

RA

16

**RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2016-2017**

17



Société du Centre des congrès
de Québec



///

2016-17

EN BREF

///

ACTIVITÉS

Nombre d'événements	157
Ententes conclues	176
Participants	202 000
Nuitées	160 363
Retombées économiques	91,7 M\$

REVENUS AUTONOMES PAR CATÉGORIE

Congrès	5 004 310 \$
Salons	1 144 355 \$
Réunions	1 028 125 \$
Spectacles/banquets	521 219 \$
Autres	196 609 \$
Revenus autonomes totaux	7 894 618 \$

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

Revenus autonomes	7 894 6128 \$
Frais d'événements	2 580 169 \$
Frais d'exploitation	12 566 481 \$
Taxes	4 681 278 \$
Frais financiers	2 570 984 \$
Déficit de l'exercice	(2 259 679) \$

SITUATION FINANCIÈRE

Actifs financiers	9 013 187 \$
Actifs non financiers	102 535 596 \$
Immobilisations corporelles	101 142 869 \$
Dette à long terme	64 815 119 \$
Remboursement de la dette à long terme	5 568 308 \$
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	2 852 177 \$

SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Fonctionnement	3 552 537 \$
Taxes	4 681 278 \$
Service de la dette	8 294 785 \$
Subvention totale	16 528 600 \$

2 / Lettre à la ministre

2 / Lettre au président de l'Assemblée nationale

3 / Déclaration de la Direction de la Société

4 / Mot du président du conseil d'administration

5 / Mot du président-directeur général

6 / Faits saillants de l'année

7 / Gouvernance

16 / Plan stratégique 2015-2018

18 / Ressources humaines

21 / Performance globale de l'année

24 / Retombées économiques

28 / Ventes et mise en marché

39 / Gestion immobilière

41 / Reddition de comptes en matière de développement durable

49 / Faits saillants et états financiers

69 / Codes d'éthique



**TABLE DES
MATIÈRES**



LETTRE À LA MINISTRE



Madame Julie Boulet

Ministre du Tourisme

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2016-2017 de la Société du Centre des congrès de Québec.

Celui-ci présente les résultats de l'exercice financier clos le 31 mars 2017. Vous y trouverez entre autres la mission, la vision, les valeurs, les objectifs de la Société mais, également, les faits saillants, les résultats financiers de l'année 2016-2017 et les suites de la mise en œuvre du plan stratégique 2015-2018. Je tiens à vous assurer que les exigences du gouvernement en matière de reddition de comptes sont respectées.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, mes cordiales salutations.

Le président du conseil d'administration,



Serge Ferland



LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE



Monsieur Jacques Chagnon

Président de l'Assemblée nationale du Québec
Député de Westmount–Saint-Louis

Monsieur le Président,

C'est avec fierté que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2016-2017 de la Société du Centre des congrès de Québec.

Il s'agit d'un compte rendu des activités de la Société. Celui-ci résume ses réalisations, ses objectifs, ses résultats ainsi que les faits saillants pour l'exercice.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Julie Boulet

Ministre du Tourisme



DÉCLARATION DE LA DIREC- TION DE LA SOCIÉTÉ



Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont sous ma responsabilité.

Le Rapport annuel de gestion 2016-2017 de la Société du Centre des congrès de Québec présente :

- la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société;
- les objectifs, les indicateurs de performance et les résultats en lien avec le contexte économique;
- des données fidèles et fiables à tous égards importants.

Je déclare donc que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et correspondent à la situation, telle qu'elle se présentait le 31 mars 2017.

Le président-directeur général,



Pierre-Michel Bouchard

L'année 2016-2017 a marqué les 20 ans d'existence du Centre des congrès de Québec. Depuis son ouverture, le 29 août 1996, le Centre s'est imposé comme un leader du tourisme d'affaires et un moteur économique d'importance pour la région de Québec.

Je suis fier d'assurer la présidence du conseil d'administration de la Société du Centre des congrès de Québec, une organisation axée sur l'excellence et la performance. L'équipe tout sauf conventionnelle accomplit sa mission de façon exemplaire. Tant le personnel de la Société que celui des partenaires sous-traitants s'activent, événement après événement, à offrir le meilleur service qui soit et une expérience optimale à la clientèle et aux milliers de visiteurs qui fréquentent le Centre des congrès.

