 981
	129 744	139 725
Apport d'Hydro-Québec reporté		
Solde au début	77 137	83 565
Moins:	, , , , , ,	00 000
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant (1)	6 428	6 428
Tanor december december de la constant (1)	70 709	77 137
	10100	17 101
Apport du gouvernement du Canada reporté		
Solde au début	8 400 000	9 000 000
Moins:		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à		
l'amortissement des immobilisations s'y rapportant (1)	600 000	600 000
	7 800 000	8 400 000
	8 552 226 \$	9 211 078 \$

<sup>(1)</sup> L'amortissement des apports reportés de l'exercice totalise 658 852 \$ (31 mars 2009 : 658 853 \$).

### 17. DETTE À LONG TERME

### Auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec

	2010	2009
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	27 584 628 \$	28 452 306 \$
taux fixe de 5,159 % l'an, remboursable par versements semestriels de 4 683 303 \$, jusqu'au 1er avril 2013 et par un versement de 97 938 039 \$ le 1er octobre 2013	111 596 016	115 071 152
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	110 186 891	113 710 002
taux fixe de 4,343 % l'an, remboursable par versements semestriels de 201 051 \$, jusqu'au 1er juin 2016 et par un versement de 4 445 695 \$ le 1er décembre 2016	5 618 854	5 771 996
taux fixe de 4,598 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 157 508 \$, jusqu'au 1er avril 2013 et par un versement de 22 466 006 \$ le 1er octobre 2013	26 567 377	27 624 241
	281 553 766	290 629 698
Moins : versements échéant en deçà d'un an	9 523 464	9 075 932
	272 030 302 \$	281 553 766 \$

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

2011	9 523 464 \$
2012	112 634 016
2013	6 447 533
2014	124 383 932
2015	1 313 286

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 rencontrer 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.

### 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<sup>er</sup> janvier 2010, le taux de cotisation de la Société au RREGOP est demeuré inchangé à 8,19 % de la masse salariale et celui du RRPE à 10,54 %.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 452 373 \$ (2009 : 445 299 \$). 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 2012 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 :

2011	3 834 845 \$
2012	1 680 746
	5 515 591 \$

### 21. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice courant.

# **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 et 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. I'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 l 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;
- I) « 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 reflète 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 AVRIL 2009

### 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, 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 favoriser 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

Conflits 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 faire. 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 d'actes dérogatoires au présent code d'éthique ou soupçonne que de tels actes aient 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 GRAPHIQUES

### **FAITS SAILLANTS**

- 4 Faits saillants 2009-2010
- 5 Faits saillants 2009-2010 Répartition des espaces occupés 1er trimestre
- 5 Faits saillants 2009-2010 Répartition des espaces occupés 2º trimestre
- 5 Faits saillants 2009-2010 Répartition des espaces occupés 3° trimestre
- 5 Faits saillants 2009-2010 Répartition des espaces occupés 4° trimestre

### LA GOUVERNANCE

- 12 La présence des administrateurs aux réunions du conseil et de ses comités
- 17 La rémunération des cinq plus haut salariés et membres de la direction

### LES RESPONSABILITÉS SOCIALES

- 22 Répartition de l'effectif régulier au 31 mars 2010
- 22 Répartition de l'effectif à l'événement au 31 mars 2010
- 22 Embauche totale au cours de la période de 2009-2010
- 22 Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2009-2010
- 22 Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs
- 23 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars de chaque année
- 23 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année
- 23 Taux d'embauche des femmes en 2009-2010 par statut d'emploi
- 23 Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010

### LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 28 Le taux de récupération
- 29 Retour sur le plan d'action en développement durable
- 33 Objectifs non retenus

### LE PLAN STRATÉGIQUE

43 Performance de la société de 2007 à 2010

### LA REVUE DE L'ANNÉE

- 46 Événements tenus en 2009-2010
- 47 Ententes conclues en 2009-2010
- 49 Total des revenus autonomes de 2005-2006 à 2010-2011
- ${\bf 50}~$  Total des revenus autonomes au pi² de 2005-2006 à 2010-2011
- 50 Total des événements de 2005-2006 à 2010-2011
- 50 Répartition des revenus autonomes par marché en 2009-2010
- 50 Répartition des événements par marché en 2009-2010
- 51 Total du nombre de participants de 2005-2006 à 2010-2011
- 51 Répartition du nombre total de participants par marché en 2009-2010
- 51 Retombées économiques totales de 2005-2006 à 2009-2010
- 51 Nombre total de nuitées de 2005-2006 à 2009-2010

### MARCHÉ DES CONGRÈS

- 53 Revenus autonomes de 2005-2006 à 2010-2011
- **53** Revenus autonomes au pi² de 2005-2006 à 2010-2011
- 53 Nombre total d'événements de 2005-2006 à 2010-2011
- 53 Nombre total de participants de 2005-2006 à 2010-2011
- 53 Retombées économiques de 2005-2006 à 2009-2010
- 53 Nombre total de nuitées de 2005-2006 à 2009-2010

### MARCHÉ DES EXPOSITIONS

- 55 Revenus autonomes de 2005-2006 à 2010-2011
- 55 Revenus autonomes au pi² de 2005-2006 à 2010-2011
- 55 Nombre total d'événements de 2005-2006 à 2010-2011
- 55 Nombre total de participants de 2005-2006 à 2009-2010
- 55 Retombées économiques de 2005-2006 à 2009-2010

### MARCHÉ DES RÉUNIONS, GALAS ET ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

- 57 Revenus autonomes de 2005-2006 à 2010-2011
- **57** Revenus autonomes au pi² de 2005-2006 à 2010-2011
- 57 Nombre total d'événements de 2005-2006 à 2010-2011

### PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL

Entrée principale 1001, Place Jean-Paul Riopelle

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

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

info@congresmtl.com congresmtl.com

Rapport annuel 2009-2010 Dépôt légal, 3° trimestre 2010 Bibliothèque nationale du Québec 978-2-550-59532-8

Rédaction, révision et design : Samarkand Imprimé au Canada



