

2012-2013
RAPPORT ANNUEL

 Palais des congrès de **Montréal**



TABLE DES MATIÈRES

1	MISSION
1	DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
2	FAITS SAILLANTS 2012-2013
3	FAITS SAILLANTS PAR TRIMESTRE
5	LETTRES
6	MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
7	MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
10	LA GOUVERNANCE
13	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
22	LA DIRECTION AU 31 MARS 2013
24	LES RESSOURCES HUMAINES
36	LE SUIVI DU <i>PLAN STRATÉGIQUE 2010-2013</i>
39	ENJEU 1 : ACCROÎTRE LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES POUR MONTRÉAL ET TOUT LE QUÉBEC
54	ENJEU 2 : DIMINUER LA DÉPENDANCE EN MATIÈRE DE FINANCEMENT PUBLIC
58	LA REVUE DE L'ANNÉE
61	SURVOL DE L'ANNÉE
62	PERFORMANCE GLOBALE
68	MARCHÉ DES CONGRÈS
72	MARCHÉ DES EXPOSITIONS
76	MARCHÉ DES CONFÉRENCES, DES RÉUNIONS ET DES GALAS
80	LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
83	L'ENVIRONNEMENT
86	L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LA SOCIÉTÉ
89	REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
96	AUTRES EXIGENCES LÉGALES
104	LES ÉTATS FINANCIERS
106	RAPPORT DE LA DIRECTION
107	RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT
128	ANNEXE 1 – CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
135	ANNEXE 2 – CODE D'ÉTHIQUE DES EMPLOYÉS
140	INDEX DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

MISSION

SOLLICITER ET ACCUEILLIR
DES CONGRÈS, DES EXPOSITIONS,
DES CONFÉRENCES, DES RÉUNIONS
ET 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.

VISION

Le Palais des congrès de Montréal sera reconnu sur les marchés nationaux, américains et internationaux comme le meilleur centre de congrès en Amérique pour la qualité de son offre et son service à la clientèle. Résolument axé sur le dépassement des attentes de ses clients, le Palais offre une expérience empreinte d'innovation et de créativité, à l'image de Montréal. Organisation ouverte sur sa communauté, le Palais est l'un des principaux acteurs économiques et touristiques de la province et génère toujours plus de retombées pour le Québec.

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 2012-2013 de la Société du Palais des congrès de Montréal présentent fidèlement :

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

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

À Montréal, le 11 juillet 2013



Marc Tremblay
Président-directeur général

FAITS SAILLANTS 2012-2013

ACTIVITÉS	2013	2012
Nombre d'événements	359	368
Ententes conclues	388	404
Participants et visiteurs	642 262	657 043
Nuitées	98 509	146 724
Retombées économiques	181 943 825 \$	200 177 477 \$

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

Revenus autonomes	19 729 463 \$	20 935 593 \$
Frais d'exploitation	23 835 348 \$	23 911 615 \$
Taxes municipales et scolaires	14 280 929 \$	13 955 322 \$
Frais financiers	12 139 886 \$	12 657 975 \$
Excédent (déficit) de l'exercice	(898 011) \$	827 841 \$

SITUATION FINANCIÈRE

Actifs financiers	19 593 390 \$	31 117 500 \$
Actifs non financiers	4 229 723 \$	4 111 069 \$
Immobilisations	241 219 472 \$	242 927 012 \$
Dette à long terme	255 335 157 \$	266 888 118 \$
Remboursement de la dette à long terme	10 800 202 \$	10 914 737 \$
Déficit cumulé	(3 883 416) \$	(2 985 405) \$

SUBVENTION DU GOUVERNEMENT

Dépenses nettes d'exploitation	972 727 \$	3 940 340 \$
Taxes municipales et scolaires	14 283 337 \$	13 999 580 \$
Service de la dette	22 803 436 \$	22 947 590 \$
Maintien des actifs	875 000 \$	950 000 \$
Subvention totale	38 934 500 \$	41 837 510 \$

REVENUS AUTONOMES PAR CATÉGORIE

Congrès	5 719 886 \$	6 802 533 \$
Conférences, réunions et galas	5 166 730 \$	5 041 699 \$
Expositions	6 923 216 \$	7 357 529 \$
Autres	1 581 052 \$	1 424 376 \$
Intérêts	338 579 \$	309 456 \$
Revenus autonomes totaux	19 729 463 \$	20 935 593 \$

FAITS SAILLANTS PAR TRIMESTRE – OCCUPATION DE LA SUPERFICIE

1^{ER} TRIMESTRE

PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

2012 IEEE MTT-S International Microwave Symposium

IEEE – Microwave Theory and Techniques Society (congrès américain)

International Polar Year 2012 Conference

International Polar Year (congrès international)

SIAL Canada 2012

Expo Canada-France inc. (Comexposium) – SIAL Montréal (exposition commerciale)

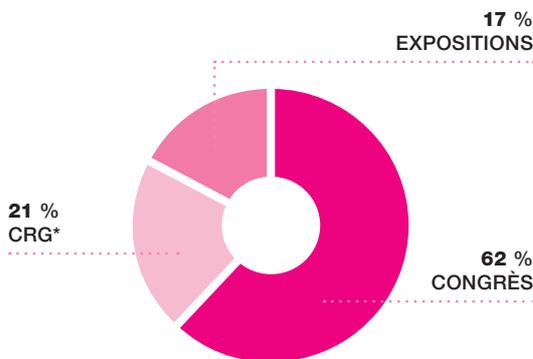
42^{es} Journées dentaires internationales du Québec

Ordre des dentistes du Québec (congrès québécois)

2012 Goldschmidt Conference

Geochemical Society / European Association of Geochemistry – EAG (congrès international)

RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS



2^E TRIMESTRE

PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

World Lottery Summit 2012

World Lottery Association (congrès international)

45th Annual Convention of the American Association of Bovine Practitioners

American Association of Bovine Practitioners (AABP) (congrès américain)

62^e congrès annuel

Association des psychiatres du Canada (congrès canadien)

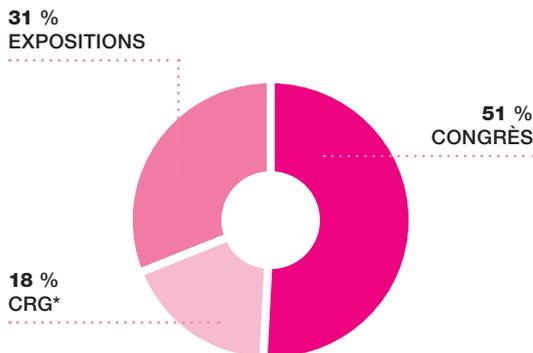
Anime Convention – Otakuthon 2012

Comité d'anime du Québec / Festival d'anime du Québec (congrès montréalais)

2012 UICC World Cancer Congress

Union for International Cancer Control (congrès international)

RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS



*CRG = Conférences, réunions et galas

3^e TRIMESTRE PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

18^e Congrès mondial sur
les technologies de l'information
World Information Technology and
Services Alliance (WITSA) (congrès international)

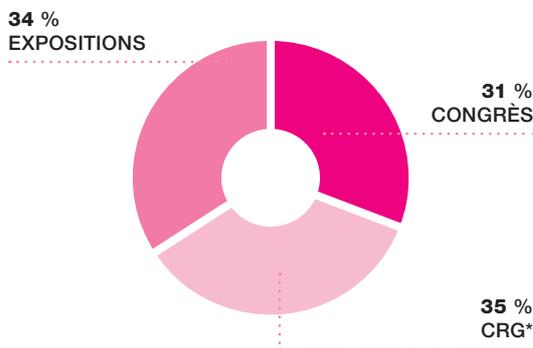
Congrès CRHA 2012
Ordre des conseillers en ressources
humaines agréés (CRHA) (congrès québécois)

AGA et congrès annuel de l'OIIQ 2012
Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
(congrès québécois)

ASCE's 142nd Annual Civil Engineering Conference
American Society of Civil Engineers (ASCE)
(congrès américain)

19^e Congrès international sur les soins palliatifs
(congrès international)

RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS



4^e TRIMESTRE PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

Le Salon International de l'Auto
de Montréal 2013
(exposition publique)

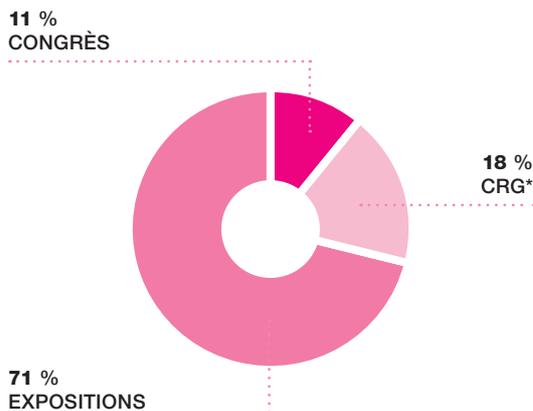
Le Salon de la Moto 2013
(exposition publique)

Le Salon de la Beauté – Montréal 2013
ABA Allied Beauty
(exposition commerciale)

Americana 2013
Réseau environnement
(congrès canadien)

48^e Congrès annuel de l'AQTR
Association québécoise du transport
et des routes (AQTR)
(congrès québécois)

RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS



*CRG = Conférences, réunions et galas

LETTRES

LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

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

Monsieur le Président,

Nous avons 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 2013.

Veillez recevoir, Monsieur le Président, nos salutations distinguées.



Pascal Bérubé
Ministre délégué au Tourisme



Nicolas Marceau
Ministre des Finances et de l'Économie

LETTRE AUX MINISTRES

Monsieur Pascal Bérubé
Ministre délégué au Tourisme
900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400
Québec (Québec) G1R 2B5

Monsieur Nicolas Marceau
Ministre des Finances et de l'Économie
12, rue Saint-Louis, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 5L3

Messieurs les Ministres,

Au nom du conseil d'administration de la Société du Palais des congrès de Montréal, j'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de l'année financière du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013.

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

Je vous prie d'agréer, Messieurs les Ministres, l'expression de ma plus haute considération.



Claude Liboiron
Président du conseil d'administration

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Pour le conseil d'administration de la Société du Palais des congrès de Montréal, l'année 2012-2013 aura été tournée vers l'avenir. En effet, c'est au cours des derniers mois que nous avons débattu des grands enjeux stratégiques qui définiront la Société de 2013 à 2016.

Ayant suivi de près l'évolution des résultats liés au *Plan stratégique 2010-2013*, je peux affirmer que la Société du Palais des congrès de Montréal ne se trompe pas en continuant sur sa lancée. C'est pourquoi, alors que nous terminons la planification du *Plan stratégique 2013-2016*, nous retrouvons dans ce nouveau plan les orientations qui ont guidé le Palais sur la voie de la croissance. Accroissement des retombées économiques et de sa performance commerciale, amélioration en continu de l'expérience client et de sa performance organisationnelle, la Société se donne des balises claires pour s'aiguiller vers ces objectifs qui passent sans nul doute par l'excellence dans toutes les facettes de ses activités.

Cette année, la Société a vécu une année de transition marquée par le virage technologique et la réalisation de nombreux projets d'envergure qui ont provoqué de profonds changements organisationnels. En lien



direct avec l'un de ces changements – à savoir la création d'une nouvelle Direction des technologies de l'information (TI) –, nous avons également mis sur pied un nouveau comité des TI au sein du conseil, qui sera présidé par monsieur Claude Guay. Les échanges qui y auront lieu sont essentiels pour répondre au défi que représente la modernisation de la Société.

Je tiens à remercier chaleureusement, pour leur exceptionnelle contribution à titre de membres du conseil, mesdames Mirabel Paquette et Francine Champoux qui ont mis fin à leurs mandats respectifs au cours de cette année après plusieurs années d'engagement. Leur dynamisme n'aura eu d'égal que leur dévouement à soutenir la Société dans ses choix. J'en profite également pour remercier très sincèrement tous les membres du conseil pour leur assiduité et leur participation éclairée à la réflexion entourant le développement de la Société. Sans exception et avec beaucoup de générosité, les membres du conseil mettent à contribution leur expertise au service de la croissance du Palais.

Les prochaines années seront décisives pour l'avenir de la Société. Avec le projet d'un éventuel agrandissement sur les tables de travail, nombre de discussions sont à prévoir et le conseil d'administration est prêt à y contribuer.

C'est ainsi qu'en travaillant ensemble, nous préparerons la Société à un avenir prometteur.

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

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

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nous savions que l'année allait être difficile et nous étions préparés à y faire face. Nous avons choisi de regarder droit devant et de préparer l'avenir avec détermination.

En gestionnaires responsables, nous avons diversifié notre offre en gardant le cap sur notre mission. Nous avons déployé une stratégie commerciale énergique qui, déjà, remporte du succès en récoltant des résultats exceptionnels pour les prochaines années. Nous avons profité d'une baisse attendue du nombre d'événements tenus cette année pour améliorer nos installations et pour poursuivre le déploiement d'un environnement technologique d'avant-garde qui nous propulse parmi les meilleurs centres de congrès en Amérique.

De plus, avec Montréal confirmée première ville d'accueil d'événements associatifs internationaux en Amérique selon le classement officiel 2012 de l'Union des associations internationales, il est clair que l'avenir nous appartient et qu'il nous revient d'en tirer le meilleur des partis pour les années à venir. En tant que principal site hôte des grands rassemblements de la métropole, nous devons ce résultat aux équipes de ventes et de marketing qui ont porté le Palais vers de nouveaux sommets en collaborant étroitement avec Tourisme Montréal. Un travail d'équipe à l'image de la synergie qui anime toute l'organisation.

MOINS D'ÉVÉNEMENTS, MAIS D'EXCELLENTS RÉSULTATS EN MATIÈRE DE REVENUS

L'accalmie attendue dans le marché des congrès s'est concrétisée, mais elle a été en partie compensée par les bons résultats obtenus grâce au déploiement d'une stratégie commerciale combative sur les différents marchés, notamment sur celui des expositions.

Même si nous avons accueilli neuf événements de moins qu'en 2011-2012, nous avons généré quelque 19,7 millions de dollars en revenus autonomes, ce qui représente un excellent résultat qui fait de 2012-2013 la deuxième année en importance à ce chapitre en 30 ans d'histoire du Palais.

Les 359 événements qui ont eu lieu cette année ont attiré 642 262 participants et engendré plus de 181,9 millions de retombées économiques pour Montréal et le Québec. Ces résultats globaux, en légère baisse par rapport à ceux de l'année précédente, ne doivent en aucun cas ternir la performance exceptionnelle obtenue sur le marché des expositions et sur celui des conférences, des réunions et des galas.

En 2012-2013, le marché des expositions était en pleine croissance, enregistrant des hausses en nombre d'événements tenus (+ 4,7 %), en nombre de participants accueillis (+ 6,9 %) et en retombées économiques (+ 26,4 %). Pour sa part, le marché des conférences, des réunions et des galas est demeuré stable avec des revenus autonomes en progression de 2,5 % pour atteindre près de 5,2 millions de dollars et un rendement au pied carré également en hausse de 4,7 %.

UNE PERFORMANCE COMMERCIALE EXCEPTIONNELLE

Pour une troisième année consécutive, l'équipe du Palais a enregistré des résultats exceptionnels en matière d'ententes conclues pour l'avenir. Outillés de cahiers de candidature qui se démarquent sur la scène internationale, nous avons travaillé de concert avec des partenaires importants de la métropole et fait preuve d'ingéniosité pour confirmer des ententes pour la tenue de congrès internationaux de grande envergure.

Au total, 388 ententes ont été conclues sur l'ensemble des marchés, ce qui représente 48 congrès, 53 expositions et 287 conférences, réunions et galas.

Par ailleurs, nous construisons aujourd'hui l'avenir sur des fondations solides en multipliant les alliances stratégiques. Nous poursuivons le développement de ces partenariats axés sur les créneaux d'excellence de la métropole. C'est ainsi que nous avons créé un nouveau comité sectoriel en santé inspiré du modèle du Comité événements majeurs – Aérospatiale dont le travail porte ses fruits. De cette manière, le Palais appuie concrètement les démarches entreprises pour attirer

des événements d'envergure dans ce secteur. La tenue de la première édition du Forum Santé International – FSI 2013 – organisé par les CHU du Québec et qui aura lieu au Palais en octobre 2013 est le résultat concret de cette synergie suscitée par le Palais et ses partenaires dans le cadre de ce comité.

Nous comptons également sur nos partenaires de toujours : les Ambassadeurs du Palais, qui nous ouvrent une porte d'entrée privilégiée sur le milieu universitaire et de la recherche de Montréal. Une fois de plus, dans le cadre du Gala Reconnaissance qui a clôturé avec brio le troisième Rendez-vous du Savoir, nous leur avons rendu un hommage bien mérité et avons souligné, par la même occasion, le travail incomparable des chercheurs de la relève.

PLANIFIER L'AVENIR DANS LE CADRE D'UN NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE

Nos prévisions sont claires : la croissance de la demande de réservations au cours des prochaines années laisse présager que nous atteindrons en 2015-2016 un seuil critique en matière de taux d'occupation. Passé ce seuil, nous ne serons plus en mesure de répondre adéquatement aux attentes. C'est pourquoi nous devons aujourd'hui préparer nos options pour l'avenir.

En 2012-2013, le projet d'un éventuel agrandissement du Palais a ainsi occupé les esprits et les tables de travail. En mars dernier, le gouvernement du Québec procédait à la mise en réserve de terrains situés dans deux zones à proximité.

Les orientations de notre nouveau plan stratégique nous guident vers un avenir certes prometteur, mais un avenir qui se déroulera dans un climat mondial incertain et très concurrentiel. Conscients de notre rôle en tant que moteur économique du Québec, nous devons tout mettre en œuvre pour augmenter les

retombées économiques. Les orientations du nouveau *Plan stratégique 2013-2016* ont donc été élaborées en continuité avec celles du plan stratégique précédent, misant sur l'exploitation commerciale de nos activités de façon à atteindre un niveau optimal, tout en augmentant la rentabilité dans le but ultime d'atteindre l'équilibre budgétaire et ainsi réduire notre dépendance aux finances publiques.

Nous avons par ailleurs continué à préparer l'avenir en poursuivant la modernisation de notre organisation et en améliorant notre performance. Par conséquent, nous avons procédé à la création d'une nouvelle Direction des technologies de l'information qui soutiendra le virage technologique que nous avons entrepris cette année.

DEVENIR UNE VITRINE DU SAVOIR-FAIRE QUÉBÉCOIS

En lien avec notre rôle d'acteur de premier plan dans la communauté, nous poursuivons notre engagement dans le développement durable. La poursuite de Culti-Vert pour une deuxième année en 2012-2013 est un exemple de créneau où nous avons agi en tant que modèle et il est clair que nous pouvons étendre notre influence à d'autres sphères de la société québécoise. Dans les années à venir, nous allons donc nous assurer de mettre en avant les produits innovants des créateurs d'ici.

COUP DE CHAPEAU À TOUS!

Je souhaite clore ce message en tirant mon chapeau à une équipe fière et motivée qui, jour après jour, n'a pas peur de se retrousser les manches et de relever des défis avec succès! Grâce à une collaboration exemplaire entre les directions et le soutien indéfectible de nos partenaires de l'industrie touristique, tel Tourisme Montréal, nous sommes prêts à faire face aux différentes situations que nous réserve l'avenir. Un grand merci également au président et aux membres du conseil d'administration pour leur soutien dans notre quête de l'excellence.



Marc Tremblay
Président-directeur général







LA GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
LA DIRECTION AU 31 MARS 2013



L'ANNÉE 2012-2013 A ÉTÉ
MARQUÉE PAR L'ADOPTION DU
PLAN STRATÉGIQUE 2013-2016
DE LA SOCIÉTÉ PAR LE CONSEIL
D'ADMINISTRATION.

PARMI LES AUTRES FAITS
SAILLANTS DE L'ANNÉE,
CLAUDE GUAY A ÉTÉ NOMMÉ
PRÉSIDENT DU COMITÉ DES
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE MANDAT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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

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

LES ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au cours de l'année financière 2012-2013, le conseil d'administration a tenu cinq (5) réunions ordinaires et quatre (4) réunions extraordinaires.

Au cours des réunions ordinaires du conseil, les membres ont entériné l'octroi de divers contrats, dont l'entretien des appareils de transport vertical et la mise à jour du contrôleur audio des salles de réunions. Il a aussi autorisé l'octroi de mandats de services professionnels concernant le projet d'installation d'un réseau d'accès sans fil à l'Internet (ASFI) à l'extérieur du Palais, le développement et la gestion d'un portail de commerce électronique, les services d'une agence spécialisée en communication, marketing et design, les services d'un professionnel en rédaction de même qu'un mandat en gestion de projets technologiques. Le conseil a adopté diverses résolutions d'ordre administratif, dont la création d'une nouvelle Direction des technologies de l'information, les nominations du directeur des technologies de l'information et du directeur principal de la gestion de l'immeuble, la modification de la politique linguistique, la programmation annuelle des projets et le budget en ressources informationnelles 2012-2013 de la Société.

En ce qui a trait aux bonnes pratiques de gouvernance, le conseil d'administration, sur les recommandations des comités du conseil, a procédé à la révision du questionnaire d'évaluation des membres du conseil et de ses comités et à l'exercice annuel d'évaluation des membres et du fonctionnement du conseil et de ses comités. Il a également participé activement au processus de planification stratégique et approuvé le *Plan stratégique 2013-2016*, les états financiers 2011-2012 et le budget de fonctionnement 2013-2014.

Finalement, le conseil d'administration a procédé aux suivis trimestriels du *Plan stratégique 2010-2013*, des activités de ventes et de marketing et des résultats financiers et opérationnels, dont les résultats des sondages de la satisfaction de la clientèle et de la satisfaction et de l'engagement du personnel de la Société.

Des réunions extraordinaires ont été consacrées à l'approbation du *Plan stratégique 2013-2016* de la Société et à l'octroi de divers contrats : réfection des plaques de caniveaux et du plancher de la salle d'exposition, réaménagement d'une partie des bureaux administratifs, remplacement du logiciel de gestion des ressources humaines, implantation d'un réseau sans fil dans le voisinage immédiat du Palais des congrès, et services professionnels concernant la gestion du changement, la gestion de projets de construction et la commercialisation d'événements.

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

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

.....
Claude Liboiron¹, président du conseil

Date de nomination : juin 2004

Fin de mandat : avril 2014

Membre indépendant du conseil d'administration

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

.....
Michèle Desjardins²

Date de nomination : décembre 2006

Fin de mandat : avril 2014

Membre indépendant du conseil d'administration

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'*Institute of Certified Management Consultants* (IMC). Présidente de Consultants Koby inc. depuis 1998, elle a auparavant occupé plusieurs postes de direction générale à l'Institut de l'entreprise familiale, Price Waterhouse et Papiers Inter-Cité ltée. Elle est membre du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec et du comité de gouvernance de cet organisme. Elle siège au conseil d'administration de Cinémania de même qu'à celui de l'Hôpital du Mont Sinai, dont elle préside le comité de gouvernance. De plus, elle est membre du conseil de Polycello dont elle préside le comité de gouvernance tout en faisant aussi partie du comité de pension.

.....
Carol A. Fitzwilliam³

Date de nomination : novembre 2006

Fin de mandat : avril 2012

Membre indépendant du conseil d'administration

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 a pratiqué le droit de 1978 jusqu'à la création de son entreprise en 1998.

Diplômée de l'Institut des administrateurs de société (IAS.A) depuis 2005, elle préside le conseil d'administration de Femmarte, organisme communautaire qu'elle a fondé en 2004.

.....
Claude Guay⁴

Date de nomination : juin 2010

Fin de mandat : juin 2014

Membre indépendant du conseil d'administration

Claude Guay est ingénieur diplômé de Polytechnique Montréal et membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec. Il est associé chez IBM Services d'affaires mondiaux et président du conseil d'administration de Microsigns. Il a entre autres travaillé pour l'entreprise PhoCusWright où il menait des projets de recherche et développait des stratégies menant au déploiement de solutions de commercialisation et de marketing pour des sociétés œuvrant dans l'industrie du tourisme et du voyage. Avec plus de 28 années d'expérience acquises auprès d'IBM, Accovia, Gildan Activewear et MTI Services, il possède un important bagage en stratégies de croissance, en développement rapide de marché et en application des technologies émergentes.

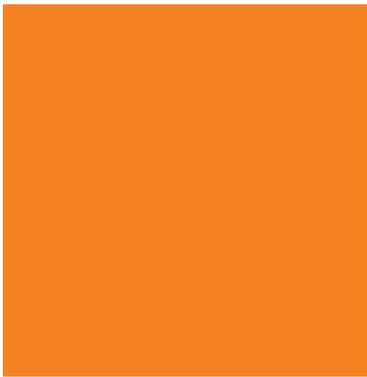
.....
Suzanne Landry⁵

Date de nomination : décembre 2006

Fin de mandat : avril 2012

Membre indépendant du conseil d'administration

Suzanne Landry Ph. D., M. Fisc., FCPA, FCA, FCMA est professeure titulaire de comptabilité et fiscalité Roland-Chagnon à HEC Montréal. Avant de se joindre à HEC Montréal, elle 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. Elle 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. Elle siège au conseil d'administration de la Fondation des comptables professionnels agréés du Québec.



Charles Lapointe⁶

Date de nomination : décembre 1990

Fin de mandat : novembre 2008

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

Raymond Larivée⁷

Date de nomination : octobre 2009

Fin de mandat : octobre 2013

Membre indépendant du conseil d'administration

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

Donat Taddeo⁸

Date de nomination : juin 2004

Fin de mandat : avril 2012

Membre indépendant du conseil d'administration

Diplômé du Collège Loyola, puis de Stanford University et de l'University of Southern California, Donat Taddeo est adjoint au président du Loyola High School et administrateur de sociétés à but non lucratif. Il était jusqu'à tout récemment vice-recteur – Développement et relations avec les diplômés de l'Université de Montréal.

Avant de se joindre à l'Université de Montréal, il 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. Il est aussi membre du conseil d'administration des Olympiques spéciaux du Québec, du conseil de la Fondation des Boursiers Jeanne-Sauvé et du conseil de l'Orchestre Métropolitain du Grand Montréal. Il préside aussi le conseil d'administration du Collège Marianopolis.

Marc Tremblay⁹

Date de nomination : octobre 2009

Fin de mandat : octobre 2013

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

Au 31 mars 2013, deux postes étaient vacants au sein du conseil d'administration.

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Conformément à la loi, les membres du conseil ont également siégé au sein des comités de gouvernance et d'éthique, des ressources humaines et d'audit. De plus, le nouveau comité des technologies de l'information a entrepris ses activités.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

COMPOSITION : Carol A. Fitzwilliam, 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 quatre (4) reprises au cours de l'exercice 2012-2013. Il a notamment recommandé au conseil d'administration :

- d'approuver le nouveau questionnaire d'évaluation des membres du conseil et de ses comités ;
- d'approuver les modifications à la politique linguistique de la Société ;
- d'approuver le processus de planification stratégique 2013-2016 ;
- de ne pas modifier le code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration ni celui du personnel de la Société.

Également, le comité a assuré le suivi des résultats de la deuxième année du *Plan stratégique 2010-2013*, de l'échéancier de publication du rapport annuel de gestion 2011-2012, de la procédure de plainte liée à l'éthique, de la mise à jour du manuel de l'administrateur et des activités de formation en gouvernance offertes par les institutions d'enseignement. Par ailleurs, le comité a analysé les résultats de l'évaluation des membres, du conseil et de ses comités pour 2012 et les conclusions du rapport de l'École nationale de l'administration publique sur l'évaluation qualitative de la façon dont la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État est appliquée.

Finalement, le comité a préparé le bilan de ses activités réalisées en 2011-2012 et a organisé l'évaluation des membres du conseil d'administration.

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

COMPOSITION : Raymond Larivée, président, et Claude Guay

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

ACTIVITÉS : le comité des ressources humaines s'est réuni à cinq (5) reprises au cours de l'exercice 2012-2013. Il a notamment recommandé au conseil d'administration d'approuver :

- l'application des progressions dans les échelles salariales du personnel-cadre de la Société pour l'exercice 2012-2013 ;
- les nominations du directeur des technologies de l'information et du directeur principal de la gestion de l'immeuble de la Société ;
- le budget des effectifs de la Société pour l'exercice 2013-2014 et la masse salariale correspondante ;
- la majoration des échelles du personnel-cadre et du personnel non syndiqué de la Société pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

Également, le comité a examiné et approuvé :

- les recommandations entourant la création d'une nouvelle Direction des technologies de l'information au sein de la Société;
- les principales composantes d'un appel d'offres pour des services professionnels en gestion du changement;
- le bilan de l'exercice d'évaluation de rendement du personnel-cadre pour l'exercice 2011-2012;
- le bilan des activités de la Société en gestion des ressources humaines pour 2011-2012;
- les résultats du sondage sur la satisfaction et l'engagement du personnel de la Société;
- le plan de formation 2012-2013 de la Société;
- le plan d'action 2012-2013 pour l'amélioration de la satisfaction et l'engagement du personnel de la Société;
- les principaux indicateurs concernant la gestion des ressources humaines pour les exercices 2011-2012 et 2012-2013;
- les enjeux et les orientations de la Société concernant la gestion des ressources humaines;
- le code vestimentaire et les règles de conduite au travail de la Société.

Finalement, le comité a assuré un suivi sur l'évolution de la structure organisationnelle de la Société, le projet de modernisation et d'optimisation des processus de travail et de la démarche *lean*, ainsi que le plan de formation 2012-2013 de la Société et a préparé le bilan de ses activités pour 2011-2012.