Au nom de tous les membres du conseil d'administration, je tiens à remercier l'ensemble du personnel, l'équipe de gestion ainsi que le président-directeur général pour leur implication sans faille dans la poursuite de notre mission et la réalisation de l'enjeu majeur de notre plan stratégique : la performance commerciale.

L'engagement indéfectible des membres du conseil d'administration à exercer une saine gouvernance doit également être souligné. L'équipe d'administrateurs s'implique avec professionnalisme et enthousiasme dans les différents projets et défis à relever.

La dernière année a été satisfaisante tant sur le plan du nombre d'événements accueillis, des revenus que des retombées économiques engendrées pour la région et le Québec. Malgré ces bons résultats, le Centre des congrès de Québec cherche constamment à se renouveler et à faire preuve de créativité pour innover et trouver de nouvelles sources de revenus.

J'ai pleinement confiance en l'équipe du Centre des congrès, en son potentiel inégalé et à sa capacité d'innovation à nulle autre pareille.



Serge Ferland

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL



En cette année soulignant le 20^e anniversaire du Centre des congrès de Québec, il s'impose de rappeler l'impact économique important du Centre dans la région de Québec et sa contribution au rayonnement de la destination. En 20 ans, ce sont 1,8 milliard de dollars de retombées économiques qui ont été générés par les activités événementielles du Centre et la présence de milliers de congressistes à Québec.

L'année 2016-2017 peut être qualifiée de très satisfaisante. Le Centre des congrès a accueilli 157 événements, dont 57 congrès, et les retombées économiques globales ont grimpé de 19% par rapport à l'année précédente.

La compétition est vive entre les destinations. Notre centre de congrès est toutefois en excellente position puisque selon l'International Congress and Convention International (ICCA), la ville de Québec se classe 4^e au Canada, derrière Montréal, Toronto et Vancouver, en matière d'accueil de congrès internationaux. À ce titre, l'apport des membres du Cercle des ambassadeurs de Québec est indéniable. Grâce à ces personnalités influentes, le Centre des congrès et la région accueillent de nombreux événements internationaux, permettant ainsi à la destination de rayonner dans le monde.

Champion de l'innovation, le Centre des congrès déploie beaucoup de créativité pour se réinventer, démarcher de nouveaux clients et fidéliser ceux qui lui font confiance depuis de nombreuses années.

Que ce soit par la réalisation de partenariats porteurs, comme Québec Destination affaires, ou d'événements novateurs, l'équipe fait preuve d'imagination et d'ambition pour atteindre les objectifs établis et mettre en valeur nos atouts concurrentiels.

