2011-2012 RAPPORT ANNUEL

Palais des congrès de **Montréal**

2011-2012 RAPPORT ANNUEL

Palais des congrès de **Montréal**

TABLE DES MATIÈRES

3 **MISSION**

3 **DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL**

4 **FAITS SAILLANTS 2011-2012**

5 **FAITS SAILLANTS PAR TRIMESTRE**

7 **LETTRES**

8 **MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

9 **MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL**

13 **LA GOUVERNANCE**

15 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

24 LA DIRECTION AU 31 MARS 2011

27 **LES RESSOURCES HUMAINES**

39 **LE SUIVI DU PLAN STRATÉGIQUE 2010-2013**

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

52 ENJEU 2 : DIMINUER LA DÉPENDANCE EN MATIÈRE DE FINANCEMENT PUBLIC

57 **LA REVUE DE L'ANNÉE**

58 SURVOL DE L'ANNÉE

60 PERFORMANCE GLOBALE

66 MARCHÉ DES CONGRÈS

70 MARCHÉ DES EXPOSITIONS

74 MARCHÉ DES CONFÉRENCES, RÉUNIONS ET GALAS

79 **LE DÉVELOPPEMENT DURABLE**

80 L'ENVIRONNEMENT

84 L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LA SOCIÉTÉ

86 REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

95 **AUTRES EXIGENCES LÉGALES**

101 **LES ÉTATS FINANCIERS**

102 RAPPORT DE LA DIRECTION

103 RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

126 ANNEXE 2 – CODE D'ÉTHIQUE DES EMPLOYÉS

130 INDEX DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

MISSION

Le Palais des congrès de Montréal a pour mission de solliciter et d'accueillir des congrès, des expositions, des conférences, des réunions et d'autres événements.

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

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 2011-2012 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 2012.

À Montréal, le 7 juin 2012

Marc Tremblay
Président-directeur général

FAITS SAILLANTS 2011-2012

ACTIVITÉS	2012	2011
Nombre d'événements	368	350
Ententes conclues	404	397
Participants et visiteurs	657 043	631 829
Nuitées	146 724	206 963
Retombées économiques	200 177 477 $	225 416 261 $

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS		
Revenus autonomes	20 935 593 $	19 201 372 $
Frais d'exploitation	23 911 615 $	23 440 156 $
Taxes municipales et scolaires	13 955 322 $	13 662 467 $
Frais financiers – nets	12 657 975 $	13 596 210 $
Excédent (déficit) de l'exercice	844 384 $	1 014 450 $

SITUATION FINANCIÈRE		
Actifs financiers	73 041 527 $	66 418 706 $
Actifs non financiers	4 111 069 $	4 143 264 $
Immobilisations	242 927 012 $	252 765 971 $
Dette à long terme	266 888 118 $	272 030 302 $
Remboursement de la dette à long terme	10 914 737 $	9 523 464 $
Excédent cumulé	32 053 200 $	31 208 816 $

SUBVENTION DU GOUVERNEMENT		
Dépenses nettes d'exploitation	3 940 340 $	4 363 704 $
Taxes municipales et scolaires	13 999 580 $	13 800 456 $
Service de la dette	22 947 590 $	23 983 440 $
Maintien des actifs	950 000 $	950 000 $
Subvention totale	41 837 510 $	43 097 600 $

REVENUS AUTONOMES PAR CATÉGORIE		
Congrès	6 802 533 $	7 364 826 $
Conférences, réunions et galas	5 041 699 $	4 140 435 $
Expositions	7 357 529 $	6 050 344 $
Autres	1 424 376 $	1 507 032 $
Intérêts	309 456 $	138 735 $
Revenus autonomes totaux	20 935 593 $	19 201 372 $

FAITS SAILLANTS PAR TRIMESTRE – OCCUPATION DE LA SUPERFICIE

1ER TRIMESTRE

PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

ISMRM 19th Annual Meeting & Exhibition
International Society for Magnetic Resonance in Medecine (congrès international)

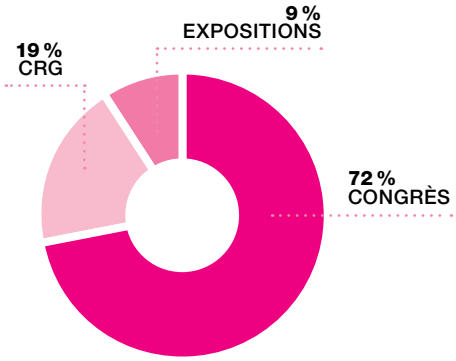
CIM 2011 Conference and Exhibition
Institut canadien des mines, de la métallurgie et du pétrole (congrès canadien)

22nd Annual Scientific Sessions
American Society of Echocardiography (congrès américain)

40es Journées dentaires internationales du Québec
Ordre des dentistes du Québec (congrès québécois)

2011 SRCD Biennial Meeting Society
for Research in Child Development (congrès américain)

RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS



2E TRIMESTRE

PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

Club BRP Montréal 2011
Bombardier Produits Récréatifs
(exposition commerciale)

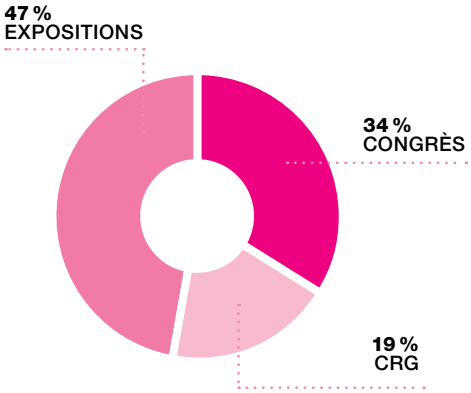
ExpoCycle 2011
Bicycle Trade Association of Canada
(exposition commerciale)

2011 International Convention
and Education Forum International Association of Administrative Professionals (IAAP) (congrès américain)

Anime Convention – Otakuthon 2011
Comité d'anime du Québec / Festival d'anime du Québec (congrès montréalais)

Ecocity World Summit 2011
Ecocity Group (congrès international)

RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS



3E TRIMESTRE

PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

12th International Congress of Human Genetics & 61st ASHG Annual Meeting
International Federation of Human Genetics Societies (congrès international)

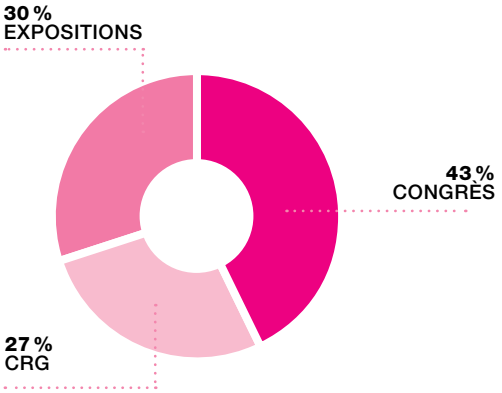
Salon du printemps 2012
Rona inc. (exposition commerciale)

Forum en médecine familiale 2011
College of Family Physicians of Canada
(congrès canadien)

AAA 2011 Annual Meeting
American Anthropological Association
(congrès américain)

Forum international de l'économie sociale et solidaire FIESS 2011
Chantier de l'économie sociale
(congrès international)

RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS



4E TRIMESTRE

PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

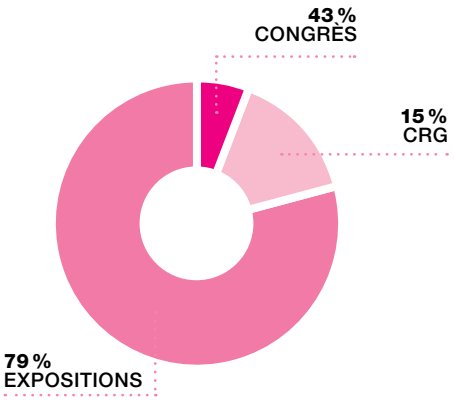
Le Salon International de l'Auto de Montréal 2012
(exposition publique)

Le Salon de la Moto 2012 (exposition publique)

Le Salon de la Beauté – Montréal 2012
ABA Allied Beauty (exposition commerciale)

Investors Group Leaders Forum
Investors Group Financial Services Inc.
(réunion d'entreprise)

RÉPARTITION DES ESPACES OCCUPÉS



LETTRES

LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

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 2012.

Veuillez 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, 1er 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 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

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

C'est avec grand plaisir que j'ai accepté de renouveler mon mandat à titre de président du conseil d'administration cette année. Je tenais à continuer à faire partie de cette effervescence qui caractérise les organisations en pleine croissance. Le Palais est en plein mouvement et je souhaite l'accompagner dans sa quête vers l'excellence.

Tout est en place pour que le Palais réussisse. Le bilan d'activités 2011-2012 qui est présenté dans ce document fait état, une fois de plus, de résultats exceptionnels et vient clôturer la deuxième année du *Plan stratégique 2010-2013* de la Société. Je voudrais saluer les efforts de la direction et du personnel, qui ont chacun fait leur part pour améliorer l'expérience vécue par les clients.

J'aimerais remercier très sincèrement tous les membres du conseil d'administration pour leur assiduité et leur contribution éclairée à la réflexion entourant le développement de la Société, en mettant à contribution leur expertise au service du Palais et en soutenant la direction dans les efforts déployés pour faire rayonner Montréal dans le monde.

Je profite de l'occasion pour féliciter mesdames Francine Champoux et Michèle Desjardins pour le renouvellement de leur mandat en tant que membres du conseil d'administration pour les trois prochaines années et madame Carol A. Fitzwilliam qui a été nommée présidente du comité de gouvernance et d'éthique.

La Société a évolué cette année dans le cadre de la deuxième année de son *Plan stratégique 2010-2013.* Au cours de l'année 2012-2013, le conseil sera appelé à se pencher sur les perspectives d'avenir de la Société afin de construire, à partir du bilan des actions réalisées à ce jour, les fondements d'un nouveau plan stratégique. Il s'agira notamment d'évaluer la meilleure voie à suivre pour que la Société puisse maintenir sa position dans les trois marchés qu'elle couvre – les congrès, les expositions ainsi que les conférences, les réunions et les galas – tout en continuant à répondre efficacement aux attentes sans cesse grandissantes de ses clients. C'est en adoptant une vision claire, des objectifs précis et des actions innovatrices que la Société pourra faire face à la concurrence et ainsi assurer sa croissance dans un contexte économique encore fragile.

Je termine avec ces mots d'encouragement : continuons en ce sens, sans relâche, et l'avenir nous appartiendra.

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

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nous sommes sur la bonne voie. L'année que nous venons de terminer en est la preuve.

Il y a deux ans, nous basions le fondement du nouveau plan stratégique de la Société du Palais des congrès de Montréal sur trois grandes orientations : la relance de la performance commerciale, le renouveau de l'expérience client et le soutien à la performance organisationnelle. Cette année, nous avons récolté des résultats exceptionnels qui découlent de l'adhésion complète de la direction et des employés à cette nouvelle vision stratégique.

Jamais dans son histoire le Palais n'a accueilli autant d'événements. En 2011-2012, 368 événements se sont tenus dans nos installations, soit 18 événements de plus que l'an passé où l'on avait établi un record. Le nombre de congrès est en hausse ainsi que celui des conférences, réunions et galas. Un nombre de 657 043 participants ont assisté à des événements de tous genres en nos murs. Les retombées économiques ont enregistré une légère baisse par rapport à la performance exceptionnelle de l'année précédente.

Sur le plan financier, les revenus autonomes sont également à la hausse, atteignant la somme inégalée de 20,6 millions de dollars. En réduisant ainsi notre dépendance en matière de financement public, nous évoluons dans la bonne direction.

Je suis heureux de pouvoir affirmer que nous avons fait bonne figure sur tous les fronts. L'heure est donc au bilan et aux remerciements. Ces résultats ont été rendus possibles grâce au formidable travail d'une équipe fière et motivée. La collaboration entre les différentes directions a été exemplaire. J'aimerais remercier le président et les membres du conseil d'administration pour leur soutien ainsi que l'équipe de direction et tous les employés pour leur engagement dans l'atteinte de l'excellence.

Par ailleurs, je salue le travail des fournisseurs exclusifs et officiels du Palais, qui nous accompagnent au quotidien. Un grand merci revient aussi à Tourisme Montréal, ainsi qu'à l'ensemble de nos partenaires de l'industrie touristique, qui sont des alliés essentiels à notre croissance.

UN AVENIR PROMETTEUR

Au chapitre des ententes conclues, l'année 2011-2012 aura été exceptionnelle. Même si nos efforts de relance commerciale ont été réalisés sur fond de crise économique en Europe et aux États-Unis, nous avons réussi à augmenter de façon exceptionnelle le nombre de réservations futures ainsi que la superficie louée. Pas moins de 404 ententes ont été conclues cette année, parmi lesquelles on dénombre 48 congrès, 55 expositions et 301 conférences, réunions ou galas. Ces ententes annoncent la venue de 758 624 participants, la réservation de 180 793 nuitées dans les hôtels de la métropole et des retombées économiques de plus de 333 millions de dollars.

L'intérêt pour Montréal et le Palais est bien réel, c'est ce que nous indique le nombre de demandes d'information toujours croissant que nous recevons. Le Palais est donc en bonne position pour en tirer profit dans les années à venir.

Nous construisons notamment l'avenir aujourd'hui en multipliant les alliances stratégiques. En 2011-2012, nous avons non seulement doublé le nombre d'alliances stratégiques dans des sphères d'activités précises, en lien avec les créneaux d'excellence de la métropole, mais nous avons aussi initié des projets d'envergure avec des partenaires tant au Québec qu'à l'étranger.

Ayant constamment à l'esprit le renouveau de l'expérience client, nous nous assurons de mettre en place de nouveaux services d'avant-garde. Notre grand projet technologique suit son cours et positionnera le Palais parmi les leaders nord-américains dès l'automne 2012.

DES CLIENTS TRÈS SATISFAITS

Cette année, le taux global de satisfaction de la clientèle a culminé à 89 %, un résultat inégalé dans l'histoire de la Société. Ce résultat est d'autant plus significatif qu'il est la conséquence directe de la mobilisation des équipes du Palais, qui ne ménagent aucun effort pour atteindre les objectifs définis dans le plan stratégique.

Alors que la Société respectait ses engagements auprès du gouvernement en matière de réduction des dépenses, elle réussissait simultanément à maintenir le cap sur l'excellence en matière de service à la clientèle. À notre grande fierté, les résultats du sondage illustrent la satisfaction des clients du début jusqu'à la fin du processus, notamment en ce qui a trait aux services conseils qu'ils reçoivent de la part de notre équipe, au service à la clientèle et à la qualité des infrastructures.

UNE VITRINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'événement marquant de l'année 2011-2012 en matière de développement durable aura été le lancement du projet Culti-Vert sur le toit du Palais. En effet, par l'étendue de sa toiture, le Palais est l'endroit idéal pour l'implantation de mesures novatrices de lutte contre les îlots de chaleur urbains et une plateforme de diffusion inestimable de ces diverses pratiques. En plus d'avoir récolté quelque 650 kilos de fruits, légumes et fines herbes, le Palais est ainsi devenu une vitrine des technologies vertes à ciel ouvert !

À cela s'ajoutent les excellents résultats obtenus dans le cadre du programme d'économie d'énergie et le lancement d'un nouveau programme d'accompagnement des clients dans l'organisation d'événements écoresponsables.

Grâce aux nombreuses actions qu'il a entreprises, le Palais s'impose comme un acteur de premier plan dans l'établissement d'une communauté axée sur le développement durable.

UNE ORGANISATION MODERNE

En lien avec la troisième orientation de son plan stratégique – le soutien à la performance organisationnelle –, la Société a poursuivi sa démarche d'amélioration continue et de modernisation de ses processus. En adoptant l'approche *lean*, un concept visant l'atteinte de l'excellence, nous avons amorcé la révision de nos processus.

C'est donc bien outillé que le Palais continue sur sa lancée et se prépare à vivre une année 2012-2013 plus difficile, compte tenu du nombre limité de réservations de congrès enregistrées au cours des années 2008 à 2010, principalement en raison de la crise financière qui a frappé durement plusieurs pays du globe.

Grâce à une solide performance commerciale, une expérience client renouvelée et une organisation performante, le Palais continue à évoluer avec assurance vers un avenir des plus prometteurs.

Marc Tremblay
Président-directeur général

LA GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
LA DIRECTION AU 31 MARS 2012

AU COURS DE L'ANNÉE 2011-2012, MONSIEUR CLAUDE LIBOIRON A ÉTÉ NOMMÉ DE NOUVEAU MEMBRE ET PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ POUR UN MANDAT DE TROIS ANS ET MESDAMES FRANCINE CHAMPOUX ET MICHÈLE DESJARDINS ONT ÉTÉ NOMMÉES DE NOUVEAU MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, POUR DES MANDATS DE TROIS ANS ÉGALEMENT.

DE PLUS, MONSIEUR CLAUDE LIBOIRON, PRÉSIDENT DU CONSEIL, MESDAMES FRANCINE CHAMPOUX, MICHÈLE DESJARDINS, CAROL A. FITZWILLIAM, SUZANNE LANDRY ET MIRABEL PAQUETTE AINSI QUE MESSIEURS CLAUDE GUAY, RAYMOND LARIVÉE ET DONAT TADDEO ONT ÉTÉ QUALIFIÉS COMME MEMBRES INDÉPENDANTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ.

FINALEMENT, MADAME CAROL A. FITZWILLIAM A ÉTÉ NOMMÉE PRÉSIDENTE DU COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE ET MADAME MICHÈLE DESJARDINS, MEMBRE DU COMITÉ D'AUDIT.

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 2011-2012, le conseil d'administration a tenu cinq réunions ordinaires et deux réunions extraordinaires.

Au cours des réunions ordinaires du conseil, les membres ont entériné l'octroi de divers contrats (à une agence spécialisée en communication, marketing et design ; en architecture pour le remplacement de la verrière ; en services professionnels pour le projet technologique, la refonte du site web et la gestion de projets ; pour le remplacement de l'équipement de gestion du stationnement ; à un intégrateur pour le projet technologique ; pour le prolongement du contrat du concessionnaire alimentaire) et adopté diverses résolutions d'ordre administratif, notamment les modifications à la structure salariale du personnel cadre et la politique de gestion sur l'utilisation des médias sociaux.

En ce qui a trait aux nouvelles pratiques de gouvernance, le conseil d'administration, sur les recommandations des comités du conseil, a procédé à la révision des profils de compétences et d'expérience des membres du conseil, au suivi du programme de gestion des risques et à l'exercice annuel d'évaluation des membres et du fonctionnement du conseil et de ses comités. Il a également approuvé les états financiers et le budget.

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

Des réunions extraordinaires ont été consacrées à la séance annuelle portant sur le plan stratégique du conseil, à l'octroi d'un contrat pour les services d'entretien sanitaire et à la majoration du régime d'emprunts de la Société.

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

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Claude Liboiron[1], président du conseil
Date de nomination : juin 2004
Fin de mandat : avril 2014

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

Francine Champoux[2]
Date de nomination : novembre 2006
Fin de mandat : avril 2014

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

Michèle Desjardins[3]
Date de nomination : décembre 2006
Fin de mandat : avril 2014

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

Carol A. Fitzwilliam[4]

Date de nomination : novembre 2006
Fin de mandat : avril 2012

Membre du Barreau du Québec, Carol A. Fitzwilliam est avocate et présidente de Fitzwilliam recrutement juridique inc. Diplômée de l'Université de Montréal et de Sir George Williams University, elle 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 Guay[5]
Date de nomination : juin 2010
Fin de mandat : juin 2014

Avec plus de 27 années d'expérience acquises auprès d'IBM, Gildan Activewear, PhoCusWright et à la direction d'Accovia et iPerceptions, Claude Guay possède un important bagage en stratégies de croissance, en développement rapide de marché et en application des technologies émergentes. Monsieur Guay, qui est président et chef de la direction de MTI Services, a 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.

Suzanne Landry[6]
Date de nomination : décembre 2006
Fin de mandat : avril 2012

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, madame Landry a été professeure à l'ESG-UQÀM et à l'Université Laval. Elle a travaillé pour une PME familiale à titre de contrôleur. Elle a également travaillé au sein de la firme Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT) en certification et en fiscalité. Elle est aujourd'hui associée universitaire auprès de cette firme. Madame Landry est membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec et de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec. Elle détient également la double désignation honorifique de FCA et FCMA. Elle a obtenu, en 2009, du Collège des administrateurs de sociétés, la *Certification en gouvernance.* Madame Landry siège au conseil d'administration de la Fondation de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

Charles Lapointe[7]

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, du Partenariat du Quartier des spectacles, de la Société du Havre de Montréal et de Mission Design.

Raymond Larivée[8]

Date de nomination : octobre 2009
Fin de mandat : octobre 2013

Raymond Larivée est détenteur d'une maîtrise en administration des affaires, d'un diplôme de 2e 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 par ailleurs directeur général du Delta Montréal depuis mars 2011, fonction qu'il a également occupée de 1995 à 1997. De plus, il a été successivement directeur général du Delta Centre-ville Montréal, du Delta Ottawa, de l'Hôtel Vogue Montréal et du Sheraton et Centre de congrès de Laval.

Mirabel Paquette[9]

Date de nomination : décembre 2004
Fin de mandat : avril 2012

Détentrice d'un baccalauréat en gestion de HEC Montréal depuis 1995, Mirabel Paquette est directrice du marketing et des communications pour le cabinet d'avocats Stikeman Elliott S.E.N.C.R.L., s.r.l. Ayant à son actif plus de 15 ans d'expérience dans le domaine du marketing et des communications, dont plus de 12 ans dans le domaine juridique, madame Paquette est responsable de la stratégie de développement des affaires et de marketing pour le bureau de Montréal. Avant de se joindre à Stikeman Elliott en 2000, madame Paquette a œuvré en politique provinciale comme directrice des communications. Elle a été tour à tour coordonnatrice du marketing puis directrice des promotions pour deux sociétés immobilières à Montréal. Madame Paquette est également membre du conseil d'administration de la Fondation universitaire de l'École des Hautes Études Commerciales de Montréal.