COMITÉ D'AUDIT

COMPOSITION : Suzanne Landry, présidente, Michèle Desjardins et Claude Liboiron

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

ACTIVITÉS : le comité d'audit s'est réuni à six (6) reprises au cours de l'exercice 2012-2013. Il a notamment recommandé au conseil d'administration :

- l'approbation des états financiers au 31 mars 2012;
- l'octroi et la modification de divers contrats après avoir examiné et approuvé les résultats des appels d'offres à cet effet :
 - entretien des appareils de transport vertical;
 - réfection des plaques de caniveaux;
 - réfection du plancher de la salle d'exposition;
 - mise à jour du contrôleur audio des salles de réunions;
 - services professionnels concernant le projet d'installation d'un réseau sans fil à l'extérieur du Palais;
 - développement et gestion d'un portail de commerce électronique;
 - services d'une agence spécialisée en communication, marketing et design;
 - services d'un spécialiste en rédaction;
 - services d'un professionnel en gestion de projets technologiques;
- l'approbation de la programmation annuelle des projets et le budget en ressources informationnelles pour 2012-2013;
- l'approbation du budget de fonctionnement 2013-2014.

Également, le comité a assuré le suivi :

- du programme sur la gestion des risques et planifié la révision du programme à la suite de l'adoption du *Plan stratégique 2013-2016* ;
- des contrats de 25 000 \$ et plus et de tous les contrats de services professionnels pour l'exercice en cours ;
- du rapport trimestriel des incidents informatiques ;
- de l'application des recommandations des auditeurs internes ;
- de la gestion du programme de projets de la Société et de l'état d'avancement des projets ;
- du processus de recrutement du directeur principal de la gestion de l'immeuble.

Finalement, le comité a examiné et approuvé :

- le rapport d'audit interne présenté par les auditeurs internes ;
- les résultats financiers trimestriels et les indicateurs de performance de la Société ;
- l'entente de résiliation d'un bail commercial ;
- le devis d'appel d'offres du projet de réaménagement du Terminus Saint-Antoine ;
- le plan d'audit interne pour 2013-2014 ;
- l'offre de service pour la réalisation d'un mandat d'audit interne concernant l'infrastructure réseau du Palais des congrès.

Par ailleurs, le comité a rencontré les représentants du Vérificateur général du Québec dans le cadre de la présentation des résultats de la vérification des états financiers au 31 mars 2012 et du plan d'audit des états financiers au 31 mars 2013, a reçu le certificat de conformité trimestriel de la direction et la déclaration de la vérification trimestrielle des remises gouvernementales, a révisé les couvertures d'assurance de la Société, a révisé le processus de contrôle du stationnement du Palais des congrès, a procédé à l'approbation des allocations de dépenses du président du conseil et du président-directeur général et préparé le bilan de ses activités.

COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

COMPOSITION : Claude Guay, président

MANDAT : Le conseil d'administration confère au comité des technologies de l'information comme principales responsabilités d'assurer le suivi de la gestion et de l'évolution des technologies de l'information au sein de l'organisation et de conseiller la direction dans ce domaine en constante évolution.

ACTIVITÉS : le comité des technologies de l'information a siégé à deux (2) reprises au cours de l'exercice 2012-2013. Il a notamment recommandé au conseil d'administration d'approuver :

- la prolongation du mandat du directeur des technologies de l'information par intérim ;
- la nomination du directeur des technologies de l'information de la Société ;
- l'octroi de contrats pour le développement et la gestion d'un portail de commerce électronique ;
- l'approbation de la programmation annuelle des projets et le budget en ressources informationnelles pour 2012-2013 et 2013-2014.

Finalement, le comité a examiné et approuvé le diagnostic et les recommandations entourant la mise en place de la nouvelle Direction des technologies de l'information et le projet de remplacer les serveurs informatiques et d'assurer le suivi de l'évolution de la structure organisationnelle de la Direction des technologies de l'information de la Société.

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

Il y a eu, au cours de l'année financière 2012-2013, cinq (5) assemblées ordinaires ainsi que quatre (4) réunions extraordinaires. Le taux de présence des membres du conseil d'administration aux réunions ordinaires a été de 92 % au cours de la dernière année.

RÉUNIONS

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

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

LA RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

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

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

La Société possède un code d'éthique et de déontologie que doivent respecter les membres de son conseil (voir Annexe 1 en page 128). Aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'est survenue au cours de l'année.

HONORAIRES – AUDIT

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

MESURES D'ÉTALONNAGE

Selon les exigences de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (Loi 53), à laquelle la Société est assujettie, le rapport annuel d'activités doit faire état des

résultats de l'application des mesures d'étalonnage adoptées par le conseil d'administration.

Le tableau suivant présente les résultats de l'application des mesures d'étalonnage de la Société, en fonction des résultats au 31 mars 2012, en comparaison avec ceux obtenus auprès d'une vingtaine de centres de congrès au Canada, dont les principaux compétiteurs du Palais des congrès de Montréal.

RÉSULTATS DES MESURES D'ÉTALONNAGE DE LA SOCIÉTÉ AU 31 MARS 2012

MESURES D'ÉTALONNAGE	Moyenne canadienne	Palais des congrès	Rang	Ratio
Superficie locative (pi ²) ¹	153 207	330 940	4/19	2,2
Revenus bruts des événements (M\$) ²	12,7	31,3	3/19	2,5
Excédent (Déficit) d'exploitation (M\$)	0,435	2,537	1/16	5,8
Revenus bruts d'événements au pi ²	82,63 \$	94,45 \$	8/19	1,1
Revenus de location d'espaces au pi ²	18,74 \$	24,45 \$	6/18	1,3
Autres revenus au pi ²	65,01 \$	70,00 \$	9/18	1,1
Dépenses ventes et marketing / revenus d'événements	8,6 %	10,3 %	9/18	1,2
Nombre de congrès confirmés au cours des 5 prochaines années	32	75	2/17	2,3
Moyenne des salaires et bénéfices versés	72 904 \$	75 611 \$	4/9	1,0

Source HLT Advisory Inc. 2012

¹ Salles d'expositions, de réunions et de bals

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

FAITS SAILLANTS

- La superficie locative du Palais des congrès est 2,2 fois supérieure à la moyenne canadienne.
- Les revenus bruts dus aux événements sont de 2,5 fois supérieurs à la moyenne.
- Les revenus au pied carré sont de 10 % à 30 % plus élevés que la moyenne canadienne.
- Le nombre de congrès confirmés au cours des 5 prochaines années est 2,3 fois supérieur à la moyenne.
- La moyenne des salaires et des bénéfices versés au Palais est supérieure de 3,7 % à la moyenne canadienne des centres de congrès ayant un service traiteur à forfait.



De gauche à droite sur la photo : Éric Monette, Chrystine Loriaux, André Saucier, Marc Tremblay, Éleine Legault, Luc Charbonneau et Jacinthe Mauger. Absent de la photo : Gaétan Prud'homme.

LA DIRECTION AU 31 MARS 2013

Marc Tremblay

Président-directeur général

André Saucier, CPA, CGA

Directeur exécutif des opérations et des finances

Luc Charbonneau

Directeur, développement des affaires et alliances stratégiques

Éleine Legault

Directrice de la production

Chrystine Loriaux, Adm. A.

Directrice du marketing et des communications

Jacinthe Mauger, CRHA

Directrice des ressources humaines

Éric Monette

Directeur des technologies de l'information

Gaétan Prud'homme

Directeur principal de la gestion de l'immeuble

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

Nom et fonction	Salaire
Marc Tremblay, président-directeur général	175 608 \$
André Saucier, directeur exécutif des opérations et des finances	145 323 \$
Luc Charbonneau, directeur du développement des affaires et d'alliances stratégiques	132 112 \$
Éleine Legault, directrice de la production	130 632 \$
Éric Monette, directeur des technologies de l'information	25 392 \$ ¹

¹ M. Éric Monette est entré en fonction le 25 janvier 2013. Son salaire annuel de base est de 127 188 \$.

BONIS VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE 2012-2013

Aucun boni n'a été versé au cours de l'exercice 2012-2013 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012.

L'ÉQUIPE DE GESTION AU 31 MARS 2013

De gauche à droite, sur la photo

Sophie St-Pierre

Chef marketing
Marketing et Communications

Jacques Allain

Chef de service
Aménagement et manutention
Gestion de l'immeuble

Nicolas Joël

Directeur adjoint
Production

Jean Bérubé

Chef de service
Développement expositions et
projets spéciaux
Développement des affaires

Marie-Josée Boilard

Directrice adjointe
Technologies événementielles
Production

Lucie Vaillancourt, CPA, CA

Contrôleure
Finances et administration

Robert Charron

Chef de service
Sécurité et services aux usagers
Gestion de l'immeuble

Francis Tanguay

Chef de service
Services à la clientèle
Production

Catherine Paul

Directrice adjointe
Développement des affaires

Raymond Guay

Chef de service
Entretien spécialisé
Gestion de l'immeuble

Mario Poirier

Directeur, projets immobiliers
Gestion de l'immeuble

Absents de la photo

Renée Langlois

Chef de service
Marché conférences,
réunions et galas
Développement des affaires

Anais Lesne

Directrice adjointe, marketing
Marketing et Communications

Robert Lessard, CRIA

Chef de service
Relations de travail et gestions
de politiques et programmes
Ressources humaines

Joane Montpetit, CPA, CGA

Chef de service
Ressources financières
Finances et administration

Marie-Claude Roy, LLB, LLM

Directrice adjointe,
alliances stratégiques et
recherche commerciale
Développement des affaires





LES RESSOURCES HUMAINES

MAINTENIR LE CAP SUR L'AVENIR DANS UN CADRE DE TRAVAIL STIMULANT



MARQUÉE PAR LE DÉPLOIEMENT
DU NOUVEL ENVIRONNEMENT
TECHNOLOGIQUE ET
L'AMÉLIORATION DE NOMBREUX
PROCESSUS, L'ANNÉE 2012-2013
AURA ÉTÉ PLACÉE SOUS LE SIGNE
DE LA GESTION DU CHANGEMENT.

LES EMPLOYÉS ONT DÛ FAIRE
FACE À DE NOMBREUX DÉFIS POUR
S'ADAPTER À LA NOUVELLE OFFRE
DU PALAIS, DES DÉFIS QU'ILS ONT
SU RELEVER AVEC SUCCÈS.



MAINTENIR LE CAP SUR L'AVENIR DANS UN CADRE DE TRAVAIL STIMULANT

À l'occasion de cette troisième et dernière année du *Plan stratégique 2010-2013*, la Direction des ressources humaines a poursuivi le développement et l'établissement d'une culture d'amélioration continue en s'inspirant de l'approche *lean*, un concept visant l'atteinte de l'excellence selon des principes établis.

Cette année, plusieurs projets d'envergure qui ont été finalisés ou qui sont en cours ont généré des transformations organisationnelles considérables ayant des répercussions sur le travail des employés, dont :

- l'infrastructure réseau ;
- l'affichage dynamique ;
- le nouveau site Internet ;
- le portail client de commerce électronique ;
- les mises à jour de la base de données EBMS ;
- l'atelier Kaizen – Marché des conférences, des réunions et des galas ;
- la cartographie de plusieurs processus ;
- le module de gestion de la relation client (CRM) ;
- le nouveau progiciel de gestion des ressources humaines ;
- la nouvelle Direction des technologies de l'information.

La poursuite du développement des connaissances et des compétences a donc été au cœur du travail réalisé par la Direction des ressources humaines cette année. Les gestionnaires assistés des équipes de projets et de la Direction des ressources humaines ont mis beaucoup d'efforts pour accompagner les employés dans cette transition.

Pour la Société, la formation est essentielle au développement d'une culture d'amélioration continue et comporte de multiples avantages :

- Elle permet de développer les compétences du personnel et d'augmenter la productivité tout en maintenant à jour les connaissances nécessaires pour faire le travail.
- Elle favorise le développement de la carrière du personnel.
- Elle permet à l'employé de faire connaître son travail à son entourage.
- Dans tous les cas, elle rend le travail plus stimulant et sécuritaire et ouvre de nouveaux horizons.
- Elle favorise un climat de travail positif.

La Société a d'ailleurs reçu le certificat « Investissement Compétences » signé par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et par le président de la Commission des partenaires du marché du travail, démontrant son engagement dans l'instauration d'une culture de formation continue.

UNE TRANSITION SOUTENUE PAR UN CALENDRIER DE FORMATION BIEN REMPLI

Plus de 2 254 heures de formation ont été données pour couvrir différents sujets, notamment :

- les technologies événementielles ;
- les produits et services du Palais ;
- le service à la clientèle ;
- le perfectionnement personnel ;
- la gestion de crise et la sécurité ;
- l'intervention auprès d'une clientèle difficile.



Un effort particulier a été fait auprès des équipes en lien direct avec les clients. En effet, les employés à l'événement ont eu accès cette année à un programme de formation étoffé. Les trois modules de formation qui ont été donnés à l'ensemble de ces employés se répartissent comme suit :

- **MONITEUR EN ENTREPRISE** : neuf superviseurs aux services d'accueil ont appris différentes techniques visant à faciliter leur rôle et à améliorer leurs compétences en tant qu'entraîneur de leur équipe.
- **TRAITEMENT DES PLAINTES** : 125 employés à l'événement ont été outillés pour faire face à un client insatisfait.
- **CLIENT PLUS** : 20 nouveaux préposés aux services d'accueil ont appris à mieux connaître les normes des services et à contribuer à la réussite de l'équipe.

Au total, plus de 1 000 heures de formation ont été données à ce chapitre. Résultat direct de ce programme de formation : le taux de satisfaction de la clientèle concernant les services d'accueil a augmenté de façon significative, passant de 86,2 % en 2011-2012 à 92,84 % en 2012-2013.

LA CRÉATION D'UNE NOUVELLE DIRECTION DES TI

Relevant du président-directeur général, la nouvelle Direction des technologies de l'information a pour mandat d'assurer la supervision de l'ensemble des technologies du Palais, de gérer le portefeuille de projets, d'en assurer l'implantation et d'exploiter l'ensemble des TI. L'équipe des services informatiques a été informée des orientations de la nouvelle direction qui soutiendra le virage technologique entrepris par le Palais et en assurera le développement. Un nouveau directeur a été nommé en janvier 2013.

LA POURSUITE DE L'EXCELLENCE JUSQUE DANS LA TENUE VESTIMENTAIRE

La Société s'est dotée d'une orientation claire quant à son service à la clientèle et à la qualité de sa présentation. Depuis cette année, le Palais préconise des règles de conduite valorisant cet engagement de qualité. Une attention particulière a été portée à la tenue vestimentaire de même qu'à certaines règles de conduite au travail.

MIEUX COMPRENDRE LA GESTION DE CRISE

Afin d'assurer une gestion de crise efficace et coordonnée, la Direction de l'immeuble a convié les employés permanents à une activité de formation sur le sujet. Une telle approche proactive en matière de gestion de crise permet de corriger les perceptions et de réduire ainsi les préoccupations des employés.

RECONNAISSANCE DES EMPLOYÉS ET BARBECUE ANNUEL

Quelque 37 employés célébrant 5, 10, 15, 25 et même 30 ans de service continu au sein de l'organisation ont eu droit à un hommage bien mérité le 20 juin 2012. L'ensemble des employés de la Société a été convié à cet événement de reconnaissance des années de service qui a eu lieu sur la Terrasse du Palais.

UNE COMMUNICATION SOUTENUE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

La Direction générale a tenu de façon périodique des rencontres d'information avec les employés dans le but de les tenir au courant des nouveautés. En plus de trois rencontres *Cap sur l'avenir*, les employés ont été conviés à une importante session d'information sous la forme d'un « petit-déjeuner techno » qui leur a permis de :

- découvrir l'ensemble des projets en cours ;
- connaître les acteurs au cœur du changement technologique ;
- comprendre les conséquences de ces initiatives sur leur travail et sur les services en développement pour les diverses clientèles.

Cette session d'information aura notamment donné l'occasion de présenter clairement aux employés le virage technologique qu'a entrepris la Société, tant du côté des technologies événementielles (TÉ) que des TI visant à améliorer la performance organisationnelle.

IMPLANTATION DU NOUVEAU PROGICIEL DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Constituée de représentants des ressources humaines et des ressources financières, l'équipe d'implantation a participé activement à la validation de la conformité des fonctionnalités de la feuille de temps ainsi qu'au transfert de renseignements afin d'établir la configuration des tables de données. De nombreux sujets tels que les feuilles de temps, la génération de rapports et la gestion de la formation ont été couverts par l'équipe d'implantation qui prévoit un déploiement du système en 2013-2014.

LE BIEN-ÊTRE ET L'ÉQUILIBRE DES EMPLOYÉS

En vigueur depuis de nombreuses années, les programmes offerts aux employés ont pour but de les aider à atteindre l'équilibre entre travail et vie privée et à favoriser leur bien-être.

Clinique de vaccination contre la grippe saisonnière : les employés qui le souhaitent ont pu se faire vacciner sur leur lieu de travail à l'automne 2012.

Conditionnement physique : la Société a des ententes avec des centres de conditionnement physique de façon à permettre aux employés de bénéficier de tarifs préférentiels.

Programme d'aide aux employés : c'est depuis 1991 que le personnel permanent qui fait face à des difficultés personnelles peut se prévaloir de ce programme. Depuis 2012-2013, le personnel à l'événement a également accès à ce programme. Le taux de participation du personnel permanent a atteint 27,17 % cette année, et celui du personnel à l'événement, 16,67 %.

Bixis : Deux bixis ont été mis à la disposition du personnel du Palais. Dix-neuf déplacements ont été effectués pour une distance totale de 51,4 km. En moyenne, la distance parcourue par trajet a été de 2,5 km et le temps d'utilisation, de 37,67 minutes.

Horaires variables : la Société offre à ses employés l'horaire variable avec plages horaires fixes.

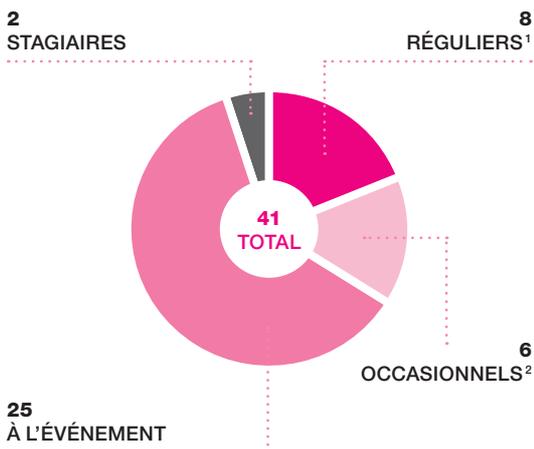
ACTIONS S'INSCRIVANT DANS LE CADRE DU PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Plusieurs actions ont été entreprises dans le cadre du *Programme d'accès à l'égalité en emploi*. En plus de diversifier les sources de recrutement qui permettent de joindre les groupes visés, la Société a créé un répertoire dans la section « Carrières » de son site Internet qui permet de cibler les candidatures issues des groupes visés.

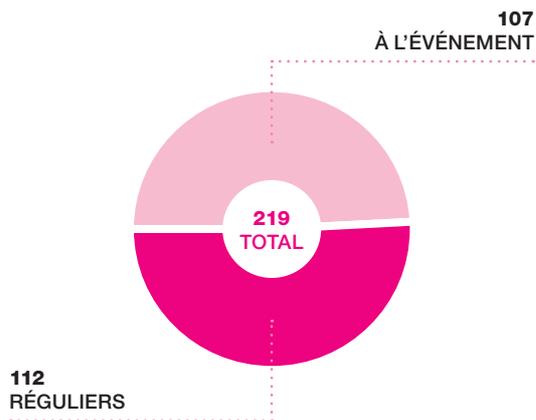


..... DONNÉES GLOBALES

EMBAUCHE TOTALE
AU COURS DE LA PÉRIODE 2012-2013



NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS
EN POSTE AU 31 MARS 2013



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

2. Nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux dont le contrat est prolongé ou renouvelé à l'intérieur d'une même année.

MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2012-2013

Statut d'emploi	Embauche totale 2012-2013	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi ³
Régulier	9	1	-	-	-	1	11,1 %
Occasionnel	6	2	-	1	1	4	66,7 %
Événement	25	10	1	-	2	13	52 %
Stagiaire	2	-	-	-	-	-	-

3. Calcul basé sur le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2012-2013 dans le statut d'emploi.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI – RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

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

	Régulier	Occasionnel	Événements	Stagiaire
2010-2011	12,9 %	3,2 %	0 %	-
2011-2012	7 %	-	17,9 %	-
2012-2013	11,1 %	66,7 %	52 %	0 %

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

Groupe cible	2013		2012		2011	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	25	11,4 %	20	9,7 %	21	10,2 %
Autochtones	-	-	-	-	-	-
Anglophones	2	0,9 %	1	0,5 %	1	0,5 %
Personnes handicapées	6	2,7 %	5	2,4 %	4	2,0 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER –
RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI À LA FIN MARS 2013

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Événement		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	Taux	Nbre	Taux	Nbre	Taux	Nbre	Taux	Nbre	Taux	Nbre	Taux	Nbre	Taux
Communautés culturelles	-	-	4	14 %	2	9 %	-	-	17	16 %	2	20 %	25	11 %
Autochtones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Anglophones	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1 %	1	10 %	2	1 %
Personnes handicapées	-	-	1	4 %	-	-	1	4 %	4	4 %	-	-	6	3 %

FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2012-2013 PAR STATUT D'EMPLOI

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel événement	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	6	4	20	2	32
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2012-2013	75 %	67 %	80 %	100 %	78 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2013

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Événements	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	25	28	23	26	107	10	219
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	12	17	15	22	65	1	132
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	48 %	61 %	65 %	85 %	61 %	10 %	60 %



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

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

	Automne 2012 (cohorte 2013)	Automne 2011 (cohorte 2012)	Automne 2010 (cohorte 2011)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	1	2	2
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 ^{er} avril au 31 mars	2	1	0

AUTRES MESURES OU ACTIONS

(par ex. : activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

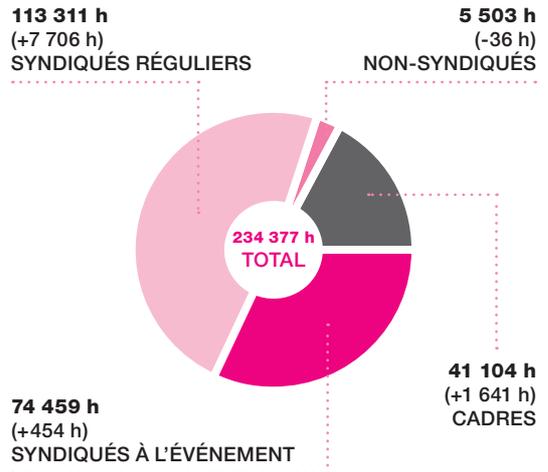
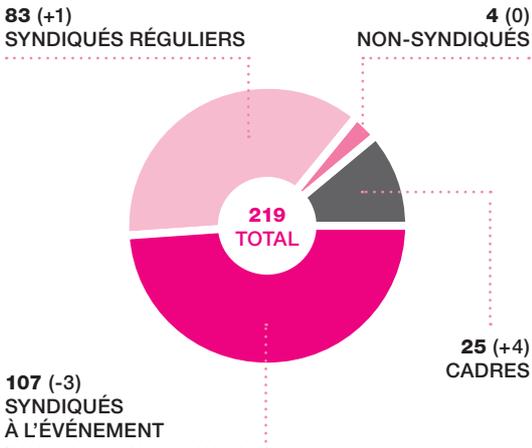
Création d'un répertoire permettant de cibler les candidatures issues des groupes visés – Établissement de statistiques

L'EFFECTIF

Le chiffre entre parenthèses représente l'écart par rapport à 2011-2012.

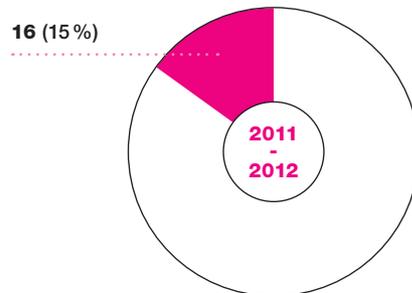
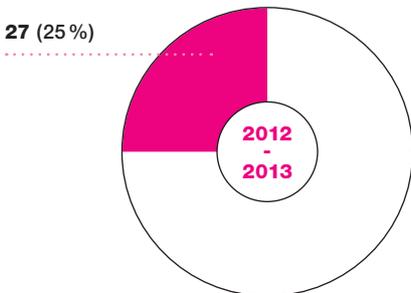
L'EFFECTIF EN POSTE¹ AU 31 MARS 2013

L'EFFECTIF UTILISÉ² AU 31 MARS 2013

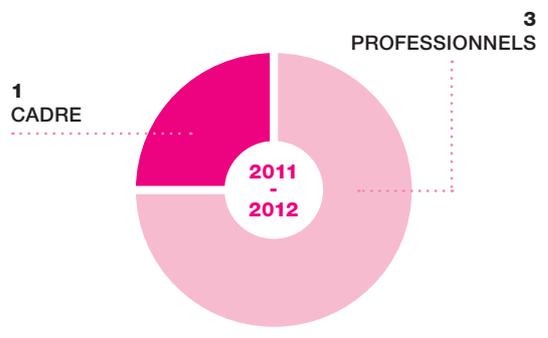
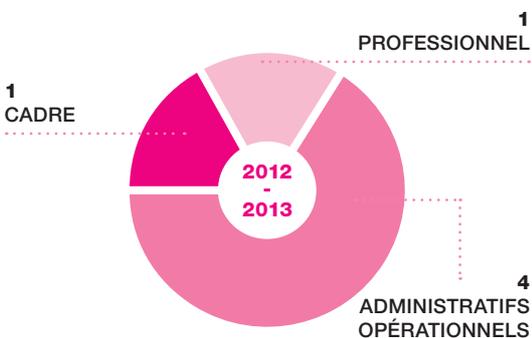


- Effectif en poste: le nombre de personnes en poste au 31 mars 2013 et non le nombre d'employés à temps complet (ETC) autorisé.
- Effectif utilisé: les données représentent les heures travaillées et payées entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013 (cumulatif), mais n'incluent pas les primes et les heures supplémentaires.

TAUX DE DÉPARTS VOLONTAIRES (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

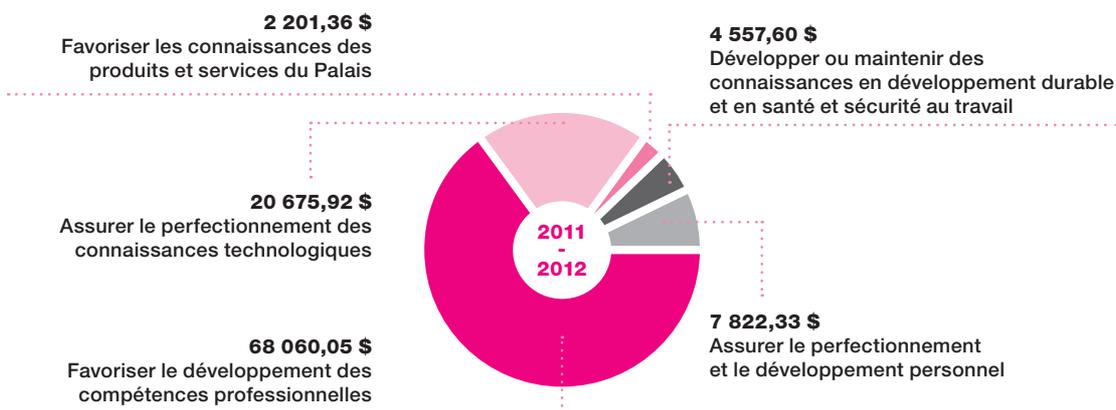
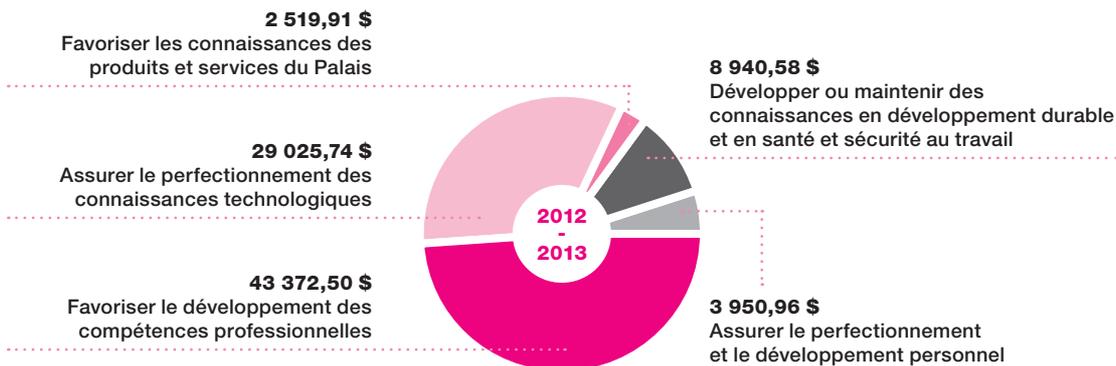


NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI AYANT PRIS LEUR RETRAITE



FORMATION

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ



ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION ¹

	Proportion de la masse salariale	Nombre moyen de jours de formation par personne	Montant alloué par personne
2011-2012	1 %	2	475 \$
2012-2013	0,89 %	2	216 \$

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

	Cadres	Professionnels	Administratifs et opérationnels
2011-2012	89	42	123
2012-2013	7	49	247

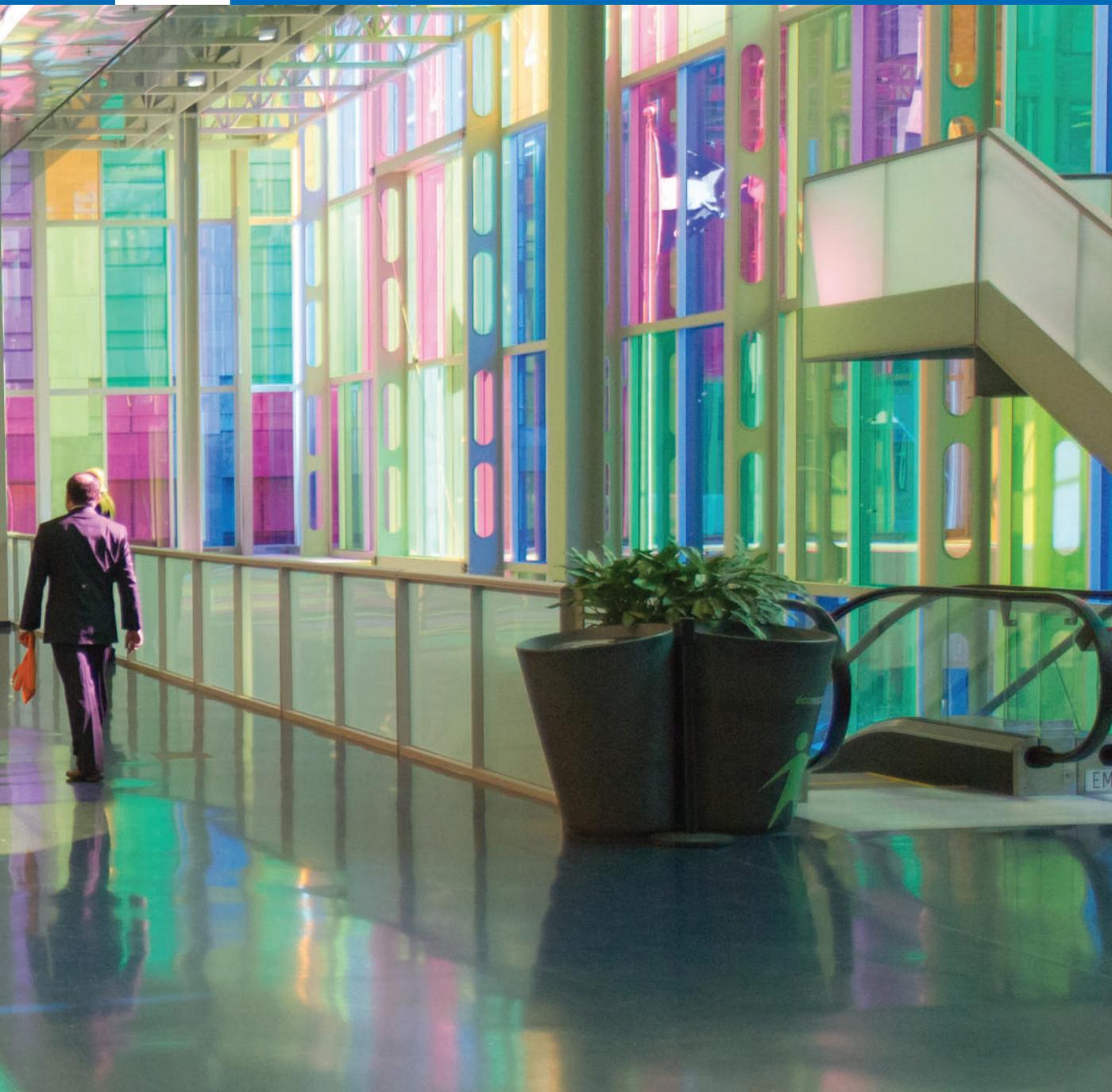
1. Le dénominateur pour le calcul du nombre de jours de formation et les montants alloués par personne est le nombre total d'employés. Il se calcule en personnes et non en ETC. Le total des employés représente tous les employés de l'organisation, incluant les cadres et les administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiants.