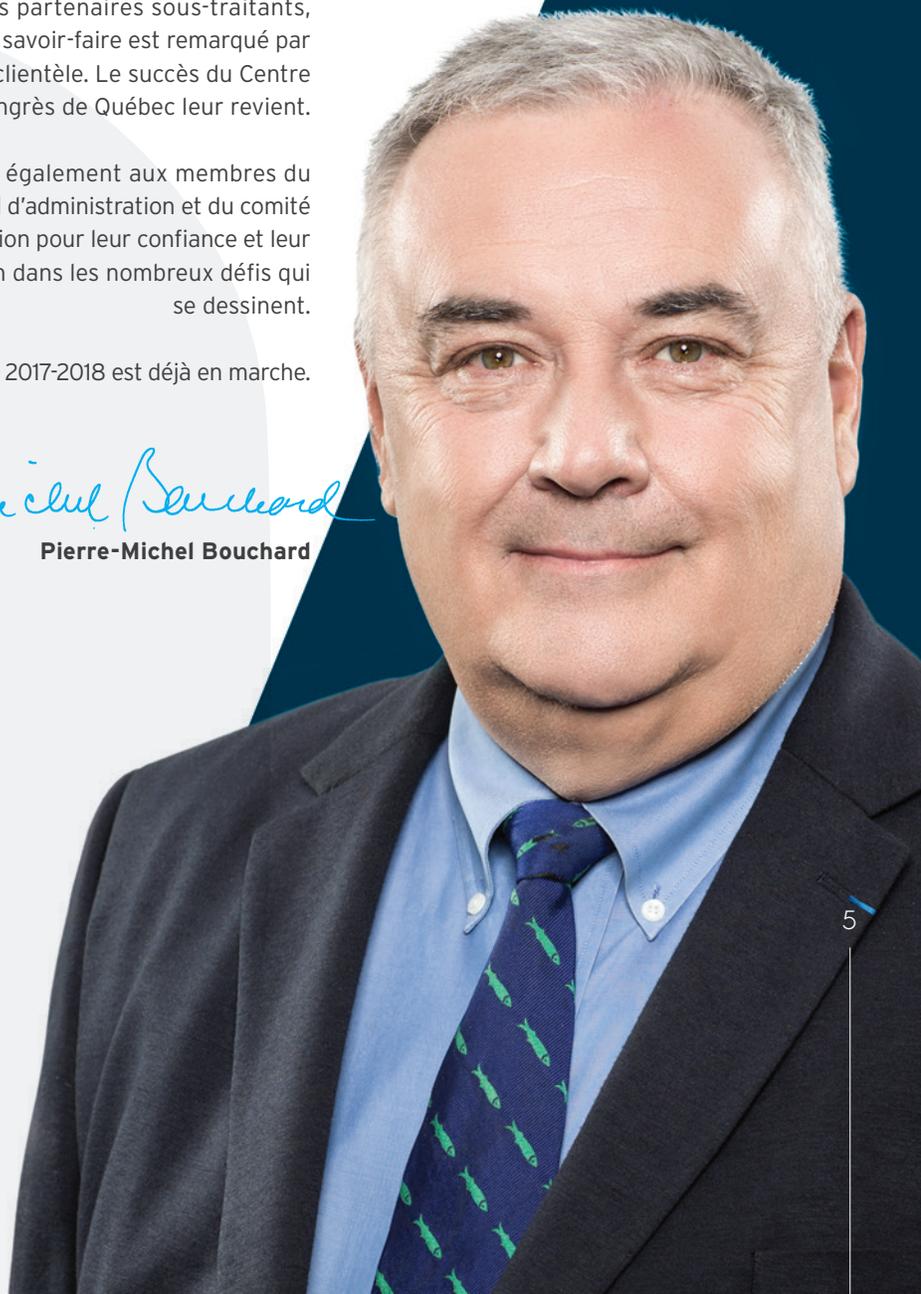
Je profite de l'occasion pour remercier toute l'équipe de la Société et celle de nos partenaires sous-traitants, dont le savoir-faire est remarqué par notre clientèle. Le succès du Centre des congrès de Québec leur revient.

Merci également aux membres du conseil d'administration et du comité de gestion pour leur confiance et leur soutien dans les nombreux défis qui se dessinent.

L'année 2017-2018 est déjà en marche.

Pierre-Michel Bouchard

MOT DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL



///
**FAITS SAILLANTS
DE L'ANNÉE**
///

1 Célébration des 20 ans du Centre des congrès de Québec qui a ouvert ses portes le 29 août 1996.

2 Tenue de 57 congrès dont 16 internationaux.

3 Réalisation de deux événements porteurs pour la région : le Forum international de Québec sur la croissance des entreprises (5 au 8 juillet 2016) et le Congrès mondial de la Jeune Chambre internationale (JCI Québec 2016) (31 octobre au 4 novembre 2016).

4 Changement de philosophie: la Société adopte une approche axée sur l'expérience client plutôt que sur le simple service à la clientèle.

GOVERNANCE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 MARS 2017

Le gouvernement nomme 11 administrateurs qui siègent au conseil d'administration de la Société. Ils ne reçoivent aucune rémunération et ont un statut de membre indépendant, à l'exception du président-directeur général.



**PRÉSIDENT
DU CONSEIL**

Serge Ferland

Président, Alimentation Serro inc. et Supermarché Claka Inc.

MANDAT

30 juin 2015 au 29 juin 2020

SECTEUR

Activité économique,
administration

DOMAINE

Comptabilité/finances,
communauté d'affaires/
management

EXPÉRIENCE

Gestion d'entreprise

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- SportAccord Québec 2012
- Jeux mondiaux des maîtres
- J'ai ma place
- Alimentation Serro inc.
- Supermarché Claka inc.
- Patro Laval
- Boissons SlowCow inc.
- Athos services commémoratifs inc.
- Carnaval de Québec