Donat Taddeo[10]

Date de nomination : juin 2004
Fin de mandat : avril 2012

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

Marc Tremblay[11]

Date de nomination : octobre 2009
Fin de mandat : octobre 2013

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

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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 trois reprises au cours de l'exercice 2011-2012. Il a notamment recommandé au conseil d'administration :

- de conserver les critères et les modalités d'évaluation des membres, du fonctionnement du conseil et des comités adoptés en 2008-2009 ;
- d'approuver la mise à jour des profils de compétence et d'expérience des membres à la suite de la nomination d'un nouveau membre.

Également, le comité a assuré le suivi de la réunion annuelle de planification stratégique, de la préparation du rapport annuel de gestion 2011-2012, de la procédure de plainte liée à l'éthique et du dossier de l'évaluation des membres, du fonctionnement du conseil et des comités. Par ailleurs, le comité a analysé les résultats de l'évaluation du conseil d'administration et de ses comités et a entrepris la révision des questionnaires d'évaluation des membres.

Finalement, le comité a :

- organisé l'évaluation des membres du conseil d'administration ;
- révisé les profils de compétences et d'expérience des membres du conseil d'administration ;
- planifié l'échéancier de réalisation et révisé les lignes directrices du rapport annuel 2011-2012 de la Société ;
- préparé le bilan de ses activités en 2011-2012 ;
- planifié la réunion annuelle de planification stratégique du conseil.

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

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

MANDAT : La Loi sur la gouvernance des sociétés d'État confère au comité des ressources humaines comme principales responsabilités de s'assurer de la mise en œuvre 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 six reprises au cours de l'exercice 2011-2012. 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 2011-2012 ;
- la Politique d'utilisation des médias sociaux de la Société ;
- les modifications proposées à la structure salariale du personnel cadre de la Société ;
- le budget des effectifs de la Société pour l'exercice 2012-2013 et la masse salariale correspondante ;
- la majoration des échelles du personnel cadre et du personnel non syndiqué de la Société pour la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

Également, le comité a examiné :

- le bilan des objectifs 2010-2011 du président-directeur général ;
- le bilan de l'exercice d'évaluation de rendement du personnel cadre pour l'exercice 2010-2011 ;
- le bilan des activités de la Société en gestion des ressources humaines pour 2010-2011 ;
- les résultats du sondage sur la satisfaction et l'engagement du personnel de la Société ;
- le plan de formation 2011-2012 de la Société ;
- le plan d'action 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 2010-2011 et 2011-2012 ;
- le bilan de l'exercice d'appropriation de la démarche *lean*, dans le cadre du projet de modernisation et d'optimisation des processus de travail ;
- l'approche de la Société en gestion du changement dans le cadre du projet TI ;
- le plan de la relève des dirigeants nommés par la Société.

Finalement, le comité a assuré le suivi du projet de modernisation et d'optimisation des processus de travail et l'évolution de la structure organisationnelle et 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 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 sept reprises au cours de l'exercice 2011-2012. Il a notamment recommandé au conseil d'administration :

- l'approbation des états financiers au 31 mars 2011 ;
- l'octroi de divers contrats (en architecture pour le remplacement de la verrière ; en services professionnels pour le projet technologique, pour la refonte du site web et la gestion de projets ; pour le remplacement de l'équipement de gestion du stationnement ; à un intégrateur pour le projet technologique) après avoir examiné et approuvé les résultats des appels d'offres ayant trait à ces mandats ;
- le prolongement du contrat du concessionnaire alimentaire ;
- l'approbation du budget 2012-2013.

Également, le comité a assuré le suivi :

- du programme sur la gestion des risques et fait rapport au conseil d'administration ;
- des contrats de 25 000 $ et plus pour l'exercice en cours ;
- du rapport trimestriel des incidents informatiques ;
- du mandat d'audit interne et approuvé les mandats à exécuter ;

- de la gestion du programme de projets de la Société ;
- du dossier de contestation de l'évaluation foncière du Palais des congrès ;
- du projet d'économie d'énergie.

Finalement, le comité a examiné :

- les résultats financiers trimestriels et les indicateurs de performance de la Société ;
- les résultats des études de concept, d'estimations de coûts et de rentabilité et les recommandations de la direction pour la mise à niveau de certains espaces du Palais des congrès ;
- le plan d'audit interne pour 2012-2013 ;
- et approuvé les projets d'acquisition d'un nouveau logiciel de gestion des ressources humaines, de réaménagement du 9e étage de l'Édifice Tramways et de mise à niveau de la salle 210.

Par ailleurs, le comité a rencontré les représentants du Vérificateur général du Québec dans le cadre de la présentation des résultats de l'audit des états financiers au 31 mars 2011 et du plan d'audit des états financiers au 31 mars 2012, a rencontré les auditeurs internes et examiné les rapports d'audit exécutés en cours d'exercice, 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 procédé à l'approbation des comptes de dépenses du président du conseil et du président-directeur général et préparé le bilan de ses activités.

Il y a eu, au cours de l'année financière 2011-2012, cinq assemblées ordinaires ainsi que deux réunions extraordinaires. Le taux de présence des membres du conseil d'administration aux réunions ordinaires a été de 84 % au cours de la dernière année.

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

	Conseil d'administration		**Comité de gouvernance et d'éthique**	**Comité des ressources humaines**	**Comité d'audit**
Nom	Réunions ordinaires (5)	Réunions extraordinaires (2)	3 réunions	6 réunions	7 réunions
Francine Champoux	2	2	-	5	-
Michèle Desjardins	5	1	-	-	5/6
Carol A. Fitzwilliam	5	2	3	-	1/1
Claude Guay	4	2	-	5	-
Suzanne Landry	5	2	-	-	7
Charles Lapointe	5	2	2	-	-
Raymond Larivée	2	0	-	6	-
Claude Liboiron	5	2	-	-	6
Mirabel Paquette	5	2	-	6	-
Donat Taddeo	3	2	2	-	-
Marc Tremblay	5	2	3[1]	6[1]	7[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 en annexe). Aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'est survenue au cours de l'année.

HONORAIRES D'AUDIT

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

MESURES D'ÉTALONNAGE

Selon les exigences de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (Loi 53), à laquelle la Société 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 2011, en comparaison avec ceux obtenus auprès d'une quinzaine de centres de congrès au Canada, dont les principaux compétiteurs du Palais des congrès de Montréal.

RÉSULTATS DES MESURES D'ÉTALONNAGE DE LA SOCIÉTÉ AU 31 MARS 2011*

Mesures d'étalonnage	Moyenne canadienne	SPCM	Rang	Ratio
Superficie locative (pi²)[1]	153 420	330 782	4/19	2,2
Revenus bruts dus aux événements (M$)[2]	13,4	30,3	3/16	2,3
Excédent (Déficit) d'exploitation (M$)	(0,542)	0,873	2/14	–
Dépenses d'entretien et d'énergie au pi²	4,61 $	2,83 $	5/15	0,6
Dépense en assurance au pi²	0,24 $	0,16 $	2/12	0,7
Revenus bruts dus aux événements au pi²	81,32 $	91,48 $	8/16	1,1
Revenus de location d'espaces au pi²	15,82 $	20,89 $	4/15	1,3
Autres revenus au pi²	58,36 $	70,58 $	8/15	1,2
Dépenses en ventes et marketing / revenus dus aux événements	9,3 %	11,5 %	7/15	1,2
Nombre de congrès confirmés au cours des 5 prochaines années	41	90	1/15	2,2
Moyenne des salaires et bénéfices versés	77 219 $	74 443 $	3/7	1,0

[1] Salles d'expositions, de réunions et de bals

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

FAITS SAILLANTS

- La superficie locative et les revenus bruts dus aux événements du Palais des congrès sont plus de deux fois supérieurs à la moyenne canadienne.
- Les revenus au pi^2 sont de 10 % à 30 % plus élevés que la moyenne canadienne.
- Les dépenses d'entretien et d'énergie de même que la dépense en assurance au pi^2 sont inférieures à la moyenne canadienne de 40 % et de 30 % respectivement.
- La moyenne des salaires et bénéfices versés au Palais est égale à la moyenne canadienne des centres de congrès ayant un service de traiteur à contrat.

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

LA DIRECTION AU 31 MARS 2012

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

Élaine Legault
Directrice de la production

Chrystine Loriaux, Adm. A.
Directrice du marketing et des communications

Jacinthe Mauger, CRHA
Directrice des ressources humaines

Mario Poirier, ing.
Directeur de la gestion de l'immeuble

L'ÉQUIPE DE GESTION AU 31 MARS 2012

Jacques Allain
Chef de service
Aménagement et manutention
Gestion de l'immeuble

Jean Bérubé
Chef de service
Développement expositions et projets spéciaux
Développement des affaires

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

Raymond Guay
Chef de service
Entretien spécialisé
Gestion de l'immeuble

Michel Huneault
Chef de service
Informatique
Finances et administration

Marie-Claude Jacques
Directrice adjointe
Marketing et communications

Nicolas Joël
Directeur adjoint
Production

Marilyn Lessard
Chef de service, Support et développement – produits et services à la clientèle
Production

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

Catherine Paul
Directrice adjointe
Développement des affaires

Marie-Claude Roy, LLB, LLM
Directrice adjointe, alliances stratégiques et recherche commerciale
Développement des affaires

Francis Tanguay
Chef de service
Services à la clientèle
Production

Lucie Vaillancourt, CPA, CA
Contrôleuse
Finances et administration

Lise Vautour
Chef, ententes commerciales
Développement des affaires

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

Nom et fonction	Salaire
Marc Tremblay, président-directeur général	170 037 $
André Saucier, directeur exécutif des opérations et des finances	129 735 $
Luc Charbonneau, directeur développement des affaires et alliances stratégiques	129 735 $
Élaine Legault, directrice de la production	121 623 $
Mario Poirier, directeur de la gestion de l'immeuble	119 231 $

BONIS VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE 2011-2012

Aucun boni n'a été versé au cours de l'exercice 2011-2012 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

LES RESSOURCES HUMAINES

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

L'ANNÉE 2011-2012 AURA ÉTÉ MARQUÉE PAR LA CONTRIBUTION REMARQUABLE DE TOUTES LES ÉQUIPES QUI ONT DÉPLOYÉ DES EFFORTS EXTRAORDINAIRES DANS L'ACCOMPLISSEMENT DE LEURS TÂCHES DANS UN ESPRIT D'AMÉLIORATION ET DE COLLABORATION.

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

UNE NOUVELLE APPROCHE POUR ATTEINDRE L'EXCELLENCE

Dans la poursuite du développement et de l'établissement d'une culture d'amélioration continue, la Société a opté d'intégrer à son mode de gestion l'approche *lean*, un concept visant l'atteinte de l'excellence selon cinq principes :

- la définition de la valeur ajoutée du point de vue du client ;
- l'analyse de la chaine de valeur, à savoir l'examen de toutes les étapes d'un produit ou d'un service ;
- l'élimination des pertes en créant un flux de processus rapide et efficace ;
- la production en flux tiré, déterminée par la demande ;
- la recherche de la perfection en tout temps.

Dans cette optique, la majorité des gestionnaires ont participé à plus de deux jours d'ateliers de formation sur le sujet. Par ailleurs, au sein de la Direction des ressources humaines, la chargée en processus d'affaires et procédures opérationnelles a obtenu la certification *lean*, favorisant ainsi l'accompagnement des équipes dans cette démarche au sein de la Société.

De plus, les travaux de modernisation et d'optimisation des processus se sont poursuivis. Plusieurs processus ont fait l'objet d'optimisation cette année, parmi lesquels :

- le processus de développement des affaires sur le marché des conférences, des réunions et des galas en matière de qualification des clients ;
- le processus de recherche en ce qui a trait à la gestion des demandes de recherche ;
- le processus d'approvisionnement des fournitures en magasin ;
- le processus de traitement des factures des fournisseurs ;
- le processus de signature des contrats des clients avec l'instauration de l'envoi des contrats et de la signature des clients par voie électronique.

Du soutien a également été offert aux équipes du Guichet de service dans l'élaboration de gabarits pour les services d'électricité et de sécurité. De plus, un tableau de bord a été créé en vue de faciliter le suivi des diverses mesures d'amélioration mises de l'avant.

SONDAGE SUR LA SATISFACTION ET L'ENGAGEMENT DU PERSONNEL

Avec un taux de participation plus élevé que l'année précédente (64 %), le sondage sur la satisfaction et l'engagement du personnel a révélé un taux de satisfaction des employés de 74 %. Dans l'ensemble, les résultats se sont maintenus, malgré nombre de changements et de transformations dans plusieurs secteurs d'activités.

LES PRIX BRAVO, UNE NOUVELLE ACTIVITÉ DE RECONNAISSANCE ORGANISATIONNELLE

Afin de reconnaître les initiatives marquantes qui ont suscité la solidarité dans l'action, la direction du Palais a lancé les prix Bravo, auxquels sont admissibles employés, gestionnaires, fournisseurs et partenaires du Palais. Ces prix visent à souligner les efforts de collaboration qui ont renforcé les valeurs de la Société. Trois catégories ont été instaurées :

- **L'excellence du service à la clientèle** qui reconnaît une contribution remarquable d'une équipe axée, comme son nom l'indique, sur la satisfaction des clients ;
- **La créativité** qui souligne une initiative constituant une approche innovante dans la livraison de produits et services.
- **Le coup de cœur** qui met en valeur l'intervention d'un groupe de personnes qui a su faire preuve d'un dévouement particulier en ce qui touche le bien-être des personnes ou le respect de l'environnement.

Ces prix ont suscité de nombreuses candidatures illustrant un réel travail d'équipe.

LA RECONNAISSANCE DES ANNÉES DE SERVICE DES EMPLOYÉS

Grande première cette année ! Au traditionnel événement de reconnaissance des 5, 10, 15, 20 et 25 ans de service des employés, s'est ajoutée la reconnaissance des 30 ans de service de certains employés. C'est dans une ambiance festive et décontractée que cette activité s'est tenue pour rendre hommage à 26 employés et souligner leur engagement et leur fidélité. Un témoignage d'estime de la part de l'organisation à ses employés fort appréciés.

DES RENCONTRES FRÉQUENTES AVEC LA DIRECTION

À quatre reprises pendant l'année, les employés ont eu l'occasion de rencontrer la direction lors de séances d'information avec le personnel. Ayant pour but de tenir les employés informés des résultats et des orientations de l'organisation, ces rencontres permettent aussi de reconnaître les efforts déployés et les succès des différentes équipes du Palais. Par ailleurs, le président-directeur général a poursuivi la tenue de petits-déjeuners mensuels pour souligner les anniversaires des employés. Ces rencontres ont permis des échanges substantiels et constructifs.

LA PRÉVENTION EN SANTÉ ET EN SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Le Palais continue à s'assurer de la formation et de la mise à niveau des connaissances de ses employés concernés, ainsi que de ses fournisseurs ciblés, en ce qui a trait au RCR, au défibrillateur, au secourisme en milieu de travail et à la conduite de plateformes élévatrices.

UNE FORMATION AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le développement de bonnes pratiques environnementales a été favorisé auprès de certains groupes d'employés au moyen des formations *Achat responsable en entreprise* et *Événements en programme écoresponsable*, offertes en partenariat avec le Conseil québécois des événements écoresponsables.

Par ailleurs, le Palais a intégré ses fournisseurs à ses activités de formation, notamment en ce qui touche la gestion des déchets et la gestion parasitaire.

FAVORISER UN CLIMAT DE TRAVAIL HARMONIEUX

Le processus d'affectation du personnel à l'événement et le nouveau modèle d'affaires en services audiovisuels étaient deux sources de préoccupation que le dialogue a permis d'éliminer cette année.

Afin de régler diverses insatisfactions associées au processus d'affectation et de génération des horaires du personnel à l'événement, un comité spécial composé de représentants du syndicat, de la direction et des employés a été mis en place. Le travail réalisé en comité a permis de développer de nouvelles avenues d'amélioration qui ont fait consensus entre toutes les parties impliquées.

Par ailleurs, une nouvelle entente a été conclue entre le syndicat des préposés aux événements et le Palais sur le mode de fonctionnement à utiliser dans l'application du nouveau modèle d'affaires en services audiovisuels. Cette entente a permis de clarifier le rôle des employés du Palais par rapport aux équipes de fournisseurs de services audiovisuels, tout en assurant la qualité des installations et du service à la clientèle.

LE BIEN-ÊTRE ET L'ÉQUILIBRE DES EMPLOYÉS

Les employés de la Société ont accès à divers programmes, certains en vigueur depuis de nombreuses années. Ces programmes ont pour but d'aider les employés à atteindre l'équilibre entre travail et vie privée et à favoriser leur bien-être.

Clinique de vaccination contre la grippe saisonnière : les employés qui le souhaitent peuvent se faire vacciner sur leur lieu de travail.

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

Programme d'aide aux employés : le personnel permanent qui fait face à des difficultés personnelles ou professionnelles peut se prévaloir de ce programme en vigueur depuis 1991. Le personnel à l'événement peut maintenant, à certaines conditions, avoir accès pour la première fois cette année au programme d'aide aux employés. Cet élargissement avait été négocié lors du dernier renouvellement de la convention collective.

Programme de vélos en libre-service : les employés qui ont à se déplacer à proximité du Palais peuvent emprunter l'un des vélos en libre-service mis à leur disposition gratuitement.

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

Programme sur le tabac : un employé peut obtenir une aide financière pour le remboursement partiel d'un traitement visant à l'aider à cesser de fumer. Par ailleurs, la Société offre un environnement de travail exempt de fumée.

UN NOUVEAU MODE DE RECRUTEMENT

À l'occasion d'une embauche massive de 28 préposés à l'accueil, ce qui représente une augmentation de 31 % du bassin d'employés à l'événement, le Palais a instauré une nouvelle pratique de présélection à l'aide d'un questionnaire téléphonique ciblant particulièrement les disponibilités et la connaissance de la langue anglaise. Grâce à cette étape de présélection, le taux d'embauche et la rapidité du processus à la suite des entrevues ont été améliorés.

Par ailleurs, le Palais s'est donné une visibilité et un pouvoir d'attraction accrus en diffusant des avis de concours sur les sites des médias sociaux tels que Facebook, LinkedIn et Twitter.

UN MEILLEUR SUIVI DANS LE CADRE DU PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Afin de faciliter la compilation de données relatives à la tenue de statistiques exigées dans le cadre du programme d'accès à l'égalité en emploi (PAE), le Palais a créé un formulaire en ligne sur son site web utilisé lors des concours de recrutement. Ainsi, les candidats proposant leur CV doivent remplir ce formulaire dont les données seront compilées par la Direction des ressources humaines. Un meilleur suivi peut donc être effectué dans le cadre du PAE.

UNE NOUVELLE POLITIQUE POUR DE NOUVEAUX RÉSEAUX

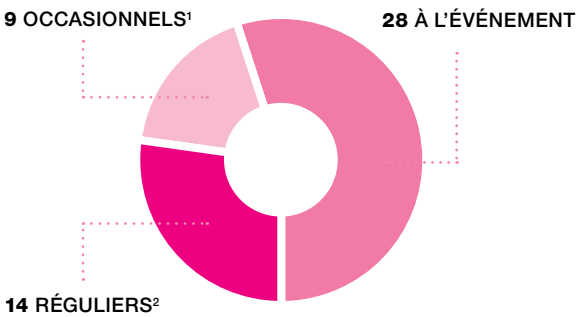
Face à l'utilisation généralisée des médias sociaux, le Palais s'est doté d'une politique visant à établir les principes d'utilisation de ces nouveaux réseaux. Celle-ci s'adresse aux employés non seulement quand ils agissent au nom du Palais, mais aussi quand ils interviennent à titre personnel sur des sujets ayant trait au Palais. Constituant un guide du bon usage des médias sociaux, elle vise à conscientiser les employés aux répercussions que peuvent avoir certains propos sur l'image et le développement de l'organisation.

ACQUISITION D'UN NOUVEAU PROGICIEL DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

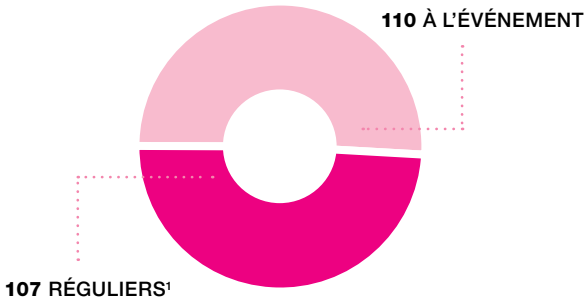
L'appel d'offres pour l'acquisition d'un progiciel intégré de gestion des ressources humaines et de paie brute a été lancé en mars 2012. Le choix du fournisseur sera connu au printemps 2012.