LE SUIVI DU PLAN STRATÉGIQUE 2010-2013

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

ENJEU 2 – DIMINUER LA DÉPENDANCE EN MATIÈRE DE FINANCEMENT PUBLIC



L'HEURE EST AU BILAN.
L'ANNÉE QUI SE TERMINE
ÉTAIT LA DERNIÈRE DU
PLAN STRATÉGIQUE 2010-2013.
LES TROIS ORIENTATIONS QUI ONT
GUIDÉ L'ENSEMBLE DES ACTIONS
DE LA SOCIÉTÉ CONSISTAIENT À :

- RELANCER LA PERFORMANCE
COMMERCIALE;
 - PRENDRE RÉSOLUMENT
LE VIRAGE CLIENT;
 - SOUTENIR LA PERFORMANCE
ORGANISATIONNELLE.
-



ENJEU 1

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

ORIENTATION 1 – RELANCER LA PERFORMANCE COMMERCIALE DU PALAIS

AXE 1.1 – PARTICIPATION SIGNIFICATIVE DU PALAIS DANS LE MILIEU DES AFFAIRES MONTRÉALAIS

OBJECTIF 1.1.1	Établir des ententes avec la majorité des partenaires stratégiques et internationaux de Montréal
CIBLE	20 lettres d'entente par année
INDICATEUR	Nombre de lettres d'entente
RÉSULTATS 2010-2011	15
RÉSULTATS 2011-2012	21
RÉSULTATS 2012-2013	15

Deux types d'ententes ont été conclus par l'équipe de développement des affaires du Palais. Au chapitre des alliances stratégiques, l'objectif a été atteint avec la signature de 10 lettres d'entente. En ce qui concerne les ententes commerciales, 5 ententes ont été signées sur un objectif de 10.

OBJECTIF 1.1.2	Réaliser un rendez-vous du haut savoir annuel afin de promouvoir l'excellence et de développer le Club des Ambassadeurs
CIBLE	1 événement par année
INDICATEUR	Nombre d'événements réalisés
RÉSULTATS 2010-2011	1
RÉSULTATS 2011-2012	1
RÉSULTATS 2012-2013	1

La troisième édition du Rendez-vous du Savoir, qui a eu lieu les 14 et 15 novembre, a rassemblé plus de 3 000 participants sous le thème *Rassembler. Reconnaître. Rayonner.* Couronné de succès pour une troisième année consécutive, le Rendez-vous du Savoir est devenu un événement incontournable dans la communauté. Il a généré cette année encore des échanges constructifs qui visent à renforcer les liens entre les universités et les entreprises dans le cadre d'une collaboration durable.

Gagnant en notoriété, le Rendez-vous du Savoir a accueilli cette année deux nouveaux commanditaires, CGI et Raymond Chabot Grant Thornton, et deux nouveaux partenaires médias, CNW et le journal *Les Affaires*, qui a publié un cahier spécial sur le Rendez-vous du Savoir. À noter également, l'augmentation de la visibilité de l'événement grâce à des articles dans les médias imprimés et à une présence accrue dans les médias sociaux. Le taux de fréquentation du site web fait également état de ce nouvel engouement pour l'événement avec 58 % d'augmentation du nombre de visites depuis 2011 et 90 % d'augmentation depuis 2010 !



LA CONSTELLATION DES GRANDS MONTRÉALAIS SCELLE LE PARTENARIAT ENTRE LA CHAMBRE DE COMMERCE DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN ET LE PALAIS

Dans le cadre des célébrations liées à son 190^e anniversaire, la Chambre de commerce du Montréal métropolitain a dévoilé le 22 novembre 2012 la Constellation des Grands Montréalais. Sur cette œuvre étoilée, installée en permanence au Palais, figurent les noms de tous les membres de l'académie des Grands Montréalais, une société créée par la Chambre en 1988 et qui accueille chaque année quatre personnalités ayant marqué l'histoire économique, culturelle, scientifique et sociale du Grand Montréal. Érigée à l'ombre colorée de la grande verrière du Palais des congrès dans le Hall place Riopelle, cette œuvre témoigne des réalisations accomplies par des hommes et des femmes qui constituent des exemples d'engagement et de réussite, dont certains sont aussi membres du Club des Ambassadeurs du Palais des congrès!

De couleur bleutée, la murale est constituée de 122 points lumineux qui rendent hommage à autant de grands Montréalais.

LE CLUB DES AMBASSADEURS : TRÈS ACTIF ET TOUJOURS D'ACTUALITÉ



Partenaire indispensable dans le développement du Palais, le Club des Ambassadeurs affirme sa présence depuis plus de deux décennies. Dans la dernière année de réalisation de son plan d'action 2011-2013, le Club des Ambassadeurs a apporté son soutien essentiel dans la création de liens avec le milieu universitaire et de la recherche.

Le dévouement exceptionnel des Ambassadeurs du Palais, qui contribuent de façon notable au rayonnement de la métropole à l'échelle internationale, est souligné à l'occasion du Gala Reconnaissance du Palais. Cette année, près de 600 personnes ont assisté à cette soirée exceptionnelle qui célébrait l'intronisation de cinq nouveaux Ambassadeurs ayant attiré des congrès internationaux d'envergure à Montréal. D'ici 2016, les événements attirés par les Ambassadeurs en 2012 permettront d'accueillir plus de 13 000 visiteurs à Montréal et généreront plus de 34,6 millions de dollars en retombées économiques, dont environ 30 000 nuitées dans les hôtels montréalais. Depuis 1985, 291 Ambassadeurs ont été accrédités.

Par ailleurs, le Gala Reconnaissance a également été l'occasion de soutenir la relève en recherche scientifique dans les universités québécoises en soulignant le travail des quatre lauréats du concours *Ça mérite*

d'être reconnu, mesdames Magaly Brodeur et Marie-France Marin ainsi que messieurs Vincent Duchaine et Martin-Hugues St-Laurent. De plus, l'événement a permis de mettre en valeur le rayonnement international de Bombardier, feuron de l'économie québécoise.

Le Gala Reconnaissance, qui a obtenu le niveau 2 de certification des événements écoresponsables, a été l'occasion pour le Palais de déployer les nouveautés de son offre technologique auprès d'un parterre d'invités qui ont été rapidement conquis.

Ouvrant pour le Palais une porte sur le monde universitaire et de la recherche, les Ambassadeurs sont des entremetteurs efficaces, soutenant l'équipe du Palais dans la concrétisation d'alliances stratégiques au sein des créneaux d'excellence de la métropole. À l'instar du Comité événements majeurs – Aérospatiale, dont le travail porte ses fruits, le Palais a procédé cette année à la création d'un nouveau comité sectoriel en santé, dont le but est d'appuyer les démarches entreprises pour attirer des événements d'envergure dans ce secteur. La tenue de la première édition du Forum Santé International – FSI 2013 – organisé par les CHU du Québec et qui aura lieu au Palais en octobre 2013, est le résultat concret de la synergie créée par le Palais et ses partenaires dans le cadre de ce comité.

Ayant comme porte-parole Monique F. Leroux, présidente et chef de la direction du Mouvement des caisses Desjardins, et D^r Pavel Hamet, O.Q., M.D., Ph. D., professeur titulaire à la Faculté de médecine de l'Université de Montréal, chercheur de réputation internationale et président du Club des Ambassadeurs du Palais, le Rendez-vous du Savoir a permis d'atteindre un consensus sur la nécessité de travailler ensemble et de conjuguer les efforts des milieux universitaire et des affaires. Comme l'ont démontré les différentes discussions tenues dans le cadre de l'événement, il est essentiel de consolider les liens entre les chaires et centres de recherche et les entreprises pour favoriser un meilleur partage des connaissances.

En donnant le coup d'envoi au projet il y a trois ans, le Palais a joué pleinement son rôle de leader parmi les partenaires du développement de la métropole. Le Rendez-vous du Savoir est organisé par le Palais des congrès de Montréal, la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec, la Conférence régionale des élus de Montréal, le Conseil des relations internationales de Montréal, Montréal International, Tourisme Montréal et la Ville de Montréal.

ORIENTATION 1 – RELANCER LA PERFORMANCE COMMERCIALE DU PALAIS

AXE 1.2 – DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES – MARCHÉ DES CONGRÈS

OBJECTIF 1.2.1	Confirmer 180 congrès, dont 86 congrès internationaux et américains au cours des cinq prochaines années
CIBLE	166 d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Nombre de congrès confirmés
RÉSULTATS 2010-2011	123 congrès confirmés, dont 37 congrès internationaux, 34 congrès américains, 21 congrès canadiens et 31 congrès québécois, soit 74 % de la cible atteinte
RÉSULTATS 2011-2012	151 congrès confirmés, dont 43 congrès internationaux, 38 congrès américains, 26 congrès canadiens et 44 congrès québécois, soit 91 % de la cible atteinte
RÉSULTATS 2012-2013	173 congrès confirmés, dont 46 congrès internationaux, 40 congrès américains, 30 congrès canadiens et 57 congrès québécois, soit un dépassement de 4 % de la cible

Ayant dépassé la cible de 166 congrès à confirmer d'ici la fin de l'année financière 2012-2013, la Société a réussi une excellente performance, compte tenu de la fragilité de l'économie mondiale. Parmi les événements d'envergure confirmés sur les marchés internationaux et américains, mentionnons les rassemblements du World Weather Research Program et de l'ASME – American Society of Mechanical Engineers.

PLAN D'ACTION VENTES ET MARKETING

Dans le but de relancer sa performance commerciale, la Société ne cesse de se renouveler et d'adapter sa stratégie aux réalités des marchés qu'elle convoite. Cela a été notamment le cas cette année encore avec :

- l'amorce de la révision de la politique locative sur tous les marchés ;
- le déploiement du nouveau plan d'action Ventes et Marketing dans le cadre duquel les équipes des ventes et du marketing travaillent en collégialité pour réaliser les actions de commercialisation, de ventes et de développement.

OBJECTIF 1.2.2	Produire un minimum de 143 candidatures ou propositions distinctives et compétitives, mettant en valeur les atouts de Montréal, sur 3 ans
CIBLE	143 candidatures ou propositions d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Nombre de candidatures ou de propositions présentées pour des congrès internationaux et américains
RÉSULTATS 2010-2011	71 candidatures pour des congrès, dont 21 congrès internationaux et 50 congrès américains, soit 50 % de la cible atteinte
RÉSULTATS 2011-2012	98 candidatures pour des congrès, dont 30 congrès internationaux et 68 congrès américains, soit 69 % de la cible atteinte
RÉSULTATS 2012-2013	114 candidatures pour des congrès, dont 37 congrès internationaux et 77 congrès américains, soit 80 % de la cible atteinte

OBJECTIF 1.2.3	Conclure des alliances stratégiques pour cibler des événements internationaux potentiels sur trois ans
CIBLE	44 événements potentiels d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Nombre d'événements internationaux potentiels
RÉSULTATS 2010-2011 (cumulatif)	10 événements internationaux ont été ciblés, dont 2 confirmés; 26 événements ont été ciblés sur les autres marchés
RÉSULTATS 2011-2012 (cumulatif)	22 événements internationaux ont été ciblés, soit 50 % de la cible; 60 événements ont été ciblés sur les autres marchés
RÉSULTATS 2012-2013 (cumulatif)	29 événements internationaux ont été ciblés, soit 66 % de la cible; 75 événements ont été ciblés sur les autres marchés

ORIENTATION 1 – RELANCER LA PERFORMANCE COMMERCIALE DU PALAIS

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

OBJECTIF 1.3.1	Confirmer 135 expositions générant prioritairement des retombées économiques pour les trois prochaines années
CIBLE	130 expositions d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Nombre d'expositions confirmées
RÉSULTATS 2010-2011	93 expositions confirmées, dont 48 expositions commerciales et 45 expositions publiques, soit 72 % de la cible atteinte
RÉSULTATS 2011-2012	131 expositions confirmées, dont 62 expositions commerciales et 69 expositions publiques, soit 101 % de la cible atteinte
RÉSULTATS 2012-2013	131 expositions confirmées, dont 65 expositions commerciales et 66 expositions publiques, soit 101 % de la cible atteinte

À l'exclusion des événements récurrents de grande envergure, le Palais a réussi à confirmer la location de plus de 14 millions de pieds carrés en expositions, ce qui représente le record des cinq dernières années.

DES ACTIONS DE MARKETING PRIMÉES À L'INTERNATIONAL

L'exercice 2012-2013 aura été l'année de la consécration pour l'équipe du marketing et des communications du Palais. En effet, le 2 octobre dernier, elle a attiré l'attention de l'industrie touristique mondiale en remportant deux prix Argent à l'occasion des prestigieux *Meeting Industry Marketing Awards* présentés à Londres.



DES CAMPAGNES MARKETING QUI DONNENT DES RÉSULTATS

Les différentes actions entreprises par la Direction du marketing et des communications visaient à cibler précisément des clients potentiels sur l'ensemble des marchés et à appuyer les efforts de l'équipe des ventes. Leur point commun: la créativité des concepts qui illustrent à merveille la valeur ajoutée du Palais et de la destination.

Marché des congrès internationaux: salon EIBTM

La campagne visant à mettre en valeur la présence des délégués commerciaux au salon EIBTM, le grand rassemblement du tourisme d'affaires, a été basée sur des pièces possédant une charge émotionnelle, des documents si beaux qu'on ne peut pas les jeter. Décliné selon les différents secteurs d'excellence de la métropole, le concept mettait en valeur la destination, première ville d'accueil en Amérique du Nord pour les événements associatifs, et les différents atouts du Palais. Le but: susciter de l'interaction entre le délégué commercial et ses clients potentiels au kiosque du Palais.

Marché des congrès américains: en collaboration avec Tourisme Montréal

L'équipe du Palais a collaboré à la production de cahiers de candidature, présentations et brochures électroniques préparés par son partenaire Tourisme Montréal. Par ailleurs, le Palais et Tourisme Montréal continuent leur association avec la PCMA (Professional Convention Management Association) qui leur apporte de la visibilité dans le cadre de ses événements de formation, de ses rassemblements et de ses publications. Le Palais a également procédé à une campagne de marketing auprès de ses comptes prioritaires américains. Le concept de la campagne déployée sur le marché international, qui avait été fort remarquée, a été adapté au marché américain.

Marché des congrès canadiens: reprise de la campagne Montréal⁴

Sur le marché canadien, la campagne Montréal⁴ a également été déclinée une nouvelle fois selon les secteurs prioritaires. Pour attirer l'attention des organisateurs de congrès canadiens, le Palais a opté pour une approche ludique et sympathique en réitérant l'envoi de petits blocs colorés. Une approche qui a su attirer l'attention des destinataires et qui rappelle sans équivoque la joie de vivre qui distingue tant Montréal des autres grandes villes canadiennes.



Marché des expositions: une campagne primée deux fois plutôt qu'une

C'est la campagne de marketing et de communication Exposant⁴, destinée au marché des expositions d'envergure, qui s'est vue décerner deux prix Argent dans les catégories Meilleure campagne de marketing direct (*Best direct marketing campaign*) et Meilleure utilisation du budget (*Best use of budget*) au *Meeting Industry Marketing Awards*. Le Palais a aussi été finaliste pour le 2012 UFI Marketing Award présenté à Stockholm, dans la catégorie *Best Marketing Activity of the Year*. Ces prix récompensent les résultats exceptionnels obtenus par cette campagne alors que l'équipe de ventes développe activement ce marché à fort potentiel.

Marché des conférences, des réunions et des galas: une campagne ludique pour des espaces uniques

Ciblant les organisateurs d'événements d'envergure dans la métropole et sa région, le Palais a opté pour une approche inspirée des calendriers de l'aveut. À chaque fenêtre qu'on ouvre, une nouveauté se découvre. Cette campagne a été déclinée pour atteindre une clientèle segmentée par produit. Elle a également été déclinée en campagne de Noël et de promotion pour la Terrasse du Palais, un espace unique à Montréal.

Galleries du Palais: un record de participation

Afin de poursuivre sur la lancée de la promotion initiée en 2011-2012, le Palais a inauguré une campagne de marketing direct auprès des employés des entreprises et des institutions situées à proximité. Mettant en vedette le slogan *Les Galeries du Palais, c'est tout près!*, cette campagne qui visait à mieux faire connaître la galerie commerciale et à accroître l'achalandage était basée sur la distribution de cartes de fidélité qui, une fois remplies, donnaient droit à un cadeau promotionnel. Elle a recueilli le plus haut taux de participation jamais atteint pour une campagne de promotion sur les Galeries à ce jour.

DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX OUTILS DE VENTE ET DE PROMOTION

En parallèle à ces campagnes, la Direction du marketing et des communications soutient les efforts de l'équipe des ventes à l'aide de nouveaux outils adaptés aux différents marchés et intégrant de nouvelles technologies. Un accent particulier a été mis dans la refonte complète du site web, l'intensification des communications sur les réseaux sociaux et l'intégration de la vidéo aux campagnes promotionnelles.

À noter que la redéfinition des espaces et le déploiement du nouvel environnement technologique ont nécessité la création d'outils de commercialisation adaptés à la nouvelle offre et l'élargissement de la gamme d'outils promotionnels de façon à mieux représenter l'essence du Palais.

Une réflexion a également été entamée pour l'élaboration d'un guide d'image de marque visant à maintenir un haut niveau d'excellence et une certaine cohérence dans toutes les actions de communication du Palais.

SITE INTERNET ET BLOGUE : DEUX NOUVELLES PLATEFORMES WEB D'AVANT-GARDE

En plus d'avoir fait une cure de beauté, le site congresmtl.com a été entièrement repensé en fonction de l'expérience de navigation et du profil des visiteurs pour devenir une plateforme accessible et stimulante qui inclut un blogue. Ces nouveautés développées en 2012-2013 propulsent le Palais parmi les précurseurs de l'industrie des centres de congrès mondiaux.

Adoptant les meilleurs standards de technologie de sa génération, le nouveau site web a intégré l'utilisation de la géolocalisation, un outil marketing intelligent qui permet de diffuser du contenu d'intérêt ciblé par région et qui guide rapidement les internautes vers le contenu les concernant.

La navigation a été conçue afin de répondre à des critères élevés d'ergonomie et d'accessibilité. Il est de plus parfaitement adapté aux principaux appareils mobiles. Lancé dans le cadre de la vaste opération de modernisation de l'environnement technologique du Palais, le site web véhicule un environnement graphique de nouvelle génération grâce à des textures et des effets utilisés pour créer de la profondeur.

Par ailleurs, en lançant son nouveau blogue cette année, le Palais offre aux passionnés de tourisme d'affaires et d'organisation d'événements une occasion de plus d'interagir, en toute convivialité, avec les experts de son équipe, prêts à partager leurs connaissances. Cette initiative vient compléter les efforts de communication du Palais, déjà très présent sur les réseaux sociaux.

Une approche publicitaire ciblée

De nouvelles stratégies de ciblage de la clientèle misant sur le web ont permis d'obtenir une visibilité importante. Une approche multicanal s'est également révélée la recette gagnante de l'équipe marketing qui profite de toutes les occasions pour afficher le Palais.



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

OBJECTIF 1.4.1	Augmenter le taux d'occupation des espaces locatifs
CIBLE	+ 15 % d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Taux d'occupation des espaces locatifs
RÉSULTATS 2010-2011	+ 9 % au 31 mars 2011
RÉSULTATS 2011-2012	+ 13,6 % au 31 mars 2012
RÉSULTATS 2012-2013	- 2,5 % au 31 mars 2013

OBJECTIF 1.4.2	Augmenter les revenus autonomes sur trois ans
CIBLE	+ 20 % d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Total des revenus autonomes
RÉSULTATS 2010-2011	+ 13,4 % au 31 mars 2011
RÉSULTATS 2011-2012	+ 22,6 % au 31 mars 2012
RÉSULTATS 2012-2013	+ 15,5 % au 31 mars 2013

UN LIEU DE TOURNAGE PRISÉ

Grâce à sa luminosité distinctive, ses vastes espaces et son panorama exceptionnel sur Montréal, les installations du Palais constituent un décor idéal pour les productions télévisuelles ou cinématographiques, ainsi que pour des séances de photos.

Au total, 11 tournages ont eu lieu en 2012-2013, dont un pour la chaîne de télévision américaine ABC. La Direction du marketing et des communications a d'ailleurs publicisé l'offre du Palais auprès du Bureau du cinéma et de la télévision de Montréal afin d'augmenter la notoriété du Palais comme lieu de tournage unique auprès des équipes à la recherche de décors originaux.



UNE NOUVELLE APPROCHE DANS LA COMMERCIALISATION DE L'OFFRE CULINAIRE

Découvrez Simon, le nouveau chef-jardinier des fins palais! C'est en mettant en scène le nouveau chef exécutif de Capital Traiteur, son partenaire exclusif en services alimentaires, que le Palais a mis en œuvre un nouveau plan de communication marketing pour soutenir le renouveau de l'expérience culinaire.

Chef Simon Devost-Dulude a beau être à la tête de la plus vaste cuisine institutionnelle à Montréal, il n'en est pas moins un passionné de nature et de produits du terroir québécois. Dans les différentes photos véhiculées dans les outils de communication et sur le site web, il est montré en train de cultiver ses légumes sur le toit du Palais. Des images qui illustrent à la fois la qualité de l'offre culinaire du Palais et ses actions en développement durable.

Par ailleurs, le chef voit sa nouvelle carte comme un point de départ pour ses clients et non comme une fin. L'approche en table d'hôte centrée sur le choix d'un plat principal offre plus de liberté au client, qui peut évidemment demander un menu concocté sur mesure.

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

OBJECTIF 2.1.1	Augmenter le taux général de satisfaction de la clientèle sur trois ans
CIBLE	90 % d'ici le 31 mars 2013 (+ 3 %)
INDICATEUR	Taux général de satisfaction de la clientèle
RÉSULTATS 2010-2011	88 % au 31 mars 2011 (+ 1 %)
RÉSULTATS 2011-2012	89 % au 31 mars 2012 (+ 2 %)
RÉSULTATS 2012-2013	86,44 % au 31 mars 2013 (- 0,56 %)

Le taux général de satisfaction de la clientèle demeure parmi les plus élevés de l'industrie, même s'il a connu une légère baisse cette année pour atteindre 86,44 %. Avec une nouvelle offre technologique à mettre en place, des services qui se renouvellent et qui deviennent de plus en plus complexes, une clientèle qui se diversifie année après année, un cycle de ventes qui s'accélère, l'univers du Palais se transforme et les équipes en lien avec les clients doivent pouvoir s'adapter à une multitude de situations.

Le plan d'action annuel *Objectifs 2012-2013 – Services à la clientèle* basé sur l'excellence, l'innovation, la créativité et le désir de charmer les clients a été mis en œuvre auprès de toutes les équipes et des suivis rigoureux ont été réalisés de façon trimestrielle. De ce plan d'action qui précise 36 objectifs, 81 % ont été atteints cette année. Les 19 % restants feront l'objet d'actions spécifiques au cours des deux premiers trimestres de l'année 2013-2014.

Parmi les actions importantes qui influent positivement sur la satisfaction de la clientèle :

- L'établissement d'un calendrier de formation 2012-2013 pour les employés en contact direct avec notre clientèle. Au total, plus de 1 000 heures de formation ont été données aux employés du service d'accueil. Une initiative qui a porté ses fruits, le taux de satisfaction de la clientèle en regard des services d'accueil ayant atteint 92,84 % à la fin de l'année financière.

- L'établissement de deux normes de service : *Répondre aux attentes de la clientèle et Le traitement des plaintes.*
- La révision des procédures des différents postes pour les services d'accueil (accueil, billetterie, vestiaire, stationnement et superviseurs).
- Une meilleure gestion de la facturation, de la préfacturation et du suivi des coûts pour le client.
- L'amélioration des processus de validation des bons de commande et l'utilisation d'un formulaire unique.
- La mise en place d'une offre technologique adéquate pour les usagers – notamment Internet sans fil gratuit à l'intérieur des Galeries du Palais.
- L'amélioration des processus de travail pour réduire les délais d'attente pour nos clients lorsqu'ils ont des besoins en télécommunication ou en audiovisuel.
- L'affichage dynamique qui rend disponibles des services d'accueil gratuits et personnalisés ainsi qu'un service promotionnel événementiel.
- Une offre alimentaire renouvelée par Capital Traiteur.
- La réduction des délais de réponse au service commercial, la révision des propositions pour qu'elles soient plus claires et plus complètes.

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

CET OBJECTIF A ÉTÉ ATTEINT DÈS LA PREMIÈRE ANNÉE DU PLAN STRATÉGIQUE.

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

CET OBJECTIF A ÉTÉ ATTEINT DÈS LA PREMIÈRE ANNÉE DU PLAN STRATÉGIQUE.

DES ACCESSOIRES DE MODE CONÇUS AU QUÉBEC POUR LES EMPLOYÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Réelle vitrine du savoir-faire québécois, le Palais s'est donné cette année le mandat de renouveler son image de marque en misant sur une gamme d'accessoires pour homme et pour femme créée par Liz Vandal, designer montréalaise de renommée internationale. C'est à l'automne 2013 que les employés du service à la clientèle seront appelés à porter fièrement les différents accessoires. Un nouveau contrat pour des uniformes a également été signé avec Collection Prestige.

ORIENTATION 2 – PRENDRE RÉSOLUMENT LE VIRAGE CLIENT

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

OBJECTIF 2.2.1	Mettre en ligne des produits et services distinctifs pour les clients d'ici un an
CIBLE	100 % des services offerts en ligne d'ici le 31 décembre 2010
INDICATEUR	Pourcentage de services en ligne
RÉSULTATS 2010-2011	90 % des services offerts en ligne
RÉSULTATS 2011-2012	100 % des services offerts en ligne

CET OBJECTIF A ÉTÉ ATTEINT DANS LA DEUXIÈME ANNÉE DU PLAN STRATÉGIQUE.