**PRÉSIDENT-
DIRECTEUR
GÉNÉRAL**

Pierre-Michel Bouchard

Société du Centre des congrès de Québec

MANDAT

5 février 2017 au 4 février 2022

SECTEUR

Administration

DOMAINE

Droit, administrateur
de sociétés certifié

EXPÉRIENCE

Gestion de société d'État

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Office du tourisme de Québec
- SportAccord Québec 2012
- Jeux mondiaux des maîtres
- Carnaval de Québec



Annie April

Directrice des opérations, Hôtel Classique

MANDAT

30 juin 2015 au 29 juin 2019

SECTEUR

Activité économique

DOMAINE

Hébergement et tourisme d'affaires

EXPÉRIENCE

Gestion d'entreprises touristiques

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

Centrale de réservation de Québec (QRR)



Olga Farman

Associée directrice, Norton Rose Fulbright

MANDAT

30 juin 2015 au 29 juin 2019

SECTEUR

Administration

DOMAINE

Droit

EXPÉRIENCE

Droit des affaires, santé, technologies, divertissement et propriété intellectuelle

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

Commission de la capitale nationale du Québec



Manon Gauthier

Vice-présidente principale, Épargne et retraite individuelles, Industrielle Alliance

MANDAT

30 juin 2015 au 29 juin 2019

SECTEUR

Administration

DOMAINE

Épargne et retraite individuelle

EXPÉRIENCE

Gestion financière, gestion de ressources humaines



Sophie Gauthier

Avocate-associée, Verdon, Samson, Lemieux, Armanda, Avocats s.e.n.c.r.l.

MANDAT

30 septembre 2015
au 29 septembre 2019

SECTEUR

Administration

DOMAINE

Droit

EXPÉRIENCE

Droit de la famille, enseignement

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

Barreau de Québec



Gilles Hamel

Vice-président exécutif et chef des opérations financières
Fonds de placement immobilier Cominar

MANDAT

30 juin 2015 au 29 juin 2019

SECTEUR

Finances

DOMAINE

Comptabilité et fiscalité

EXPÉRIENCE

Gestion financière, gestion de ressources humaines



Liliane Laverdière

Administratrice de sociétés

MANDAT

30 juin 2015 au 29 juin 2019

SECTEUR

Finances

DOMAINE

Administration, vente, fusions, ressources humaines, communications

EXPÉRIENCE

Management

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Fondation du CHU de Québec
- Aéroport de Québec
- Institut national d'optique (INO)



Catherine Privé

Présidente et chef de la direction, Alia Conseil

MANDAT

30 juin 2015 au 29 juin 2019

SECTEUR

Administration

DOMAINE

Ressources humaines

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Club Saint-James
- Femmessor



Claude Rousseau

Vice-président principal et chef de la commercialisation, Alithya

MANDAT

30 juin 2015 au 29 juin 2019

SECTEUR

Ventes, clientèle, marketing, administration

DOMAINE

Communications

EXPÉRIENCE

Gestion de ressources humaines, gestion financière

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- SportAccord Québec 2012
- Jeux mondiaux des maîtres
- Port de Québec
- Norda Stelo



Louis St-Hilaire

Président-directeur général, Loran technologies inc.

MANDAT

30 septembre 2015 au 29 septembre 2019

SECTEUR

Technologies de l'information

DOMAINE

Gestion d'entreprise

EXPÉRIENCE

Ressources humaines, planification stratégique, vente

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Loran technologies inc.
- Vortex Conseil
- Club de golf Royal Québec
- STHL Conseil stratégique inc.

／ SUJETS TRAITÉS :

- Sur recommandation du comité de vérification, approbation des états financiers annuels, du plan d'immobilisations, du budget et de la programmation annuelle sur les investissements en ressources informationnelles.
- Adoption du Plan de communication et de mise en marché 2016-2017 et du Rapport annuel de gestion 2015-2016.
- Suivi des actions de Québec Destination affaires, la force de vente régionale en tourisme d'affaires.
- Suivi des activités et des résultats de vente.
- Adoption de diverses résolutions d'ordre administratif, notamment en ce qui a trait aux ressources humaines et à des appels d'offres en matière d'octroi de contrat.

／ ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX RÉUNIONS DU CONSEIL ET DES COMITÉS

L'assiduité des administrateurs aux séances du conseil et de ses comités apparaît au tableau qui suit. Le quorum a été constaté à toutes les séances. Les absences, dont certaines sont dues à des reports de réunion en raison d'imprévus, ont toutes été justifiées à la satisfaction du conseil.