DONNÉES GLOBALES

EMBAUCHE TOTALE AU COURS
DE LA PÉRIODE 2011-2012



NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS
EN PLACE AU 31 MARS 2012



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

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

MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2011-2012

Statuts d'emploi	Embauche totale 2011-2012	Communauté culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[3]
Réguliers	14	1	–	–	–	1	7,1 %
Occasionnels	9	–	–	–	–	–	–
Événements	28	5	–	–	–	5	17,9 %
Stagiaires	–	–	–	–	–	–	–

[3] *Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2011-2012 dans le statut d'emploi.*

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

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

	Réguliers	Occasionnels	À l'événement	Stagiaires
2010	5,8 %	–	–	–
2011	12,9 %	3,2 %	–	–
2012	7,0 %	–	17,9 %	–

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

	2012		2011		2010	
	Nombre d'employés total dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés total dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés total dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total
Communautés culturelles	20	9,7 %	21	10,2 %	19	9,3 %
Autochtones	–	–	–	–	–	–
Anglophones	1	0,5 %	1	0,5 %	1	0,5 %
Personnes handicapées	5	2,4 %	4	2,0 %	4	2,0 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER — RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS À LA FIN MARS 2012

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[1]		Personnel technicien		À l'événement		Personnel ouvrier		Total	
Groupes cibles	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%
Communautés culturelles	–	–	4	14,8 %	3	13 %	11	10 %	2	18,1 %	20	9,6 %
Autochtones	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Anglophones	–	–	–	–	–	–	–	–	1	9 %	1	0,5 %
Personnes handicapées	–	–	1	3,7 %	–	–	1	3,6 %	1	9 %	2	1 %

[1] *Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.*

FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2011-2012 PAR STATUT D'EMPLOI

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel à l'événement	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	7	6	23	–	36
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2011-2012	50 %	66 %	82 %	–	70,5 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER À LA FIN DE MARS 2012

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel à l'événement	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	21	27	23	25	110	11	217
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	9	17	14	23	62	1	126
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	43 %	63 %	61 %	92 %	56 %	9 %	58,1 %

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)

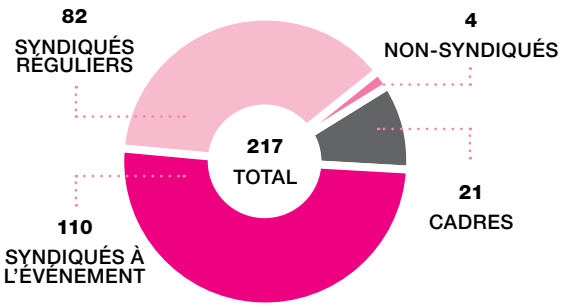
	Automne 2011 (cohortes 2012)	Automne 2010 (cohortes 2011)	Automne 2009 (cohortes 2010)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	2	–	–
	2011- 2012	**2010-2011**	**2009-20010**
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	1	–	–

AUTRES MESURES OU ACTIONS (PAR EX. : ACTIVITÉS DE FORMATION DE GESTIONNAIRES, ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION, ETC.)

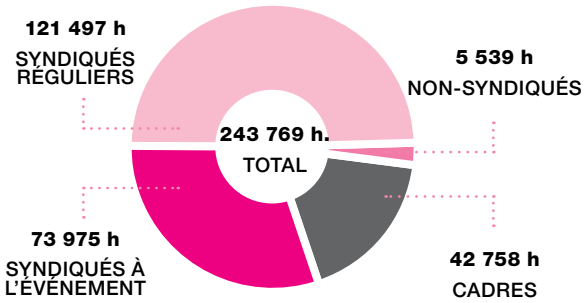
	2011- 2012	
Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Sensibiliser les employés à l'importance des programmes d'accès à l'égalité en emploi : retour sur la loi, les groupes visés, la sous-représentation, les mesures adoptées et à venir (présentation aux gestionnaires et information sur Transit).	-	107

L'EFFECTIF

L'EFFECTIF EN POSTE[1] AU 31 MARS 2012



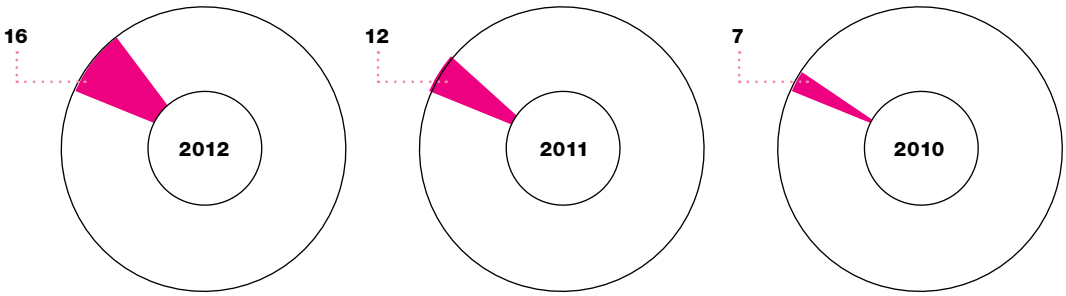
L'EFFECTIF UTILISÉ[2] AU 31 MARS 2012



[1] Effectif en poste : le nombre de personnes en poste au 31 mars 2012 et non le nombre d'employés à temps complet (ETC) autorisé.

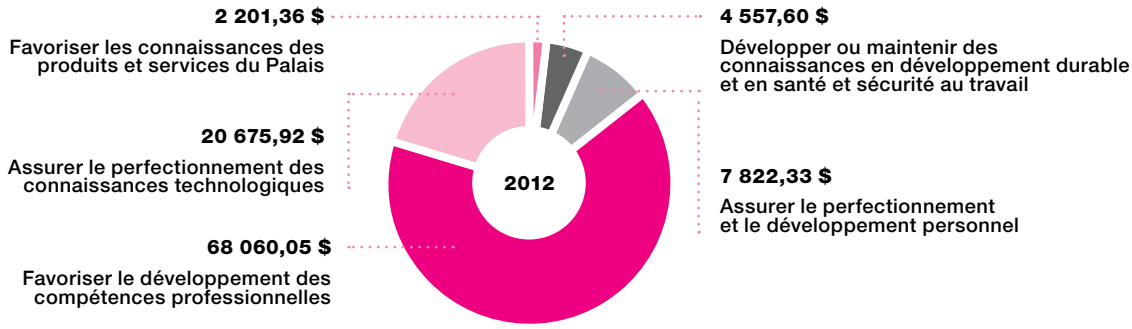
[2] Effectif utilisé : les données représentent les heures travaillées et payées entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012 (cumulatif), mais n'incluent pas les primes et les heures supplémentaires.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER



FORMATION

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



ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION[3]

	Proportion de la masse salariale	Jours de formation par personne	Montants alloués par personne
2012	1 %	2	475 $

[3] Le dénominateur est le nombre total d'employés. Il se calcule en personne 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.

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

	Cadres	Professionnels	Administratifs et opérationnels
2012	89	42	123

LE SUIVI DU PLAN STRATÉGIQUE 2010-2013

ENJEU 1 : ACCROÎTRE LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES POUR MONTRÉAL ET TOUT LE QUÉBEC
ENJEU 2 : DIMINUER LA DÉPENDANCE EN MATIÈRE DE FINANCEMENT PUBLIC

Pour une deuxième année consécutive, la vision présentée dans le Plan stratégique 2010-2013 a été adoptée par la direction et le personnel du Palais et les a guidés dans leur travail. Toutes les actions entreprises se sont inscrites dans le cadre des trois orientations suivantes :

- 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 POUR TOUT LE QUÉBEC

ORIENTATION 1 — RELANCER LA PERFORMANCE COMMERCIALE DU PALAIS
AXE 1.1 — PARTICIPATION SIGNIFICATIVE DU PALAIS DANS LE MILIEU MONTRÉALAIS

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

En ayant conclu 21 lettres d'entente cette année, le Palais a dépassé son objectif. La moitié de ces lettres concernent des ententes commerciales auprès de grands clients institutionnels et du secteur privé sur le marché des conférences, réunions et galas. Afin de fidéliser cette clientèle, le Palais a clairement défini des conditions d'accueil personnalisées pour chacun des partenaires. L'objectif initial de 20 ententes par année est maintenu pour 2012-2013.

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

Pour sa deuxième édition, le Rendez-vous du Savoir a connu un succès retentissant. Cet événement qui s'est tenu les 5 et 6 octobre 2011 au Palais a attiré plus de 3 000 personnes aux différentes activités proposées, une participation en hausse de 16 % par rapport à l'année précédente. Ayant comme porte-paroles Monique F. Leroux, présidente et chef de la direction du Mouvement des caisses Desjardins, et Dr Pavel Hamet, professeur titulaire à la Faculté de médecine de l'Université de Montréal, titulaire de la Chaire de recherche du Canada en génomique prédictive et président du Club des Ambassadeurs, le Rendez-vous du Savoir représente un lieu de discussion essentiel pour arrimer les efforts des universités avec ceux des entreprises dans l'établissement de collaborations durables, productives et innovantes. Le thème de cette année – *La contribution des universités au développement des entreprises* – a permis d'alimenter les débats auxquels participaient les acteurs du développement intellectuel, économique et social du Québec.

Cette année, deux nouveaux partenaires – Tourisme Montréal et le Conseil des relations internationales de Montréal (CORIM) – se sont joints à l'équipe initiale composée de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, du Palais des congrès de Montréal, de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ), de la Conférence régionale des élus de Montréal (CRÉ), de Montréal International et de la Ville de Montréal.

Le Rendez-vous du Savoir est aussi l'occasion de dresser un portrait des liens qui existent entre les universités et le secteur privé.

La troisième édition du Rendez-vous du Savoir aura lieu les 14 et 15 novembre 2012 au Palais.

LE CLUB DES AMBASSADEURS :
UN SOUTIEN ESSENTIEL AU DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES ALLIANCES

Depuis plus de deux décennies, le dévouement exceptionnel des Ambassadeurs accrédités du Palais contribue fièrement au rayonnement de la métropole à l'échelle internationale. Tous les ans, le Gala Reconnaissance du Palais souligne la contribution exceptionnelle de ces personnalités influentes et dynamiques issues des grands créneaux d'excellence de l'économie montréalaise. Outre leurs activités professionnelles habituelles, ces citoyens engagés ont contribué activement à la venue d'un congrès international à Montréal, générant ainsi des retombées économiques et intellectuelles pour la ville et la province. Cette année, 11 nouvelles personnalités ont été accréditées Ambassadeurs, portant le nombre total d'Ambassadeurs à plus de 280.

Le Gala Reconnaissance aura aussi été l'occasion d'annoncer les lauréats du concours *Ça mérite d'être reconnu*, qui met en valeur le travail de la relève scientifique dans les universités québécoises.

Alliés essentiels du Palais au sein des universités et du monde des affaires, les Ambassadeurs apportent leur soutien aux efforts du Palais visant à conclure des alliances stratégiques et à appuyer les démarches entreprises pour attirer des événements majeurs. C'est pourquoi le Palais a poursuivi ses rencontres avec les quatre universités et trois grandes écoles affiliées dans le but de mieux faire connaître sa mission et d'en apprendre davantage sur ces institutions, de façon à partager de l'information menant à l'identification d'événements porteurs. Le Palais a été particulièrement actif dans le secteur de l'aérospatiale, grâce aux membres du Comité événements majeurs – Aérospatiale qui ont collaboré à l'élaboration d'outils de promotion diffusés dans leurs réseaux professionnels. L'apport de l'Ambassadeur et des membres influents de l'industrie qui siègent à ce comité est inestimable, car leur connaissance pointue du milieu leur permet de pointer leurs collègues bien placés pour contribuer à la venue d'événements d'envergure. Le Palais prévoit étendre son action à un autre secteur d'excellence de la métropole en créant un nouveau comité en 2012-2013.

Doté d'un nouveau plan d'action 2011-2013, le Club des Ambassadeurs a également élaboré une charte qui vise à définir plus spécifiquement le profil de ses membres. En plus d'offrir un programme d'avantages personnalisé, la charte permet de reconnaître la contribution de plusieurs personnes engagées activement dans l'accueil de congrès futurs et dans le développement économique et intellectuel du Québec de demain.

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

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

Ayant atteint en 2011-2012 91 % de la cible prévue pour 2013, la Société a offert une très bonne performance, récoltant les fruits d'un travail de sollicitation qui s'est déroulé intensivement au cours des deux dernières années. Parmi les raisons de ce succès : une gestion optimale du calendrier, ainsi que la réorientation du service de la recherche en développement d'occasions d'affaires. Ces efforts sont d'autant plus louables que les résultats s'inscrivent dans un contexte de concurrence féroce, plusieurs destinations s'étant dotées de programmes d'aide aux congrès.

DES ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE INITIÉS PAR LE PALAIS

Le Palais se fait aussi l'initiateur de projets dignes de mention. C'est le cas notamment d'un projet de rencontre de grande envergure dans le domaine de la santé en collaboration avec la Conférence des directeurs des CHU.

Dans un tout autre domaine, le Palais s'est associé à Juste pour rire qui produira le premier « Mondial du jeu vidéo » à Montréal en 2013 avec une présentation spéciale dès 2012. Prévu en pleine saison touristique, ce projet d'envergure vise à créer un événement récurrent de calibre international qui attirera plus de 50 000 participants du grand public de même que 2 000 participants de l'industrie. L'événement générera des retombées économiques estimées à 8 000 000 $ pour Montréal et le Québec.

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

OBJECTIF 1.2.3	Conclure des alliances stratégiques pour cibler des événements internationaux potentiels sur 3 ans
CIBLE	44 événements potentiels d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Nombre d'événements internationaux potentiels
RÉSULTATS 2010-2011	10 événements internationaux ont été ciblés, dont 2 confirmés. 26 événements ont été ciblés sur les autres marchés.
RÉSULTATS 2011-2012	22 événements internationaux ont été ciblés, soit 50 % de la cible atteinte. 60 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 3 prochaines années
CIBLE	135 expositions d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Nombre d'expositions confirmées
RÉSULTATS 2010-2011	93 expositions confirmées, dont 48 expositions commerciales et 45 expositions publiques, soit 69 % de la cible atteinte
RÉSULTATS 2011-2012	131 expositions confirmées dont 62 expositions commerciales et 69 expositions publiques, soit 97 % de la cible atteinte

La volonté du Palais de redoubler d'efforts sur le marché des expositions commerciales a porté fruit. Les expositions commerciales représentent un créneau intéressant, car elles génèrent des nuitées dans les hôtels montréalais, ce qui permet au Palais de remplir sa mission tout en répondant aux attentes de ses partenaires hôteliers.

UNE ANNÉE RICHE EN ACTIONS DE MARKETING

POURSUITE DES CAMPAGNES DE MARKETING

En appui aux efforts de vente, les différentes actions entreprises par la Direction du marketing et des communications visaient à cibler précisément des clients potentiels sur l'ensemble des marchés. À noter que la Direction du marketing et des communications a procédé à l'embauche d'un chef de service, marché expositions et marché conférences, réunions et galas dans l'optique d'intensifier ses actions dans ces secteurs.

MARCHÉ DES CONGRÈS INTERNATIONAUX : SALON EIBTM

Cette action avait pour but d'optimiser la présence des délégués commerciaux au salon EIBTM, le grand rassemblement international du tourisme d'affaires. Cette campagne de marketing relationnel a suscité de l'interaction entre le délégué et les 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 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.

MARCHÉ DES CONGRÈS CANADIENS : REPRISE DE LA CAMPAGNE MONTRÉAL[4]

Ayant connu un franc succès lors de sa première année, les briques de type Lego de la campagne de marketing relationnel Montréal[4] ont repris du service cette année. Grâce à l'envoi d'une carte postale et d'un article promotionnel, le Palais a suscité l'intérêt d'organisateurs d'événements canadiens autour de ses personnages faits de pièces Lego.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS : RELANCE DE LA CAMPAGNE EXPOSANT[4]

Pour poursuivre dans la lignée des résultats positifs obtenus l'année précédente, une relance a été effectuée auprès d'une clientèle potentielle ciblée d'organisateurs d'expositions commerciales et publiques. Le succès était au rendez-vous avec plus de 1 100 visites recensées sur le microsite.

MARCHÉ DES CONFÉRENCES, RÉUNIONS ET GALAS : PLUSIEURS ACTIONS AU PROGRAMME

À l'occasion de cette campagne de marketing relationnel visant une cible régionale d'événements d'envergure, de nombreuses invitations personnalisées ont été envoyées. Sous l'angle *Donnez une nouvelle tournure à vos événements*, différents produits et forfaits d'intérêt pour cette clientèle ont été annoncés, dont l'ouverture de la terrasse et l'offre des Fêtes de fin d'année.

GALERIES DU PALAIS: UNE CAMPAGNE AXÉE SUR L'AFFICHAGE DIRECTIONNEL

Afin d'accroître l'achalandage dans la galerie commerciale, un nouveau visuel a été conçu et installé dans un emplacement encore inutilisé à des fins promotionnelles. Cette campagne était basée sur de l'affichage directionnel.

DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX OUTILS DE VENTE ET DE PROMOTION

En parallèle à ces campagnes, la Direction du marketing et des communications a conçu différents outils de vente et de promotion afin de soutenir les délégués commerciaux dans leur travail.

MISE EN ŒUVRE D'UNE VEILLE CONCURRENTIELLE SUR L'ENSEMBLE DES MARCHÉS

Grâce à ce nouveau système web automatisé, l'équipe de marketing du Palais reste à l'affût des nouveautés et des tendances des marchés. Ceci permet d'obtenir un portrait clair du contexte dans lequel évolue le Palais.

AJOUT DE COMPOSANTES INTERACTIVES

En prévision de la refonte du site web, prévue en 2012-2013, de nouvelles composantes ont été ajoutées au site, notamment les modules de recherche et de visites de salles avec photos, de réservation d'espace en ligne et de clavardage accessible aux clients. De plus, les pages consacrées aux fournisseurs exclusifs et officiels ont été revues sous l'angle de l'expérience client. Ce sont des composantes importantes qui seront conservées dans l'élaboration de la nouvelle version du site. Par ailleurs, toujours en vue de la refonte, les étapes d'analyse, d'étalonnage et de sélection du fournisseur ont été effectuées cette année. Cette refonte majeure consistera à revoir la programmation ainsi que l'ergonomie de l'information et à accueillir les options de la plateforme web du projet de technologies de l'information du Palais.

DÉVELOPPEMENT D'UNE PRÉSENTATION POUR iPAD

Dorénavant équipés de tablettes électroniques, les délégués commerciaux présents sur les marchés international et américain pourront compter sur une nouvelle présentation interactive sur iPad mettant en valeur les atouts du Palais et de la destination.

RÉALISATION DE DÉPLIANTS PROMOTIONNELS ADAPTÉS À CHAQUE MARCHÉ

Dans le but de diffuser un message ciblé, le Palais a conçu une série de dépliants mettant de l'avant les points forts de l'offre de la destination et du Palais et répondant aux attentes de chacun des marchés. Les délégués commerciaux sont maintenant outillés pour répondre précisément aux demandes de leurs clients potentiels.

CONCEPTION D'UN CAHIER DE CANDIDATURE POUR LES GRANDS RASSEMBLEMENTS

L'accueil de grands rassemblements nécessite des installations et un savoir-faire particuliers. C'est pourquoi le Palais s'est doté d'un nouveau cahier de candidature visant à répondre précisément aux exigences des organisateurs de ce type d'événements d'envergure.

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

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

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

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

Mission accomplie cette année pour les différentes équipes du Palais qui ont rempli leur mandat avec brio auprès des clients. En effet, le taux global de satisfaction de la clientèle a atteint 89 % en 2011-2012, ce qui représente le taux de satisfaction le plus élevé enregistré dans toute l'histoire de la Société.

Ayant trouvé une fois de plus la façon d'améliorer leur performance, les chargés d'événements et les coordonnateurs font d'ailleurs l'objet d'éloges de la part des clients dans les nombreuses lettres de remerciements reçues. Digne de mention également, le taux de satisfaction obtenu par l'équipe des expositions commerciales, soit 94 %, qui positionne le Palais favorablement sur ce marché. Le taux de satisfaction de la clientèle envers les services de sécurité connaît également une hausse fort appréciable de 3,6 %.

Autre fait marquant de l'année : la mobilisation concertée des équipes du Palais et des fournisseurs. Ce formidable effort d'équipe a résulté dans l'amélioration notable du taux de satisfaction des clients envers les services offerts par les fournisseurs. Les résultats de l'enquête de satisfaction de la clientèle expriment clairement l'excellence de l'accompagnement offert aux clients par le Palais.

L'année 2011-2012 a été une année remplie d'initiatives ayant un effet tangible sur le service à la clientèle. Pour atteindre cet objectif de 89 %, un plan d'action sur les services à la clientèle a été élaboré et mis en œuvre. Parmi les petits gestes significatifs qui peuvent faire la différence :

- la création d'une trousse de dépannage à l'intention des clients, comprenant du matériel logistique (ruban, ciseaux, couteau exacto, papier, pansements, etc.) ;
- la conception de nouveaux documents de formation sur les produits offerts ;
- l'adaptation des horaires de travail et de la disponibilité des ressources du secteur immeuble, aménagement et expositions afin d'améliorer l'accueil et de mieux accompagner les clients ;
- la mise en place d'une signalisation électronique et statique directionnelle au débarcadère ;
- l'utilisation de contrats électroniques.

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
RÉSULTATS 2011-2012	24 heures dans la majorité des cas

L'excellent temps de réponse a été maintenu notamment grâce à l'adaptation du processus de vente qui se déroule désormais par l'entremise d'une personne ressource unique auprès de la production et des fournisseurs de services alimentaires et d'audiovisuel.

OBJECTIF 2.1.3	Aligner l'organisation afin d'offrir des services intégrés aux clients
CIBLE	Modifier la structure organisationnelle d'ici le 31 décembre 2010
INDICATEUR	Taux d'implantation de la nouvelle structure organisationnelle
RÉSULTATS 2010-2011	100 %
RÉSULTATS 2011-2012	Cet objectif a été atteint dès la première année d'application du plan stratégique.

UNE NOUVELLE FAÇON DE COMMUNIQUER

Présent dans trois réseaux sociaux – LinkedIn, Facebook et Twitter –, le Palais a travaillé cette année en vue d'augmenter le nombre d'adeptes qui le suivent. À titre d'exemple, la page Facebook du Palais compte 2 000 abonnés et a comptabilisé plus de 100 000 signalements d'arrivée dans l'édifice (*check-ins*). Un comité éditorial chapeauté par la conseillère en communications de la Direction du marketing et des communications et réunissant un représentant de chaque direction s'est penché sur le déploiement d'une stratégie globale d'interaction. Une formation sur LinkedIn a également été offerte aux intervenants concernés.