OBJECTIF 2.2.2	Mettre en place un environnement technologique d'avant-garde et productif pour les congressistes d'ici deux ans
Cible	100 % des applications technologiques déployées d'ici le 31 décembre 2011
Indicateur	Pourcentage d'applications technologiques déployées
Résultats 2010-2011	<ol style="list-style-type: none">1. Définition de la vision technologique2. Autorisation du projet par le conseil d'administration3. Réalisation de la phase 1 du projet en 12 mois
Résultats 2011-2012	<ol style="list-style-type: none">1. Embauche d'un architecte et d'un gestionnaire de projet2. Définition de l'architecture3. Sélection de l'intégrateur et de l'équipementier
Résultats 2012-2013	<ol style="list-style-type: none">1. Déploiement d'un nouveau réseau filaire et sans fil de grande capacité complété en octobre 20122. Déploiement d'un nouveau portail d'authentification à Internet et d'une zone d'accès sans fil gratuite3. Déploiement d'un nouveau réseau de signalisation dynamique complété par l'installation d'un mur vidéo4. Travaux de mise en place d'un portail de commerce électronique complétés à 75 %

L'exercice 2012-2013 fut l'année de la concrétisation de l'important projet de modernisation technologique qui occupait les différentes équipes du Palais depuis trois ans. Non seulement le nouvel environnement technologique a été déployé à temps pour le 18^e Congrès mondial sur les technologies de l'information (WCIT) en octobre 2012, mais il en a impressionné plus d'un grâce à sa grande capacité. En effet, peu de centres de congrès offrent une couverture aussi complète et aussi robuste dans l'ensemble de leurs espaces.

La mise en œuvre de ce projet a mobilisé les équipes des différentes directions de la Société et a mené à de nouvelles façons de faire, dont une nouvelle approche intégrée en technologies événementielles mise sur pied en collaboration avec AVW-TELAV. Se présentant comme *L'excellence en action*, le Palais et son fournisseur en services audiovisuels proposent à leurs clients une offre technologique incomparable, fondée sur une expertise de haut niveau, une technologie de pointe, une réactivité et une souplesse inégalées et des privilèges tarifaires.



UN NOUVEL ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE POUR ACCUEILLIR LE WCIT 2012

En offrant un centre de congrès connecté sur le monde et sur les besoins de sa clientèle toujours à la recherche de solutions performantes et faciles d'utilisation, le Palais s'est positionné clairement en 2012-2013 comme une plateforme mondiale pour les grands rassemblements où le succès passe par une expérience technologique optimale.

C'est dans le cadre du 18^e Congrès mondial sur les technologies de l'information (WCIT), tenu du 22 au 24 octobre 2012, que le Palais a déployé un environnement technologique exemplaire. Principal rassemblement international dans le domaine des technologies de l'information et des communications, le congrès WCIT 2012 a rassemblé plus de 3 000 participants de 80 pays venus écouter une centaine de conférenciers.

Cet important projet de modernisation technologique réalisé en 2012-2013 permet d'offrir aux organisateurs d'événements, de même qu'aux exposants et aux

congressistes, un environnement hautement performant. La nouvelle infrastructure réseau à la fiabilité inégalée offre une connectivité sans fil pouvant aller jusqu'à 20 000 connexions simultanées grâce à un équipement à la fine pointe de la technologie et à une bande passante de 1 gigaoctet. Au total, 479 points d'accès ont été installés afin d'offrir aux utilisateurs un réseau sans fil couvrant la totalité de l'immeuble avec une densité accrue.

Le déploiement d'un réseau de signalisation dynamique et d'un mur vidéo permet également de communiquer avec les délégués avec une très grande efficacité. Grâce aux 88 nouveaux écrans haute définition de 55 pouces, incluant un mur vidéo de 90 pieds carrés, chaque visiteur profite d'un service d'accompagnement technologique optimal qui le guide jusqu'à l'endroit désiré. Ce réseau positionne avantageusement le Palais sur l'échiquier mondial.

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

OBJECTIF 2.3.1	Mettre en place 5 actions significatives par année pour confirmer le leadership du Palais dans le développement durable
CIBLE	15 actions réalisées d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Nombre d'actions réalisées
RÉSULTATS 2010-2011	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nouveau programme pour encadrer les organisateurs dans leurs démarches écoresponsables 2. Aménagement d'un potager sur la Terrasse du Palais 3. Mise en place d'un processus de compostage intégré aux opérations des cuisines du Palais 4. Autorisation de la phase 2 du programme en économie d'énergie 5. Établissement d'un programme pour l'obtention de la certification LEED BE E&E 6. Obtention d'une subvention de l'INSPQ pour l'aménagement d'un toit vert en 2011
RÉSULTATS 2011-2012	<ol style="list-style-type: none"> 1. Établissement d'un partenariat avec le Conseil québécois des événements écoresponsables, mandaté pour prendre en charge l'offre du Palais portant sur l'organisation d'événements écoresponsables 2. Embauche d'un coordonnateur au développement durable 3. Implantation de trois solutions liées au projet majeur en économie d'énergie, représentant un investissement de 700 000 \$ 4. Augmentation substantielle (+ 480 %) des volumes de plastique, verre et métal recyclés et des matières résiduelles compostées 5. Réalisation d'un potager et d'une toiture verte dans le cadre de Culti-Vert, un projet novateur qui démontre le potentiel de verdissement des toitures et a apporté une grande visibilité au Palais avec plus de 40 articles et mentions parus dans les médias 6. Adhésion à titre de partenaire au <i>Plan de développement durable de la Ville de Montréal</i> 7. Organisation d'un événement écoresponsable certifié BNQ Niveau 1, le Gala Reconnaissance du Palais
RÉSULTATS 2012-2013	<ol style="list-style-type: none"> 1. Installation de 3 ruches sur les toits, dont la récolte de miel répartie en quelque 300 pots promotionnels a été offerte à notre clientèle 2. Deuxième année de Culti-Vert et introduction de trois nouveaux types de plantes: médicinales, tinctoriales et d'origine ancienne 3. Mise en place d'un deuxième compteur d'eau de la Ville afin de mesurer et de compiler la consommation en eau potable 4. Nouvelle baisse de 5 % des matières résiduelles destinées à l'enfouissement 5. Compilation de l'ensemble des émissions de carbone associées aux déplacements d'affaires du personnel du Palais 6. En cuisine, compostage de 100 % des produits résiduels admissibles liés à la préparation et à la plonge 7. Revue de la concurrence canadienne, américaine et internationale en développement durable 8. Analyse de la norme APEX/ASTM avec le fournisseur exclusif de services alimentaires ainsi qu'avec le fournisseur officiel en services audiovisuels 9. Mise en place d'un « programme exposition » pour optimiser la gestion des matières résiduelles 10. Organisation d'un événement écoresponsable certifié BNQ Niveau 2, le Gala Reconnaissance du Palais

L'OBJECTIF EST ATTEINT.

Ces actions sont décrites en détail dans la section réservée au développement durable dans le présent document.

ENJEU 2

DIMINUER LA DÉPENDANCE EN MATIÈRE DE FINANCEMENT PUBLIC

ORIENTATION 3 – SOUTENIR LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

AXE 3.1 – MODERNISATION ET OPTIMISATION DES PROCESSUS DE TRAVAIL

OBJECTIF 3.1.1	Implanter un projet d'amélioration continue afin d'augmenter l'efficacité et l'efficience des processus de travail
CIBLE	100 % du projet implanté d'ici le 31 décembre 2011
INDICATEUR	Taux d'implantation du projet
RÉSULTATS 2010-2011	1. Définition de la structure de la démarche 2. Formation de base des gestionnaires 3. Mobilisation des employés 4. Révision de quatre processus de travail
RÉSULTATS 2011-2012	1. Révision de deux processus administratifs 2. Formation sur l'approche <i>lean</i> et implantation de celle-ci afin de mettre l'accent sur la valeur ajoutée
RÉSULTATS 2012-2013	1. Un atelier Kaizen complété avec succès 2. 11 processus cartographiés dans un objectif de modernisation et d'optimisation des façons de faire

L'OBJECTIF EST ATTEINT.

Les processus cartographiés touchent les directions suivantes :

Immeuble

- Gestion des actifs
- Évaluation des événements à risques
- Logistique événementielle (montage et démontage d'événements)

Production

- Gestion des plaintes des clients
- Gestion du dossier des uniformes

Marketing

- Campagnes promotionnelles

Développement des affaires

- Qualification des clients du marché des conférences, réunions et galas

Informatique

- Gestion des alarmes
- Gestion du dossier des cellulaires

Par ailleurs, dans le cadre du projet d'amélioration continue de la Société, six ententes d'approvisionnement ont été mises en place pour l'achat de diverses fournitures sur une période de 12 mois, ce qui a permis de réduire les délais et les coûts d'acquisition ainsi que d'optimiser l'efficacité. Le projet de regroupement des articles en magasin s'est poursuivi grâce à la collaboration des équipes de la Direction des finances et de l'administration et de la Direction de la gestion de l'immeuble.

La Direction des finances et de l'administration a également procédé à la documentation du processus et à l'identification des contrôles internes découlant de l'implantation d'un nouveau système de gestion du stationnement. Elle a de plus participé activement au déploiement du nouveau logiciel de gestion des ressources humaines rattaché au système de paie.

En ce qui a trait au soutien administratif au conseil d'administration, plusieurs actions ont été entreprises pour favoriser une meilleure communication sans l'utilisation de papier :

- l'implantation d'une application web pour la gestion des réunions et de la documentation requise aux assemblées du conseil et aux réunions des différents comités ;
- la révision complète et la simplification du questionnaire électronique d'évaluation des membres, du conseil et des comités.

Par ailleurs, en lien avec la mise en œuvre des recommandations découlant de la deuxième année du plan d'audit interne, une nouvelle Direction des technologies de l'information a été créée de façon à mieux répondre aux besoins de la Société en matière de TI.

UNE NOUVELLE DIRECTION DES TI EN 2012-2013

En 2012-2013, la Société a procédé à deux audits internes de ses processus de technologies de l'information (TI). Pour faire suite à l'une des recommandations émises à cette occasion, elle a mis sur pied la nouvelle Direction des TI au sein de son organisation. En regroupant ainsi toutes les forces en une seule direction, la Société s'assure d'une vision et d'une approche communes dans la gestion de l'ensemble des technologies du Palais ainsi que dans le développement et l'implantation de nouveaux projets. Cette année a été l'occasion de faire une analyse et de poser un diagnostic sur les rôles et les responsabilités de la nouvelle direction. Le cadre de gestion a également été mis en place cette année. La création de la Direction des TI va de pair avec celle du nouveau comité des TI au conseil d'administration.

Parmi les principaux projets qui occuperont l'équipe de la Direction des TI dans les prochains mois : le développement et l'implantation de produits et services à valeur ajoutée pour les clients, dont un logiciel de gestion de la relation client ; une application mobile ; un progiciel pour les besoins des ressources humaines et le portail de commerce électronique.

OBJECTIF 3.1.2	Réduire le ratio des dépenses d'administration sur les revenus sur trois ans
CIBLE	- 10 % d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Ratio des dépenses administratives sur les revenus
RÉSULTATS 2010-2011	- 4,19 %
RÉSULTATS 2011-2012	- 11,82 %
RÉSULTATS 2012-2013	- 7,28 %

L'ensemble des mesures de réduction des dépenses est détaillé dans la section « Autres exigences légales ». Un processus et des suivis budgétaires rigoureux permettent à la Société de garder le cap sur cet objectif.

ORIENTATION 3 – SOUTENIR LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE
AXE 3.2 – ORGANISATION EFFICACE ET EFFICIENTE DES DIRECTIONS DES VENTES, DU MARKETING ET DE LA PRODUCTION

OBJECTIF 3.2.1	Diminuer le ratio des dépenses de ventes et de marketing sur les revenus sur trois ans
CIBLE	Atteindre un ratio de 10 % d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Ratio des dépenses de ventes et de marketing sur les revenus
RÉSULTATS 2010-2011	10,85 %
RÉSULTATS 2011-2012	10,35 %
RÉSULTATS 2012-2013	10,40 %

L'OBJECTIF EST ATTEINT.

ORIENTATION 3 – SOUTENIR LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE
AXE 3.3 – SATISFACTION DES EMPLOYÉS

OBJECTIF 3.3.1	Améliorer les principales mesures de satisfaction des employés requises pour une organisation performante
CIBLE	+ 5 % du taux de satisfaction par année à compter de 2011-2012
INDICATEUR	Augmentation annuelle du taux de satisfaction des employés
RÉSULTATS 2010-2011	+ 11,6 % d'augmentation par rapport à 2009-2010
RÉSULTATS 2011-2012	+ 10,6 % d'augmentation par rapport à 2009-2010
RÉSULTATS 2012-2013	+ 10,0 % d'augmentation par rapport à 2009-2010

L'OBJECTIF EST ATTEINT.

Le taux de satisfaction des employés se maintient pour une troisième année consécutive. Des actions ont été initiées cette année pour appuyer la volonté de l'organisation à maintenir un climat de travail favorisant la rétention et l'attraction de personnes compétentes et heureuses au travail. Il s'agit principalement de mesures concrètes visant à améliorer le travail d'équipe et la communication.

ORIENTATION 3 – SOUTENIR LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

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

OBJECTIF 3.4.1	Compléter la planification de l'évolution de l'offre du Palais
Cible	100 % des études complétées d'ici le 31 décembre 2012
Indicateur	Nombre d'études complétées
Résultats 2010-2011	<ol style="list-style-type: none"> 1. Révision des espaces existants en vue de leur optimisation 2. Accueil d'une première exposition dans la galerie commerciale 3. Aménagement d'un chapiteau sur la terrasse est du Palais 4. Élaboration d'un plan directeur pour le développement des toitures
Résultats 2011-2012	<ol style="list-style-type: none"> 1. Études d'opportunité complétées en ce qui touche le réaménagement des espaces suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Terminus Saint-Antoine ■ Salle 210 ■ Salle 710 et Terrasse 715
Résultats 2012-2013	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appel d'offres pour la mise en valeur du Terminus Saint-Antoine 2. Mise en réserve des terrains requis pour un agrandissement du Palais

L'OBJECTIF EST ATTEINT.

Avec l'atteinte d'un taux d'occupation record de plus de 50 % prévu pour 2015-2016, la Société prépare sérieusement l'avenir. Pour répondre à la croissance des réservations qui présage un seuil critique d'occupation, le gouvernement du Québec a procédé à la mise en réserve de deux terrains adjacents en vue d'un éventuel agrandissement.

Rappelons que l'ensemble des concurrents du Palais a procédé à des agrandissements ces dernières années ou est sur le point de réaliser de grands projets d'infrastructures.

UNE VISIBILITÉ ACCRUE GRÂCE À DES RELATIONS PUBLIQUES EFFICACES

Il était question du Palais dans plus de 518 articles ou nouvelles dans les médias cette année. Une visibilité sans précédent ! Cet excellent résultat est dû au fait que le Palais profite de chaque occasion pour se positionner auprès des médias, des partenaires et des clients potentiels du Palais. Un travail de longue haleine qui se concrétise par la diffusion de communiqués, de nouvelles, de bulletins électroniques, de rencontres avec les médias et de conversations sur les réseaux sociaux.

Par ailleurs, la participation du Palais à cinq concours a également contribué au rayonnement du Palais tant au Québec qu'à l'étranger :

- *Meeting Industry Marketing Awards* 2012, où il a d'ailleurs remporté deux prix Argent dans les catégories Meilleure campagne de marketing direct (*Best direct marketing campaign*) et Meilleure utilisation du budget (*Best use of budget*);
- *UFI, The Global Association of the Exhibition Industry*;
- *VIVATS*, les Prix Loto-Québec pour les événements écoresponsables où le Palais a été lauréat dans la catégorie Lieu d'accueil;
- Les Prix PHÉNIX de l'environnement;
- Les Mercuriades, un prestigieux concours d'affaires au Québec.





LA REVUE DE L'ANNÉE

SURVOL DE L'ANNÉE EN QUELQUES IMAGES

PERFORMANCE GLOBALE

MARCHÉ DES CONGRÈS

MARCHÉ DES EXPOSITIONS

MARCHÉ DES CONFÉRENCES, DES RÉUNIONS ET DES GALAS





SURVOL DE L'ANNÉE

ÉVÉNEMENTS TENUS EN 2012-2013

TYPE D'ÉVÉNEMENT	NOMBRE	PARTICIPANTS	NUITÉES	RETOMBÉES ÉCONOMIQUES
Congrès internationaux	7	12 774	40 920	28 232 629 \$
Congrès américains	4	12 638	26 899	35 040 976 \$
Congrès canadiens	8	11 860	11 226	9 223 294 \$
Congrès québécois	12	42 648	10 895	45 086 670 \$
Expositions commerciales	26	67 530	2 186	64 360 256 \$
Expositions publiques	19	337 337	– *	– *
Réunions diverses	183	72 892	2 423	– *
Galas et événements spéciaux	100	84 583	3 960	– *
TOTAL	359	642 262	98 509	181 943 825 \$

* Données non comptabilisées

ENTENTES CONCLUES EN 2012-2013

TYPE D'ÉVÉNEMENT	NOMBRE	PARTICIPANTS	NUITÉES	RETOMBÉES ÉCONOMIQUES
Congrès internationaux	12	21 150	54 617	51 435 899 \$
Congrès américains	12	28 850	55 538	65 615 354 \$
Congrès canadiens	11	25 515	26 280	30 711 475 \$
Congrès québécois	13	36 950	8 460	21 129 893 \$
Expositions commerciales	25	68 960	5 234	65 045 744 \$
Expositions publiques	28	468 448	– *	– *
Réunions diverses	194	83 748	1 223	– *
Événements spéciaux	70	66 353	– *	– *
Réceptions	23	21 297	– *	– *
TOTAL	388	821 271	151 352	233 938 365 \$

* Données non comptabilisées

PERFORMANCE GLOBALE

359 ÉVÉNEMENTS

19,4 M\$ EN REVENUS AUTONOMES

642 262 PARTICIPANTS

181,9 M\$ DE RETOMBÉES ÉCONOMIQUES POUR MONTRÉAL ET LE QUÉBEC

UNE ANNÉE OCCUPÉE MALGRÉ L'ACCALMIE ANNONCÉE

Résultat direct des années 2008 et 2009, quand la crise économique et financière a causé un ralentissement des réservations dans l'industrie des congrès, l'année 2012-2013 s'annonçait moins occupée que la précédente au chapitre des événements tenus. Moins occupée en nombre d'événements, certes, mais pas en projets! Ainsi, l'équipe du Palais a profité de l'accalmie pour préparer l'avenir en menant de front des grands projets de modernisation de l'organisation – tel le déploiement du nouvel environnement technologique – ainsi que des projets de maintien et développement des actifs.

Le ralentissement palpable dans le marché des congrès ne s'est pas fait sentir de la même façon sur tous les marchés où évolue la Société. Rappelons que la performance globale de la Société découle des résultats qu'elle obtient sur trois marchés, à savoir :

- le marché des congrès, lui-même subdivisé géographiquement en marchés des congrès internationaux, américains, canadiens et québécois ;
- le marché des expositions, qui regroupe les expositions commerciales et les expositions publiques ;
- le marché des conférences, des réunions, des galas et autres événements spéciaux, soit le marché local.

Bien que très différents, ces marchés ont des points communs :

- la vive concurrence des centres de congrès et d'expositions ailleurs au Canada et aux États-Unis, exprimée notamment par l'amélioration continue des installations et des services ;
- la crise économique qui frappe durement l'Europe, là où se trouvent les sièges d'un très grand nombre d'associations internationales ;
- la situation économique fragile des États-Unis, qui tarde à retrouver sa vigueur.

Dans ce contexte, la performance du Palais est d'autant plus remarquable qu'elle est le résultat direct des efforts concertés de ses équipes sur tous les marchés tels que :

- la mise en œuvre de multiples actions de développement des affaires en lien avec les créneaux d'excellence de la métropole ;
- l'initiation de nouvelles alliances stratégiques auprès d'institutions et d'entreprises privées ;
- le lancement de campagnes de marketing ciblées qui donnent des résultats ;
- la modernisation des processus de travail, qui agit directement sur la satisfaction de la clientèle.

L'IMPACT DU « PRINTEMPS ÉRABLE »

De février à septembre 2012, le Palais s'est retrouvé à gérer des situations exceptionnelles liées à la tenue de plusieurs centaines de manifestations dans son quartier. Ce qu'il est convenu d'appeler le « printemps érable » a eu un impact opérationnel et financier sur le Palais. Le programme de gestion de crise mis à niveau pour atteindre un niveau incomparable d'efficacité et de sécurité a été appliqué. La préparation et le professionnalisme de l'équipe de sécurité du Palais ont permis la tenue de tous les événements prévus. Aucun événement n'a été annulé en raison des manifestations.

LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIF : UNE PRIORITÉ POUR L'AVENIR

À ce chapitre, la Société a investi 8,1 millions de dollars dans la réalisation d'une quarantaine de projets, dont :

- la mise à niveau de l'infrastructure technologique de nos installations;
- le remplacement des serveurs informatiques et des caméras de sécurité;
- la mise à niveau des caniveaux et la réfection du plancher de la salle d'exposition;
- le remplacement du système de contrôle d'accès au stationnement;
- la poursuite du projet de refonte du site web du Palais;
- l'achat et le début de l'implantation d'un nouveau logiciel de gestion des ressources humaines.

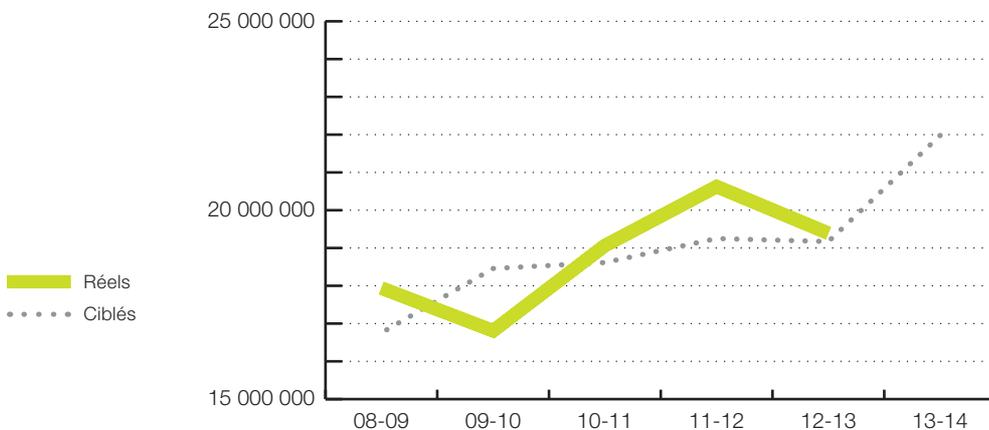
LES RÉSULTATS EN BREF

Alors qu'en 2011-2012 un nombre record d'événements s'est tenu dans ses installations, le Palais a accueilli cette année 359 événements, soit 9 événements de moins. Bien que le nombre de congrès tenus soit à la baisse, le nombre d'expositions a pour sa part augmenté grâce à la mise en œuvre d'une stratégie de relance commerciale combative qui a été orchestrée de main de maître par les équipes des ventes et du marketing de la Société.

Les revenus autonomes au pied carré sont en hausse sur l'ensemble des marchés. Le montant total de revenus autonomes est de 19,4 millions de dollars, ce qui représente le deuxième résultat en importance dans l'histoire de la Société.

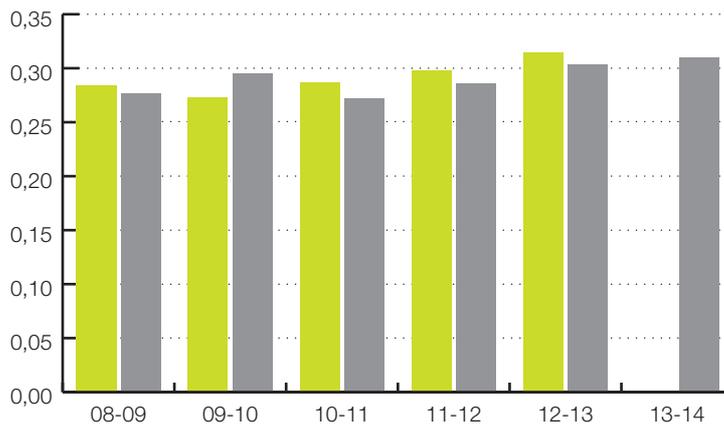
Par ailleurs, à l'instar de l'année précédente, le nombre de nuitées et les retombées économiques enregistrent une baisse.

TOTAL DES REVENUS AUTONOMES DE 2008-2009 À 2013-2014



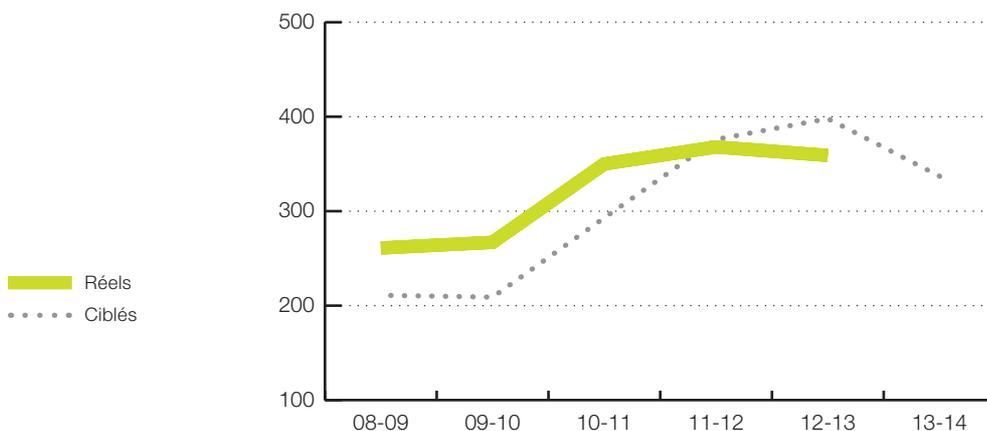
Pour une deuxième année consécutive, la Société a dépassé ses objectifs en matière de revenus autonomes, récoltant 19,4 millions de dollars. Même si ce résultat représente une baisse de près de 6 % par rapport à l'année dernière, il n'en demeure pas moins qu'il s'agit du deuxième résultat en importance dans l'histoire de la Société sur ce plan.

**TOTAL DES REVENUS AU PI²
DE 2008-2009 À 2013-2014**



Pour une quatrième année consécutive, les revenus autonomes au pied carré poursuivent leur croissance. En 2012-2013, ils sont en hausse de 5,46 % par rapport à l'année dernière, atteignant 0,3146 \$.

**NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS
DE 2008-2009 À 2013-2014**



Le nombre total d'événements tenus au Palais n'a connu qu'une légère baisse de 2,4 % en 2012-2013 par rapport à l'année précédente, et ce, malgré un contexte économique mondial difficile.

RÉPARTITION DES REVENUS AUTONOMES PAR MARCHÉ EN 2012-2013



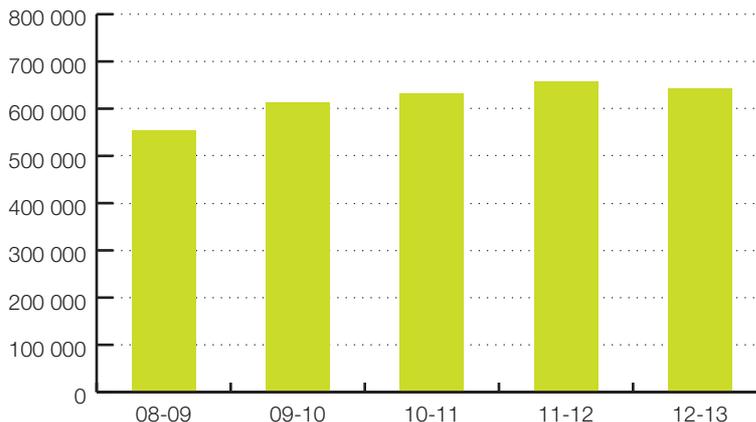
La répartition des revenus autonomes par marché reste sensiblement la même qu'en 2011-2012, les expositions arrivant en première position avec 36 % des revenus. Toutefois, l'écart entre le marché des congrès et le marché des conférences, des réunions et des galas s'est rétréci, les congrès ayant généré 29 % des revenus autonomes et les conférences, les réunions et les galas, 27 %

RÉPARTITION DES ÉVÉNEMENTS PAR MARCHÉ EN 2012-2013



La répartition des événements par marché est identique à celle de l'année dernière, le marché des conférences, des réunions et des galas menant le bal avec 79 % du nombre total d'événements. En effet, 283 conférences, réunions et galas ont été tenus au Palais en 2012-2013.

TOTAL DU NOMBRE DE PARTICIPANTS DE 2008-2009 À 2012-2013



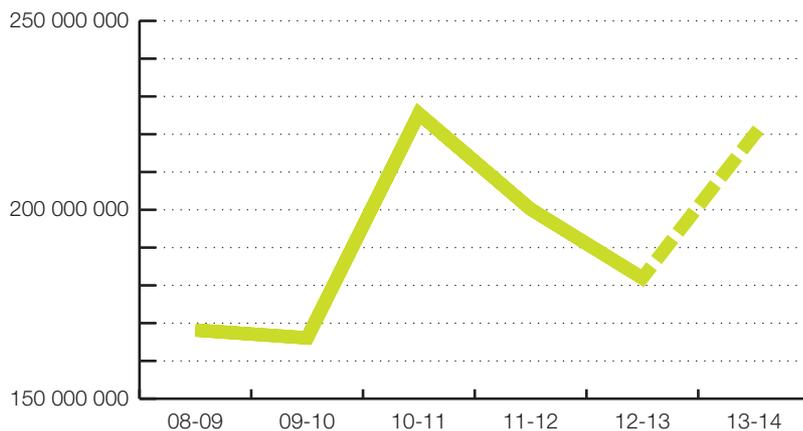
Après une année exceptionnelle en 2011-2012, le nombre de participants accueillis a enregistré une légère baisse de 2,2 % pour atteindre 642 262 en 2012-2013. Ce nombre demeure toutefois en hausse de 15,9 % par rapport à 2008-2009.

RÉPARTITION DU NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS PAR MARCHÉ EN 2012-2013



Le marché des expositions continue à fournir le plus grand nombre de participants, année après année. En 2012-2013, 63 % du nombre total de participants provenaient du marché des expositions, alors qu'en 2011-2012, les expositions représentaient 58 % du nombre total des participants. Cette année, la part des congrès a légèrement baissé et celle des conférences, des réunions et des galas a légèrement augmenté par rapport à l'année dernière.

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES TOTALES DE 2008-2009 À 2013-2014



Les retombées économiques ont enregistré une nouvelle baisse de 9,1 %, mais les résultats demeurent supérieurs à ceux de 2009-2010.

NOMBRE TOTAL DE NUITÉES DE 2008-2009 À 2013-2014



Le nombre total de nuitées continue à chuter depuis 2010-2011. La baisse enregistrée en 2012-2013 est de 32,8 % par rapport à l'année précédente. La baisse dans le nombre de congrès est responsable en partie de cette chute et la situation devrait se résorber dès l'an prochain.

MARCHÉ DES CONGRÈS

31 ÉVÉNEMENTS

5,7 M\$ EN REVENUS AUTONOMES

79 920 PARTICIPANTS

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

UN MARCHÉ DES CONGRÈS AU RALENTI EN 2012-2013

La baisse dans les résultats sur le marché des congrès en 2012-2013 était pressentie depuis le début de la crise économique et financière en 2008. En effet, cette crise a entraîné un ralentissement considérable du nombre de réservations de congrès, qui se font habituellement plusieurs années en amont. C'est en 2012-2013 que l'impact s'est fait sentir le plus vivement.

Toutefois, l'avenir s'annonce prometteur ainsi qu'en témoigne le nombre d'ententes conclues cette année concernant des événements d'envergure. De plus, selon les classements officiels de l'Union des associations internationales en 2011 et en 2012, Montréal demeure la première ville d'accueil en Amérique pour les événements associatifs internationaux, devant Washington, New York, Boston, San Diego et d'autres grandes villes internationales. La confirmation de Montréal comme destination de congrès de premier plan contribue au rayonnement de la métropole à l'international.

Le marché des congrès est caractérisé par la surabondance de l'offre, car les centres de congrès au Canada,

comme partout dans le monde, rivalisent de créativité pour bonifier leurs installations et rendre leurs produits de plus en plus concurrentiels. Le Palais continue à tirer son épingle du jeu, ce que démontre sa nomination en tant que finaliste pour le prix APEX 2012 du meilleur centre des congrès du monde.

Rappelons que le marché des congrès n'est pas un marché homogène : il est divisé en quatre marchés géographiques – international, américain, canadien et québécois – qui requièrent chacun des stratégies commerciales distinctes.

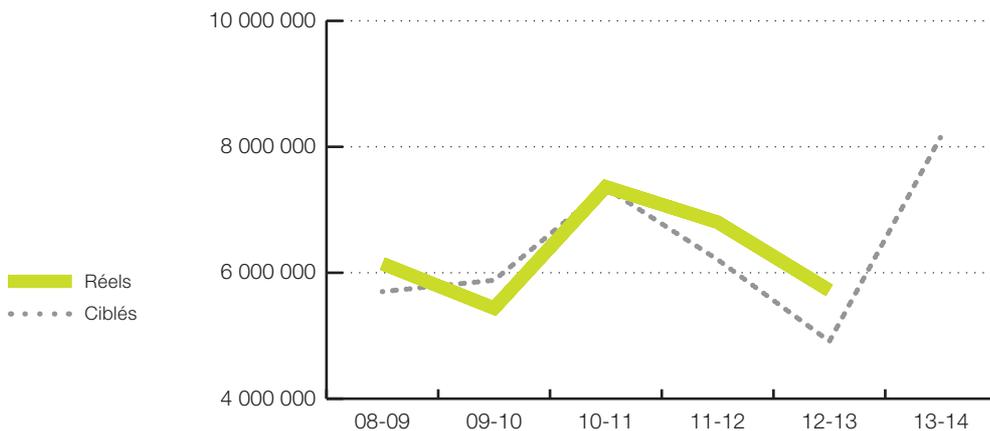
LES RÉSULTATS EN BREF

En 2012-2013, le Palais a été l'hôte de 31 congrès, soit 3 congrès de moins que l'année dernière. Alors que le Palais a accueilli un congrès international de plus qu'en 2011-2012, c'est le marché des congrès américains qui a le plus souffert, enregistrant une baisse de 50 % dans le nombre de congrès tenus par rapport à l'année précédente. Les marchés des congrès canadiens et québécois sont restés stables avec respectivement 8 et 12 congrès tenus.

Conséquence logique d'un nombre de congrès en baisse, les retombées économiques ainsi que le nombre de participants ont également connu une décroissance.

Par ailleurs, le marché des congrès a généré 5,7 millions de dollars en revenus autonomes, en baisse par rapport à 2011-2012. Les revenus autonomes au pied carré sont toutefois en progression.

MARCHÉ DES CONGRÈS – TOTAL DES REVENUS AUTONOMES DE 2008-2009 À 2013-2014



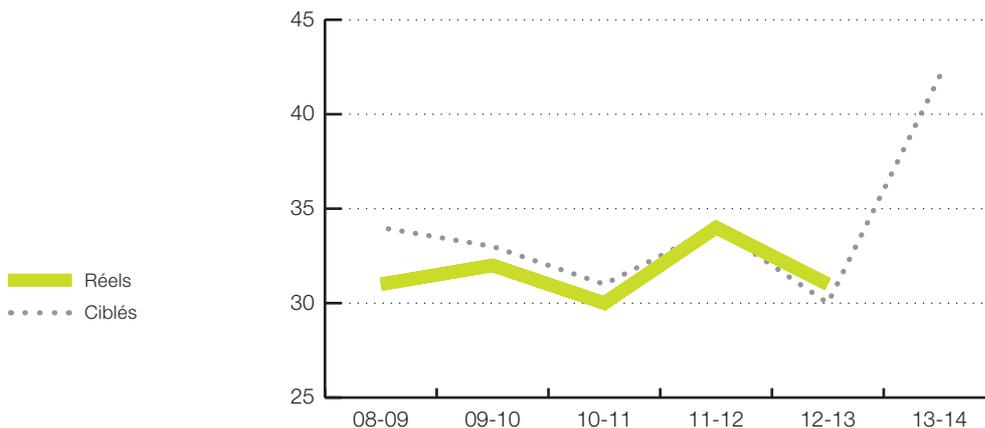
Avec plus de 5,7 millions de dollars, le marché des congrès a enregistré une baisse de 15,9 % en matière de revenus autonomes en 2012-2013, mais ce résultat demeure toutefois au-dessus des objectifs ciblés.

MARCHÉ DES CONGRÈS – REVENUS AUTONOMES AU PI² DE 2008-2009 À 2013-2014



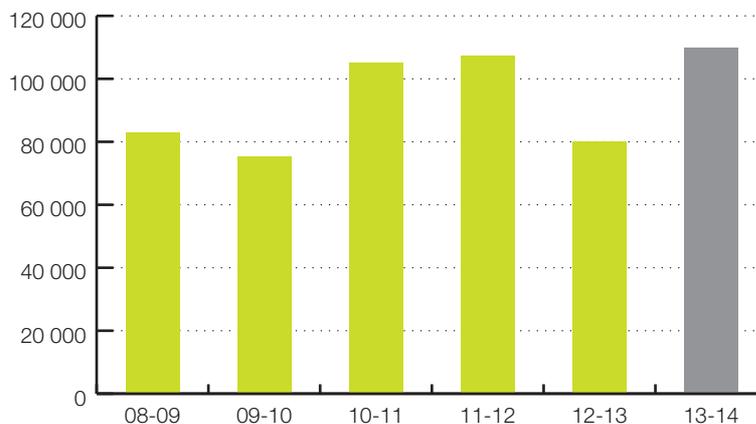
Les revenus autonomes au pied carré continuent leur croissance pour atteindre 0,3298 \$ en 2012-2013, ce qui représente une augmentation de 6,8 % par rapport à l'année précédente.

MARCHÉ DES CONGRÈS – NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2008-2009 À 2013-2014



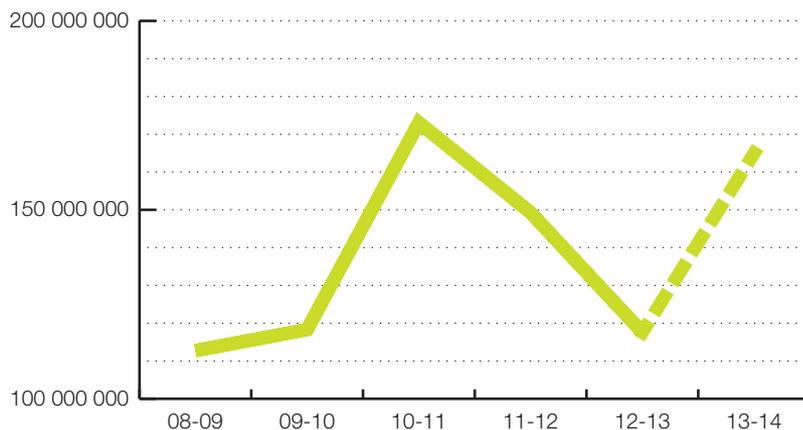
En 2012-2013, le Palais a accueilli 31 congrès, soit 3 congrès de moins qu'en 2011-2012. Ce résultat est lié à la baisse dans le nombre de réservations de congrès à la suite de la crise économique et financière de 2008.

MARCHÉ DES CONGRÈS – NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS DE 2008-2009 À 2013-2014



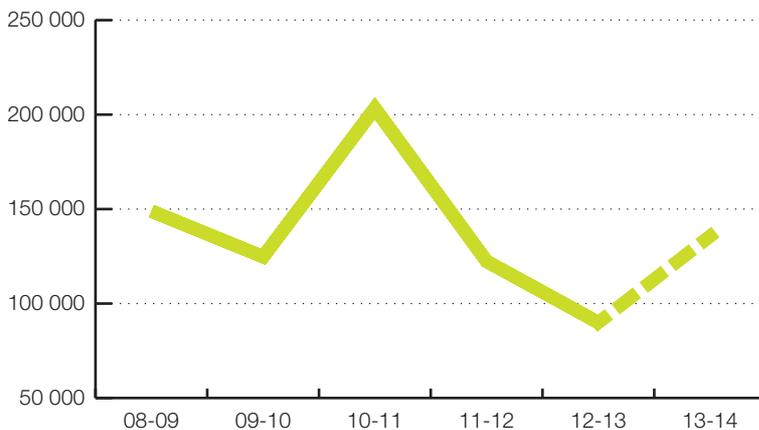
En lien direct avec la baisse dans le nombre de congrès tenus, le nombre de participants aux congrès enregistre également une baisse avec 79 920 participants en 2012-2013. Ceci représente une baisse de 25,6 % par rapport à l'année précédente.

MARCHÉ DES CONGRÈS – RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE 2008-2009 À 2013-2014



Le marché des congrès a généré des retombées économiques de 117,6 millions de dollars en 2012-2013, en baisse de 21,2 % par rapport à l'année précédente. Ce résultat découle de la baisse dans le nombre de congrès tenus cette année.

MARCHÉ DES CONGRÈS – NOMBRE TOTAL DE NUITÉES DE 2008-2009 À 2013-2014



En lien avec le nombre de participants, le nombre total de nuitées est de 89 940 en 2012-2013, en baisse de 26,5 % par rapport à 2011-2012.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS

45 ÉVÉNEMENTS

6,9 M\$ EN REVENUS AUTONOMES

404 867 PARTICIPANTS

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

Continuant sur sa lancée amorcée dans le cadre du *Plan stratégique 2010-2013*, le marché des expositions se développe sensiblement. Grâce à des alliances stratégiques avec des partenaires tant étrangers que locaux et à des campagnes de marketing relationnel qui ont remporté un tel succès qu'elles ont été primées sur la scène internationale, l'attrait du Palais sur le marché des expositions se fait sentir.

Les atouts du Palais en tant que centre de congrès sont indéniables et bien connus. Ne serait-ce que par son nom qui met en évidence le secteur des congrès, le lien entre le Palais et l'univers des expositions est cependant moins évident. Le défi aura été de faire connaître l'offre du Palais comme centre d'expositions aux espaces polyvalents auprès des organisateurs d'expositions.

Malgré une concurrence très forte, les expositions demeurent un marché stable, à forte contribution pour la Société.

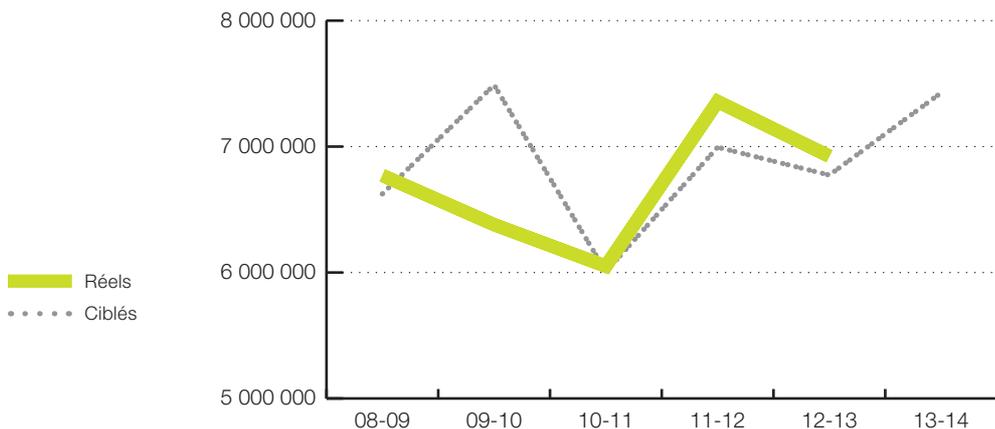
LES RÉSULTATS EN BREF

En 2012-2013, le marché des expositions a été en pleine croissance, enregistrant des hausses en nombre d'événements tenus (+ 4,7 %), en nombre de participants accueillis (+ 6,9 %) et en retombées économiques (+ 26,4 %).

Sur ce marché, le Palais a accueilli 45 événements cette année, soit 2 de plus qu'en 2011-2012, répartis en 26 expositions commerciales et 19 expositions publiques.

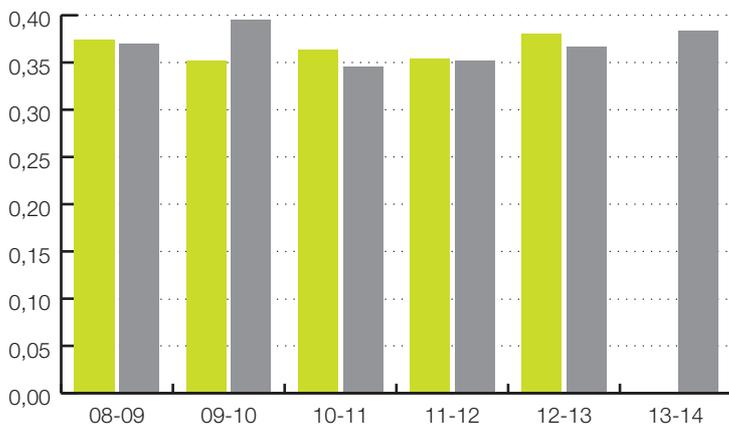
Fait important : les expositions commerciales ont contribué de façon importante aux retombées économiques avec plus de 64 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 26,4 % par rapport à l'année dernière.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – TOTAL DES REVENUS AUTONOMES DE 2008-2009 À 2013-2014



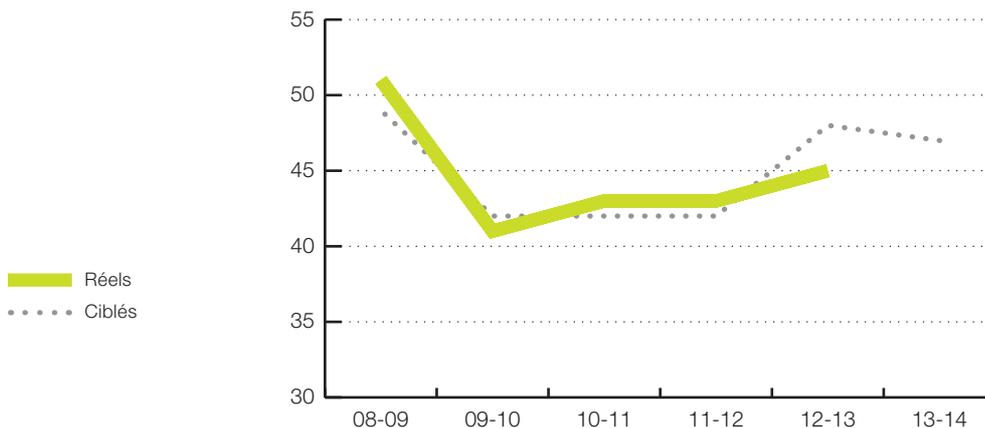
Le Palais a connu cette année une baisse de 5,9 % en matière de revenus autonomes sur ce marché.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – REVENUS AUTONOMES AU PI² DE 2008-2009 À 2013-2014



En 2012-2013, les revenus au pied carré générés par les expositions ont connu une hausse de 7,3 % par rapport à l'année précédente.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2008-2009 À 2013-2014



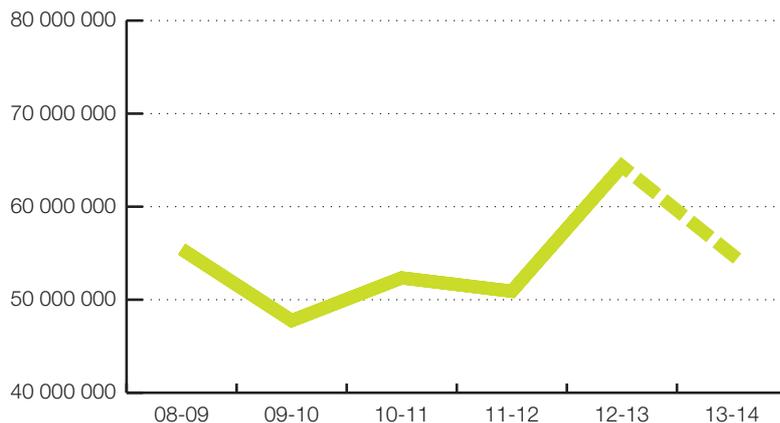
En 2012-2013, le Palais a été l'hôte de 45 expositions, soit 2 expositions de plus qu'en 2011-2012. Plus précisément, le Palais a accueilli 26 expositions commerciales cette année, ce qui représente 6 expositions commerciales de plus que l'année précédente.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS DE 2008-2009 À 2012-2013



Alors que le nombre de participants aux expositions demeurait relativement stable depuis 2008-2009, le Palais a dépassé cette année la barre symbolique des 400 000 participants, atteignant précisément le nombre de 404 867. Ce résultat constitue une hausse de 6,9 % par rapport à 2011-2012.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE 2008-2009 À 2013-2014



Les retombées économiques générées par les expositions ont fait un bond de 26,4 % en 2012-2013 par rapport à l'année précédente.





MARCHÉ DES CONFÉRENCES, DES RÉUNIONS ET DES GALAS

283 ÉVÉNEMENTS

5,2 M\$ EN REVENUS AUTONOMES

157 475 PARTICIPANTS

Les conférences et réunions sont des rassemblements de groupes 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 gala est une activité sociale organisée pour souligner une occasion marquante et qui comprend une prestation alimentaire : un banquet, une fête, une remise de diplômes ou de marques de reconnaissance, des présentations de nature artistique, sportive ou sociale.

Visant des groupes de plus de 800 personnes, le Palais déploie des actions sur ce marché en misant sur ses espaces distinctifs qui se prêtent à merveille à ce genre d'événement.

Poursuivant ses efforts amorcés dans le cadre de son *Plan stratégique 2010-2013*, la Société a mis sur pied une nouvelle approche basée sur des forfaits mettant en vedette des produits phares et s'est assurée de communiquer de façon régulière avec une clientèle ciblée.

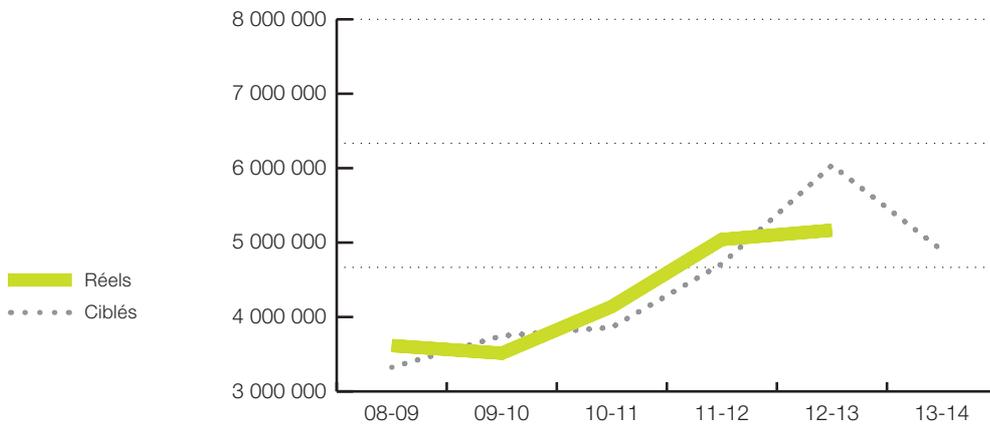
LES RÉSULTATS EN BREF

Bien qu'il ait connu une légère baisse en 2012-2013 en nombre d'événements, le marché des conférences, des réunions et des galas demeure stable.

En effet, il a accueilli 283 conférences, réunions et galas en 2012-2013, soit 8 de moins que l'année précédente. Les revenus autonomes associés à ce marché ont toutefois connu une progression de 2,5 % pour atteindre 5,2 millions de dollars. Les revenus autonomes au pied carré sont également en hausse de 4,7 %.

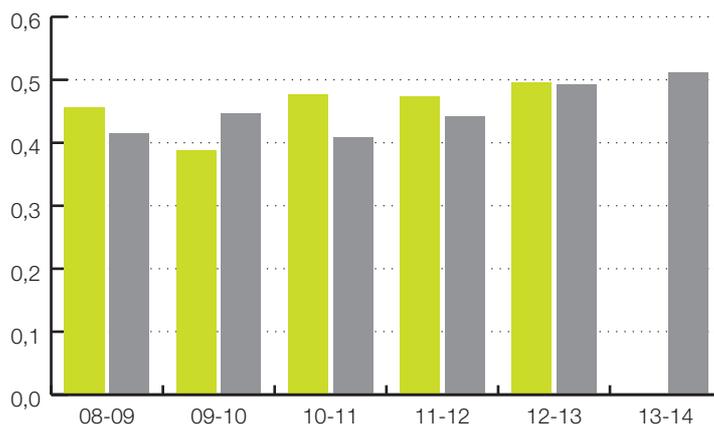


**MARCHÉ DES CONFÉRENCES, DES RÉUNIONS ET DES GALAS
TOTAL DES REVENUS AUTONOMES DE 2008-2009 À 2013-2014**



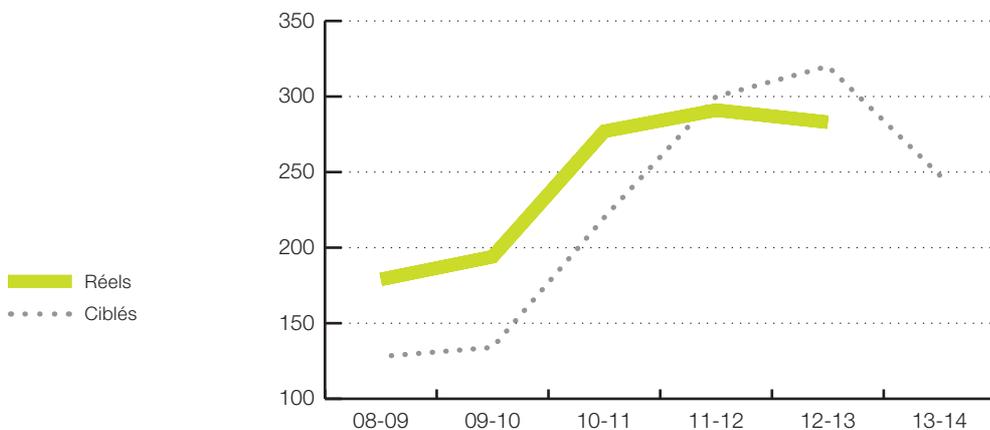
La hausse des revenus autonomes générés par ce marché se poursuit pour une troisième année consécutive pour atteindre 5,2 millions de dollars en 2012-2013, ce qui représente une hausse de 2,5 % par rapport à l'année précédente.

MARCHÉ DES CONFÉRENCES, DES RÉUNIONS ET DES GALAS REVENUS AUTONOMES AU PI² DE 2008-2009 À 2013-2014



Les revenus au pied carré générés par ce marché atteignent 0,4954 \$ en 2012-2013, en hausse de 4,7 % par rapport à l'année précédente.

MARCHÉ DES CONFÉRENCES, DES RÉUNIONS ET DES GALAS NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2008-2009 À 2013-2014



En 2012-2013, le nombre d'événements sur ce marché a enregistré une légère baisse de 2,7 %. Cette année, le Palais a accueilli 283 conférences, réunions et galas, soit 8 de moins qu'en 2011-2012.



La Coopérative est
la fierté
de ses 3 200 membres et 3 500 employés

The Cooperative is the pride and joy
of its 3,200 members and 3,500 employees



La Coopérative est
la fierté
de ses 3 200 membres et 3 500 employés

The Cooperative is the pride and joy
of its 3,200 members and 3,500 employees





LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'ENVIRONNEMENT

L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LA SOCIÉTÉ

ACTIONS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



L'ENGAGEMENT DE LA SOCIÉTÉ
ENVERS LE DÉVELOPPEMENT
DURABLE EST BIEN RÉEL, ET CE,
DEPUIS PLUS D'UNE DÉCENNIE
AVEC LA MISE EN ŒUVRE D'UNE
SÉRIE D'ACTIIONS VISANT À
ATTEINDRE ET MÊME SURPASSER
LES OBJECTIFS ÉNONCÉS
DANS SON *PLAN D'ACTION DE
DÉVELOPPEMENT DURABLE*.

DE PLUS, LE PALAIS MET TOUT
EN ŒUVRE AFIN D'ÊTRE L'UN DES
CHEFS DE FILE EN AMÉRIQUE DU
NORD DANS CE DOMAINE GRÂCE
À DE NOMBREUSES INITIATIVES
ENVIRONNEMENTALES.



L'ENVIRONNEMENT

Le *Plan d'action de développement durable 2011-2013* déployé par la Société est un guide qui lui permet de poursuivre sur sa lancée en menant de nombreux projets de front. Certains se sont déroulés sous les yeux des projecteurs, notamment le verdissement des toits, une réalisation qui a attiré l'attention de la communauté montréalaise.

CULTI-VERT : UN MODÈLE RÉUSSI D'AGRICULTURE URBAINE, DE SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ ET DE LUTTE CONTRE LES ÎLOTS DE CHALEUR

Culti-Vert, une initiative qui a permis de verdir près de 7 000 pi² des toits du Palais des congrès de Montréal, a fait un grand retour pour un deuxième été consécutif. En plus des sections de toits verts et des plantes grimpantes, le jardin potager présente cette année des nouveautés intéressantes, dont l'arrivée de trois ruches et de 50 000 abeilles italiennes. Un total de 50 bacs supplémentaires a également été ajouté au potager.

Cette addition a permis d'exploiter des thématiques spécifiques durant toute la saison estivale 2012. Ont été cultivées :

- des plantes tinctoriales, remises à un atelier d'artistes pour teindre des tissus ;
- des plantes médicinales, une matière première pour des apprentis herboristes ;
- des variétés rares, comme les concombres Lemon ou le melon de Montréal, dans une section réservée à la protection du patrimoine végétal.

Les 450 bacs de jardin potager déjà en place depuis 2011 ont continué à produire des fruits, légumes et fines herbes pour les partenaires du Palais dans ce projet : Capital Traiteur, fournisseur exclusif de services alimentaires au Palais, l'hôtel Intercontinental et son restaurant Osco ainsi que Crudessence, resto-traiteur végétalien. La contribution de ces partenaires en échange de la récolte a permis de financer une partie du projet.

Par ailleurs, afin de favoriser la pollinisation des plantes de Culti-Vert, trois ruches ont été installées en collaboration avec Miel Montréal. C'est ainsi que le travail des abeilles a favorisé la pollinisation et permis d'obtenir une récolte abondante, en plus de produire 60 kilos de miel. La sensibilisation à la biodiversité urbaine faisant partie intégrante de la démarche du toit potager et du plan de verdissement des toitures du Palais, les ruches ont représenté une nouvelle forme d'expérimentation fournissant par la même occasion un produit local de grande qualité.

À la suite de l'expérience vécue en 2011, une nouvelle formule a été adoptée afin que les dons de nourriture issus de Culti-Vert répondent encore plus adéquatement aux besoins des bénéficiaires. Ainsi, un jardin au profit de la communauté a été spécialement aménagé sur la Terrasse du Palais. Les responsables de La rue des femmes, organisme qui vient en aide à des femmes en état d'itinérance et en grande difficulté, ont ainsi pu choisir leurs légumes et fines herbes afin de les intégrer à leur menu.

Une dizaine d'employés du Palais ont également participé à un nouveau projet dans le cadre de Culti-Vert en inaugurant un potager communautaire sur le toit. Sous la supervision de l'horticulteur Antoine Trottier, de la pépinière Maynard-Trottier, les participants se sont initiés à l'agriculture urbaine en cultivant leur propre bac et en participant à des ateliers sur l'aménagement et l'entretien d'un jardin.