ORIENTATION 2 — PRENDRE RÉSOLUMENT LE VIRAGE CLIENT
AXE 2.2 — SOUTIEN TECHNOLOGIQUE D'AVANT-GARDE POUR LES CLIENTS ET LES CONGRESSISTES

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

OBJECTIF 2.2.2	Mettre en place un environnement technologique d'avant-garde et productif pour les congressistes d'ici 2 ans
CIBLE	100 % des applications technologiques déployées d'ici le 31 décembre 2011
INDICATEUR	Pourcentage d'applications technologiques déployées
RÉSULTATS 2010-2011	1. Définition de la vision technologique 2. Autorisation du projet par le conseil d'administration 3. Réalisation de la phase 1 du projet d'ici 12 mois
RÉSULTATS 2011-2012	1. Embauche d'un architecte et d'un gestionnaire de projet 2. Définition de l'architecture 3. Sélection de l'intégrateur et de l'équipementier

L'important projet de modernisation technologique qui positionnera le Palais dès 2012 parmi les chefs de file nord-américains grâce à un environnement hautement performant pour les organisateurs, exposants et congressistes est en cours de réalisation. En préparation de ce projet, le Palais a accueilli le Laboratoire d'idées technologiques de PCMA (Professional Convention Management Association) en septembre 2011. Cet événement a rassemblé des planificateurs d'événements associatifs et organisationnels afin de déterminer les meilleures pratiques d'affaires quant aux technologies de pointe requises pour faire évoluer les événements, les organisations et l'industrie des congrès et des réunions. Une belle opération qui aura permis au Palais de valider les grandes lignes de son plan de développement des technologies de l'information auprès de représentants d'une dizaine d'associations influentes.

L'équipe de la Direction de la production a de plus participé à un atelier de discussion avec Corbin Ball, l'une des personnes les plus influentes dans l'industrie des congrès.

L'année 2011-2012 a vu la création du poste de directeur adjoint aux technologies. Le gestionnaire de programme et l'architecte intégrateur mandatés dans le cadre du projet technologique ont élaboré un plan et procédé à l'analyse détaillée des solutions cibles pour chaque composante de l'appel d'offres pour le réseau sans fil, le réseau filaire et la signalisation dynamique en vue de la sélection des fournisseurs en avril 2012.

Par ailleurs, le plan marketing de ce projet de technologies de l'information a été élaboré cette année, en prévision de la phase de déploiement prévue en 2012-2013.

VERS UNE EXPÉRIENCE TECHNOLOGIQUE OPTIMALE

En offrant un centre de congrès branché sur le monde et les besoins de sa clientèle, le Palais s'affirmera comme une plateforme mondiale pour les grands rassemblements dont le succès passe par une expérience technologique optimale. Parmi les solutions performantes et faciles d'utilisation qui seront implantées :

- La modernisation de l'infrastructure réseau pour offrir une connectivité inégalée.
- Le développement d'une plateforme web avec commerce électronique et un espace client collaboratif afin de faciliter la planification d'événements et d'expositions et de gagner en efficacité au moment de l'échange de données.
- Le développement d'une application mobile événementielle personnalisable destinée à accompagner les organisateurs, exposants et congressistes tout au long de leur séjour.
- Le lancement d'un nouveau site web, adapté aux appareils mobiles, qui misera sur un contenu riche et une expérience de navigation inégalée.
- L'installation d'une nouvelle signalisation dynamique et d'écrans tactiles diffusant des contenus riches et adaptés aux besoins des événements.
- Le déploiement d'une infrastructure d'intelligence événementielle qui rehaussera l'expérience de réseautage des congressistes en plus de générer des données statistiques stratégiques pour les organisateurs de congrès et d'expositions.

LA TÉLÉPRÉSENCE MAINTENANT OFFERTE

Le Palais a ouvert en 2011-2012 un centre de téléprésence qui permet à ses clients, grâce à une technologie de pointe, de réunir leurs équipes de Montréal et de Québec virtuellement autour d'une même table et de collaborer comme si tout le monde était dans la même pièce. Cette solution de communication interactive, la nouvelle génération de téléconférence, abolit les distances et constitue un moyen productif, économique et écologique de se réunir. Facile d'utilisation grâce à son interface intuitive intégrée, le système de téléprésence utilise des écrans plasma haute définition et un son ambiophonique. En 2011-2012, ce nouveau service a été réservé à près de 25 occasions.

DU NOUVEAU CHEZ LES FOURNISSEURS DU PALAIS

Les fournisseurs de services audiovisuels et alimentaires ont eux aussi fait de la performance et du virage client leur priorité.

Sur le plan des services alimentaires, un plan marketing basé sur le renouveau de l'expérience culinaire a été élaboré par le Palais en collaboration avec son fournisseur exclusif, Capital Traiteur. La gastronomie étant un facteur hautement stratégique dans le marché des conférences, des réunions et des galas, des efforts notables ont été faits par le nouveau directeur des ventes de Capital Traiteur pour personnaliser l'offre alimentaire du Palais. De plus, un nouveau chef, Simon Devost-Dulude, a pris la direction des cuisines, y introduisant de nouveaux parfums et saveurs…

Pour sa part, la firme AVW-TELAV, fournisseur officiel de services et d'équipement audiovisuels ainsi que d'interprétation simultanée, a mis sur pied des forfaits audiovisuels qui permettent aux clients de bien cerner leurs besoins et qui facilitent la prise de commandes.

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	1. Nouveau programme pour encadrer les organisateurs dans leur démarche écoresponsable 2. Aménagement d'un potager sur la Terrasse du Palais 3. Mise en place d'un processus de compostage intégré aux opérations des cuisines du Palais 4. Autorisation de la phase 2 du programme en économie d'énergie 5. Établissement d'un programme pour l'obtention de la certification LEED BE E&E 6. Obtention d'une subvention de l'INSPQ pour l'aménagement d'un toit vert en 2011
RÉSULTATS 2011-2012	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 Plan de développement durable de la Ville de Montréal 7. Organisation d'un événement écoresponsable certifié BNQ, le Gala Reconnaissance du Palais

Ces actions sont décrites en détail dans la section réservée au développement durable dans le présent document. À noter que 34 % des événements tenus au Palais incluaient des actions écoresponsables, soit une hausse de 30%.

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 4 processus de travail
RÉSULTATS 2011-2012	1. Révision de 2 processus administratifs 2. Formation sur l'approche *lean* et implantation de celle-ci afin de mettre l'accent sur la valeur ajoutée

Initiée par la Direction des finances et de l'administration, la révision du processus de gestion du magasin et de celui du traitement des factures des fournisseurs a résulté en une nette amélioration de l'efficacité. En effet, l'amélioration de l'environnement physique du magasin et l'actualisation du statut de tous les articles en magasin permettent d'effectuer une meilleure gestion. De plus, le traitement des factures a été accéléré compte tenu du fait que de plus en plus de fournisseurs envoient leurs factures par voie électronique à une nouvelle adresse courriel dédiée et optent pour le paiement direct.

Parmi les améliorations apportées au sein de la Direction de la production, la révision du processus de l'avenant au contrat a facilité l'ajout ou le retrait de réservations de salles. La fiche de bilan de l'événement a également été revue pour simplifier le calcul des retombées économiques par Tourisme Montréal. La signature électronique des scénarios ainsi que l'intégration des fournisseurs Capital Traiteur et AVW-Telav à la base de données EBMS ont également contribué à accélérer le travail à la Direction de la production. À noter également les nombreux efforts mis sur la réorganisation du guichet de service, notamment l'amélioration de nombreux outils de travail.

À la Direction du marketing, la schématisation des processus des campagnes promotionnelles a été effectué.

Grâce à l'initiative de la Direction des ressources humaines, la Société a procédé à l'intégration de la démarche *lean* prônant l'atteinte de l'excellence a permis d'améliorer la coopération entre les directions, dans le cadre du premier mandat de révision du processus de traitement des demandes de réservation sur le marché des conférences, réunions et galas.

Autres contributions à l'amélioration des processus internes en 2011-2012 :

- remplacement de 60 % du parc informatique ;
- remplacement de 60 % des imprimantes par des équipements durables (économes en papier grâce à la fonction recto-verso, moins énergivores, émettant moins de CO_2) ;
- unification de la plateforme des serveurs ;
- mise à niveau des versions du système d'exploitation et du système comptable ;
- mise à niveau de l'équipement de la billetterie (incluant les machines de paiement et de traitement de cartes) ;
- implantation de la signature électronique des contrats, entraînant une économie de papier.

OBJECTIF 3.1.2	Réduire le ratio des dépenses d'administration sur les revenus sur 3 ans
CIBLE	- 10 % d'ici le 31 mars 2013
INDICATEUR	Ratio des dépenses administratives sur les revenus
RÉSULTATS 2010-2011	- 4,19 %
RÉSULTATS 2011-2012	- 11,82 %

Un processus et des suivis budgétaires rigoureux ont permis à la Société de dépasser son objectif après deux ans seulement. De plus, les objectifs de la politique de réduction des dépenses respectant les objectifs du *Plan d'action 2010-2014* du gouvernement ont été atteints pour une deuxième année consécutive.

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

OBJECTIF 3.2.1	Diminuer le ratio des dépenses de ventes et de marketing sur les ventes sur 3 ans
CIBLE	- 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 %

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

Les résultats positifs de l'enquête de satisfaction des employés démontrent une certaine stabilité par rapport à l'année dernière. La cible est atteinte et les efforts de poursuivent afin de constamment améliorer la satisfaction des employés.

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	1. Révision des espaces en vue de leur optimisation 2. Accueil d'une première exposition dans la Galerie commerciale 3. Aménagement d'un chapiteau sur la Terrasse du Palais 4. Élaboration d'un plan directeur pour le développement des toitures
RÉSULTATS 2011-2012	1. Études d'opportunité complétées en ce qui touche le réaménagement des espaces suivants : - Terminus Riopelle - Salle 210 - Salle 710 et Terrasse 715

DES RELATIONS PUBLIQUES EFFICACES

Les relations publiques effectuées par l'équipe de marketing et des communications visent à accroître la visibilité du Palais auprès des clients potentiels, des partenaires ainsi que dans les médias et la communauté en général. Toutes les nouvelles diffusées servent à atteindre cet objectif. Parmi les exemples les plus notables en 2011-2012 :

- La participation à 11 concours destinés à valoriser une action marketing ou le rendement d'une entreprise qui aura valu au Palais un prix – le Grand Prix du Tourisme, catégorie Services aux congrès et développement durable de Tourisme Montréal – et quatre nominations.
- Les relations de presse sur le Palais et son développement qui ont suscité près de 350 articles. À noter, la couverture médiatique du projet Culti-Vert qui a été à l'origine de très belles retombées.
- Les publications électroniques, telles que les cyberbulletins *Contact* et *L'Ambassadeur*, qui sont envoyées périodiquement à un bassin de personnes-ressources ciblées.

De plus en plus reconnu pour l'esthétisme et la qualité de ses infrastructures, le Palais a aussi accueilli 59 tournages cette année. Cette visibilité contribue à imposer le Palais comme un icône du paysage montréalais.

LA REVUE DE L'ANNÉE

SURVOL DE L'ANNÉE
PERFORMANCE GLOBALE
MARCHÉ DES CONGRÈS
MARCHÉ DES EXPOSITIONS
MARCHÉ DES CONFÉRENCES, RÉUNIONS ET GALAS

SURVOL DE L'ANNÉE

ÉVÉNEMENTS TENUS EN 2011-2012

TYPE D'ÉVÉNEMENT	NOMBRE	PARTICIPANTS	NUITÉES	RETOMBÉES ÉCONOMIQUES
Congrès internationaux	6	20 712	49 648	47 726 469 $
Congrès américains	8	20 051	36 650	40 720 297 $
Congrès canadiens	8	22 408	23 303	22 520 445 $
Congrès québécois	12	44 200	12 725	38 300 202 $
Expositions commerciales	20	53 860	18 063	50 910 064 $
Expositions publiques	23	325 008	– *	– *
Réunions diverses	187	73 356	1 535	– *
Galas et événements spéciaux	104	97 448	4 800	– *
TOTAL	**368**	**657 043**	**146 724**	**200 177 477 $**

* Données non comptabilisées

ENTENTES CONCLUES EN 2011-2012

TYPE D'ÉVÉNEMENT	NOMBRE	PARTICIPANTS	NUITÉES	RETOMBÉES ÉCONOMIQUES
Congrès internationaux	10	40 450	67 021	100 201 773 $
Congrès américains	10	22 950	38 371	53 228 779 $
Congrès canadiens	12	53 710	28 621	39 660 422 $
Congrès québécois	16	68 500	33 375	92 225 840 $
Expositions commerciales	28	108 400	6 864	48 055 376 $
Expositions publiques	27	278 487	– *	– *
Réunions diverses	188	75 928	2 421	– *
Galas et événements spéciaux	113	110 199	4 120	– *
TOTAL	**404**	**758 624**	**180 793**	**333 372 190 $**

* Données non comptabilisées

PERFORMANCE GLOBALE

368 événements
20,6 M$ en revenus autonomes
657 043 participants
200 M$ de retombées économiques pour Montréal et le Québec

LA POURSUITE DE LA CROISSANCE

Depuis que l'application de son plan stratégique a débuté en 2010, le Palais s'est investi pleinement dans sa relance commerciale. En 2011-2012, le Palais en a récolté les fruits, affichant une excellente performance sur tous les marchés.

Rappelons que la performance globale de la Société découle de ses résultats sur chacun des marchés dans lesquels elle évolue, à savoir :

- le marché des congrès (internationaux, américains, canadiens et québécois) ;
- les expositions (commerciales et publiques) ;
- les conférences, les réunions, les galas et les autres événements spéciaux.

À chaque marché, sa dynamique. Une seule constante : la vive concurrence qui les anime et, en 2011-2012, une économie en crise qui tarde à se rétablir aux États-Unis et en Europe. La performance du Palais est d'autant plus remarquable qu'elle est le résultat direct d'actions de développement parmi lesquelles :

- l'initiation de nouvelles alliances stratégiques auprès des institutions et des entreprises privées ;
- la concentration des efforts commerciaux sur des créneaux d'excellence de l'économie de la métropole ;
- la poursuite de campagnes de marketing relationnel efficaces ;
- la production d'articles promotionnels percutants ;
- la refonte des outils de vente et de promotion et la mise sur pied de forfaits ;
- la modernisation des processus de travail qui agit directement sur la satisfaction de la clientèle.

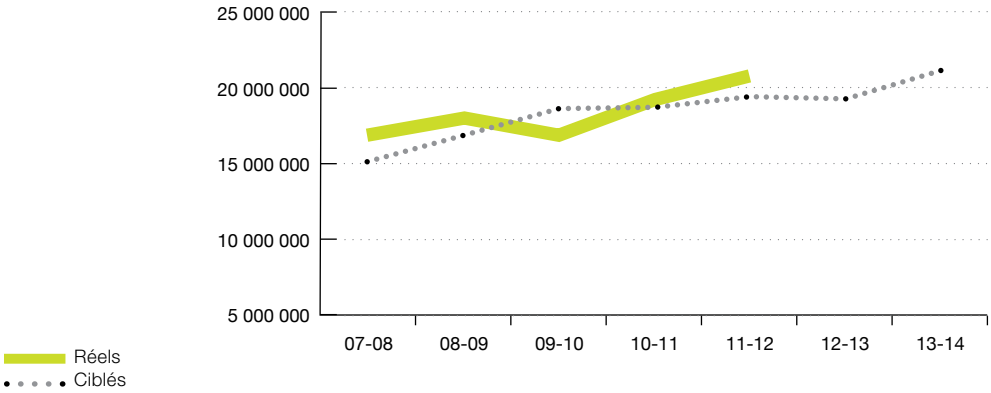
À l'origine de ces résultats : le dynamisme de l'équipe du Palais – sa direction, ses employés et les membres de son conseil d'administration – qui jour après jour trouve des moyens de se dépasser pour orchestrer efficacement un plus grand nombre d'événements.

LES RÉSULTATS EN BREF

En 2011-2012, la Société a accueilli le plus grand nombre d'événements de son histoire, avec 18 événements de plus que l'année précédente. Parmi les 368 événements tenus, le nombre de congrès ainsi que celui des conférences, réunions et galas ont enregistré une hausse. En croissance également, le nombre de participants avec 657 043 personnes ayant assisté à des événements au Palais. Les revenus autonomes, quant à eux, ont atteint un niveau encore inégalé de 20,6 millions de dollars. Un record !

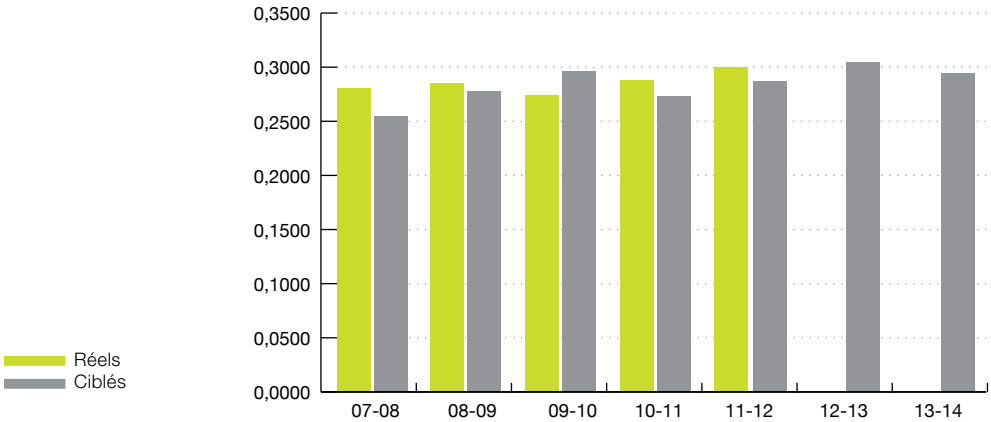
Seule ombre au tableau : le nombre de nuitées et les retombées économiques qui ont connu une baisse, les congrès internationaux tenus étant de plus petite envergure.

TOTAL DES REVENUS AUTONOMES DE 2007-2008 À 2013-2014



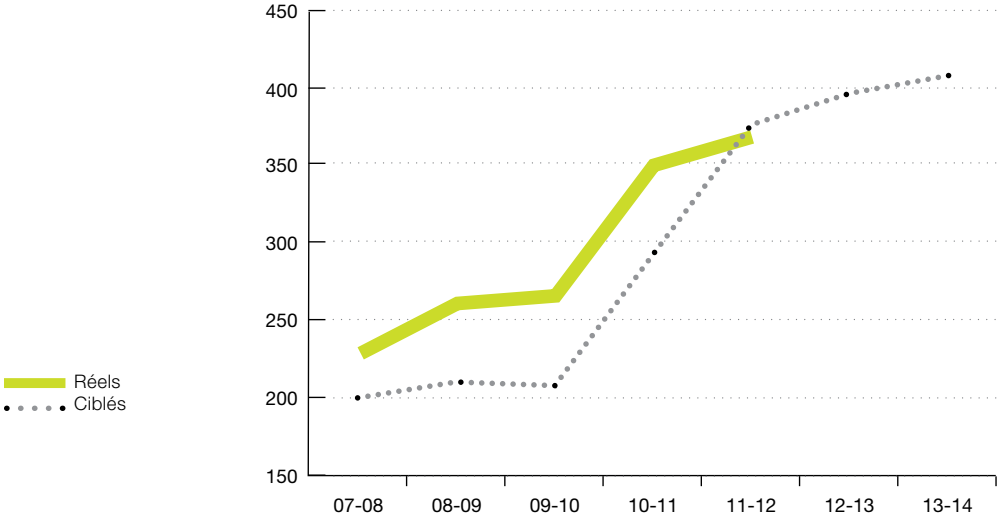
En matière de revenus autonomes, la Société a dépassé ses objectifs en récoltant 20,6 millions de dollars, excluant les revenus d'intérêts. Ce niveau record représente une hausse de 8,2 % par rapport à l'exercice précédent.

TOTAL DES REVENUS AUTONOMES AU PI² DE 2007-2008 À 2013-2014



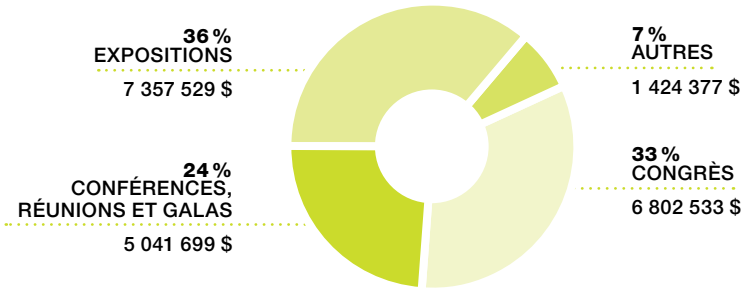
Les revenus autonomes au pi² poursuivent leur croissance en enregistrant une hausse de 4,08 % par rapport à 2010-2011.

NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2007-2008 À 2013-2014



Après le bond important enregistré l'année dernière, le nombre total d'événements continue de croître en 2011-2012. Le Palais a en effet accueilli 18 événements de plus qu'en 2010-2011, ce qui représente une hausse de 5,14 %.

RÉPARTITION DES REVENUS AUTONOMES PAR MARCHÉ EN 2011-2012

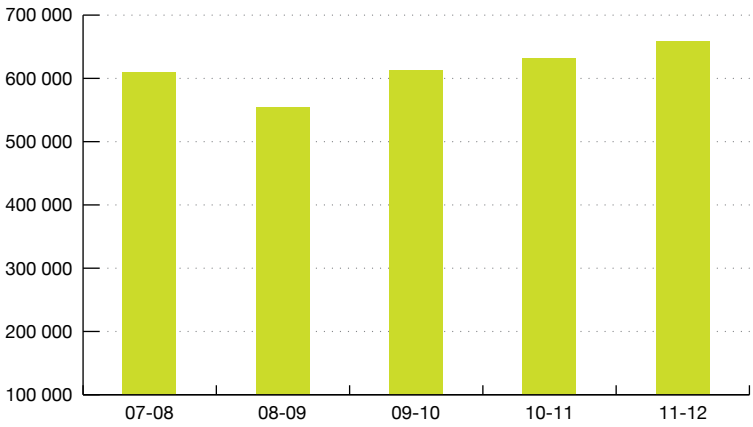


La répartition des revenus autonomes reste sensiblement la même qu'en 2010-2011. Ensemble, les marchés des congrès et des expositions génèrent 69 % des revenus autonomes alors que la part du marché des conférences, des réunions et des galas augmente de 2,7 % pour atteindre 24,4 %.