Rappelons que Culti-Vert a démarré grâce au soutien du volet santé du *Plan d'action sur les changements climatiques par la lutte aux îlots de chaleur urbains* du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et à la collaboration du Centre d'écologie urbaine de Montréal.

Compte tenu de son caractère novateur, le projet Culti-Vert a été valorisé dans les cahiers de candidature du Palais des congrès en vue de l'obtention de congrès d'envergure tant sur la scène canadienne que nord-américaine et internationale.

DES OBJECTIFS DURABLES AU BÉNÉFICE DE LA COMMUNAUTÉ

Les interventions réalisées dans le cadre de Culti-Vert visent notamment à :

- réduire les effets des îlots de chaleur urbaine et à améliorer la qualité de l'air dans le centre-ville de Montréal ;
- contribuer à faire la promotion internationale de Montréal comme ville engagée dans une démarche de développement durable ;
- encourager les intervenants du secteur privé à passer à l'action en matière de verdissement de leurs toits en créant un projet de démonstration à fort potentiel de déploiement sur les toits commerciaux et institutionnels de grands centres urbains ;
- assurer la pérennité du modèle de développement des toitures du Palais des congrès.

DES ACTIONS SIGNIFICATIVES

En plus des nouveautés dans le cadre de Culti-Vert, la Société a pris d'autres initiatives afin de concrétiser une fois de plus son engagement envers le développement durable, notamment par :

- la mise en place d'un deuxième compteur d'eau permettant de mesurer et de compiler la consommation en eau potable ;
- une nouvelle baisse de 5 % des matières résiduelles expédiées à l'enfouissement ;
- la poursuite de son programme d'économies d'énergie qui donne des résultats impressionnants ;
- la compilation de l'ensemble des émissions de carbone associées aux déplacements d'affaires du personnel du Palais ;
- la poursuite d'actions d'entraide au sein de la communauté.

LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE, UNE PRIORITÉ D'ANNÉE EN ANNÉE

Les excellents résultats obtenus en matière d'économies d'énergie en 2011-2012 ont permis à l'équipe du Palais de passer à la phase finale du programme d'investissement. L'année 2012-2013 a donc vu la conception d'un programme de modernisation de la ventilation dans les salles d'exposition qui permettra de réaliser des économies d'énergie additionnelles. La

UN GALA RECONNAISSANCE CERTIFIÉ ÉCORESPONSABLE NIVEAU 2

Après avoir obtenu le premier niveau de certification en 2011-2012, le Gala Reconnaissance 2012 a obtenu la certification de niveau 2 de la norme en gestion responsable d'événements du Bureau de normalisation du Québec (BNQ 9700-253) par le Conseil québécois des événements écoresponsables. L'obtention de cette certification démontre la capacité du Palais à organiser des événements intégrant les principes de développement durable.

Le taux de valorisation des matières résiduelles a atteint 84 % à cette occasion. Dans le contexte où neuf restaurateurs et un traiteur ont participé à la symphonie gastronomique, cet exploit a exigé des efforts de communication et un engagement réel de l'ensemble des équipes.

mise en œuvre de ce projet est prévue en 2013-2014.

Par ailleurs, les économies d'énergie ont continué de progresser, enregistrant une nouvelle réduction de 4,9 % par rapport à l'année précédente, ce qui a permis à la Société d'atteindre la cible de réduction de 7 % qu'elle s'était fixée en 2011.

LES MATIÈRES RÉSIDUELLES

Le taux de diversion, qui représente le pourcentage de matières résiduelles détournées de l'enfouissement, s'est amélioré de 5 % en 2012-2013, atteignant ainsi 40 % pour l'exercice. Les résultats sont éloquentes dans tous les types de récupération :

- La récupération du plastique, du verre et du métal a connu une augmentation de 44 %, passant de près de 46 tonnes métriques (TM) l'année dernière à 65,8 TM cette année.
- Le compost, quant à lui, a enregistré une hausse de 64 %, passant de 23,4 TM l'année dernière à 38,3 TM cette année.

Gala Reconnaissance 2012



Par ailleurs, les politiques de récupération des matières résiduelles adoptées par la Société ont permis de détourner plus de 40 TM d'acier à l'occasion d'un projet de remplacement des plaques de caniveaux et 4 TM de papier dans une activité de déchiquetage des dossiers archivés.

UN NOUVEAU CHAPITRE DANS LA TENUE D'ÉVÉNEMENTS ÉCORESPONSABLES

Bien que le simple fait de tenir un événement au Palais constitue en soi une démarche écoresponsable, le Palais a décidé en 2012-2013 de clarifier sa façon de comptabiliser les démarches de ses clients en ce sens. En effet, le Palais a choisi de distinguer un engagement réel d'écoresponsabilité d'un simple geste écoresponsable. Le bilan écoresponsable de la Société en 2012-2013 se résume ainsi :

- 100 % des matières résiduelles sont compostées en cuisine.
- 18 % des clients du Palais se sont engagés dans une démarche active écoresponsable.
- Une démarche de gestion des matières résiduelles a été entreprise de façon systématique auprès des exposants participant à des événements.

LA SOCIÉTÉ SALUE LES EFFORTS DE SES CLIENTS ENGAGÉS SUR LA VOIE DE L'ÉCORESPONSABILITÉ

Douze événements tenus au Palais en 2012-2013 ont comptabilisé leurs efforts en matière d'écoresponsabilité. Les événements ayant manifesté un engagement complet ont obtenu des résultats extraordinaires, de l'ordre de plus de 80 % de matières résiduelles détournées de l'enfouissement. Bravo à nos clients pour ces 12 événements qui dorénavant font office de modèles !

- San-Tech 2012
- International Polar Year 2012 Conference
- Rencontres des employés du Palais des congrès de Montréal, mai 2012 et février 2013
- Gambero Rosso, 3^e édition
- 2012 Goldschmidt Conference
- Informatique-Santé, 2012
- La Grande Dégustation de Montréal 2012
- Gala Reconnaissance du Palais des congrès de Montréal 2012
- Salon International de l'Auto de Montréal 2012
- EXPO Manger Santé et Vivre Vert 2013
- Americana 2013



L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LA SOCIÉTÉ

**ACTEUR DE PREMIER PLAN
DANS LA COMMUNAUTÉ,
LA SOCIÉTÉ POURSUIT CHAQUE
ANNÉE UNE SÉRIE D' ACTIONS
CONTRIBUANT AU MIEUX-ÊTRE
DE LA COLLECTIVITÉ.**

Elle encourage notamment son personnel à participer à des activités de collecte de fonds comme la campagne Entraide et vient en aide à des groupes communautaires à l'aide d'activités ponctuelles et des dons de matériel récupéré et de nourriture intouchée. De plus, la Société du Palais des congrès s'est engagée, depuis plusieurs années, à mettre l'accent sur l'aide à l'itinérance au moyen d'actions communautaires concrètes. Ainsi, conscient de l'importance de son environnement social, le Palais continue d'être l'un des chefs de file dans le domaine du développement durable au Québec.

JOURNÉE COUP DE POUCE

Trente-huit employés du Palais des congrès de Montréal ont participé le 12 juin 2012 à la cinquième édition de la Journée Coup de Pouce, une journée d'entraide visant à soutenir des organismes montréalais. Les participants ont alors pris conscience des enjeux relatifs à l'itinérance, à la jeunesse et à l'environnement urbain en contribuant concrètement aux activités de divers organismes grâce à la collaboration de la Société de développement social de Ville-Marie. Cinq organismes ont bénéficié d'un coup de pouce de la part des participants enthousiastes.

- **Les Amis de la montagne**: fondé en 1986, l'organisme les Amis de la montagne a pour mission de protéger et de mettre en valeur le Mont-Royal en privilégiant l'engagement de la collectivité et l'éducation à l'environnement.
- **Éco-quartier Peter McGill**: créé en 1995 par la Ville de Montréal, Éco-quartier est un programme d'action, d'initiative, de sensibilisation et de responsabilisation environnementale visant à inciter les Montréalais à améliorer la qualité de leurs milieux de vie.
- **Spectre de rue**: cet organisme travaille à prévenir et à réduire la propagation de diverses maladies auprès de personnes itinérantes ou marginalisées.
- **Mission Bon Accueil**: la Mission a pour mandat de procurer aide, espoir et compassion aux familles et aux individus de toutes origines et de toutes croyances souffrant de pauvreté, d'insécurité alimentaire, d'exclusion sociale et de solitude.
- **En Marge 12-17**: s'adressant aux personnes marginalisées âgées de 12 à 17 ans, l'organisme les oriente et les valorise afin qu'elles réalisent leur plein potentiel et qu'elles créent des ponts entre elles, leur famille et le reste de la société.

En plus de constituer un événement mobilisateur pour les employés, la Journée Coup de pouce met à profit les compétences du personnel en privilégiant un contact direct avec les intervenants et les bénéficiaires d'organismes communautaires reconnus.

COLLECTE DE VÊTEMENTS

L'hiver dernier, les employés du Palais ont fait preuve d'une grande générosité en faisant un don de quelque 75 kilos de vêtements à la Société de développement social de Ville-Marie à des fins de redistribution aux organismes en contact avec des personnes dans le besoin.

CAMPAGNE ENTRAIDE

Grâce au dynamisme des organisateurs, la campagne Entraide a obtenu des résultats exceptionnels cette année, totalisant 8 183 \$, soit près de 34 % de plus que l'année précédente. Une soirée de collecte de fonds, la Tombola HAHA!, a d'ailleurs remporté un vif succès auprès de tous les employés.

HEURE DE LA TERRE

Chaque année à l'Heure de la Terre, le Palais des congrès éteint son enseigne lumineuse et tout l'éclairage des bureaux administratifs et des espaces libres pour appuyer l'initiative du World Wide Fund du Canada (WWF-Canada).

MAISON DU PÈRE

Tous les surplus alimentaires admissibles générés par Capital Traiteur, le fournisseur exclusif du Palais, sont remis à la Maison du Père dont la mission est d'aider les hommes qui souhaitent se sortir de l'itinérance.



REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 1

MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE CONCEPT ET LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE, 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

OBJECTIF 1 (2011-2013) : FAIRE CONNAÎTRE LA NATURE ET LA PORTÉE DU CONCEPT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DES SEIZE PRINCIPES S'Y RATTACHANT.

	GESTES	SUIVIS
ACTION 1 (2011-2013) Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du <i>Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'Administration publique.</i>	1. Faire l'inventaire des outils de communication et des formations offertes par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP).	L'officier et le coordonnateur développement durable y ont accès et les outils sont connus.
	2. Faire un plan d'action avec échéancier des gestes en intégrant les outils formels (MDDEP) et fonctionnels (Palais)	Complété et utilisé.
	3. S'assurer de l'arrimage des gestes avec le programme de formation du Palais.	En cours.
	4. Développer un branding « Plan d'action de développement durable » à utiliser dans les activités et communications.	Complété.
	5. Réaliser les activités.	En continu.
	6. Créer un manuel d'initiation au développement durable pour les nouveaux employés.	En cours.
	7. Évaluer notre positionnement selon la nouvelle norme du BNQ pour l'application des principes de développement durable.	Complété.
	8. Donner une formation sur la prise en compte des principes de développement durable dans les opérations du Palais des congrès.	À venir.
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEURS Nombre d'employés touchés par les activités de sensibilisation au développement durable. Nombre d'employés touchés par les activités de formation au développement durable.	
	CIBLES 100 % du personnel permanent sensibilisés d'ici 2011 (personnel de l'administration publique). 50 % formés d'ici 2013 (auront une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités normales).	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2012-2013	La première cible concernant le personnel permanent à sensibiliser a été atteinte au cours du plan d'action 2008-2011. Dans le présent plan d'action (2011-2013), la cible concernait la formation aux principes de développement durable, laquelle n'a pu être atteinte.	



OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 3

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

OBJECTIF ORGANISATIONNEL**OBJECTIF 2 (2011-2013) : PROMOUVOIR LES MEILLEURES PRATIQUES D'ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS ÉCORESponsables.**

	GESTES	SUIVIS
Action 2.1 (2011-2013) Mettre en œuvre un programme d'événements écoresponsables incorporant les meilleures pratiques.	2.1.1 Compléter une entente de partenariat pour l'application et la mise en marché du programme d'événement écoresponsable.	Complétée.
	2.1.2 Compléter le programme.	Complété.
	2.1.3 Commercialisation et promotion.	En continu.
	2.1.4 Application de la charte du Palais en écoresponsabilisation des événements.	Abandonné.
Action 2.2 (2011-2013) Assurer une veille et une analyse des meilleures pratiques de gestion d'événements écoresponsables.	2.2.1 Revoir le programme en incorporant la norme BNQ.	Complété.
	2.2.2 Revoir le programme en fonction des normes ASTM et ISO.	Une veille se fait en continu pour revoir le programme selon les meilleures pratiques. Un geste important a été fait pour adapter le programme aux expositions.
	2.2.3 Assurer une veille concurrentielle sur la gestion des événements écoresponsables.	En continu.
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR (ACTION 2.1) : Taux de réalisation du programme et du plan de promotion. CIBLE : 100 % du programme complété en mars 2012. INDICATEUR (ACTION 2.2) : Nombre de révision de notre programme. CIBLE : 1 révision /an.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2012-2013	ACTION 2.1 COMPLÉTÉE EN 2011-2012. Compte tenu des efforts déployés pour adapter le programme aux expositions, la cible de l'action 2.2 est considérée atteinte.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 4

POUR SUIVRE LE DÉVELOPPEMENT ET LA PROMOTION D'UNE CULTURE DE PRÉVENTION ET ÉTABLIR DES CONDITIONS FAVORABLES À LA SANTÉ, À LA SÉCURITÉ ET À L'ENVIRONNEMENT.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL**OBJECTIF 3 (2011-2013) : MIEUX STRUCTURER L'APPROCHE ET LES INTERVENTIONS LIÉES À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL (SST).**

	GESTES	SUIVIS
Action 3 (2011-2013) Mieux structurer l'approche et les interventions liées à la santé et à la sécurité au travail.	1. Produire un programme de prévention en SST	Toutes les activités sont en préparation ou en cours de réalisation.
	2. Approbation du programme.	Le nouveau programme a été complété et approuvé.
	3. Plan d'action incluant des activités communes de prévention avec les sous-traitants et partenaires.	Le plan d'action et les activités communes avec nos sous-traitants et partenaires n'ont pas été réalisés.
	4. Réaliser les activités.	
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEURS : Pourcentage d'avancement du plan de mise en œuvre de la nouvelle approche en SST. CIBLES : 100 % de la nouvelle approche documentée en mars 2012. 50 % de la mise en œuvre de la nouvelle approche complétée en mars 2013.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2012-2013	Action à poursuivre : Avec un nouveau programme en SST, il sera possible de mettre en œuvre des activités communes et d'harmoniser les pratiques avec nos sous-traitants et partenaires au cours du prochain plan d'action.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 6

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

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF 4 (2011-2013) : FAVORISER L'ADOPTION DE PRATIQUES ÉCORESPONSABLES DANS LES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES DE GESTION AU PALAIS DES CONGRÈS.

	GESTES	SUIVIS
Action 4.1 (2011-2013) Mettre en œuvre des pratiques et des activités correspondant aux dispositions de la <i>Politique pour un gouvernement écoresponsable</i> .	1. Compléter notre système de gestion environnementale (SGE).	Complété et soumis pour adoption.
	2. Définir le plan d'action du SGE.	Planifié.
	3. Orienter nos actions organisationnelles afin d'atteindre les objectifs du programme <i>Économiser l'énergie</i> .	À faire.
	4. Orienter nos actions organisationnelles afin d'atteindre les objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'approvisionnement écoresponsable.	À faire.
Action 4.2 (2011-2013) Planifier et mettre en œuvre une stratégie écoresponsable liée à l'utilisation et à la valorisation des toits du Palais des congrès	1. Faire un plan d'action pour les années 2012 et 2013 en incluant la croissance et la continuité du projet Culti-Vert.	À compléter en 2013.
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR 4.1 : État d'avancement de la mise en œuvre du système de gestion environnementale. CIBLE : Deux nouvelles initiatives par année. INDICATEUR 4.2 : Pourcentage de réalisation de la planification. Pourcentage de réalisation des concepts retenus.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2012-2013	Malgré le fait que notre SGE n'ait pas encore été adopté officiellement, plusieurs gestes pour réduire l'impact environnemental de la Société sont faits chaque année. Notre progression dans la gestion des matières résiduelles et des mesures d'économie d'énergie en sont de beaux exemples. La réussite du projet Culti-Vert à l'été 2011 s'est répétée en 2012. Les nouvelles initiatives et la continuité du projet Culti-Vert ont été à nouveau un grand succès. Une initiative de sensibilisation de nos employés à la culture urbaine en pot a été organisée sur nos toits. La cible de l'action 4.2 a été atteinte.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 7

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

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF 5 (2011-2013) : SOUTENIR L'APPROCHE ET LES OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES RESSOURCES LIÉS À NOTRE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE BOMA BEST ACTUELLE ET LEED À VENIR.

	GESTES	SUIVIS
Action 5.1 (2011-2013) Mettre en œuvre les actions nécessaires à l'obtention de la certification LEED BE E&E.	1. Réaliser un audit de qualification pour la certification LEED.	L'audit a été complété.
	2. Définir nos objectifs et le plan d'action.	Préparation du plan d'action et des objectifs à atteindre.
	3. Mettre en œuvre les mesures nécessaires à l'obtention de la certification.	La mise en œuvre des mesures nécessaires à l'obtention de la certification LEED est en attente puisque les conditions préalables ne peuvent pas être remplies. Le ratio de consommation électricité/gaz est trop élevé.
Action 5.2 (2011-2013) Mettre en œuvre les mesures de réduction d'énergie et s'assurer de la pérennité de ces dernières.	1. Compléter les phases 2 et 3 du projet majeur.	Les phases 2 et 3 sont complétées.
	2. Compléter la phase 4 du projet majeur.	La phase 4 est en cours.
	3. Maintenir notre groupe de travail en économie d'énergie.	Le groupe de travail est toujours actif.
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR ACTION 5.1 : Nombre de conditions préalables et de crédits atteignables. CIBLE : Nombre de points nécessaires à l'obtention de la certification de base pour mars 2013. INDICATEUR ACTION 5.2 : Pourcentage d'économies d'énergie réalisées par rapport à mars 2011. CIBLE : 7 % d'ici mars 2013.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2012-2013	L'audit de qualification a été complété. La condition préalable concernant l'énergie est encore hors d'atteinte sans l'intervention du Conseil du bâtiment durable du Canada pour permettre d'adapter ce critère à notre profil de consommation. La cible de 7 % d'économies d'énergie associée à l'action 5.2 a été atteinte.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 10

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

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF 6 (2011-2013) : FOURNIR LES OUTILS ET LE SOUTIEN NÉCESSAIRES AUX FOURNISSEURS OFFICIELS ET AUX SOUS-TRAITANTS AFIN QU'ILS PUISSENT SOUTENIR L'ÉCORESPONSABILITÉ DES ÉVÉNEMENTS.

	GESTES	SUIVIS
Action 6 (2011-2013) Fournir les outils et le soutien nécessaires aux fournisseurs et sous-traitants pour développer l'écoresponsabilité des événements.	1. Consolider les actions des fournisseurs en lien avec notre programme d'écoresponsabilisation des événements.	Des fournisseurs participent activement à notre programme de gestion responsable d'événement. Un processus d'amélioration continue des actions est en cours auprès des fournisseurs.
	2. Réaliser un audit des gestes et actions de nos fournisseurs en ce qui touche le respect des normes ASTM et BNQ.	Complété pour la norme BNQ. La norme ASTM a été publiée mais il n'y a pas eu d'arrimage avec les gestes et actions de nos fournisseurs.
	3. Définir les gestes et actions à planifier avec les sous-traitants pour bonifier le programme pour l'année suivante.	Planifié pour BNQ, à venir pour ASTM et pour ISO.
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR : Nombre de fournisseurs et de sous-traitants actifs dans l'écoresponsabilisation des événements. CIBLE : 100 % des fournisseurs actifs dans l'écoresponsabilisation des événements.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2012-2013	La cible est atteinte pour les normes en gestion responsable d'événement du BNQ. Pour les autres normes, notre partenaire s'y engagera.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 23

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

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF 7 (2011-2013) : S'ENGAGER AUPRÈS DE NOS PARTENAIRES POUR ASSURER LA PÉRENNITÉ DES PLANS D'ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE.

	GESTES	SUIVIS
Action 7.1 (2011-2013) Contribuer à la mise en œuvre du plan d'action environnemental de l'industrie touristique montréalaise en collaboration avec Tourisme Montréal.	1. Se donner un outil de suivi de notre contribution.	Les rencontres sont comptabilisées.
	2. Participer aux réunions de coordination du Plan.	Des représentants du Palais participent aux rencontres du Comité vert et du sous-comité « congrès ».
	3. Déterminer nos champs de collaboration et inscrire nos actions à réaliser dans nos plans.	À déterminer.
	4. Collaborer à la mise en œuvre des gestes priorisés.	La Société collabore activement, mais les gestes ne sont pas définis spécifiquement.
Action 7.2 (2011-2013) Contribuer à la mise en œuvre du plan d'action de développement durable de la Ville de Montréal.	1. S'inscrire comme partenaire du Plan de développement durable de la collectivité montréalaise.	La Société s'est inscrite en décembre 2011.
	2. Définir nos gestes croisés en lien avec ce plan et notre système de gestion environnementale.	Complété.
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR 7.1 : Nombre d'heures consacrées. CIBLE : 10 heures/an. INDICATEUR 7.2 : Nombre de gestes réalisés. CIBLE : Atteindre le nombre de gestes requis pour être et demeurer partenaire.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2012-2013	Les cibles annuelles ont été atteintes.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 24

ACCROÎTRE L'ENGAGEMENT DES CITOYENS DANS LEUR COMMUNAUTÉ.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF 8 (2011-2013) : FAVORISER LES ACTIVITÉS QUI PERMETTENT AUX EMPLOYÉS DE DÉVELOPPER UNE CULTURE D'ENTRAIDE ET DE S'IMPLIQUER DANS LEUR MILIEU.

	GESTES	SUIVIS
Action 8 (2011-2013) Maintenir et développer des activités d'entraide sociale avec nos employés et ceux de nos fournisseurs officiels et sous-traitants.	1. Se doter d'un outil de mesure.	Mesuré.
	2. Mettre en œuvre l'événement communautaire Coup de Pouce.	Complété.
	3. Mettre en œuvre Entraide.	Complété.
	4. Mettre en œuvre les actions liées à Entraide.	Complété.
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR : Nombre d'activités et taux de participation. CIBLE : Tenir 3 activités par année avec plus de 25 % de participation.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2012-2013	L'action se poursuit en continu. La culture s'installe par la persévérance dans l'action. La récurrence de l'action est essentielle au développement de la culture d'entraide.	



OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 28

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

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF 9 (2011-2013) : INCLURE LES PROGRAMMES DE FORMATION DE NOS SOUS-TRAITANTS À LA PROGRAMMATION GLOBALE DE FORMATION POUR L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA RELÈVE.

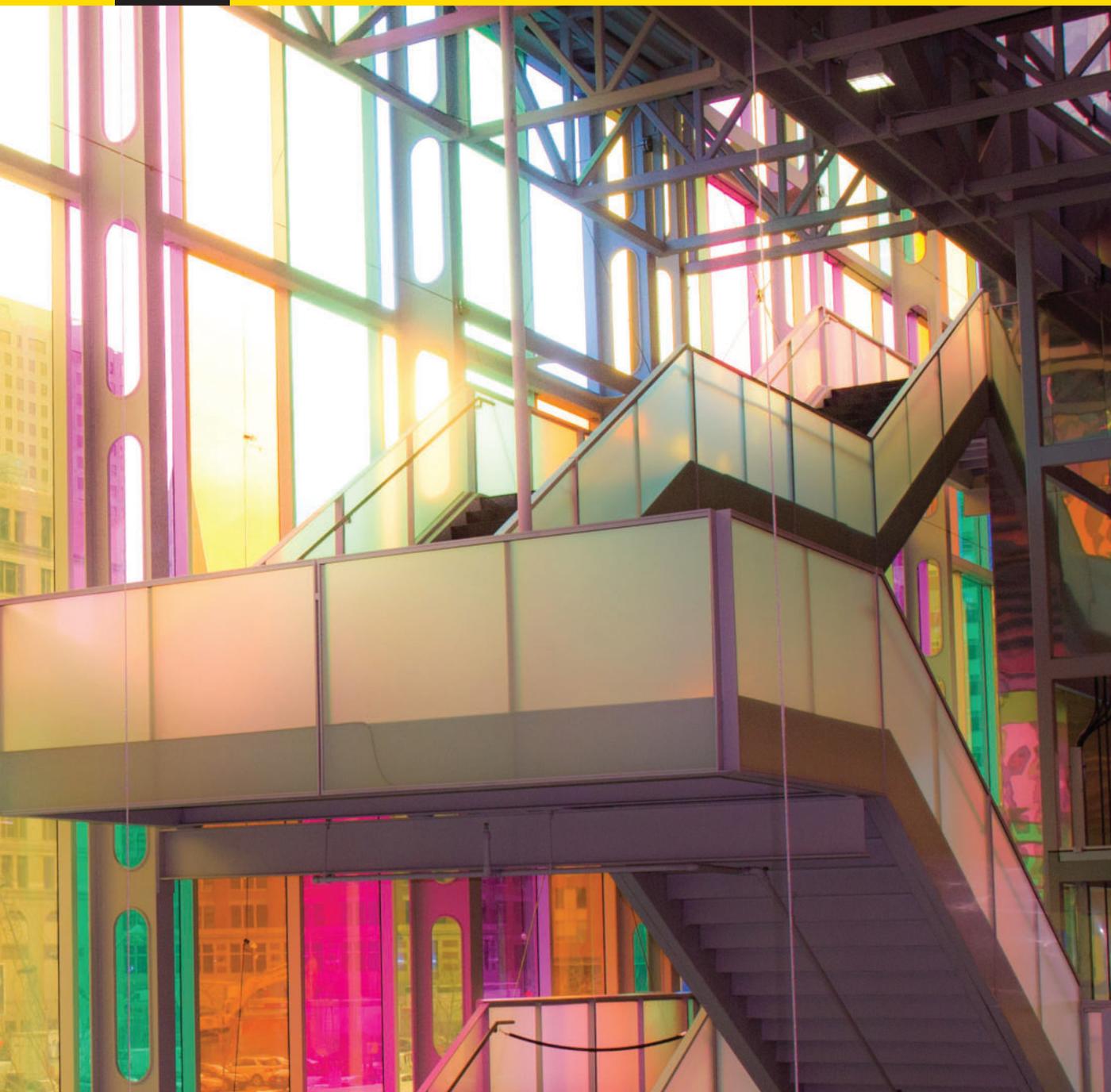
	GESTES	SUIVIS
Action 9 (2011-2013) Inclure les programmes de formation de nos sous-traitants à la programmation globale de formation pour l'amélioration continue et la relève.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cibler les formations utiles aux sous-traitants selon les besoins du Palais. 2. Réaliser des activités communes de formation. 3. Arrimer les formations du Palais aux programmes de formation des sous-traitants. 	<p>Les champs de formation communs ont été cernés.</p> <p>En continu.</p> <p>En cours.</p>
CIBLES ET INDICATEURS	<p>INDICATEUR : Nombre de fournisseurs ayant intégré leur programme de formation à celui du Palais.</p> <p>CIBLE : 66 % des fournisseurs d'ici mars 2013.</p>	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2012-2013	<p>La cible n'a pas été atteinte, l'action se poursuivra.</p>	

OBJECTIFS NON RETENUS

OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX NON RETENUS	JUSTIFICATIONS
2. Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.	Ces objectifs gouvernementaux ne correspondent pas au champ habituel d'intervention de l'organisation. Le Plan d'action ne précise donc pas d'action spécifique en ce sens.
9. Appliquer davantage d'écoconditionnalités et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.	
13. Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.	
15. Accroître le niveau de vie.	
18. Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.	
19. Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.	
20. Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.	
22. Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.	
25. Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.	
27. Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.	
5. Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.	Ces objectifs gouvernementaux ne relèvent pas des compétences (responsabilités) dévolues à l'organisation. Nous n'avons donc pas prévu que des actions spécifiques soient entreprises à cet effet dans notre <i>Plan d'action de développement durable</i> .
21. Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.	
26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.	
29. Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.	
12. Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.	Les efforts de la Société favorisant l'organisation d'événements écoresponsables contribuent indirectement à l'atteinte de cet objectif gouvernemental. Le Plan d'action ne présente donc pas d'action spécifique additionnelle.
14. Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.	Les conditions de travail en vigueur à la Société énoncent déjà comment l'organisation concourt à l'atteinte de cet objectif gouvernemental.
17. Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.	Les efforts réalisés par la Société pour augmenter ses revenus autonomes contribuent indirectement à l'atteinte de cet objectif gouvernemental. Le Plan d'action ne présente donc pas d'action spécifique additionnelle.
11. Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.	Les ressources financières et humaines requises pour contribuer à ces objectifs gouvernementaux seront utilisées de façon plus efficiente dans la réalisation des autres priorités de l'organisation ou des autres actions du Plan d'action. Le Plan d'action ne présente donc pas d'action s'y rapportant.
16. Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.	



**AUTRES EXIGENCES
LÉGALES**





Evénements à venir au Palais

2013-2014

Evénements à venir au Palais

2013-2014

Evénements à venir au Palais

2013-2014

Site

Site

Bienvenue à l'...

Sally...

Muriel...

Marie-Françoise...

Quint...

WSSF 2013

2

Place Riopelle

Place-d'Armes

SERVICES
BOUTIQUES
RESTOS
CAFÉ

→

↓ 220d,e

EM-19

EM-18

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.

Au cours de la dernière année, elle a été modifiée afin de préciser que la Société entend promouvoir l'utilisation du français par sa clientèle dans l'affichage extérieur lors d'événements ouverts à un public international ou provenant en majorité de l'extérieur du Québec ou lors d'événements destinés à un public spécialisé ou à un groupe restreint de personnes.

Finalement, le comité permanent de la politique linguistique de la Société veille à l'application de la politique et à la sensibilisation des employés à ce sujet. Dans l'ensemble, la politique est respectée et les employés privilégient l'usage du français dans leurs communications.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours de l'année, il y a eu une demande d'accès à l'information qui a été traitée dans les 20 jours, comme prévu par la loi. Les documents demandés concernaient les coûts d'aménagement et d'exploitation du système de téléprésence du Palais des congrès et les statistiques d'utilisation de l'appareil. Les demandes d'accès à l'information peuvent être faites en ligne à partir du site web congresmtl.com conformément au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

La Société 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 2013, aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'est survenue.

MESURES PRISES POUR RÉPONDRE AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Aucune recommandation n'a été émise par le Vérificateur général du Québec à la suite de l'audit des états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2012.

FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La *Politique de financement des services publics* vise par de meilleures pratiques tarifaires à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à assurer la transparence et la reddition de comptes du processus tarifaire.

Conformément à cette politique, les ministères et organismes sont tenus à une reddition de comptes sur la tarification des biens et des services qu'ils fournissent à la population et aux entreprises.

Le tableau ci-après présente les renseignements exigés pour satisfaire à la politique en vigueur.

REDDITION DE COMPTES SUR LA TARIFICATION

Catégories de revenus	Méthode de fixation des tarifs	Date de la dernière révision tarifaire	Modes d'indexation des tarifs
Location d'espaces	Valeur marchande	1 ^{er} janvier 2013	IPC
Redevances	Valeur marchande	1 ^{er} avril 2012	Entente contractuelle
Services auxiliaires	Valeur marchande	1 ^{er} avril 2012	Variable
Stationnement	Valeur marchande	1 ^{er} avril 2012	Variable
Location de locaux	Valeur marchande	selon le bail	IPC

Catégories de revenus	Revenus	Frais	Niveau de financement	% atteint	% visé
Location d'espaces	7 336 896 \$	11 530 069 \$	(4 193 173) \$	64 %	68 %
Redevances	4 596 165 \$	4 255 784 \$	340 381 \$	108 %	102 %
Services auxiliaires	5 291 565 \$	5 102 719 \$	188 846 \$	104 %	95 %
Stationnement	1 175 421 \$	1 178 091 \$	(2 670) \$	100 %	105 %
Location de locaux	990 837 \$	967 143 \$	23 694 \$	102 %	101 %
Sous-total	19 390 884 \$	23 033 806 \$	(3 642 922)	84 %	84 %
Revenus provenant d'une autre source que la tarification	Revenus	Frais	Niveau de financement		
Location à titre gratuit	823 238 \$	0 \$	823 238 \$		
Subvention du gouvernement du Québec					
De fonctionnement	28 151 358 \$	0 \$	28 151 358 \$		
Relative au remboursement de la dette à long terme	10 800 202 \$	0 \$	10 800 202 \$		
Relative aux immobilisations	1 151 290 \$	0 \$	1 151 290 \$		
Virement des contributions reportées	31 736 \$		31 736 \$		
Intérêts	338 579 \$	0 \$	338 579 \$		
Sous-total	41 296 402	0	41 296 402		
Coûts non liés à la prestation de produits ou services	Revenus	Frais	Niveau de financement		
Perte sur location à titre gratuit	0 \$	823 238 \$	(823 238) \$		
Taxes municipales et scolaires	0 \$	14 280 929 \$	(14 280 929) \$		
Intérêts sur la dette à long terme	0 \$	12 037 596 \$	(12 037 596) \$		
Maintien des actifs	0 \$	903 832 \$	(903 832) \$		
Amortissement des immobilisations corporelles	0 \$	10 474 918 \$	(10 474 918) \$		
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	0 \$	30 978 \$	(30 978) \$		
Sous-total	0 \$	38 551 491 \$	(38 551 491) \$		
TOTAL DES REVENUS ET DÉPENSES	60 687 286 \$	61 585 297 \$	(898 011) \$		

FAITS SAILLANTS

- Le niveau de financement global s'établit à 84 % pour 2012-2013 et correspond au niveau de financement ciblé. Cette performance s'explique par la combinaison d'un dépassement de 1,2 % des revenus ciblés et d'une légère augmentation des coûts de 0,4 % par rapport à la cible.
- 16 % des coûts liés à une source de tarification sont subventionnés par le gouvernement.
- 100 % du coût des taxes municipales et scolaires sont subventionnés par le gouvernement.
- 100 % du coût du service de la dette sont subventionnés par le gouvernement.
- 100 % du coût du maintien des actifs sont subventionnés par le gouvernement.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'année 2012-2013 aura été déterminante pour la Société sur le plan des ressources informationnelles. Un investissement majeur de près de 5 M\$, dirigé de main de maître par la Direction de la production, a servi à mettre à jour l'ensemble de l'infrastructure réseau du Palais des congrès afin, entre autres, d'offrir à nos clientèles un service Internet filaire et sans fil robuste et performant ainsi qu'une nouvelle signalisation dynamique moderne et efficace.

De plus, compte tenu de l'importance des ressources informationnelles sur la prestation de services et l'efficacité de l'organisation, une nouvelle direction a été créée au sein de la Société pour améliorer la gestion de celles-ci en regroupant l'expertise en la matière et en redéfinissant les rôles et responsabilités de tous les intervenants. La Direction des technologies de l'information verra à l'optimisation des ressources informationnelles de la Société et soutiendra l'organisation dans la réalisation de sa mission.

Les tableaux suivants font état des activités d'encadrement, de continuité ainsi que des projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2012-2013.

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2012-2013

Description	Dépenses et investissements prévus (en milliers de \$)	Dépenses et investissements réels (en milliers de \$)	Explication sommaire des écarts
Activités d'encadrement	100,0	100,0	
Activités de continuité	1 473,5	1 555,7	Dépassement de 5,6 % : coûts non récurrents liés à la création de la Direction des TI.
Projets	6 887,6	5 237,0	Économie de 24 % : délai dans la livraison de certains projets, sans impact sur les coûts.
Total	8 461,1	6 892,7	

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Mise à niveau de l'infrastructure réseau	90 %	Le projet comportait plusieurs composantes. Les deux dernières seront complétées en 2013, soit le déploiement d'un portail de commerce électronique et d'une application mobile à l'usage de nos clients.
Réseau sans fil extérieur (zone d'accès public)	60 %	La finalisation des ententes pour l'installation des antennes requises pour le déploiement du réseau est plus longue que prévu.
Achat et implantation d'un logiciel de gestion des ressources humaines	60 %	Le projet suit son cours et sera complété en 2013.
Achat et implantation d'un logiciel de gestion de l'entretien préventif de l'équipement	0 %	Le projet est à l'étude actuellement.

LISTE DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET DES RESSOURCES Y ÉTANT AFFECTÉES

Projets	Ressources financières prévues (en milliers de \$)	Ressources financières utilisées (en milliers de \$)	Explication sommaire des écarts
Mise à niveau de l'infrastructure réseau	4 552,6	3 850,0	Le projet sera complété en 2013 en respectant l'enveloppe budgétaire allouée.
Réseau sans fil extérieur (zone d'accès public)	2 030,0	1 151,3	Le projet sera complété en 2013 en respectant l'enveloppe budgétaire allouée.
Achat et implantation d'un logiciel de gestion des ressources humaines	230,0	235,7	Le projet sera complété en 2013 avec un dépassement budgétaire de 51 000 \$.
Achat et implantation d'un logiciel de gestion de l'entretien préventif de l'équipement	75,0	0,0	Le projet est à l'étude actuellement.
Total	6 887,6	5 237,0	

MESURES DE RÉDUCTION DE DÉPENSES

La politique de réduction de dépenses approuvée par le conseil d'administration et entérinée par le gouvernement prévoit les mesures suivantes :

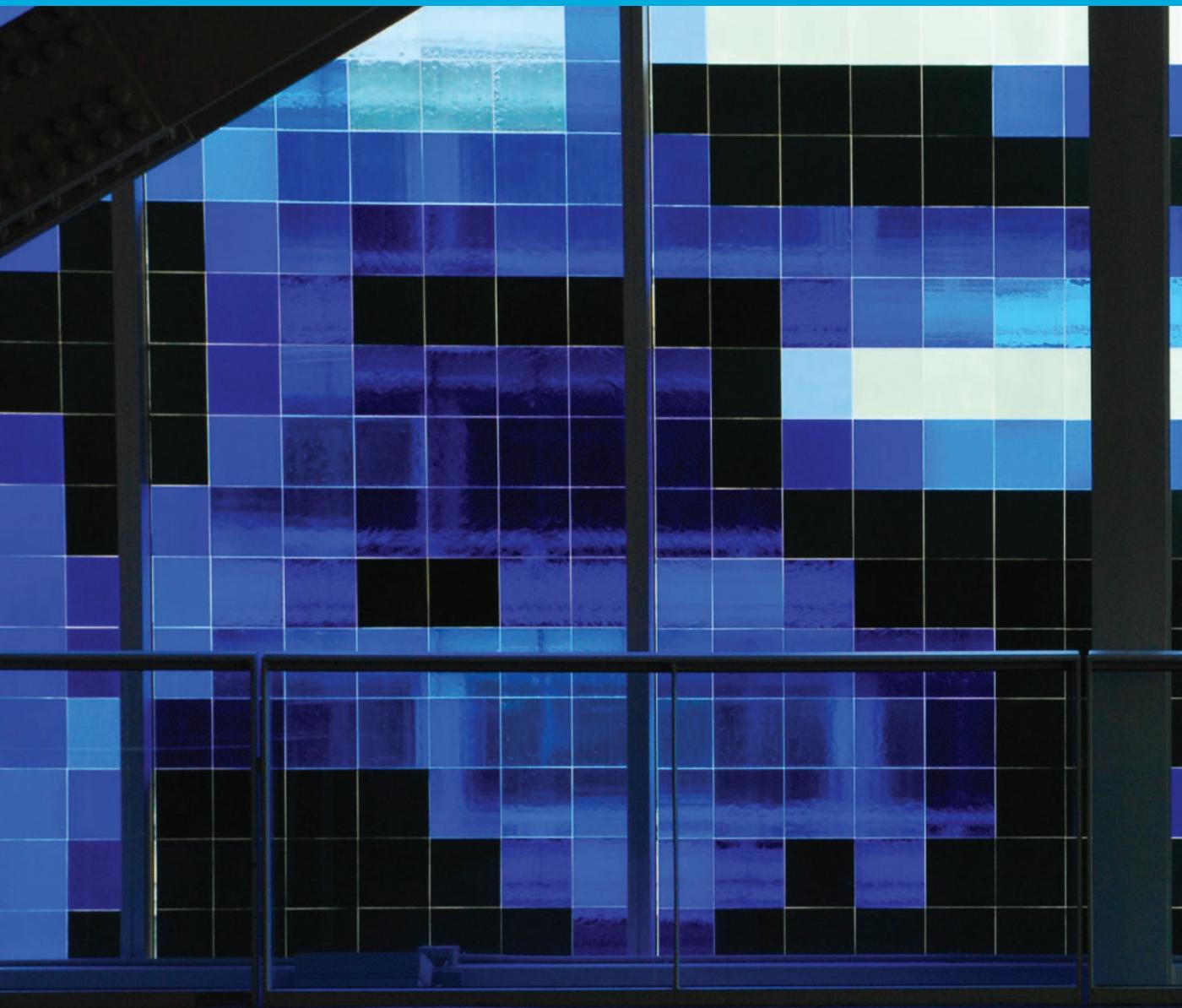
- Une réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative devant atteindre au moins 10 % au terme de l'exercice débutant en 2013.
- Une réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacement dès l'exercice débutant en 2010.
- Une réduction de l'équivalent de 1 % de la masse salariale dès l'exercice financier débutant en 2010. Cette réduction devra être récurrente et augmentée du même montant à chaque exercice jusqu'à l'exercice débutant en 2013.

Les résultats attendus de ces mesures et les résultats atteints après la deuxième année d'application sont les suivantes :

MESURES DE RÉDUCTION DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER DÉBUTANT EN 2012

(en milliers de \$)	Cible de réduction à terme	Réduction cumulative réalisée depuis le début de l'exercice 2012
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	118,5	134,1
Dépenses de publicité, formation et déplacement	2,9	5,7
Équivalent de 1 % de la masse salariale	409,7	483,1





LES ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT



RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société du Palais des congrès de Montréal ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

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



Marc Tremblay
Président-directeur général

Montréal, le 11 juillet 2013

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitter 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 d'audit dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Société, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



André Saucier, CPA, CGA
Directeur exécutif des opérations et des finances

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société du Palais des congrès de Montréal, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ses états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur et, notamment, de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle

des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit assortie d'une réserve.

FONDEMENT DE L'OPINION AVEC RÉSERVE

La Société du Palais des congrès de Montréal n'a pas comptabilisé aux 31 mars 2013 et 2012 à l'état de la situation financière des montants respectifs de 260 550 880 \$ et 271 553 661 \$ relativement à des subventions à recevoir du gouvernement du Québec concernant des immobilisations financées par emprunts. Cette situation constitue une dérogation à la nouvelle norme comptable sur les paiements de transfert (Normes comptables canadiennes pour le secteur public) qui prévoit la comptabilisation des subventions lorsqu'elles sont autorisées par le gouvernement à la suite de l'exercice de son pouvoir habilitant et que la Société a satisfait aux critères d'admissibilité. Par ailleurs, l'article 1.1 de la Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux (RLRQ, chapitre S-37.01), entré en vigueur le 14 juin 2013, énonce que la seule partie d'une subvention qui doit être comptabilisée est celle qui est exigible dans l'exercice de la Société du Palais des congrès de Montréal et autorisée par le Parlement dans l'année financière du gouvernement. La non-inscription de ces subventions à recevoir du gouvernement du Québec, comme le prescrit la loi, entraîne une sous-évaluation des subventions reportées du gouvernement du Québec respectives de

194 354 751 \$ et de 204 843 811 \$ et une sous-évaluation de l'excédent cumulé de 66 196 129 \$ et de 66 709 850 \$ aux 31 mars 2013 et 2012, une surévaluation des revenus et une sous-évaluation du déficit annuel de 513 721 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2013 ainsi qu'une surévaluation des revenus et une surévaluation de l'excédent annuel de 595 379 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2012.

OPINION AVEC RÉSERVE

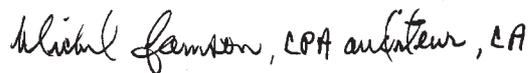
À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société du Palais des congrès de Montréal au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, les états financiers présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de la Société du Palais des congrès de Montréal au 31 mars 2013 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution financière pour l'exercice clos à cette date selon les conventions comptables qui sont énoncées dans la note 2 des états financiers et complétées, notamment, par l'article 1.1 de la Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux (RLRQ, chapitre S-37.01).

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers et compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés aux paiements de transfert, expliqués à la note 3, ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,



Michel Samson
CPA auditeur, CA

Montréal, le 11 juillet 2013

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DU DÉFICIT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	BUDGET	2013	2012 Retraité (note 3)
REVENUS			
Subventions du gouvernement du Québec			
De fonctionnement	30 665 921 \$	28 151 358 \$	30 922 773 \$
Relative au remboursement de la dette à long terme	–	10 800 202	10 914 737
Relative aux immobilisations (note 15)	8 974 356	1 151 290	–
Virement des contributions reportées (note 14)	658 853	31 736	31 736
Location d'espaces	7 672 642	7 336 896	8 068 537
Redevances (note 4)	4 457 716	4 596 165	4 894 235
Services auxiliaires (note 5)	6 039 764	6 466 986	6 668 571
Location à titre gratuit (note 6)	825 000	823 238	785 843
Location de locaux	1 000 000	990 836	994 794
Intérêts	70 000	338 579	309 456
	60 364 252	60 687 286	63 590 682
CHARGES			
Frais d'événements (note 7)	5 066 646	5 513 078	5 656 557
Frais d'exploitation et d'administration (note 8)	18 649 714	18 322 270	18 255 058
Taxes municipales et scolaires (note 9)	14 283 337	14 280 929	13 955 322
Perte sur location à titre gratuit (note 6)	825 000	823 238	785 843
Frais financiers (note 10)	11 906 346	12 139 886	12 657 975
Amortissement des immobilisations corporelles	10 684 269	10 474 918	11 213 573
Amortissement des frais d'émission et de gestion de la dette à long terme reportés	218 221	–	238 115
Perte (gain) sur cession d'immobilisations corporelles	–	30 978	398
	61 633 533	61 585 297	62 762 841
(DÉFICIT) EXCÉDENT ANNUEL	(1 269 281)	(898 011)	827 841
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLI		32 053 200	31 208 816
Retraitement			
Adoption de la norme comptable SP 3410 traitant de la comptabilisation des paiements de transfert (note 3)		(35 038 605)	(35 022 062)
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT RETRAITÉ		(2 985 405)	(3 813 246)
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN		(3 883 416) \$	(2 985 405) \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2013

	2013	2012 Retraité (note 3)
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	15 743 157 \$	23 334 911 \$
Placements temporaires (note 11)	–	899 928
Placements (note 12)	2 325 515	2 325 515
Débiteurs	1 321 715	910 380
Loyers à recevoir	203 003	257 064
Contribution spéciale à recevoir du gouvernement du Québec	–	2 400 000
Frais reportés liés à la dette	–	989 702
	19 593 390	31 117 500
PASSIFS		
Charges à payer et frais courus	4 194 147	4 320 120
Intérêts courus à payer	4 462 964	4 665 543
Acomptes des clients	3 384 720	2 518 106
Dettes (note 13)	255 335 157	266 888 118
Contributions reportées (note 14)	317 363	349 099
Contribution spéciale du gouvernement du Québec reportée (note 15)	1 231 650	2 400 000
	268 926 001	281 140 986
DETTE NETTE	(249 332 611)	(250 023 486)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Frais payés d'avance	3 997 763	3 804 333
Frais reportés	231 960	306 736
Immobilisations corporelles (note 16)	241 219 472	242 927 012
DÉFICIT CUMULÉ	(3 883 416) \$	(2 985 405) \$

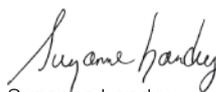
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (NOTE 17)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration,



Claude Liboiron
Président du conseil d'administration



Suzanne Landry
Présidente du comité d'audit

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	BUDGET	2013	2012 Retraité (note 3)
(DÉFICIT) EXCÉDENT ANNUEL	(1 269 281) \$	(898 011) \$	827 841 \$
Acquisition d'immobilisations corporelles	(7 996 904)	(8 801 367)	(1 375 012)
Amortissement des immobilisations corporelles	10 684 269	10 474 918	11 213 573
Perte (gain) sur disposition d'immobilisations corporelles		30 978	398
Produit de disposition d'immobilisations corporelles		3 012	–
	2 687 365	1 707 541	9 838 959
Acquisition de frais payés d'avance		(15 644 422)	(15 271 866)
Utilisation des frais payés d'avance		15 450 991	15 234 286
Utilisation des frais reportés		74 776	69 775
		(118 655)	32 195
Diminution de la dette nette	1 418 084	690 875	10 698 995
DETTE NETTE AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLIE	(223 062 468)	(214 984 881)	(225 700 419)
Retraitements			
Adoption de la norme comptable SP 3410 traitant de la comptabilisation des paiements de transfert (note 3)		(35 038 605)	(35 022 062)
DETTE NETTE AU DÉBUT RETRAITÉE		(250 023 486)	(260 722 481)
DETTE NETTE À LA FIN	(221 644 384) \$	(249 332 611) \$	(250 023 486) \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	2013	2012
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Rentrée de fonds – clients	19 870 308 \$	20 637 854 \$
Sortie de fonds – fournisseurs et membres du personnel	(38 080 456)	(38 419 610)
Intérêts reçus	345 989	300 984
Intérêts versés	(12 105 524)	(12 151 416)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de fonctionnement	(29 969 683)	(29 632 188)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(9 059 309)	(1 594 109)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	3 012	–
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement en immobilisations	(9 056 297)	(1 594 109)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dettes contractées	–	5 000 000
Dettes remboursées	(10 800 202)	(10 914 737)
Encaissement de subventions	41 334 500	41 837 510
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	30 534 298	35 922 773
Augmentation (Diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(8 491 682)	4 696 476
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	24 234 839	19 538 363
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	15 743 157 \$	24 234 839 \$
LA TRÉSORERIE ET LES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN COMPRENNENT :		
Encaisse	15 743 157	23 334 911
Placements temporaires	–	899 928
	15 743 157 \$	24 234 839 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2013

1. CONSTITUTION ET OBJETS

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

- 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 985 de la Loi sur les impôts (L.R.Q., c. 1-3), de l'article 149 (1) d) de la Loi de l'impôt sur le revenu (L.R.Q. 1985, 5^e suppl.) et de l'article 3 de sa loi constitutive, la Société n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers sont établis selon le *Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables est permise lorsqu'elle est cohérente avec les principes comptables généralement reconnus et l'application des fondements conceptuels des états financiers pour le secteur public.

La préparation des états financiers de la Société, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et des hypothèses. Ces dernières ont des incidences à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges de l'exercice présenté dans les états financiers. Des estimations et hypothèses ont été utilisées pour évaluer les principaux éléments, tels que la provision pour créances douteuses, la durée de vie des

immobilisations et l'évaluation de la provision pour moins-value du placement à long terme. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions établies par la direction.

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur et que les transactions en devises étrangères sont sans impact à la fin de l'exercice.

INSTRUMENTS FINANCIERS

L'encaisse, les placements, les débiteurs et les loyers à recevoir sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux effectif.

Les charges à payer et frais courus, les intérêts courus à payer et les dettes sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transactions sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

REVENUS

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus, y compris les gains, sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ont eu lieu les opérations ou les faits qui en découlent.

Les revenus 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 revenus est inscrite à l'état de la situation financière à titre d'acomptes des clients ou de débiteurs. Les redevances sont constatées à mesure que celles-ci deviennent gagnées en vertu des conditions contractuelles.

Les subventions sont constatées au cours de l'exercice où les crédits nécessaires ont été dûment autorisés par le Parlement du Québec ou lorsqu'elles sont reçues. Elles sont constatées au titre de revenus lorsqu'elles sont relatives au fonctionnement de la Société ou au remboursement de la dette. Elles sont comptabilisées comme revenus reportés si des modalités particulières quant à son utilisation s'appliquent et, lorsque les modalités sont respectées, elles sont constatées à titre de revenus.

CHARGES

Les charges comprennent le coût des ressources qui sont consommées dans le cadre des activités de fonctionnement de l'exercice et qui peuvent être rattachées à ces activités.

ACTIFS FINANCIERS

PROVISIONS POUR MOINS-VALUE

Lorsqu'un placement subit une moins-value durable, la valeur comptable doit être réduite pour tenir compte de cette moins-value. La variation annuelle de cette provision pour moins-value doit être prise en compte dans l'état des résultats.

Des provisions pour moins-value sont constituées pour traduire le degré de recouvrabilité et le risque de perte.

Les provisions pour moins-value sont déterminées à l'aide des meilleures estimations possible, compte tenu des faits passés, des conditions actuelles et de toutes les circonstances connues à la date de la préparation des états financiers. Les facteurs suivants sont pris en compte lors de l'établissement de la provision pour moins-value : la qualité des actifs sous-jacents, la séquence de subordination imbriquée dans les billets et certaines hypothèses et probabilités.

PASSIFS

DETTES

Les emprunts liés aux dettes sont comptabilisés au montant encaissé au moment de leur émission, ajusté des frais d'émission liés aux emprunts et de l'amortissement de l'escompte ou de la prime, pour atteindre le montant de capital à rembourser à l'échéance. Cet amortissement est calculé selon le taux effectif de chaque emprunt.

Les montants indiqués au titre de la charge d'intérêts comprennent l'amortissement des frais d'émission et de l'escompte ou de la prime relatifs aux dettes.

CONTRIBUTIONS REPORTÉES

Les contributions reçues qui font l'objet d'une affectation externe pour l'acquisition d'immobilisations corporelles et celles reçues sous forme d'immobilisations amortissables sont comptabilisées à titre de contributions reportées et sont constatées à titre de revenus au même rythme que l'amortissement des immobilisations qui s'y rapportent.

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, étant donné que la direction ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

ACTIFS NON FINANCIERS

FRAIS PAYÉS D'AVANCE

Les frais payés d'avance représentent des débours effectués avant la fin de l'exercice pour des services dont la Société bénéficiera au cours du ou des prochains exercices. Ces frais sont imputés aux charges au moment où l'entité bénéficiera des services acquis.

FRAIS REPORTÉS

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.

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

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

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

Les immobilisations en cours de construction ou d'agrandissement ne font pas l'objet d'amortissement avant leur mise en service.

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

CONVERSION DES DEVICES ÉTRANGÈRES

Lors de la conclusion d'opérations en devises étrangères, tous les actifs, passifs et montants présentés à l'état des résultats sont convertis en dollars canadiens au cours pratiqué à cette date. Les actifs et passifs monétaires sont ensuite ajustés, à la date des états financiers, de manière à refléter le cours à cette date. Le cas échéant, un gain ou une perte de change qui se produit avant le règlement est comptabilisé dans l'état des gains et pertes de réévaluation et, au cours de l'exercice où a lieu le règlement, le gain ou la perte de change est comptabilisé aux résultats de l'exercice.

TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La politique de la Société consiste à présenter dans 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

SP 1201 – PRÉSENTATION DES ÉTATS FINANCIERS

Le 1^{er} avril 2012, la Société a adopté le chapitre SP 1201, «Présentation des états financiers». Ce chapitre modifie et remplace le chapitre 1200, «Présentation des états financiers». Les principales modifications sont les suivantes :

- Les gains et pertes de réévaluation sont présentés dans un nouvel état financier.
- L'excédent ou le déficit cumulé est présenté comme étant le total de l'excédent ou du déficit cumulé lié aux activités et des gains et pertes de réévaluation cumulés.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Société.

SP 2601 – CONVERSION DE DEVICES

Le 1^{er} avril 2012, la Société a adopté le chapitre SP 2601, «Conversion de devises». Ce chapitre modifie et remplace le chapitre SP 2600, «Conversion de devises». Pour la Société, l'adoption de ce chapitre entraîne la modification des politiques comptables suivantes :

- Jusqu'à la période de règlement, les gains et les pertes de change sont comptabilisés dans l'état des gains et pertes de réévaluation plutôt que dans l'état des résultats.
- Le report et l'amortissement des gains et pertes de change rattachés à un élément monétaire à long terme libellé en devises ont été supprimés.

L'adoption de ce chapitre n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Société.

SP 3041 – PLACEMENTS DE PORTEFEUILLE

Le 1^{er} avril 2012, la Société a adopté le chapitre SP 3041, «Placements de portefeuille». Ce chapitre modifie et remplace le chapitre SP 3040, «Placements de portefeuille». Les principales modifications qui ont été apportées sont les suivantes :

- Les parts de fonds communs de placement ont été intégrées dans le champ d'application.
- Les définitions ont été harmonisées avec celles du chapitre SP 3450, «Instruments financiers».

- L'exigence de comptabilisation à la valeur d'acquisition est supprimée, puisque les dispositions du SP 3450 relatives à la comptabilisation et à l'évaluation s'appliquent, sauf s'il s'agit de la comptabilisation initiale d'un placement de portefeuille assorti de conditions avantageuses importantes.
- Les autres dispositions, y compris celles concernant l'emploi de la méthode du taux d'intérêt effectif, ont été harmonisées avec celles du chapitre SP 3450.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Société.

SP 3450 – COMPTABILISATION DES INSTRUMENTS FINANCIERS

Le 1^{er} avril 2012, la Société a adopté prospectivement le chapitre SP 3450, « Instruments financiers ». Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs financiers, des passifs financiers et des dérivés non financiers.

Les principaux éléments de ce chapitre sont les suivants :

- Les éléments compris dans le champ d'application du chapitre sont classés dans l'une ou l'autre des deux catégories d'évaluation, soit juste valeur, soit coût ou coût après amortissement.
- Jusqu'à ce qu'un élément soit décomptabilisé, les gains et les pertes découlant de la réévaluation à la juste valeur sont présentés dans l'état des gains et pertes de réévaluation.
- De nouvelles obligations d'information sur les éléments présentés ainsi que sur la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers ont été ajoutées et sont présentées à la note 20.

Aux fins de l'application du chapitre SP 3450, les classements adoptés par la Société sont divulgués à la note 2. Les frais de financement sont maintenant présentés en diminution de la dette à long terme et comptabilisés selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Auparavant, les frais de financement étaient

reportés et amortis sur la durée de chaque emprunt selon la méthode linéaire. Ces modifications ont été appliquées prospectivement. En conséquence, les états financiers de l'exercice clos le 31 mars 2012 n'ont pas été retraités. Au 1^{er} avril 2012, les frais de financement reportés ont été reclassés en diminution de la dette à long terme.