RÉPARTITION DES ÉVÉNEMENTS PAR MARCHÉ EN 2011-2012

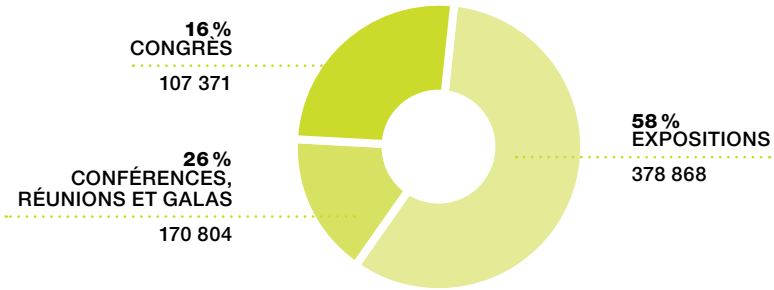
Avec 291 événements, le marché des conférences, des réunions et des galas représente 79 % du nombre d'événements tenus en 2011-2012. Dans l'ensemble, la répartition des événements par marché est identique à celle de l'année dernière.

TOTAL DU NOMBRE DE PARTICIPANTS DE 2007-2008 À 2011-2012



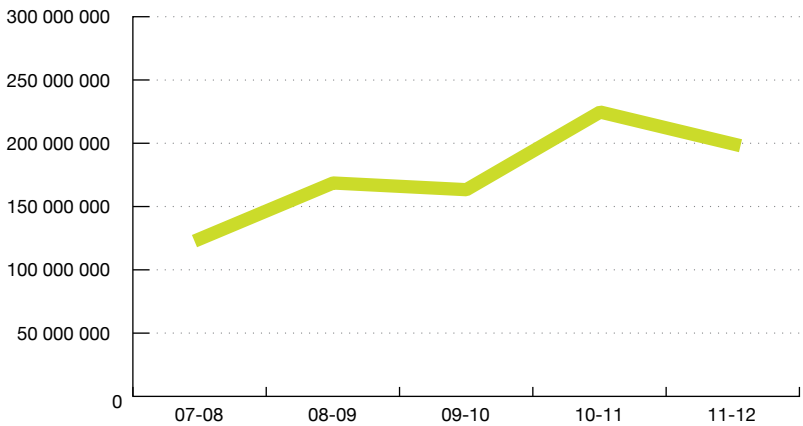
Les événements tenus au Palais en 2011-2012 ont attiré 657 043 participants, soit 25 214 personnes de plus que l'année précédente (+ 4 %). C'est le résultat le plus élevé qu'a connu la Société depuis cinq ans en ce qui concerne la participation.

RÉPARTITION DU NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS PAR MARCHÉ EN 2011-2012



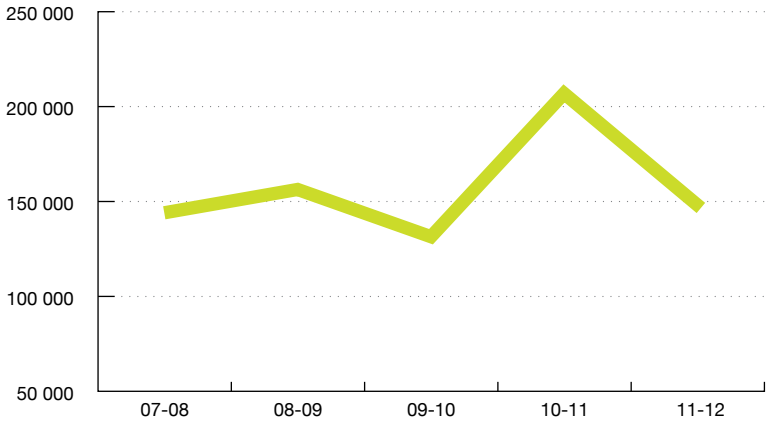
Comme par les années précédentes, les expositions continuent à fournir le plus grand nombre de participants, soit 58 % du nombre total, tous marchés confondus. La part du marché des conférences, des réunions et des galas s'est accrue pour atteindre 26 % du nombre total, par rapport à 23 % en 2010-2011.

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES TOTALES DE 2007-2008 À 2011-2012



Ayant enregistré un bond l'année dernière avec la tenue de plusieurs congrès importants, les retombées économiques ont connu une baisse de 11 %, atteignant néanmoins plus de 200 millions de dollars.

NOMBRE TOTAL DE NUITÉES DE 2006-2007 À 2011-2012



Le nombre total de nuitées est en baisse de 29 % par rapport à 2010-2011, qui avait été une année exceptionnelle à ce chapitre.

MARCHÉ DES CONGRÈS

34 événements
6,8 M$ en revenus autonomes
107 371 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.

Consacrée première ville d'accueil d'événements associatifs internationaux en Amérique du Nord selon le classement de l'Union des associations internationales en 2011, Montréal demeure une destination de congrès de premier plan qui continue à séduire, malgré la crise économique qui a durement touché l'industrie des congrès.

Dans ce contexte où règne une surabondance de l'offre, le Palais a réussi à maintenir un niveau de performance élevé, ce qui est en soi une grande victoire. Pour vaincre la concurrence, l'équipe du Palais a porté une attention particulière à bonifier ses offres de services, notamment en matière de valeur ajoutée.

Le marché des congrès est subdivisé en quatre marchés géographiques : les congrès internationaux, américains, canadiens et québécois qui, chacun, requièrent des stratégies de développement d'affaires distinctes.

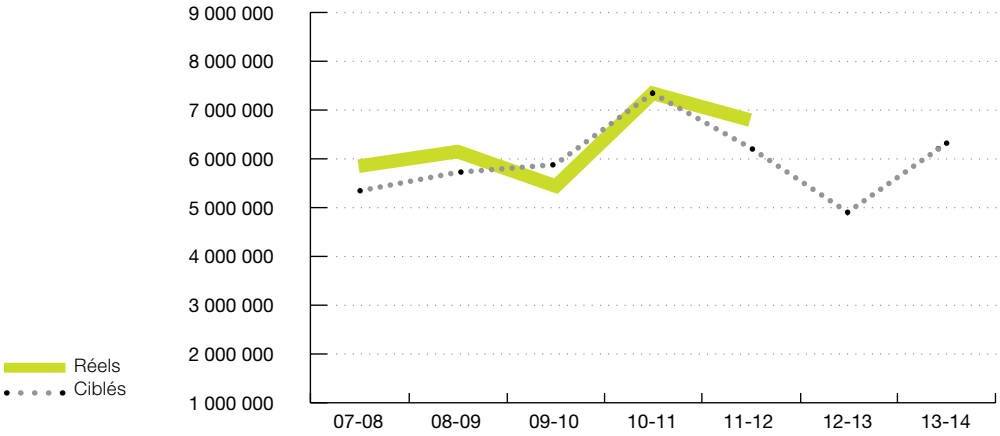
LES RÉSULTATS EN BREF

En 2011-2012, le Palais a accueilli 34 congrès, soit 4 congrès de plus que l'année précédente. Contrairement à 2010-2011, cette année a été caractérisée par une hausse importante du nombre de congrès américains.

Toutefois, après une année exceptionnelle, le nombre de congrès internationaux a diminué de 45 % ce qui a ramené à la baisse le nombre de nuitées globales (- 40 %). À l'exception des congrès internationaux, les retombées économiques sont en hausse sur tous les marchés : + 37 % pour les congrès américains, + 9 % pour les congrès canadiens, et + 39 % pour les congrès québécois. Le nombre total de participants a également connu une hausse (+ 2 %).

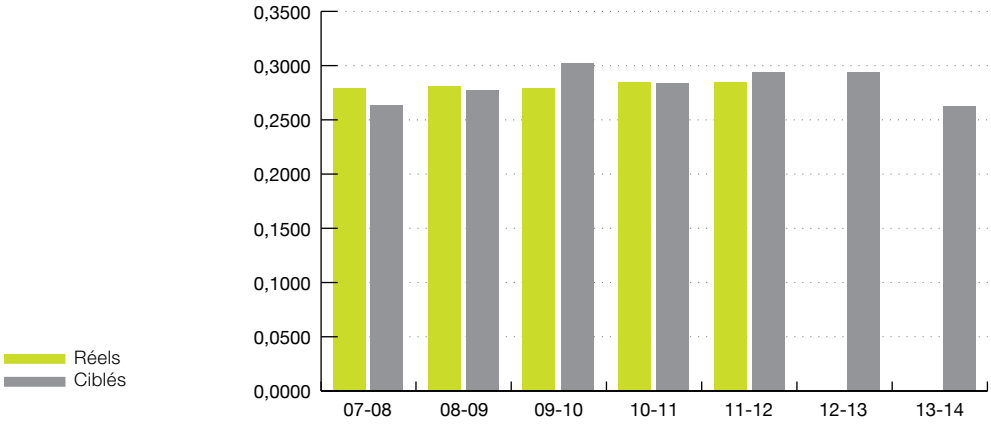
Des revenus autonomes de plus de 6,8 millions de dollars ont été générés par le marché des congrès, ce qui représente une baisse de 7,6 % par rapport à 2010-2011.

MARCHÉ DES CONGRÈS – REVENUS AUTONOMES DE 2007-2008 À 2013-2014



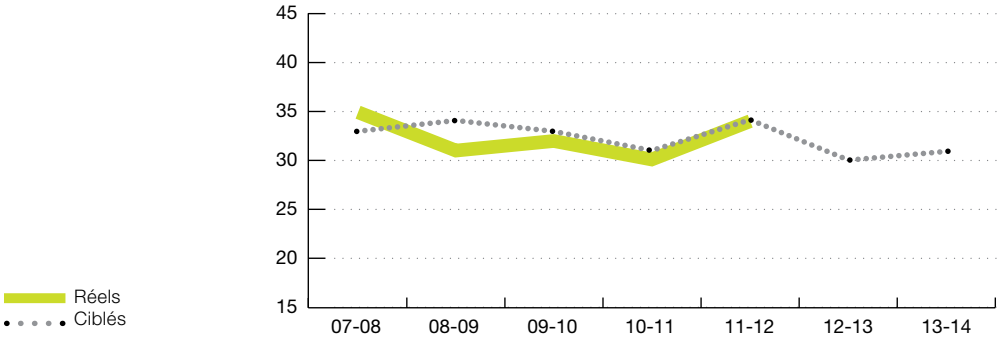
Avec plus de 6,8 millions de dollars, le marché des congrès a enregistré une légère baisse de 7,6 % en matière de revenus autonomes en 2011-2012.

MARCHÉ DES CONGRÈS – REVENUS AUTONOMES AU PI² DE 2007-2008 À 2013-2014



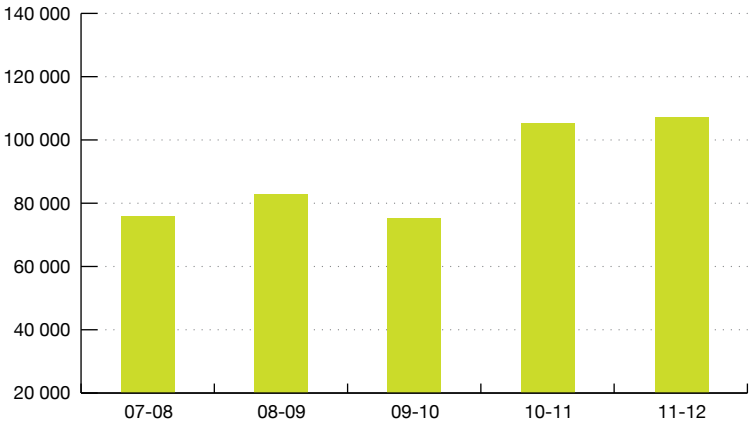
Les revenus autonomes au pi² ont atteint 0,309 $ en 2011-2012, ce qui représente une augmentation de 8,5 % par rapport à l'année précédente.

MARCHÉ DES CONGRÈS – NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2007-2008 À 2013-2014



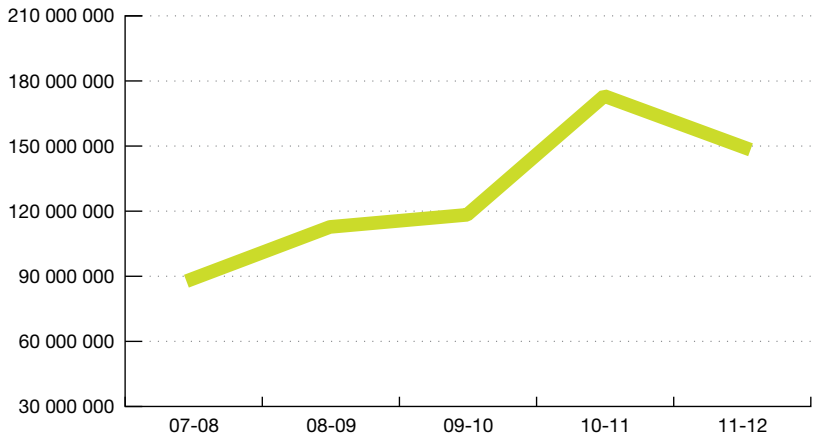
En 2011-2012, le Palais connaît une hausse dans le nombre de congrès tenus, en accueillant quatre congrès de plus que l'année précédente.

MARCHÉ DES CONGRÈS – NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS DE 2007-2008 À 2011-2012



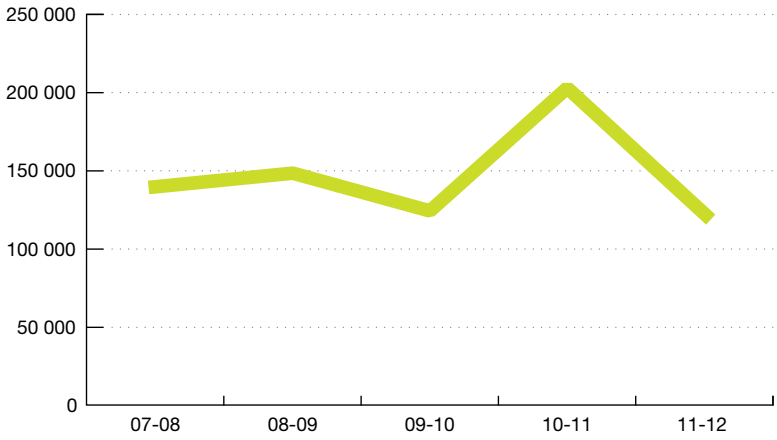
Le nombre total de participants aux congrès tenus au Palais a connu une légère hausse en 2011-2012 par rapport à l'année précédente, soit 2 %.

MARCHÉ DES CONGRÈS – RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE 2007-2008 À 2011-2012



Après une année spectaculaire en matière de retombées économiques en 2010-2011, le marché des congrès a généré plus de 149 millions de dollars cette année, en baisse de 14 %.

MARCHÉ DES CONGRÈS – NOMBRE TOTAL DE NUITÉES DE 2007-2008 À 2011-2012



La baisse du nombre de nuitées en 2011-2012 a été principalement entraînée par la baisse du nombre et de l'envergure des congrès internationaux accueillis au Palais.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS

43 événements
7,4 M$ en revenus autonomes
378 868 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.

En 2011-2012, le Palais a intensifié ses efforts sur le marché des expositions commerciales et publiques. Grâce à des alliances stratégiques judicieuses et à une campagne de marketing relationnel qui a connu du succès, le Palais est en train de développer sérieusement ce marché.

Même si ses installations se prêtent à merveille à la tenue de congrès, le Palais possède aussi des atouts indéniables pour séduire les organisateurs d'expositions. La grande polyvalence de ses espaces et un site au centre-ville de Montréal sont des avantages certains dans ce marché.

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

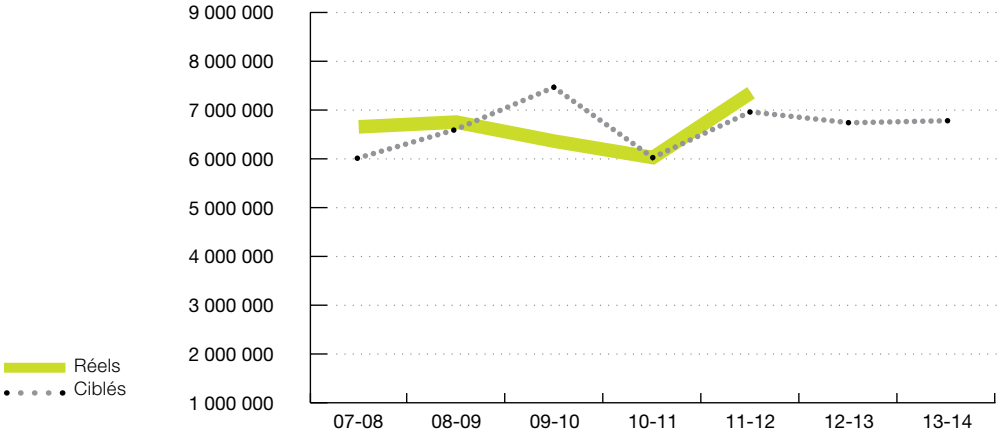
LES RÉSULTATS EN BREF

Le marché des expositions est demeuré relativement stable en 2011-2012. En matière de nombre d'événements tenus, le Palais a accueilli exactement autant d'expositions que l'année précédente, soit 43, réparties en 20 expositions commerciales et 23 expositions publiques. Même si le nombre d'expositions reste inchangé, la superficie que ces événements ont occupée a fait un bond de 25 % par rapport à l'année précédente. Et, grande nouveauté cette année, les expositions commerciales ont généré 18 063 nuitées, soit six fois plus que l'an dernier ! Les retombées économiques ont toutefois enregistré une légère baisse de 2,7 %.

Le marché des expositions publiques est, pour sa part, resté stable en nombre de visiteurs par rapport à 2010-2011.

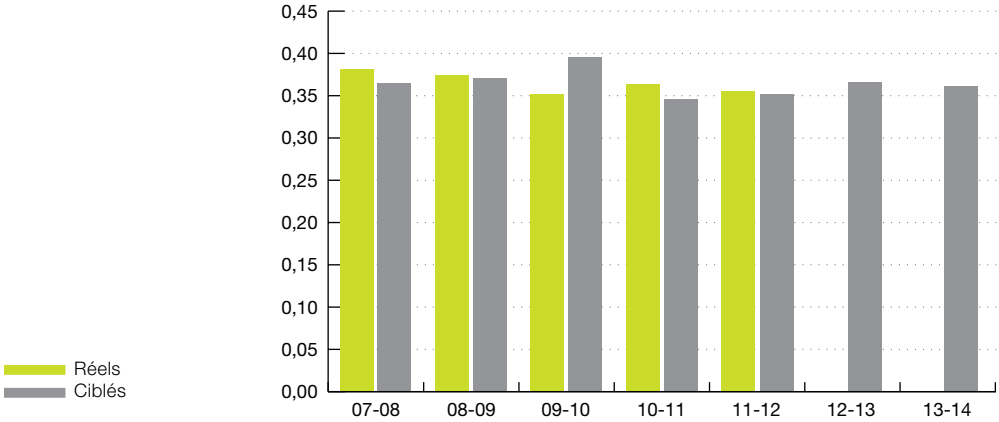
Avec des revenus autonomes de plus de 7,4 millions de dollars, la performance du marché des expositions a été très bonne, enregistrant une hausse spectaculaire de 21,6 % par rapport à 2010-2011.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – REVENUS AUTONOMES DE 2007-2008 À 2013-2014



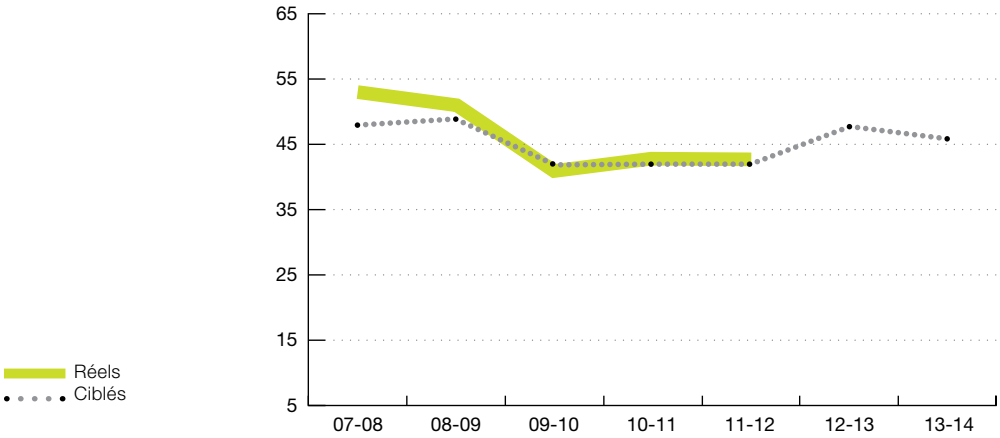
En accueillant le même nombre d'expositions qu'en 2010-2011, le Palais a connu cette année une hausse de 21,6 % en matière de revenus autonomes.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – REVENUS AUTONOMES AU PI² DE 2007-2008 À 2013-2014



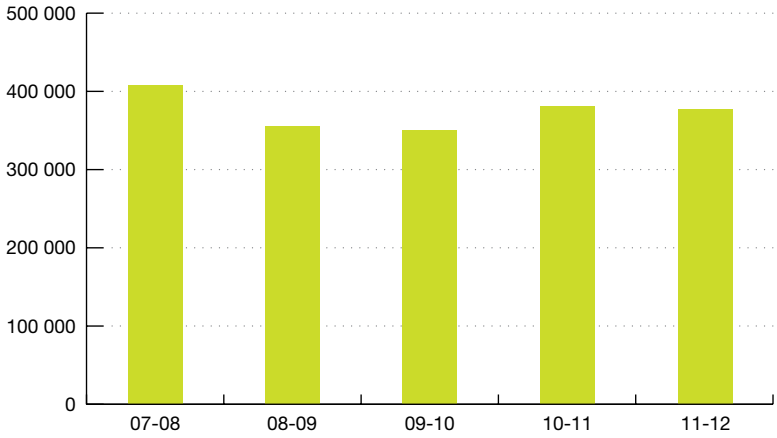
En 2011-2012, les expositions tenues au Palais ont généré des revenus au pi² qui ont connu une légère baisse de 1 % par rapport à l'année précédente.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2007-2008 À 2013-2014



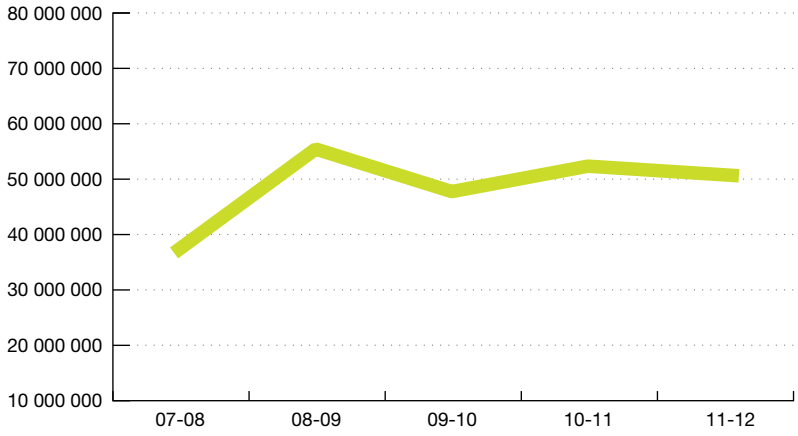
Le Palais a tenu le même nombre d'expositions en 2011-2012 que l'année précédente, soit 43.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS DE 2007-2008 À 2011-2012



Depuis 2008-2009, le nombre de participants aux expositions est resté relativement stable.