Ces modifications ont pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants :

RÉSULTATS

	2013
DÉPENSES	
Frais financiers	236 942 \$
Amortissement des frais d'émission et de gestion de la dette à long terme reportés	(218 221)
DÉFICIT ANNUEL	18 721

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

	2013
ACTIFS FINANCIERS	
Frais reportés liés à la dette	(771 480)
PASSIFS	
Dettes	(752 759) \$

SP 3410 – PAIEMENTS DE TRANSFERT

Le 1^{er} avril 2012, la Société a adopté rétroactivement le chapitre SP 3410, « Paiements de transfert ». Ce chapitre, qui modifie et remplace l'ancien chapitre SP 3410, « Paiements de transfert », établit des normes sur la façon de comptabiliser et de présenter les paiements de transfert versés à des particuliers, à des organisations ou à d'autres gouvernements, tant du point de vue du cédant que de celui du bénéficiaire. L'application de cette norme a eu des répercussions sur l'état des résultats, sur l'état de la situation financière et sur l'état de la variation de la dette nette. Les modifications découlant de la révision de la norme comptable sont décrites ci-après :

A) SUBVENTION RECOUVRABLE

Selon la norme révisée, aucune subvention à recevoir ne peut être enregistrée pour une subvention qui n'a pas été dûment autorisée. Auparavant, une subvention recouvrable du gouvernement du Québec était constatée et correspondait 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. Les revenus de subvention, quant à eux, étaient ajustés pour tenir compte de la variation de la subvention recouvrable.

Ainsi, au 1^{er} avril 2011, la subvention recouvrable du gouvernement du Québec a été radiée de l'état de la situation financière et la variation de la subvention recouvrable a été éliminée de l'état des résultats.

B) CONTRIBUTIONS REPORTÉES

Selon la norme révisée et en l'absence de modalités particulières quant à leur utilisation, les contributions versées par des entités gouvernementales doivent être passées aux revenus dès qu'elles sont reçues. Auparavant, les contributions reçues pour l'acquisition d'immobilisations amortissables et celles reçues sous forme d'immobilisations amortissables étaient reportées et virées aux résultats selon la même méthode et les mêmes taux d'amortissement que les immobilisations auxquelles elles se rapportaient. Ainsi,

au 1^{er} avril 2011, les contributions reportées relatives à des contributions qui ont été reçues sans modalités particulières quant à leur utilisation ont été radiées.

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

RÉSULTATS

	2012
REVENUS	
Subventions du gouvernement du Québec	
De fonctionnement (a)	(506 559) \$
Relative au remboursement de la dette à long terme (a)	10 914 737
Relative aux immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés à long terme (a)	(9 797 604)
Contributions reportées (b)	(627 117)
DÉFICIT ANNUEL	(16 543)
Déficit cumulé au début	35 022 062
Déficit cumulé à la fin	35 038 605 \$

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

	2012
ACTIFS FINANCIERS	
Subvention recouvrable du gouvernement du Québec (a)	(41 924 027) \$
PASSIFS	
Contributions reportées (b)	(6 885 422)
DETTE NETTE	(35 038 605) \$

4. REDEVANCES

	2013	2012
Billets vendus	458 399 \$	437 607 \$
Services alimentaires	2 980 952	3 127 602
Services audiovisuels	1 068 825	1 260 325
Autres	87 989	68 701
	4 596 165 \$	4 894 235 \$

5. SERVICES AUXILIAIRES

	2013	2012
Stationnement	1 175 421 \$	1 235 702 \$
Aménagement	1 379 201	1 475 149
Entretien ménager	514 753	494 539
Audiovisuel	651 049	746 436
Télécommunications	669 661	671 833
Accueil et vestiaire	198 527	211 311
Plomberie et électricité	1 603 046	1 542 538
Sécurité	159 724	211 625
Autres	115 604	79 438
	6 466 986 \$	6 668 571 \$

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

	2013	2012
Traitements – personnel à l'événement		
Services à la clientèle	601 942 \$	616 652 \$
Stationnement	131 335	123 447
Accueil et vestiaire	893 051	899 650
Audiovisuel	472 646	482 936
Télécommunications	150 389	156 877
Aménagement	1 472 209	1 500 216
Entretien ménager	696 732	731 217
Audiovisuel	82 623	107 641
Télécommunications	49 597	67 492
Plomberie et électricité	390 158	375 665
Sécurité	168 811	199 725
Autres frais	403 585	395 039
	5 513 078 \$	5 656 557 \$

8. FRAIS D'EXPLOITATION ET D'ADMINISTRATION

	2013	2012
Traitements et avantages sociaux	9 339 391 \$	8 986 884 \$
Assurances et permis	267 432	244 631
Électricité et chauffage	1 530 671	1 577 077
Gardiennage	892 371	831 990
Service d'entretien ménager	671 718	642 579
Service d'entretien spécialisé	928 922	1 000 254
Entretien et réparations	2 238 971	2 152 709
Amortissement des frais initiaux de location reportés	74 776	74 776
Loyers	13 810	1 849
Promotion et communications	1 557 469	1 844 637
Services professionnels et administratifs	679 695	762 520
Créances douteuses et irrécouvrables	45 387	45 168
Formation professionnelle	81 657	89 984
	18 322 270 \$	18 255 058 \$

9. TAXES MUNICIPALES ET SCOLAIRES

La valeur imposable de la bâtisse de la Société est passée de 332 783 333 \$ à 349 175 000 \$ au 1^{er} janvier 2013. Les taxes municipales afférentes pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013 sont de 13 799 465 \$. Elles étaient de 13 480 810 \$ pour la même période en 2012.

10. FRAIS FINANCIERS

	2013	2012
Intérêts sur la dette à long terme (note 3)	12 037 596 \$	12 566 764 \$
Autres intérêts et frais bancaires	102 290	91 211
	12 139 886 \$	12 657 975 \$

11. PLACEMENTS TEMPORAIRES

	2013	2012
Acceptations bancaires à un taux de 1,00 % échéant le 2 avril 2012	–	899 928 \$

12. PLACEMENTS

BILLETS À TERME ADOSSÉS À DES ACTIFS (BTAA) ÉMIS PAR DES TIERS

Au 31 mars 2013, la Société détient des billets à terme adossés à des actifs du VAC II (véhicule d'actifs cadres II) qu'elle a obtenus en échange de placements dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs (PCAA) à la suite d'une entente de restructuration survenue le 21 janvier 2009.

Ces billets ont été comptabilisés au coût moins une moins-value durable.

Ne pouvant qualifier le marché de ces nouveaux billets comme étant actif, la direction estime à 2 325 515 \$ le montant qu'elle sera en mesure de récupérer ultérieurement sur leur valeur nominale. La direction est d'avis que l'estimation est raisonnable et s'avère la plus appropriée au 31 mars 2013. À cette date, ces placements n'ont pas subi de moins-value durable additionnelle à celle déjà comptabilisée antérieurement.

Au 31 mars 2013, la Société détient les titres suivants :

	Date d'échéance	2013			2012		
		Valeur nominale	Moins-value totale	Valeur comptable	Valeur nominale	Moins-value totale	Valeur comptable
VAC II Catégorie A-1	15 juil. 2056	185 206 \$	–	185 206 \$	185 206 \$	–	185 206 \$
VAC II Catégorie A-2	15 juil. 2056	2 143 739	3 430	2 140 309	2 143 739	3 430	2 140 309
VAC II Catégorie B	15 juil. 2056	389 148	389 148	–	389 148	389 148	–
VAC II Catégorie C	15 juil. 2056	84 083	84 083	–	84 083	84 083	–
TOTAL		2 802 176 \$	476 661 \$	2 325 515 \$	2 802 176 \$	476 661 \$	2 325 515 \$

13. DETTES

	2013 (note 3)	2012
Billets à payer auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec		
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	24 638 875 \$	25 708 807 \$
Taux fixe de 5,159 % l'an, remboursable par versements semestriels de 4 683 303 \$, jusqu'au 1 ^{er} avril 2013 et par un versement de 97 938 039 \$ le 1 ^{er} octobre 2013	100 003 846	104 091 470
Taux fixe de 4,343 % l'an, remboursable par versements semestriels de 201 051 \$, jusqu'au 1 ^{er} juin 2016 et par un versement de 4 445 695 \$ le 1 ^{er} décembre 2016	5 103 181	5 292 106
Taux fixe de 4,598 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 157 508 \$, jusqu'au 1 ^{er} avril 2013 et par un versement de 22 466 006 \$ le 1 ^{er} octobre 2013	23 080 856	24 303 903
Taux fixe de 3,779 % l'an, remboursable par versements semestriels de 4 031 559 \$, jusqu'au 1 ^{er} juin 2021 et par un versement de 55 221 539 \$ le 1 ^{er} décembre 2021	97 723 556	102 552 098
Taux fixe de 3,779 % l'an, remboursable par versements semestriels de 155 464 \$, jusqu'au 1 ^{er} juin 2021 et par un versement de 3 535 344 \$ le 1 ^{er} décembre 2021	4 784 843	4 939 734
	255 335 157 \$	266 888 118 \$

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

2014	128 902 642 \$
2015	6 004 371
2016	27 573 548
2017	9 603 836
2018	5 248 678
2019 et suivants	78 754 841

Aux fins d'assurer le remboursement en capital et intérêts des emprunts contractés en vertu du régime d'emprunts instauré par la Société, le gouvernement du Québec s'est engagé à verser à la Société les

sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations dans la situation où celle-ci ne serait pas en mesure de les remplir pour l'un ou l'autre de ces emprunts.

14. CONTRIBUTIONS REPORTÉES

	2013	2012
Contribution du bailleur reportée		
Solde au début	239 316 \$	261 072 \$
Moins :		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant (1)	21 756	21 756
	217 560	239 316
Contribution du concessionnaire reportée		
Solde au début	109 783	119 763
Moins :		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant (1)	9 980	9 980
	99 803	109 783
	317 363 \$	349 099 \$

(1) Le virement aux résultats des contributions reportées de l'exercice totalise 31 736 \$ (31 mars 2012: 31 736 \$).

15. CONTRIBUTION SPÉCIALE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC REPORTÉE

Le 9 avril 2012, le ministère du Tourisme a versé à la Société une subvention additionnelle de 2 400 000 \$ qui avait été autorisée par décret le 28 mars précédent pour la réalisation de la phase 1 du projet de zone d'accès public du centre-ville de Montréal. Au cours de l'exercice 2013, la somme de 1 168 350 \$ a été constatée à titre de revenus, cette somme ayant été engagée pour financer l'acquisition d'immobilisations (1 151 290 \$) et pour financer les frais de fonctionnement (17 060 \$).

16. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrain	Bâtiments	Mobilier et équipement	Aménagements	Équipement informatique	Logiciels	Total
COÛT							
1^{er} avril 2011	24 770 628 \$	348 350 289 \$	22 059 276 \$	3 443 478 \$	4 858 610 \$	2 544 054 \$	406 026 335 \$
. Acquisitions	15 196	-	778 652	858 753	73 209	15 363	1 741 173
. Cessions	-	-	(7 099)	-	(48 434)	-	(55 533)
. Ajustements	-	(366 162)	-	-	-	-	(366 162)
31 mars 2012	24 785 824 \$	347 984 127 \$	22 830 829 \$	4 302 231 \$	4 883 385 \$	2 559 417 \$	407 345 813 \$
. Acquisitions	1 667 277	-	407 765	814 036	5 327 650	584 639	8 801 367
. Cessions	-	-	(579 618)	(2 019)	(1 396 553)	(3 635)	(1 981 825)
. Reclassements	-	-	(378 822)	-	378 822	-	-
31 mars 2013	26 453 101 \$	347 984 127 \$	22 280 154 \$	5 114 248 \$	9 193 304 \$	3 140 421 \$	414 165 355 \$
CUMUL DES AMORTISSEMENTS							
1^{er} avril 2011	- \$	127 346 914 \$	18 156 572 \$	901 242 \$	4 645 539 \$	2 210 097 \$	153 260 364 \$
. Amortissement de l'exercice	-	8 897 614	1 770 409	359 446	71 938	114 166	11 213 573
. Cessions	-	-	(6 701)	-	(48 435)	-	(55 136)
31 mars 2012	- \$	136 244 528 \$	19 920 280 \$	1 260 688 \$	4 669 042 \$	2 324 263 \$	164 418 801 \$
. Amortissement de l'exercice	-	8 897 614	731 798	462 084	255 352	128 070	10 474 918
. Cessions	-	-	(546 751)	(1 529)	(1 395 921)	(3 635)	(1 947 836)
31 mars 2013	- \$	145 142 142 \$	20 105 327 \$	1 721 243 \$	3 528 473 \$	2 448 698 \$	172 945 883 \$
VALEUR NETTE COMPTABLE							
31 mars 2012	24 785 824 \$	211 739 599 \$	2 910 549 \$	3 041 543 \$	214 343 \$	235 154 \$	242 927 012 \$
31 mars 2013	26 453 101 \$	202 841 985 \$	2 174 827 \$	3 393 005 \$	5 664 831 \$	691 723 \$	241 219 472 \$

La valeur des projets en cours inclus au tableau précédent — pour lesquels aucun amortissement n'a été calculé — s'élève à 1 696 610 \$.

En date du 31 mars 2013, le poste Charges à payer et frais courus inclut des soldes à payer relatifs à des acquisitions d'immobilisations corporelles totalisant 296 991 \$ (au 31 mars 2012 : 554 933 \$).

Le 30 septembre 1998, la Société a eu l'autorisation du gouvernement du Québec de procéder à l'agrandissement du Palais des congrès. Le mandat de réaliser cet agrandissement a été confié à une partie liée, la Société

immobilière du Québec, entité sous contrôle commun, en contrepartie d'honoraires. Le coût total prévu de ce projet était de 257 800 000 \$. Le 8 juin 2005, le gouvernement du Québec a autorisé une hausse du budget de ce projet à un montant de 280 700 000 \$. L'augmentation du budget comprenait notamment l'estimation du montant requis pour le règlement des réclamations concernant l'agrandissement du Palais des congrès. Aucune réclamation ne subsiste au 31 mars 2013. Certains éléments du projet d'agrandissement restent à être complétés au cours des prochains mois pour finaliser le dossier.

Les coûts cumulés sur ce projet jusqu'au 31 mars 2013 s'élèvent à 274 248 189 \$ (31 mars 2012: 272 365 607 \$) et se répartissent comme suit:

	2013	2012
Terrains	23 468 050 \$	21 800 772 \$
Bâtisse	243 417 188	243 418 188
Aménagement	215 304	–
Mobilier et équipement	7 147 647	7 147 647
	274 248 189 \$	272 365 607 \$

17. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société s'est engagée dans des contrats à long terme échéant à diverses dates jusqu'au 31 mai 2015 pour des services d'aménagement de salle, de gardiennage, d'entretien ménager et d'entretien spécialisé.

Les paiements minimaux futurs en vertu de ces contrats s'établissent comme suit:

2013	5 081 999 \$
2014	339 171
2015	24 150
	5 445 320 \$

18. 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) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2013, le taux de cotisation de la Société au RREGOP est passé de 8,94 % de la masse salariale cotisable à 9,18 % et celui du RRPE est demeuré inchangé à 12,30 %.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 621 612 \$ (31 mars 2012: 564 389 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

19. 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.

20. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en limiter les impacts.

RISQUE DE CRÉDIT

Le risque de crédit découle de la possibilité qu'une perte survienne en raison du manquement d'un tiers à ses obligations. L'exposition maximale au risque de crédit correspond à la valeur comptable des actifs financiers à l'état de la situation financière. Les principaux risques

de crédit pour la Société sont liés à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie, aux placements et aux débiteurs.

TRÉSORERIE ET PLACEMENTS TEMPORAIRES

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires est essentiellement réduit au minimum. La politique de la Société est d'investir les excédents de trésorerie auprès d'institutions financières réputées dans les types de placements suivants : certificats de placement garanti, acceptations bancaires, billets garantis, dépôts à terme et obligations du gouvernement du Canada ou titres de gouvernements provinciaux. Au 31 mars 2013, ces actifs financiers ont été conservés dans des comptes bancaires à rendement élevé. La direction juge ainsi que le risque de perte est négligeable.

PLACEMENTS

Le risque de crédit associé aux placements correspond à l'exposition sur les BTAA détenus par la Société, décrits à la note 12.

DÉBITEURS

La direction estime que les concentrations de risque de crédit relativement aux débiteurs sont limitées en raison de la diversité de leur provenance.

L'analyse de l'âge des débiteurs se détaille comme suit :

	2013	2012
Créances, déduction faite de la provision pour créances douteuses :		
Moins de 30 jours suivant la date de facturation	619 851 \$	310 036 \$
De 30 à 60 jours suivant la date de facturation	127 720	122 443
De 61 à 90 jours suivant la date de facturation	41 306	109 837
Plus de 90 jours suivant la date de facturation	320 521	208 282
	1 109 398	750 598
Provision pour créances douteuses	(99 963)	(114 683)
Autres créances	312 280	274 465
	1 321 715 \$	910 380 \$

La Société doit faire des estimations en ce qui a trait à la provision pour créances douteuses. Le type de clients, le secteur d'activité auquel ils appartiennent, l'historique de paiement et les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance sont tous des éléments considérés afin de déterminer pour quel montant et à quel moment les comptes en souffrance doivent faire l'objet d'une provision. Les mêmes facteurs sont pris en considération lorsqu'il s'agit de déterminer s'il y a lieu

de radier les montants portés au compte de provision en diminution des créances. Les montants recouvrés ultérieurement sur des comptes qui avaient été radiés sont crédités à la provision pour créances douteuses dans la période d'encaissement.

Le tableau suivant présente un résumé des mouvements liés à la provision pour créances douteuses de la Société.

	2013	2012
Provision pour créances douteuses		
Solde au début de l'exercice	114 683 \$	188 550 \$
Charge pour créances douteuses	47 756	44 070
Montants radiés et recouvrements	(62 476)	(117 937)
	99 963 \$	114 683 \$

La Société est d'avis que la provision pour créances douteuses est suffisante pour couvrir le risque de non-paiement.

RISQUE DE LIQUIDITÉ

Le risque de liquidité est le risque que la Société ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers.

La Société finance ses charges d'exploitation ainsi que l'acquisition et l'amélioration des immobilisations corporelles en combinant les flux de trésorerie provenant de subventions et de ses activités d'exploitation. La Société respecte ses exigences en matière de liquidité en préparant et en surveillant les plans de financement et de dépenses, et en détenant des actifs financiers pouvant facilement être transformés en trésorerie.

De plus, le paiement des intérêts sur la dette à long terme est acquitté à même une subvention du gouvernement du Québec qui s'est aussi engagé à verser à la Société les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations dans la situation où celle-ci ne serait pas en mesure de les remplir pour l'un ou l'autre de ses emprunts.

Le flux de trésorerie contractuel relativement aux passifs financiers se détaille comme suit :

					Au 31 mars 2013
	Moins de 1 an	De 1 an à 3 ans	De 4 ans à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Créditeurs et charges à payer	4 194 147 \$	–	–	–	4 194 147 \$
Intérêts courus à payer	4 462 964	–	–	–	4 462 964
Dettes	128 902 642	43 181 755	10 697 577	73 305 942	256 087 916
	137 559 753 \$	43 181 755 \$	10 697 577 \$	73 305 942 \$	264 745 027 \$

					Au 31 mars 2012
	Moins de 1 an	De 1 an à 3 ans	De 4 ans à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Créditeurs et charges à payer	4 320 120 \$	–	–	–	4 320 120 \$
Intérêts courus à payer	4 665 543	–	–	–	4 665 543
Dettes	10 800 202	162 480 562	14 852 513	78 754 841	266 888 118
	19 785 865 \$	162 480 562 \$	14 852 513 \$	78 754 841 \$	275 873 781 \$

RISQUE DE MARCHÉ

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des prix sur le marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix.

La dette à long terme porte intérêt à taux fixe. Par conséquent, le risque de taux d'intérêt relativement aux flux de trésorerie auxquels est exposée la Société est minime et le risque de marché lié au taux d'intérêt l'est également étant donné que la Société prévoit le remboursement selon l'échéancier prévu.

RISQUE DE CHANGE

La Société réalise des achats en dollars américains. Conséquemment, elle est exposée au risque de change associé aux variations de cette devise. Étant donné que les montants en cause sont négligeables, la Société juge qu'elle est peu exposée au risque de change.

RISQUE DE PRIX

Le risque de prix correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des prix sur le marché (autres que celles découlant du risque de taux d'intérêt ou du risque de change), que ces variations soient causées par des facteurs propres à l'instrument en cause ou à son émetteur, ou par des facteurs affectant tous les instruments financiers similaires négociés sur le marché.

RISQUE DE TAUX D'INTÉRÊT

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt sur le marché. L'exposition au risque de taux d'intérêt de la Société est attribuable à ses actifs et passifs financiers portant intérêt.

Le risque de prix auquel la Société est exposée correspond à l'exposition sur les BTAA détenus par la Société (note 12).

Le seul actif financier exposé au risque de taux d'intérêt est l'encaisse. La Société juge donc que son exposition est minime sur les actifs financiers.

ANNEXE 1

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

PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

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

1. DÉFINITIONS

1.1 Dans le présent Code, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ci-après, désignent :

- a) « *Administrateur* » : un membre du Conseil, qu'il exerce ou non une fonction à temps plein, au sein de la Société;
- b) « *Code* » : désigne le Code d'éthique et de déontologie de la Société du Palais des congrès de Montréal;
- c) « *Comité* » : le comité de gouvernance et d'éthique du Conseil prévu par la loi sur la gouvernance des sociétés d'État;

d) « *Conflit d'intérêts* » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un Administrateur pourrait être porté à favoriser une personne (y compris lui-même et les personnes auxquelles il est lié) au détriment d'une autre. Toute situation susceptible de porter atteinte à la loyauté, l'intégrité ou le jugement est également couverte par la présente définition ;

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

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

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

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

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

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

- i. le sang ;
- ii. le mariage ;
- iii. l'union civile ;
- iv. l'union de fait ;
- v. l'adoption ;

aux fins du présent Code, lui sont également liées :

- vi. l'enfant d'une personne visée aux paragraphes II à IV ;
- vii. un membre de sa famille immédiate vivant sous le même toit ;
- viii. la personne à laquelle un Administrateur est associé ou la société de personnes dont il est associé ;
- ix. la personne morale dont l'Administrateur détient directement ou indirectement 10 % ou plus d'une catégorie de titres comportant droit de vote ;
- x. la personne morale qui est contrôlée par l'Administrateur ou par une personne visée aux paragraphes I à IV et VI, ou par un groupe de ces personnes agissant conjointement ;

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

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

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

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

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

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 2.1 Le présent Code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société, de favoriser la transparence au sein de la Société et de responsabiliser ses Administrateurs.
- 2.2 Le présent Code a aussi pour objet d'établir les principes d'éthique et les règles de déontologie de la Société. Les principes d'éthique tiennent compte de la mission de la Société, des valeurs qui sous-tendent son action et de ses principes généraux de gestion. Les règles de déontologie portent sur les devoirs et obligations des Administrateurs; elles les explicitent et les illustrent de façon indicative.
- 2.3 Le présent Code s'applique aux Administrateurs et au président-directeur général. Les Administrateurs et le président-directeur général sont également assujettis au Règlement. En cas de divergence entre la Loi, le Code et le Règlement, les dispositions les plus exigeantes doivent s'appliquer.
- 2.4 Le présent Code est établi conformément à la Loi sur la gouvernance des Sociétés d'État et au Règlement. Il refète et, le cas échéant, complète les dispositions de ces derniers.

- 2.5 Le Conseil approuve le présent Code, sur recommandation du Comité qui en assure la révision.
- 2.6 Dans le présent Code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et toute participation ou incitation à le poser.
- 2.7 La Société prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les Administrateurs dans le cadre de l'application du présent Code.

3. PRINCIPES D'ÉTHIQUE

- 3.1 L'Administrateur est nommé pour contribuer à la réalisation de la mission de la Société dans le meilleur intérêt du Québec. Dans ce cadre, il doit mettre à profit ses connaissances, ses aptitudes, son expérience et son intégrité de manière à favoriser l'accomplissement efficace et équitable 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 d'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 (déchetage, 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 son 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 sont 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, MODIFIÉ EN SEPTEMBRE 2011

INTRODUCTION

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

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

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

Par ailleurs, si l'ambiguïté persiste, l'employé doit consulter son supérieur hiérarchique ou la Direction des ressources humaines.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

ENGAGEMENT

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

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

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

- De plus, la Société veillera à adopter et promouvoir les normes de santé et sécurité les plus strictes et à respecter la législation en la matière.
- Enfin, la Société s'engage à encourager le perfectionnement et la formation de son personnel afin de pourvoir à ses besoins actuels et futurs.

RESPONSABILITÉS

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

RELATIONS AVEC LES TIERS

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

RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

L'ensemble du personnel doit s'assurer d'offrir un service à la clientèle courtois et efficace. De même, il doit être en mesure de fournir un service qui se distingue par la qualité et la précision de l'information octroyée. Ceci sous-entend que les employés font tout ce qui est en leur pouvoir pour transmettre à la clientèle une réponse fiable à toute demande d'information non confidentielle et pour laquelle cette clientèle est en droit d'obtenir une réponse. Par ailleurs, les employés doivent exprimer une volonté et une motivation visant l'amélioration continue du service. Enfin, chaque employé doit s'empresse 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 poser. Cette approche fait ainsi appel au jugement et au sens des responsabilités de chacun dans l'exercice quotidien de ses fonctions.

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

Procédure de divulgation

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

Processus de traitement des plaintes

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

Reddition de comptes

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



INDEX DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

FAITS SAILLANTS 2012-2013

- 2 Faits saillants 2012-2013
- 3 Répartition des espaces occupés – 1^{er} trimestre
- 3 Répartition des espaces occupés – 2^e trimestre
- 4 Répartition des espaces occupés – 3^e trimestre
- 4 Répartition des espaces occupés – 4^e trimestre

LA GOUVERNANCE

- 20 La présence des administrateurs aux réunions du conseil et de ses comités
- 21 Résultats des mesures d'étalonnage de la Société au 31 mars 2012
- 23 La rémunération des cinq plus hauts salariés et membres de la direction

LES RESSOURCES HUMAINES

- 30 Embauche totale au cours de la période 2012-2013
- 30 Nombre d'employés réguliers en poste au 31 mars 2013
- 31 Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées
 - Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2012-2013
 - Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi – Résultats comparatifs 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
- 32
 - Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier – Résultats par catégorie d'emplois à la fin mars 2013
- 32 Femmes
 - Taux d'embauche des femmes en 2012-2013 par statut d'emploi
 - Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2013
- 33 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi
 - Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)
 - Autres mesures ou actions
- 34 L'effectif
 - L'effectif en poste au 31 mars 2013
 - L'effectif utilisé au 31 mars 2013
 - Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel régulier
 - Nombre d'employés par catégories d'emploi ayant pris leur retraite
- 35 Formation
 - Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champs d'activité
 - Évolution des dépenses en formation
 - Jours de formation selon les catégories d'emploi
- 39 Suivi du plan stratégique

LA REVUE DE L'ANNÉE

- 61 Événements tenus en 2012-2013
- 61 Ententes conclues en 2012-2013

PERFORMANCE GLOBALE

- 63 Total des revenus autonomes de 2008-2009 à 2013-2014
- 64 Total des revenus autonomes au pi² de 2008-2009 à 2013-2014
- 64 Nombre total d'événements de 2008-2009 à 2013-2014
- 65 Répartition des revenus autonomes par marché en 2012-2013
- 65 Répartition des événements par marché en 2012-2013
- 66 Total du nombre de participants de 2008-2009 à 2012-2013
- 66 Répartition du nombre total de participants par marché en 2012-2013
- 67 Retombées économiques totales de 2008-2009 à 2013-2014
- 67 Nombre total de nuitées de 2008-2009 à 2013-2014

MARCHÉ DES CONGRÈS

- 69 Revenus autonomes de 2008-2009 à 2013-2014
- 69 Revenus autonomes au pi² de 2008-2009 à 2013-2014
- 70 Nombre total d'événements de 2008-2009 à 2013-2014
- 70 Nombre total de participants de 2008-2009 à 2013-2014
- 71 Retombées économiques de 2008-2009 à 2013-2014
- 71 Nombre total de nuitées de 2008-2009 à 2013-2014

MARCHÉ DES EXPOSITIONS

- 73 Total des revenus autonomes de 2008-2009 à 2013-2014
- 73 Revenus autonomes au pi² de 2008-2009 à 2013-2014
- 74 Nombre total d'événements de 2008-2009 à 2013-2014
- 74 Nombre total de participants de 2008-2009 à 2012-2013
- 75 Retombées économiques de 2008-2009 à 2013-2014

MARCHÉ DES CONFÉRENCES, DES RÉUNIONS ET DES GALAS

- 77 Total des revenus autonomes de 2008-2009 à 2013-2014
- 78 Revenus autonomes au pi² de 2008-2009 à 2013-2014
- 78 Nombre total d'événements de 2008-2009 à 2013-2014

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 89 Reddition de comptes en matière de développement durable

AUTRES EXIGENCES LÉGALES

- 100 Reddition de comptes sur la tarification
- 101 Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013
- 102 Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles
- 102 Liste des principaux projets en ressources informationnelles et des ressources y étant affectées
- 103 Mesures de réduction de dépenses pour l'exercice financier débutant en 2012

LES ÉTATS FINANCIERS

- 109 État des résultats et du déficit cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2013
- 110 État de la situation financière au 31 mars 2013
- 111 État de la variation de la dette nette de l'exercice clos le 31 mars 2013
- 112 État des flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2013

PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL

1001, place Jean-Paul-Riopelle

Administration

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

Tél. : 514 871-8122

Tél. sans frais : 1 800 268-8122

Télééc. : 514 871-3188

info@congresmtl.com
congresmtl.com

Rapport annuel 2012-2013

Dépôt légal, 3^e trimestre 2013

Bibliothèque nationale du Québec

978-2-550-67756-7

Rédaction, révision linguistique et design graphique : Samarkand

Imprimé au Canada



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

congresmtl.com