MARCHÉ DES EXPOSITIONS – RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE 2007-2008 À 2011-2012



En matière de retombées économiques, les expositions commerciales ont connu une légère baisse de 2,7 %.

MARCHÉ DES CONFÉRENCES, RÉUNIONS ET GALAS

291 événements
5 M$ en revenus autonomes
170 804 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.

Le Palais poursuit sur sa lancée amorcée en 2009-2010, multipliant les efforts commerciaux sur ce marché de rassemblements d'envergure. Avec une nouvelle approche basée sur des forfaits mettant en vedette des produits phares, sur la création d'alliances stratégiques, sur le renouvellement des outils de vente et sur le déploiement de campagnes promotionnelles, tout a été mis en place pour que le Palais soit présent auprès d'une clientèle ciblée.

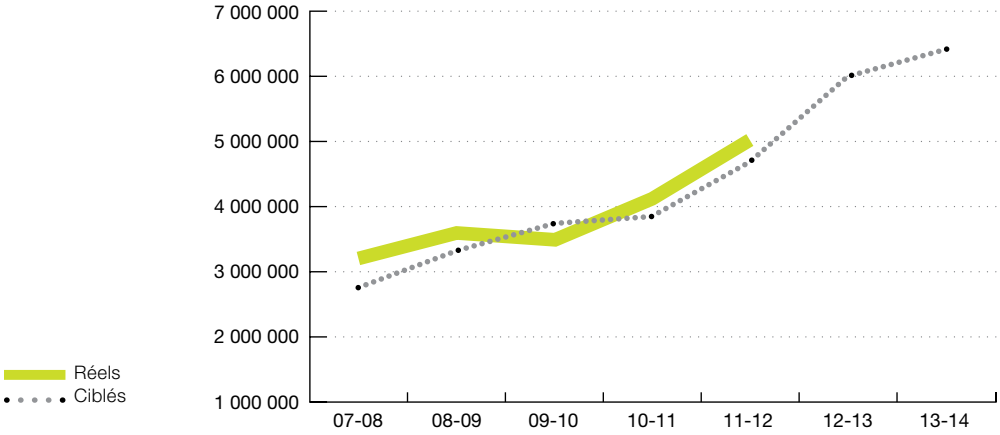
Visant des groupes de grande envergure de plus de 800 personnes, la campagne de marketing est basée sur l'offre distinctive dans des espaces uniques à Montréal.

LES RÉSULTATS EN BREF

Les efforts de commercialisation portent fruit. En 2011-2012, le Palais a accueilli 291 événements de type conférence, réunion ou gala, un nombre en hausse de 5 % par rapport à l'année précédente. Quant à la superficie occupée par ce marché, elle a fait un bond de 23 %, un résultat qui indique une progression de 17 % de la superficie occupée en moyenne par événement. À la hausse également, le nombre de participants (+ 17,5 %) et le nombre de nuitées qui a atteint 6 335.

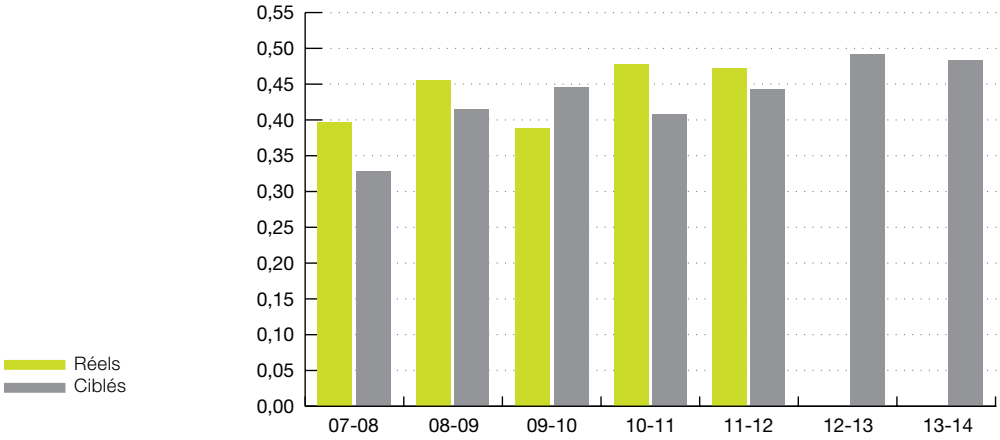
Les revenus autonomes sur ce marché ont totalisé plus de 5 millions de dollars, ce qui représente une hausse appréciable de 21,7 %.

MARCHÉ DES CONFÉRENCES, RÉUNIONS ET GALAS
REVENUS AUTONOMES DE 2007-2008 À 2013-2014



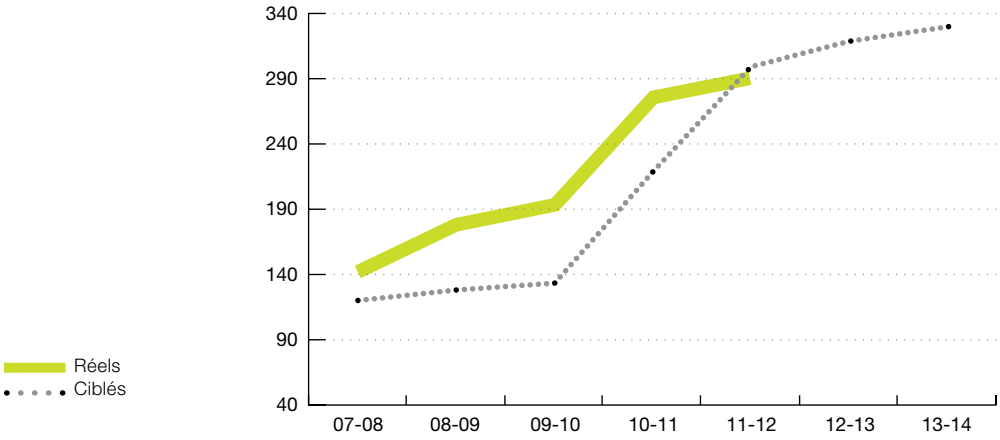
Pour une deuxième année consécutive, les revenus autonomes générés par ce marché connaissent une hausse, soit de 21,7 % en 2011-2012.

MARCHÉ DES CONFÉRENCES, RÉUNIONS ET GALAS
REVENUS AUTONOMES AU PI² DE 2007-2008 À 2013-2014



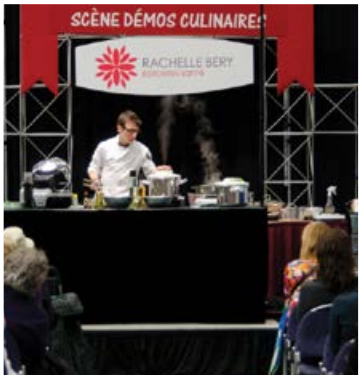
Après avoir connu un bond en 2010-2011, les revenus au pi² générés par ce marché affichent une légère baisse de 1 %.

MARCHÉ DES CONFÉRENCES, RÉUNIONS ET GALAS
NOMBRE TOTAL D'ÉVÉNEMENTS DE 2007-2008 À 2013-2014



La croissance de ce marché se poursuit en nombre d'événements, enregistrant une hausse de 5 % en 2011-2012.

SONIC
2012
VOLT


SCÈNE DÉMOS CULINAIRES
RACHELLE BERY

KNOWLEDGE
CONNAISSANCE
ACTION

MACK

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'ENVIRONNEMENT
L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LA SOCIÉTÉ
REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'ENVIRONNEMENT

ÉVÉNEMENTS DE PLUS EN PLUS ÉCORESPONSABLES, AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE L'IMMEUBLE, VALORISATION DES TOITS, ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE… FIDÈLE AUX OBJECTIFS ÉNONCÉS DANS SON PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2011-2013, LE PALAIS AFFICHE SON DYNAMISME ET SA DÉTERMINATION À CHANGER LE COURS DES ÉVÉNEMENTS. IL S'ASSURE ÉGALEMENT DE PROFITER DES RÉCENTES INNOVATIONS POUR FIGURER PARMI LES GRANDS LEADERS NORD-AMÉRICAINS DE L'INDUSTRIE DES CONGRÈS.

UN NOUVEAU PLAN D'ACTION POUR UN PALAIS RESPONSABLE

En entamant la première année de son deuxième *Plan d'action de développement durable en 2011-2012*, le Palais est entré dans une nouvelle phase marquée du sceau de la communication et de la coopération, afin de transmettre encore plus explicitement à son personnel, à ses fournisseurs, à ses partenaires et à sa clientèle les actions sur lesquelles il souhaite mettre l'accent.

De nombreuses actions significatives ont été réalisées cette année en matière de développement durable. En bref, le Palais a procédé à :

- l'établissement d'un partenariat avec le Conseil québécois des événements écoresponsables, (CQEER), mandaté pour prendre en charge l'offre du Palais portant sur l'organisation d'événements écoresponsables ;
- l'embauche d'un coordonnateur au développement durable ;
- l'implantation de trois solutions liées au projet majeur en économie d'énergie, qui représente un investissement de 700 000 $;
- l'augmentation substantielle (+ 480 %) des volumes de plastique, verre et métal recyclés et des matières résiduelles compostées ;
- la 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 sur près de 6 000 pi^2 ;
- l'adhésion à titre de partenaire au *Plan de développement durable* de la Ville de Montréal ;
- l'accréditation du Gala Reconnaissance du Palais à titre d'événement écoresponsable.

À ce jour, le Palais des congrès de Montréal a clairement démontré son engagement envers le développement durable et son savoir-faire en la matière. Le plan d'action est un guide lui permettant de poursuivre sur sa lancée en menant nombre de projets de front. Certains se sont déroulés sous les projecteurs, notamment le verdissement des toits, un sujet qui a captivé l'attention de la communauté montréalaise.

Par ailleurs, le Palais a adhéré à la Charte d'engagement des commanditaires et partenaires majeurs d'événements envers le développement durable du Conseil québécois des événements écoresponsables en mai 2011.

UN PARTENAIRE DE PREMIER PLAN EN ÉCORESPONSABILITÉ

Le CQEER participe notamment au développement d'un nouveau programme d'événements écoresponsables, dont le premier forfait ÉcoDécouverte a été lancé cette année.

Organisme à but non lucratif, le CQEER a pour mission de faciliter et d'encourager l'organisation d'événements écoresponsables au Québec. Pionnier dans l'industrie, le CQEER est à l'origine de la norme en gestion responsable d'événements et c'est d'ailleurs par son entremise que des événements tenus au Palais pourront obtenir une certification écoresponsable.

DE NOUVEAUX FORFAITS ÉCORESPONSABLES

Convaincue des bienfaits associés au développement durable, la Société fait plus qu'accompagner ses clients. Elle les pousse à s'engager, par exemple en incluant automatiquement certains services comme le recyclage et le compostage des déchets de table dans la location de ses espaces. Ainsi, le simple fait de tenir un événement au Palais constitue une démarche écoresponsable, qui peut être considérablement bonifiée au moyen de diverses options.

Trois forfaits écoresponsables ont été élaborés. L'année 2011-2012 a vu le lancement du premier forfait ÉcoDécouverte, qui propose une démarche écoresponsable à l'aide de petits gestes tant pour réduire l'émission de gaz à effet de serre que pour faciliter la gestion des matières résiduelles.

UN GALA RECONNAISSANCE CERTIFIÉ ÉCORESPONSABLE

Pour la première fois, le Gala Reconnaissance 2011 a été certifié niveau 1 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. Une réalisation remarquable du Gala : avoir atteint un taux de valorisation des matières résiduelles de 83 %. Dans le contexte où 10 restaurants et traiteurs ont participé à la symphonie gastronomique, cela a exigé des efforts de communication et un engagement réel des équipes.

LE PROJET CULTI-VERT DEVENU RÉALITÉ

Annoncé en mars 2011, le projet Culti-Vert a vu le jour durant l'été. Possédant plus de 32 000 m² (344 000 pi²) de toiture, le Palais était un endroit idéal pour l'implantation de mesures novatrices de lutte contre les îlots de chaleur urbains et une plateforme de diffusion inestimable pour ces diverses pratiques. Dans la première phase de ce projet évolutif ont été installés cet été :

- Un jardin potager d'envergure d'environ 360 m² (3 870 pi²) faisant la démonstration des différentes technologies d'agriculture sur les toits (bacs Biotop et Alternatives et sacs Smartpots). Environ 650 kilos de produits frais ont été récoltés sur le toit ; 10 % de la récolte a été remise à des organismes œuvrant en sécurité alimentaire, soit le Comité social Centre-Sud et La rue des femmes ;
- Un toit vert d'une superficie de 139 m² (1 500 pi²) pour accentuer l'effet rafraîchissant sur le toit ainsi que sur l'environnement immédiat du Palais.
- Du verdissement de structures à l'aide de plantes grimpantes sur une surface de 65 m² (700 pi²) pour créer de l'ombre et de la fraîcheur.

Ces initiatives exemplaires avaient déjà été prises au moment où le Sommet mondial Écocité a eu lieu en août 2011 et elles continueront de servir de vitrine technologique à l'occasion de manifestations au Palais. Non seulement ce projet est-il un outil de sensibilisation, il constitue également un geste concret permettant au Palais de se démarquer sur la scène locale, nationale et internationale.

LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE, TOUJOURS UNE PRIORITÉ

En 2011-2012, le Palais a mis en œuvre la deuxième phase de son projet majeur en économie d'énergie. Des travaux touchant trois fonctions différentes ont été réalisés :

1. Équiper les installations de pompage pour la climatisation avec des variateurs de vitesse afin de réduire la consommation d'électricité.

2. Installer des thermopompes et des serpentins de préchauffage de l'air neuf. L'objectif visé : faire des économies de chauffage de l'air neuf et optimiser le rapport eau refroidie/chauffage en hiver grâce aux thermopompes.

3. Ajouter des serpentins de chauffage pour optimiser le fonctionnement de certains systèmes de ventilation et le confort qu'ils génèrent et réaliser des économies d'énergie en chauffage électrique.

Cette deuxième phase de travaux a nécessité des investissements de 700 000 $. Plus de 100 000 $ en subvention d'Hydro-Québec et des économies d'énergies de plus de 120 000 $ devraient découler de cette initiative.

Par ailleurs, les économies d'énergie continuent de progresser. Une nouvelle baisse de 13 % dans la consommation de gaz s'est ajoutée aux économies des années antérieures pour atteindre une réduction totale de 67 % depuis cinq ans. Les économies quinquennales cumulatives dues à cette réduction se chiffrent à près de 300 000 $.

LES MATIÈRES RÉSIDUELLES

Cette année encore, il s'agissait d'augmenter le taux des matières résiduelles détournées de l'enfouissement. Le Palais a connu une nette amélioration de 5 % du taux de diversion pour atteindre 35 %. En ce qui a trait à la récupération du plastique, du verre et du métal, les résultats enregistrés démontrent une amélioration de 460 % par rapport à l'année 2010-2011 avec 46 tonnes métriques (TM). Pour le compost, les résultats sont tout aussi marquants, passant de 4,6 TM l'année dernière à 23,5 TM cette année.

Par ailleurs, le Palais a obtenu des résultats chiffrés de la gestion des matières résiduelles pour 16 événements, dont des bilans complets pour certains. Ensemble, ces événements ont produit 12 % des matières résiduelles du Palais. Globalement, le taux de diversion de ces événements atteint 54 %.

DES CLIENTS ENGAGÉS SUR LA VOIE DE L'ÉCORESPONSABILITÉ

Pas moins de 34 % des événements tenus au Palais ont inclut un geste écoresponsable en 2011-2012. Le Palais souhaite souligner les efforts réalisés dans le cadre des événements suivants :

- Journée nationale de l'industrie des réunions – MPI Montréal
- Colloque – Exposition SAN-TECH 2011
- Rencontre des gestionnaires Caisses Desjardins du Québec
- 63e Congrès de la CSN
- Gambero Rosso / Passion Vin
- Club BRP 2011
- Sommet mondial Écocité 2011
- Gala Reconnaissance du Palais des congrès de Montréal
- La Grande Dégustation de Montréal 2011
- Family Medicine Forum 2011
- Sommet génération d'idées
- RONA : Le salon du printemps 2012
- Forum Innovation Aérospatiale 2011
- Salon International de l'Auto de Montréal 2012
- Investors Group Leaders Forum
- Expo Manger Santé et Vivre Vert 2012

Les meilleurs résultats obtenus par un événement font état d'un taux de 83 % de matières détournées de l'enfouissement. La Société s'engage à continuer à encourager ses clients à opter pour l'écoresponsabilité.

EXPO MANGER SANTÉ ET VIVRE VERT : UN MODÈLE D'ÉCORESPONSABILITÉ

Du 16 au 18 mars 2012, le Palais a accueilli l'Expo Manger Santé et Vivre Vert, un champion de l'écoresponsabilité des salons publics. En plus de promouvoir l'alimentation saine et naturelle, les organisateurs mettent de l'avant plusieurs mesures permettant de réduire l'empreinte de leurs activités depuis 15 ans déjà. Les mesures prises par l'Expo Manger Santé Vivre Vert touchent notamment l'alimentation (compostage et utilisation de vaisselle compostable), les communications (communications électroniques et impressions responsables) et la sensibilisation des exposants et des participants. Mais le grand défi relevé par les organisateurs, comme pour chaque salon réunissant des exposants, reste la gestion des matières résiduelles. Réduction à la source et tri des matières recyclables sont effectués afin de maximiser le taux de valorisation des déchets engendrés par les activités de l'Expo. Quelque 5 282 kg de matières résiduelles ont été recueillies à l'occasion de cet événement qui a affiché des taux de valorisation de 67,2 % de matières recyclables ou compostables et de 32,8 % de matières enfouies.

L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LA SOCIÉTÉ

CONSCIENT DE L'IMPORTANCE DE SON ENVIRONNEMENT SOCIAL, LE PALAIS CONTRIBUE AU MIEUX-ÊTRE DE SA COLLECTIVITÉ DE MAINTES FAÇONS. IL ENCOURAGE NOTAMMENT SON PERSONNEL À PARTICIPER À DES ACTIVITÉS DE COLLECTE DE FONDS COMME LA CAMPAGNE ENTRAIDE ET IL VIENT EN AIDE À DES GROUPES COMMUNAUTAIRES PAR DES ACTIVITÉS PONCTUELLES AINSI QUE DES DONS DE MATÉRIEL RÉCUPÉRÉ ET DE NOURRITURE INTOUCHÉE.

JOURNÉE COUPE DE POUCE : il s'agit d'une occasion unique de sensibiliser les employés aux enjeux du développement durable, tant dans ses dimensions environnementale et sociale qu'économique. Le 26 octobre 2011, près de 40 employés du Palais ont participé à la quatrième édition de la Journée Coup de Pouce, une journée d'entraide visant à soutenir des organismes montréalais. Les participants ont alors pu prendre conscience des enjeux relatifs à l'itinérance, aux femmes et aux aînés en difficulté en contribuant concrètement aux activités de divers organismes grâce à la collaboration de la Société de développement social de Ville-Marie. Durant la journée, les employés étaient répartis en équipes pour exécuter des travaux pour six groupes communautaires montréalais, soit Spectre de rue, la Mission St-Michael, l'Auberge Madeleine, Chez Doris, les Habitations Jeanne-Mance et la Maison du Père. Chacun a donné un coup de pouce en accomplissant notamment des travaux de peinture, en servant des repas, en triant des vêtements, en effectuant des travaux ménagers ou des rénovations. La Journée Coup de Pouce a été lancée par le Palais en 2008 dans le cadre de son 25e anniversaire.

Par ailleurs, pendant tout le mois d'octobre a eu lieu le premier Bazar Coup de pouce, une occasion pour les employés de donner des vêtements dont ils ne se servaient plus. Une centaine de kilos de vêtements et d'articles divers ont été recueillis et remis à des organismes communautaires en vue de leur redistribution.

HEURE DE LA TERRE : pour la cinquième année consécutive, le Palais a participé à l'Heure de la Terre le samedi 31 mars 2012, entre 20 h 30 et 21 h 30. L'éclairage a été réduit dans les aires publiques et les locaux occupés du Palais et a été éteint complètement dans ses bureaux administratifs et les espaces libres durant cette période.

MAISON DU PÈRE : le Palais a conclu un partenariat avec la Société de développement social de Ville-Marie, qui a permis notamment de visiter les installations de la Maison du Père et de tisser des liens plus étroits avec cet organisme. À cette occasion, un chèque de 230 $ – une somme réunie au moyen d'un tirage lors du souper de Noël des employés du Palais – a été remis à l'organisme. Une coopération technique entre les deux directions de gestion des immeubles a aussi été amorcée.

REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

BOMA BESt

écoresponsable

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 1
MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE CONCEPT ET LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE, ET FAVORISER LE PARTAGE DES EXPÉRIENCES ET DES COMPÉTENCES EN CETTE MATIÈRE ET L'ASSIMILATION DES SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE QUI EN FACILITENT LA MISE EN ŒUVRE

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

	GESTES	SUIVIS
ACTION Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'Administration publique*	1. Faire l'inventaire des outils de communication et des formations offertes par le MDDEP	L'officier et le coordonnateur du 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 une image de marque associée au Plan d'action de développement durable à utiliser dans nos activités et communications	Réalisé
	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	Réalisé
	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	INDICATEUR 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 (ayant une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles)	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2011-2012	ACTION AMORCÉE 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 visée concerne la formation aux principes de développement durable. Pour l'année 2011-2012, les gestes à faire ont été déterminés et organisés ; ils seront effectués dans la prochaine année.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 3 SOUTENIR LA RECHERCHE ET LES NOUVELLES PRATIQUES ET TECHNOLOGIES CONTRIBUANT AU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET EN MAXIMISER LES RETOMBÉES AU QUÉBEC		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 2 (2011-2013) PROMOUVOIR LES MEILLEURES PRATIQUES DANS L'ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS ÉCORESPONSABLES		
	GESTES	**SUIVIS**
Action 2.1 (2011-2013) Mettre en œuvre un programme d'événements écoresponsables incluant les meilleures pratiques	2.1.1 Conclure une entente de partenariat pour l'application et la mise en marché du programme d'événements écoresponsables	Réalisé
	2.1.2 Compléter le programme	Complété
	2.1.3 En faire la commercialisation et la promotion	En continu
	2.1.4 Appliquer la charte du Palais en écoresponsabilisation des événements	En développement
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 y incluant la norme BNQ	Complété
	2.2.2 Revoir le programme en fonction des normes ASTM et ISO	Seule ASTM publiée en partie pour le moment
	2.2.3 Assurer une veille concurrentielle de 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 Programme complété à 100 % en mars 2012 INDICATEUR (ACTION 2.2) Nombre de révision de notre programme CIBLE 1 révision/an	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2011-2012	ACTION AMORCÉE Le programme d'organisation d'événements écoresponsables a été lancé et plusieurs événements s'y sont conformés. La norme ASTM est à l'étude et la norme ISO pour événements écoresponsables n'est pas encore publiée.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 4 POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT ET LA PROMOTION D'UNE CULTURE DE LA PRÉVENTION ET ÉTABLIR DES CONDITIONS FAVORABLES À LA SANTÉ, À LA SÉCURITÉ ET À L'ENVIRONNEMENT		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 3 (2011-2013) MIEUX STRUCTURER L'APPROCHE ET LES INTERVENTIONS LIÉES À LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL		
	GESTES	**SUIVIS**
Action 3 (2011-2013) Mieux structurer l'approche et les interventions liées à la santé et la sécurité au travail	1. Produire un programme de prévention en SST	Toutes les activités sont en préparation ou en cours de réalisation
	2. Faire approuver le programme	
	3. Élaborer un plan d'action incluant des activités communes de prévention avec les sous-traitants et les partenaires	
	4. Réaliser les activités	
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR % d'avancement du plan de mise en œuvre de la nouvelle approche en SST CIBLE Nouvelle approche documentée à 100 % en mars 2012 Mise en œuvre de la nouvelle approche complétée à 50 % en mars 2013	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2011-2012	Action amorcée : La réflexion sur l'approche à se donner est terminée.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 6 APPLIQUER DES MESURES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET UNE POLITIQUE D'ACQUISITIONS ÉCORESPONSABLES AU SEIN DES MINISTÈRES ET DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 4 (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 conformes aux dispositions de la *Politique pour un gouvernement écoresponsable*	1. Compléter notre SGE	Complété et soumis pour adoption
	2. Définir le plan d'action du SGE	Planifié
	3. Aligner nos gestes organisationnels sur le programme *Économiser l'énergie* afin qu'ils contribuent à l'atteinte de ses objectifs	**À faire**
	4. Aligner nos gestes organisationnels sur 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. Établir un plan d'action pour les années 2012 et 2013 en incluant l'expansion et la continuité du projet Culti-Vert	Complété pour 2012
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR (ACTION 4.1) État d'avancement de la mise en œuvre du système de gestion environnementale CIBLE Deux nouvelles initiatives par année INDICATEUR (ACTION 4.2) % de réalisation de la planification % de réalisation des concepts retenus CIBLE **Planification effectuée à 100 %** **Concepts retenus réalisés à 100 %**	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2011-2012	Malgré le fait que notre SGE n'a pas 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'économies d'énergie en sont de beaux exemples. La réussite à l'été 2011 du projet Culti-Vert de verdissement de nos toitures est un fait marquant de l'année. La motivation à poursuivre était très forte. Notre nouveau plan d'action prévoyant, entre autres, l'ajout de ruches sur nos toits sera tout aussi prometteur.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 7
PROMOUVOIR LA RÉDUCTION DE LA QUANTITÉ D'ÉNERGIE ET DE RESSOURCES NATURELLES ET MATÉRIELLES UTILISÉES POUR LA PRODUCTION ET LA MISE EN MARCHÉ DE BIENS ET DE SERVICES

OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 5 (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. Effectuer un audit de qualification pour la certification LEED	L'audit a été complété
	2. Définir nos objectifs et notre plan d'action	Le plan d'action est en préparation en fonction des objectifs atteignables
	3. Mettre en œuvre les mesures nécessaires à l'obtention de la certification	A débuté une fois l'audit interne complété
Action 5.2 (2011-2013) Mettre en œuvre des 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 préalables et crédits atteignables CIBLE Nombre de points nécessaires à l'obtention de la certification de base en mars 2013 INDICATEUR (ACTION 5.2) % d'économies d'énergie réalisées par rapport à mars 2011 CIBLE 7 % d'ici mars 2013	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2011-2012	L'audit de qualification a été complété. Le préalable concernant l'énergie est encore hors d'atteinte sans l'intervention du Conseil du bâtiment durable du Canada permettant d'adapter ce critère à notre profil de consommation. Les efforts se poursuivent pour implanter les mesures d'économies d'énergie et les résultats sont au rendez-vous. La cible sera sûrement atteinte.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 10
FOURNIR LES REPÈRES NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DE CHOIX DE CONSOMMATION RESPONSABLE ET FAVORISER AU BESOIN LA CERTIFICATION DES PRODUITS ET DES SERVICES

OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 6 (2011-2013)
FOURNIR LES OUTILS ET LE SOUTIEN NÉCESSAIRE AUX FOURNISSEURS OFFICIELS ET AUX SOUS-TRAITANTS AFIN QU'ILS PUISSENT CONTRIBUER À L'ÉCORESPONSABILITÉ DES ÉVÉNEMENTS

	GESTES	SUIVIS
Action 6 (2011-2013) Fournir les outils et le soutien nécessaires aux fournisseurs et aux sous-traitants afin qu'ils puissent contribuer à 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 avec ceux-ci
	2. Effectuer un audit des gestes et des actions découlant des normes ASTM et BNQ en lien avec les services de nos fournisseurs	Complété pour la norme BNQ ; la norme ASTM a été publiée en retard et les formations à ce sujet sont prévues à l'automne 2012
	3. Définir les gestes et les 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 2011-2012	La cible est atteinte dans le cas de la norme en gestion responsable d'événement du BNQ.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 23 INTENSIFIER LA COOPÉRATION AVEC LES PARTENAIRES NATIONAUX ET INTERNATIONAUX SUR DES PROJETS INTÉGRÉS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 7 (2011-2013) S'IMPLIQUER AVEC 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	Participation aux rencontres du Comité vert et sous-comité « congrès »
	3. Déterminer quels sont nos champs de collaboration et inscrire nos actions à réaliser dans nos plans	Non défini pour le moment
	4. Collaborer à la mise en œuvre des gestes priorisés	La Société collabore activement, mais les gestes ne sont pas complètement définis
Action 7.2 (2011-2013) Contribuer à la mise en œuvre du plan d'action de développement durable de la Ville de Montréal	1. Adhérer à titre de partenaire au *Plan de développement durable de la collectivité montréalaise*	La Société y a adhéré en décembre 2011
	2. Définir nos gestes croisés en lien avec ce plan et notre système de gestion environnementale	À définir
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR (ACTION 7.1) Nombre d'heures consacrées à ces activités CIBLE 10 heures/an INDICATEUR (ACTION 7.2) Nombre de gestes faits CIBLE Atteindre le nombre de gestes requis pour être et demeurer partenaire	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2011-2012	Pour ce qui est de l'action 7.1, nous sommes dépendants des efforts du partenaire. Notre contribution est sans reproche. En ce qui a trait à l'action 7.2, notre contribution se fera par les effets croisés des différents plans d'action. Nous tentons d'arrimer nos efforts.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N° 24 ACCROÎTRE L'ENGAGEMENT DES CITOYENS DANS LEUR COMMUNAUTÉ		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL N° 8 (2011-2013) FAVORISER LES ACTIVITÉS QUI PERMETTENT AUX EMPLOYÉS DE DÉVELOPPER LA CULTURE DE L'ENTRAIDE ET DE S'IMPLIQUER DANS LEUR MILIEU		
	GESTES	**SUIVIS**
Action 8 (2011-2013) Maintenir et développer les activités d'entraide sociale avec nos employés et ceux de nos fournisseurs officiels et sous-traitants	1. Se donner un outil de mesure	Réalisé
	2. Mettre en œuvre la Journée Coup de pouce	A eu lieu à l'automne 2011 ; une autre prévue à l'été 2012
	3. Mettre en œuvre Entraide	Campagne Entraide à l'automne 2012
	4. Remettre sur pied Community Kindness	Amorcé
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 2011-2012	L'action se poursuit en continu. La culture s'installe par la persévérance dans l'action. La pérennité 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 N° 9 (2011-2013) INCLURE LES PROGRAMMES DE FORMATION DE NOS SOUS-TRAITANTS DANS 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 dans la programmation globale de formation pour l'amélioration continue et la relève	1. Déterminer quelles formations pourraient être utiles aux sous-traitants en fonction des besoins du Palais	Les champs de formation communs ont été établis
	2. Entreprendre des activités communes de formation	En cours
	3. Arrimer des formations du Palais aux programmes de formation des sous-traitants	En cours
CIBLES ET INDICATEURS	INDICATEUR Nombre de fournisseurs ayant intégré son programme de formation à celui du Palais CIBLE 66 % des fournisseurs d'ici mars 2013	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2011-2012	Nous avons mené des formations communes notamment sur la diligence raisonnable.	

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 *Plan d'action de développement durable.*
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

POLITIQUE LINGUISTIQUE

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

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

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours de l'année, il y a eu une demande d'accès à l'information qui a été traitée dans les 20 jours, tel que prévu par la Loi. Les documents demandés concernaient les comptes de dépenses du dirigeant de la Société. 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 2012, 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 2011.

REDDITION DE COMPTES SUR LA TARIFICATION DES BIENS ET SERVICES

La Politique de financement des services publics vise, au moyen 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.

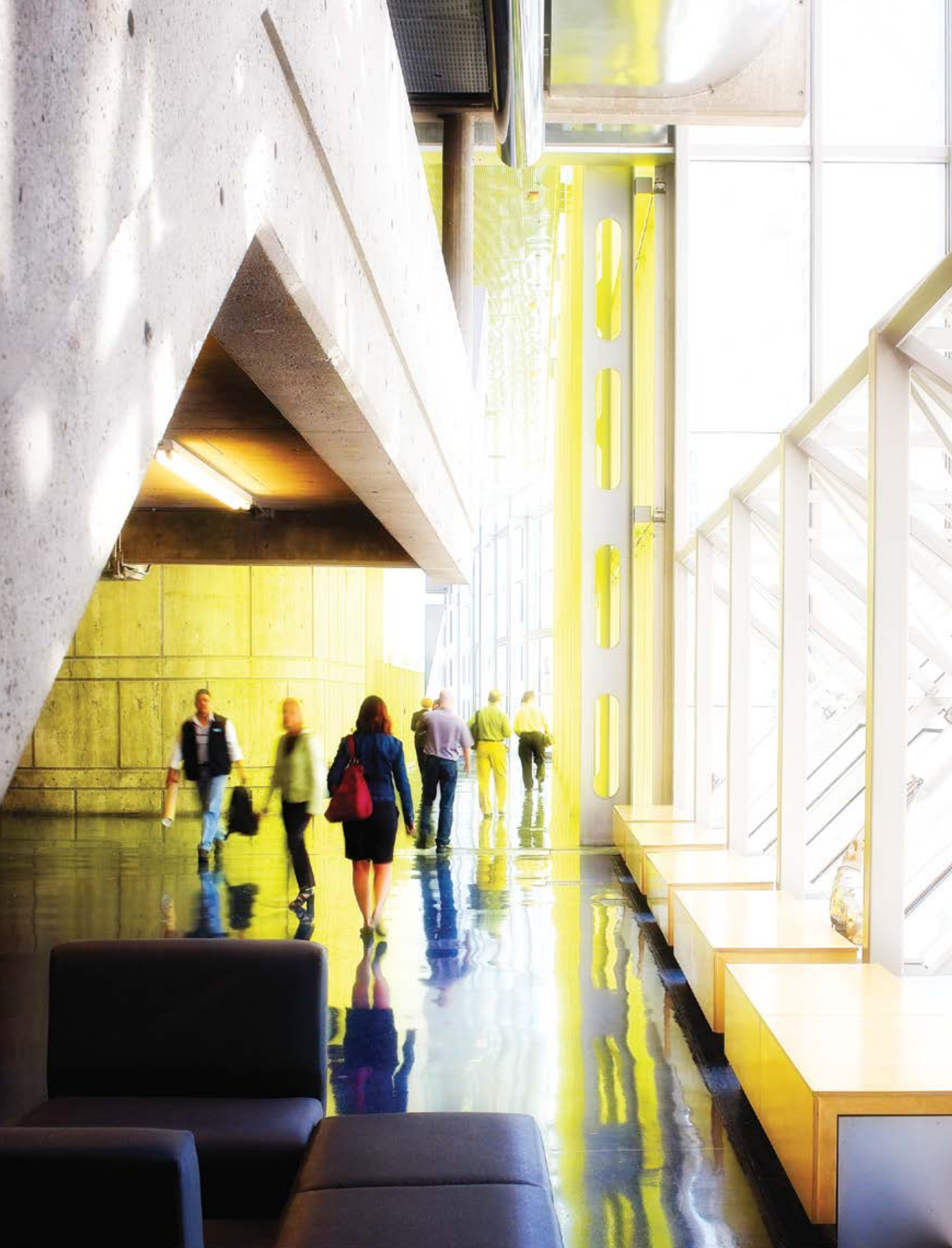
Conformément à cette politique, les ministères et organismes sont tenus à une reddition de comptes sur la tarification des biens et des services qu'ils fournissent à la population et aux entreprises.

Le tableau ci-dessous présente les renseignements exigés par la politique en vigueur.

REDDITION DE COMPTES SUR LA TARIFICATION

Catégories de revenus	Méthode de fixation des tarifs	Date de la dernière révision tarifaire	Modes d'indexation des tarifs
Location d'espaces	Valeur marchande	1er janvier 2012	IPC
Redevances	Valeur marchande	1er avril 2011	Entente contractuelle
Services auxiliaires	Valeur marchande	1er avril 2011	Variable
Stationnement	Valeur marchande	1er avril 2011	Variable
Location de locaux	Valeur marchande	selon le bail	IPC

Catégories de revenus	Revenus	Frais	Niveau de financement	% atteint	% visé
Location d'espaces	8 068 537 $	11 639 934 $	(3 571 397) $	69 %	69 %
Redevances	4 894 235 $	4 346 509 $	547 726 $	113 %	91 %
Services auxiliaires	5 432 869 $	5 208 843 $	224 026 $	104 %	100 %
Stationnement	1 235 702 $	1 180 691 $	55 011 $	105 %	99 %
Location de locaux	994 794 $	976 076 $	18 718 $	102 %	95 %
Sous-total	**20 626 137 $**	**23 352 053 $**	**(2 725 916) $**	**88 %**	**83 %**
Revenus provenant d'une autre source	**Revenus**	**Frais**	**Niveau de financement**		
Location à titre gratuit	785 843 $	0 $	785 843 $		
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec	31 429 332 $	0 $	31 429 332 $		
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés à long terme	9 797 604 $	0 $	9 797 604 $		
Amortissement des apports reportés	658 853 $	0 $	658 853 $		
Intérêts	309 456 $	0 $	309 456 $		
Sous-total	**42 981 088 $**	**0 $**	**42 981 088 $**		
Coûts non liés à la prestation de produits ou services	**Revenus**	**Frais**	**Niveau de financement**		
Perte sur location à titre gratuit	–	785 843 $	(785 843) $		
Taxes municipales et scolaires	–	13 955 322 $	(13 955 322) $		
Intérêts sur la dette à long terme	–	12 566 764 $	(12 566 764) $		
Maintien des actifs	–	650 773 $	(650 773) $		
Amortissement des immobilisations corporelles	–	11 213 573 $	(11 213 573) $		
Amortissement des frais d'émission et de gestion de la dette à long terme reportés	–	238 115 $	(238 115) $		
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	–	398 $	(398) $		
Sous-total	**–**	**39 410 788 $**	**(39 410 788) $**		
TOTAL DES REVENUS ET DÉPENSES	**63 607 225 $**	**62 762 841 $**	**844 384 $**		



FAITS SAILLANTS

- Le niveau de financement global s'établit à 88 % pour 2011-2012, par rapport à un niveau de financement ciblé de 83 %. Cette bonne performance s'explique par la combinaison d'un dépassement de 7 % des revenus ciblés et d'une légère augmentation des coûts de 0,4 % par rapport à la cible.
- 12 % des coûts liés à une source de tarification sont subventionnés par le gouvernement.
- 100 % des taxes municipales et scolaires sont subventionnés par le gouvernement.
- 100 % du service de la dette sont subventionnés par le gouvernement.
- 100 % du coût de maintien des actifs sont subventionnés par le gouvernement.

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 au même taux 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 suivants :

MESURES DE RÉDUCTION DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER DÉBUTANT EN 2011 (en milliers de $)

	Cible de réduction à terme	Réduction cumulative réalisée depuis le début de l'exercice 2011
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	118,5	94,0
Dépenses de publicité, formation et déplacement	2,9	3,7
Équivalent de 1 % de la masse salariale	409,7	820,6

MONTREAL

LES ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société du Palais des congrès de Montréal ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les 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.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité 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.

Marc Tremblay
Président-directeur général

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

Montréal, le 7 juin 2012

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 2012, 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.

OPINION

À mon avis, 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 2012, ainsi que des résultats de ses activités, 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 (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA Auditeur, CA

Montréal, le 7 juin 2012

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
REVENUS		
Subventions du gouvernement du Québec		
De fonctionnement (note 3)	31 429 332 $	33 427 453 $
Relative aux immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés à long terme	9 797 604	9 859 126
Virement des contributions reportées (note 4)	658 853	658 852
Location d'espaces	8 068 537	7 018 093
Redevances (note 5)	4 894 235	4 433 148
Services auxiliaires (note 6)	6 668 571	6 630 231
Location à titre gratuit (note 7)	785 843	770 072
Location de locaux	994 794	981 165
Intérêts	309 456	138 735
	63 607 225	63 916 875
CHARGES		
Frais d'événements (note 8)	5 656 557	5 317 755
Frais d'exploitation et d'administration (note 9)	18 255 058	18 122 401
Taxes municipales et scolaires (note 10)	13 955 322	13 662 467
Perte sur location à titre gratuit (note 7)	785 843	770 072
Frais financiers (note 11)	12 657 975	13 596 210
Amortissement des immobilisations corporelles	11 213 573	11 214 973
Amortissement des frais d'émission et de gestion de la dette à long terme reportés	238 115	232 251
Perte (gain) sur cession d'immobilisations corporelles	398	(13 704)
	62 762 841	62 902 425
EXCÉDENT ANNUEL	844 384	1 014 450
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	31 208 816	30 194 366
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	32 053 200 $	31 208 816 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2012

	2012	2011
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	23 334 911 $	667 306 $
Placements temporaires (note 12)	899 928	18 871 057
Placements (note 13)	2 325 515	2 325 515
Débiteurs	910 380	1 268 772
Loyers à recevoir	257 064	296 192
Subvention recouvrable du gouvernement du Québec (note 14)	41 924 027	42 534 601
Contribution spéciale à recevoir du gouvernement du Québec (note 15)	2 400 000	-
Frais reportés liés à la dette	989 702	455 263
	73 041 527	66 418 706
PASSIFS		
Charges à payer et frais courus	4 320 120	5 145 569
Intérêts courus à payer	4 665 543	4 158 984
Dépôts des clients	2 518 106	2 890 896
Dettes (note 16)	266 888 118	272 030 302
Contributions reportées (note 4)	7 234 521	7 893 374
Contribution spéciale du gouvernement du Québec reportée (note 15)	2 400 000	-
	288 026 408	292 119 125
DETTE NETTE	(214 984 881)	(225 700 419)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Frais payés d'avance	3 804 333	3 766 753
Frais reportés, au coût amorti	306 736	376 511
Immobilisations corporelles (note 17)	242 927 012	252 765 971
EXCÉDENT CUMULÉ (note 18)	32 053 200 $	31 208 816 $

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 19)

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 2012

	2012	2011
EXCÉDENT ANNUEL	844 384 $	1 014 450 $
Acquisition d'immobilisations corporelles	(1 375 012)	(948 306)
Amortissement des immobilisations corporelles	11 213 573	11 214 973
Perte (gain) sur disposition d'immobilisations corporelles	398	(13 704)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	-	14 365
	9 838 959	10 267 328
Acquisition de frais payés d'avance	(15 271 866)	(14 945 794)
Utilisation des frais payés d'avance	15 234 286	14 846 369
Utilisation des frais reportés	69 775	74 776
	32 195	(24 649)
DIMINUTION DE LA DETTE NETTE	10 715 538	11 257 129
DETTE NETTE AU DÉBUT	(225 700 419)	(236 957 548)
DETTE NETTE À LA FIN	(214 984 881) $	(225 700 419) $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Rentrée de fonds – clients	20 637 854 $	18 794 397 $
Sortie de fonds – fournisseurs et membres du personnel	(38 419 610)	(36 391 074)
Intérêts reçus	300 984	126 359
Intérêts versés	(12 151 416)	(13 742 892)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de fonctionnement	(29 632 188)	(31 213 210)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(1 594 109)	(864 205)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	-	14 365
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement en immobilisations	(1 594 109)	(849 840)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dettes contractées	5 000 000	-
Dettes remboursées	(10 914 737)	(9 523 464)
Encaissement de subventions	41 837 510	43 097 600
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	35 922 773	33 574 136
Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	4 696 476	1 511 086
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	19 538 363	18 027 277
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	24 234 839	19 538 363
LA TRÉSORERIE ET LES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN COMPRENNENT :		
Encaisse	23 334 911	667 306
Placements temporaires	899 928	18 871 057
	24 234 839 $	19 538 363 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

En date du 31 mars 2012, le poste Charges à payer et frais courus inclut des soldes à payer relatifs à des acquisitions d'immobilisations corporelles totalisant 554 933 $ (au 31 mars 2011 : 774 030 $).

NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2012

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, 5e 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* et, pour la première année, la Société applique le nouveau modèle de présentation recommandé par le chapitre SP-1200. 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 le 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 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.

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 dont ils 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 de dépôts des clients ou de débiteurs. Les redevances sont constatées à mesure que celles-ci deviennent gagnées en vertu des conditions contractuelles.

Les subventions affectées sont constatées à titre de revenus de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les subventions de fonctionnement sont constatées à titre de revenu de l'exercice pour lequel elles ont été octroyées. La subvention relative aux immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés représente la contribution du gouvernement pour le remboursement de la dette à long terme relative au financement d'immobilisations amortissables et des frais d'émission afférents. Ainsi, elle est constatée aux résultats au même rythme que l'amortissement de ces immobilisations et frais d'émission et de gestion de la dette à long terme.

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 rattachés à ces activités.

ACTIFS FINANCIERS

PLACEMENTS TEMPORAIRES

Les placements temporaires sont comptabilisés au moindre de la valeur comptable et de la valeur du marché.

PLACEMENTS

Les placements de portefeuille sont comptabilisés au coût.

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 possibles, 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, de la séquence de subordination imbriquée dans les billets et de certaines hypothèses et probabilités.

SUBVENTION RECOUVRABLE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

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

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

PASSIFS

DETTES

Les emprunts liés aux dettes sont comptabilisés au montant encaissé au moment de leur émission, ajusté 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 de l'escompte ou de la prime relatifs aux dettes.

Les frais d'émission liés aux emprunts sont reportés et amortis sur la durée de chaque emprunt selon la méthode linéaire. Le solde non amorti est inclus aux frais d'émission reportés liés aux dettes.

CONTRIBUTIONS REPORTÉES

Les contributions reçues pour l'acquisition d'immobilisations corporelles et celles reçues sous forme d'immobilisations amortissables sont comptabilisées au titre de contributions reportées et amorties au même rythme que les 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 informatiques	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 DEVISES ÉTRANGÈRES

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

TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie se composent de l'encaisse, des placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois suivant la date d'acquisition et, le cas échéant, du découvert de banque.

3. SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2012	2011
Subvention de fonctionnement :		
Subvention encaissée au cours de l'exercice	41 837 510 $	43 097 600 $
Encaissement – Subvention relative à l'exercice précédent	(15 073 721)	(13 829 131)
	26 763 789	29 268 469
Contribution recouvrable pour le paiement des intérêts sur la dette relative au financement d'immobilisations	4 665 543	4 158 984
Total de la subvention de fonctionnement	31 429 332 $	33 427 453 $

4. CONTRIBUTIONS REPORTÉES

	2012	2011
Contribution du gouvernement du Québec reportée		
Solde au début	248 258 $	268 946 $
Moins :		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant[1]	20 688	20 688
	227 570	248 258
Contribution du bailleur reportée		
Solde au début	261 072	282 827
Moins :		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant[1]	21 756	21 755
	239 316	261 072
Contribution du concessionnaire reportée		
Solde au début	119 763	129 744
Moins :		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant[1]	9 980	9 981
	109 783	119 763
Contribution d'Hydro-Québec reportée		
Solde au début	64 281	70 709
Moins :		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant[1]	6 429	6 428
	57 852	64 281
Contribution du gouvernement du Canada reportée		
Solde au début	7 200 000	7 800 000
Moins :		
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant[1]	600 000	600 000
	6 600 000	7 200 000
	7 234 521 $	7 893 374 $

(1) L'amortissement des contributions reportées de l'exercice totalise 658 853 $ (31 mars 2011 : 658 852 $).

5. REDEVANCES

	2012	2011
Billets vendus	437 607 $	436 465 $
Services alimentaires	3 127 602	3 067 220
Services audiovisuels	1 260 325	863 114
Autres	68 701	66 349
	4 894 235 $	4 433 148 $

6. SERVICES AUXILIAIRES

	2012	2011
Stationnement	1 235 702 $	1 202 413 $
Aménagement	1 475 149	1 431 463
Entretien ménager	494 539	514 218
Audiovisuel	746 436	779 130
Télécommunications	671 833	738 608
Accueil et vestiaire	211 311	194 635
Plomberie et électricité	1 542 538	1 508 840
Sécurité	211 625	176 548
Autres	79 438	84 376
	6 668 571 $	6 630 231 $

7. 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.

8. FRAIS D'ÉVÉNEMENTS

	2012	2011
Traitements – personnel à l'événement		
Services à la clientèle	616 652 $	530 860 $
Stationnement	123 447	122 962
Accueil et vestiaire	899 650	835 606
Audiovisuel	482 936	465 082
Télécommunications	156 877	141 772
Aménagement	1 500 216	1 479 580
Entretien ménager	731 217	647 487
Audiovisuel	107 641	102 860
Télécommunications	67 492	82 268
Plomberie et électricité	375 665	360 202
Sécurité	199 725	178 132
Autres frais	395 039	370 944
	5 656 557 $	5 317 755 $

9. FRAIS D'EXPLOITATION ET D'ADMINISTRATION

	2012	2011
Traitements et avantages sociaux	8 986 884 $	8 996 207 $
Assurances et permis	244 631	236 255
Électricité et chauffage	1 577 077	1 651 828
Gardiennage	831 990	802 397
Service d'entretien ménager	642 579	671 808
Service d'entretien spécialisé	1 000 254	976 732
Entretien et réparations	2 152 709	1 859 175
Amortissement des frais initiaux de location reportés	74 776	74 776
Loyers	1 849	944
Promotion et communications	1 844 637	1 957 899
Services professionnels et administratifs	762 520	645 155
Créances douteuses et irrécouvrables	45 168	156 157
Formation professionnelle	89 984	93 067
	18 255 058 $	18 122 400 $

10. TAXES MUNICIPALES ET SCOLAIRES

La valeur imposable de la bâtisse de la Société est passée de 316 391 667 $ à 332 783 333 $ au 1er janvier 2012. Les taxes municipales afférentes pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2012 sont de 13 480 810 $. Elles étaient de 13 143 721 $ pour la même période en 2011.

11. FRAIS FINANCIERS

	2012	2011
Intérêts sur la dette à long terme	12 566 764 $	13 476 303 $
Autres intérêts et frais bancaires	91 211	119 907
	12 657 975 $	13 596 210 $

12. PLACEMENTS TEMPORAIRES

	2012	2011
Acceptations bancaires à un taux de 1,00 % (2011 – entre 1,00 % et 1,11 %) échéant le 2 avril 2012 (2011 – entre le 1er avril et le 31 mai 2011)	899 928 $	18 871 057 $

13. PLACEMENTS

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

Au 31 mars 2012, la Société détient des billets à terme adossés à des actifs du VAC (véhicules 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 2012. À cette date, ces placements n'ont pas subi de moins-value durable additionnelle à celle déjà comptabilisée.

Au 31 mars 2012, la Société détient les titres suivants :

		2012			2011		
	Date d'échéance	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 $

14. SUBVENTION RECOUVRABLE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

La subvention recouvrable s'établit comme suit :

	2012	2011
Solde au début	42 534 601 $	42 345 622 $
Subvention relative aux immobilisations et aux frais d'émission et de gestion financés	9 797 604	9 859 126
Subvention relative aux intérêts encourus sur les emprunts	12 566 764	13 476 303
	64 898 969	65 681 051
Subvention relative au paiement des intérêts et du capital de l'exercice	(22 974 942)	(23 146 450)
Solde à la fin	41 924 027	42 534 601
Ce solde se rapporte aux éléments suivants du bilan :		
Emprunts du Fonds de financement (note 16)	266 888 118	272 030 302
Solde non amorti des immobilisations et des frais d'émission et de gestion financés à long terme	(229 629 634)	(233 654 685)
	37 258 484	38 375 617
Intérêts courus sur ces emprunts	4 665 543	4 158 984
	41 924 027 $	42 534 601 $

15. CONTRIBUTION SPÉCIALE À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Le 28 mars 2012, le ministère du Tourisme était autorisé, par le décret 319-2012, à verser à la Société une subvention additionnelle de 2 400 000 $ pour la phase 1 du projet ZAP du centre-ville de Montréal, dont la réalisation se fera au cours de l'exercice 2012-2013.

Ces fonds n'ayant pas été reçus au 31 mars 2012, ils ont été comptabilisés comme contribution spéciale à recevoir à l'état de la situation financière.

16. DETTES

	2012	2011
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	25 708 807 $	26 670 941 $
Taux fixe de 5,159 % l'an, remboursable par versements semestriels de 4 683 303 $, jusqu'au 1er avril 2013 et par un versement de 97 938 039 $ le 1er octobre 2013	104 091 470	107 939 285
Taux fixe de 4,343 % l'an, remboursable par versements semestriels de 201 051 $, jusqu'au 1er juin 2016 et par un versement de 4 445 695 $ le 1er décembre 2016	5 292 106	5 458 990
Taux fixe de 4,598 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 157 508 $, jusqu'au 1er avril 2013 et par un versement de 22 466 006 $ le 1er octobre 2013	24 303 903	25 461 360
Taux fixe de 3,779 % l'an, remboursable par versements semestriels de 4 031 559 $, jusqu'au 1er juin 2021 et par un versement de 55 221 539 $ le 1er décembre 2021	102 552 098	-
Taux fixe de 3,779 % l'an, remboursable par versements semestriels de 155 464 $, jusqu'au 1er juin 2021 et par un versement de 3 535 344 $ le 1er décembre 2021	4 939 734	-
Taux fixe de 4,6035 % l'an, remboursable par versements semestriels de 4 358 531 $, jusqu'au 6 février 2011 et par un versement de 106 499 726 $ le 6 août 2011	-	106 499 726
	266 888 118 $	272 030 302 $

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

2013	10 800 202 $
2014	128 902 642
2015	6 004 371
2016	27 573 548
2017	9 603 836
2018 et suivants	84 003 519 $

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

17. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

COÛT	Terrain	Bâtiments	Mobilier et équipement	Aménage-ments	Équipement informatique	Logiciels informatiques	Total
1er avril 2010	24 764 119 $	348 350 289 $	21 855 829 $	2 901 848 $	4 768 213 $	2 484 368 $	405 124 666 $
Acquisitions	6 509	–	218 223	541 630	122 258	59 686	948 306
Cessions	–	–	(14 776)	–	(31 861)	–	(46 637)
31 mars 2011	24 770 628 $	348 350 289 $	22 059 276 $	3 443 478 $	4 858 610 $	2 544 054 $	406 026 335 $
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 $
CUMUL DES AMORTISSEMENTS							
1er avril 2010	–	118 439 665 $	16 337 277 $	593 894 $	4 619 301 $	2 101 230 $	142 091 367 $
Amortissement de l'exercice	–	8 907 249	1 833 410	307 348	58 099	108 867	11 214 973
Cessions	–	-	(14 115)	–	(31 861)	–	(45 976)
31 mars 2011	–	127 346 914 $	18 156 572 $	901 242 $	4 645 539 $	2 210 097 $	153 260 364 $
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 $
VALEUR NETTE COMPTABLE							
31 mars 2011	24 770 628 $	221 003 375 $	3 902 704 $	2 542 236 $	213 071 $	333 957 $	252 765 971 $
31 mars 2012	24 785 824 $	211 739 599 $	2 910 549 $	3 041 543 $	214 343 $	235 154 $	242 927 012 $

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 en cours au 31 mars 2012 concernant l'agrandissement du Palais des congrès.

Les coûts cumulés sur ce projet jusqu'au 31 mars 2012 s'élèvent à 272 365 607 $ et se répartissent comme suit :

Terrains	21 800 772 $
Bâtisse	243 417 188
Mobilier et équipement	7 147 647
	272 365 607 $

18. EXCÉDENT CUMULÉ

Le tableau suivant fournit les principaux éléments qui composent l'excédent cumulé.	2012	2011
Excédent cumulé investi en immobilisations corporelles	9 251 140 $	8 423 849 $
Excédent cumulé non affecté	22 802 060	22 784 967
	32 053 200 $	31 208 816 $

19. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

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

Les paiements minimums futurs en vertu de ces contrats s'établissent comme suit :	
2013	3 871 468 $
2014	2 401 641
2015	194 971
	6 468 080 $

20. 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 sont interemployeurs à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2012, le taux de cotisation de la Société au RREGOP est passé de 8,69 % de la masse salariale cotisable à 8,94 % et celui du RRPE de 11,54 % à 12,30 %.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 564 389 $ (2011 : 492 305 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

21. 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.

22. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2011 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2012.

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 reflète et, le cas échéant, complète les dispositions de ces derniers.

2.5 Le Conseil approuve le présent Code, sur recommandation du Comité qui en assure la révision.

2.6 Dans le présent Code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et toute participation ou incitation à le poser.

2.7 La Société prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les Administrateurs dans le cadre de l'application du présent Code.

3. PRINCIPES D'ÉTHIQUE

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

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

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

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

3.3 L'Administrateur doit collaborer avec le président du Conseil ou le Comité sur une question d'éthique ou de déontologie, lorsqu'il est prié de le faire.

3.4 Dans l'exercice de ses fonctions, l'Administrateur doit maintenir à jour ses connaissances et avoir un jugement professionnel indépendant, dans le meilleur intérêt de la Société.

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

3.5 L'Administrateur qui assume des obligations vis-à-vis d'autres entités peut parfois se trouver en situation de conflits d'intérêts. Dans le cas où le présent Code ne prévoit pas la situation, il doit déterminer si son comportement respecte ce à quoi la Société peut raisonnablement s'attendre du comportement d'un Administrateur dans ces circonstances. Il doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que les intérêts qu'il détient dans l'autre entité risquent d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions à la Société.

3.6 Dans un délai raisonnable après son entrée en fonction, un Administrateur doit organiser ses affaires personnelles de manière à ce qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions, et à éviter les intérêts incompatibles ou les conflits d'intérêts entre ses intérêts personnels et les obligations de ses fonctions. Il doit prendre, le cas échéant, toute mesure nécessaire pour se conformer aux dispositions du présent Code.

3.7 L'Administrateur doit entretenir à l'égard de toute personne et de la Société des relations fondées sur le respect, la coopération et le professionnalisme.

3.8 L'Administrateur prend ses décisions de façon à assurer et à maintenir le lien de confiance avec les clients, les fournisseurs, les partenaires de la Société ainsi qu'avec le gouvernement.

3.9 L'Administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le Conseil peut être appelé à prendre.

4. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

4.1 Un membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.8 Un membre qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une Information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société ou un autre organisme ou entreprise avec laquelle la Société avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

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

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

4.10 L'Administrateur se doit de respecter les restrictions et 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 (déchiquetage, archivage, etc.) de tout document confidentiel lorsque ce document n'est plus nécessaire à l'exécution du mandat d'Administrateur.

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

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

5. MISE EN ŒUVRE DU CODE

5.1 Le présent Code fait partie des obligations professionnelles de l'Administrateur. Il s'engage à en prendre connaissance et à le respecter, de même que toute directive ou instruction particulière qui pourrait être fournie quant à son application. Il doit de plus confirmer annuellement 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 ÉDITION 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'empresser de traiter les dossiers qui lui sont confiés avec promptitude, surtout si ceux-ci concernent directement la clientèle.

Relations avec les fournisseurs, partenaires et concurrents

Conflits d'intérêts

L'ensemble du personnel doit s'abstenir de prendre part à toute activité qui pourrait biaiser son jugement ou son objectivité dans le cadre de ses fonctions habituelles à la Société. Les employés doivent s'assurer de faire preuve d'une objectivité irréprochable, c'est-à-dire d'être en mesure de prendre la décision qui s'avère la plus profitable pour la Société, sans tenir compte de leurs prédispositions personnelles, par exemple à l'égard d'un client, d'un partenaire ou d'un fournisseur. Étant souvent appelés à fournir des renseignements sur différentes entreprises du secteur touristique tels les restaurants et les hôtels, les employés doivent rester objectifs en tentant de favoriser de façon égale, auprès de la clientèle du Palais des congrès, l'ensemble des partenaires de l'industrie.

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

Cadeaux, divertissements, sommes d'argent

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

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

Relations avec les médias

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

PROTECTIONS DES BIENS DE LA SOCIÉTÉ

Biens matériels

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

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

Biens intellectuels

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

Information confidentielle
Tout employé est tenu de protéger l'intégrité des faits ou les renseignements dont il prend connaissance dans l'exercice de ses fonctions et qui revêtent un caractère confidentiel. On entend par confidentiel un renseignement de nature industrielle, financière, commerciale, scientifique ou technique, qui appartient à la Société et dont la divulgation aurait pour effet d'entraver la négociation d'un contrat, de causer des pertes à la Société ou de procurer un avantage appréciable à un tiers. Également, tous sont tenus de respecter la confidentialité des renseignements personnels, c'est-à-dire les renseignements qui concernent une personne physique et qui permettent de l'identifier. Ces informations ne doivent donc pas être divulguées, intentionnellement ou par inadvertance, à quiconque n'est pas autorisé à l'obtenir (l'information ne doit être transmise que si elle est essentielle aux fins du travail). De plus, les employés doivent refuser, pour eux-mêmes et pour toute autre personne, d'accorder, de solliciter ou d'accepter une faveur ou un avantage indu en échange d'une information disponible dans le cadre de leur travail.

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

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

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

CONFORMITÉ ET APPLICATION

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

Tout employé doit se référer à une instance supérieure lorsqu'il ressent quelque doute quant à la conformité d'un acte qu'il s'apprête à 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 2011-2012

4 Faits saillants 2011-2012
5 Répartition des espaces occupés – 1er trimestre
5 Répartition des espaces occupés – 2e trimestre
6 Répartition des espaces occupés – 3e trimestre
6 Répartition des espaces occupés – 4e trimestre

LA GOUVERNANCE

21 La présence des administrateurs aux réunions du conseil et de ses comités
22 Résultats des mesures d'étalonnage de la Société au 31 mars 2011
25 La rémunération des cinq plus hauts salariés et membres de la direction

LES RESSOURCES HUMAINES

32 Embauche totale au cours de la période 2011-2012
32 Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2012
33 Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées
- Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2011-2012
- Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi - Résultats comparatifs
- Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année
- Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier – Résultats par catégorie d'emplois à la fin mars 2012

34 Femmes
- Taux d'embauche des femmes en 2011-2012 par statut d'emploi
- Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2012

35 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

36 L'effectif
- En poste au 31 mars 2012
- L'effectif utilisé au 31 mars 2012
- Taux de départ volontaires (taux de roulement) du personnel régulier

37 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

40 Suivi du plan stratégique

LA REVUE DE L'ANNÉE

59 Événements tenus en 2011-2012
59 Ententes conclues en 2011-2012

PERFORMANCE GLOBALE

61 Total des revenus autonomes de 2007-2008 à 2013-2014
61 Total des revenus autonomes au pi² de 2007-2008 à 2013-2014
62 Nombre total d'événements de 2007-2008 à 2013-2014
62 Répartition des revenus autonomes par marché en 2011-2012
63 Répartition des événements par marché en 2011-2012
63 Total du nombre de participants de 2007-2008 à 2011-2012
64 Répartition du nombre total de participants par marché en 2011-2012
64 Retombées économiques totales de 2007-2008 à 2011-2012
65 Nombre total de nuitées de 2007-2008 à 2011-2012

MARCHÉ DES CONGRÈS

67 Revenus autonomes de 2007-2008 à 2013-2014
67 Revenus autonomes au pi² de 2007-2008 à 2013-2014
68 Nombre total d'événements de 2007-2008 à 2013-2014
68 Nombre total de participants de 2007-2008 à 2011-2012
69 Retombées économiques de 2007-2008 à 2011-2012
69 Nombre total de nuitées de 2007-2008 à 2011-2012

MARCHÉ DES EXPOSITIONS

71 Revenus autonomes de 2007-2008 à 2013-2014
71 Revenus autonomes au pi² de 2007-2008 à 2013-2014
72 Nombre total d'événements de 2007-2008 à 2013-2014
72 Nombre total de participants de 2007-2008 à 2011-2012
73 Retombées économiques de 2007-2008 à 2011-2012

MARCHÉ DES CONFÉRENCES, RÉUNIONS ET GALAS

75 Revenus autonomes de 2007-2008 à 2013-2014
76 Revenus autonomes au pi² de 2007-2008 à 2013-2014
76 Nombre total d'événements de 2007-2008 à 2013-2014

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

87 Reddition de comptes en matière de développement durable

AUTRES EXIGENCES LÉGALES

97 Reddition de comptes sur la tarification
99 Mesures de réduction de dépenses pour l'exercice financier débutant en 2011

LES ÉTATS FINANCIERS

104 État des résultats et de l'excédent cummulé de l'exercice clos le 31 mars 2012
105 État de la situation financière au 31 mars 2012
106 État de la variation de la dette nette de l'exercice clos le 31 mars 2012
107 État des flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2012