Le président du conseil est membre du comité de vérification et il peut participer à toutes les rencontres des comités.

	Conseil d'administration 6 réunions	Comité de vérification 4 réunions	Comité de gouvernance et d'éthique 1 réunion	Comité des ressources humaines 1 réunion	Comité de développement stratégique des affaires 2 réunions	Comité des technologies 1 réunion
Annie April	6	na	na	na	2	na
Pierre-Michel Bouchard	5	3	1	1	2	1
Olga Farman*	5	1/2	1	na	na	na
Serge Ferland	6	4	1	1	2	1
Manon Gauthier	3	2	1	na	na	na
Sophie Gauthier	6	na	na	na	na	na
Gilles Hamel	6	4	na	na	na	na
Liliane Laverdière	6	na	na	1	na	na
Catherine Privé	4	na	na	1	1	na
Claude Rousseau	5	na	na	1	1	1
Louis St-Hilaire	3	na	na	na	2	1

* Membre du comité de vérification jusqu'au 14 juin 2016

COMITÉ DE VÉRIFICATION

Membres :

Manon Gauthier,
CPA, CA, présidente
Gilles Hamel, CPA, CA
Serge Ferland

Mandat :

Le comité de vérification seconde le conseil d'administration en ce qui a trait à l'intégrité de l'information financière, aux états financiers annuels, à la vérification externe, aux contrôles internes et à la gestion des risques.

Sujets abordés :

- Examen des états financiers trimestriels et du suivi budgétaire.
- Révision des états financiers et discussion avec l'équipe de vérification externe sur la présentation de certains postes. Recommandation de leur adoption au conseil d'administration.
- Examen de la déclaration de la direction à chaque réunion.
- Vérification des mesures de contrôle administratif.
- Discussion avec la direction sur le budget annuel et recommandation pour son adoption au conseil d'administration.

COMITÉ DE GOVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Membres :

Olga Farman, présidente
Manon Gauthier
Sophie Gauthier
Serge Ferland

Mandat :

Le comité de gouvernance et d'éthique s'intéresse principalement aux règles et aux pratiques de gouvernance ainsi qu'aux questions relatives à la déontologie et à l'éthique. Le comité a notamment la responsabilité de préparer le profil de compétence et d'expérience des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil et du président-directeur général. Enfin, il effectue l'évaluation du fonctionnement du conseil et supervise l'exercice d'évaluation des administrateurs et des présidents de comités.

Sujets abordés :

- Révision des déclarations annuelles des administrateurs.
- Suivi de l'exercice annuel d'évaluation des administrateurs et sondage auprès des administrateurs sur le fonctionnement du conseil.

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Membres :

Liliane Laverdière, présidente
Claude Rousseau
Catherine Privé
Serge Ferland

Mandat :

Le comité des ressources humaines s'assure de la mise en place de politiques et de programmes concernant les ressources humaines de la Société. Il voit à l'élaboration des critères d'évaluation du président-directeur général. Il contribue également à la sélection des dirigeants et à établir un programme de planification de la relève des dirigeants.

Sujets abordés :

- Modifications à l'organigramme de gestion et embauche d'un cadre à la suite d'un départ à la retraite.
- Suivi du dossier de négociation de la convention collective du personnel.
- Réception du bilan des activités de ressources humaines à la Société.
- Participation à l'évaluation du président-directeur général et discussion sur les attentes pour la prochaine année.

COMITÉ DE DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE DES AFFAIRES

Membres :

Claude Rousseau, président
Annie April
Catherine Privé
Louis St-Hilaire
Serge Ferland

Mandat :

Le comité de développement stratégique des affaires assure un suivi des résultats des ventes et soutient le conseil sur le choix des grandes orientations du plan stratégique triennal.

Sujets abordés :

- Après étude, recommandation pour adoption du plan de communication et de mise en marché annuel.
- Réception du bilan annuel du plan stratégique de la Société.
- Suivi des implications de la Société, notamment en ce qui concerne Québec Destination affaires et le Centre de foires.

COMITÉ DES TECHNOLOGIES

Membres :

Claude Rousseau, président
Louis St-Hilaire
Serge Ferland

Mandat :

Le comité des technologies se penche sur la position du Centre par rapport à la compétition en ce qui a trait aux technologies.

Sujets abordés :

- Suivi des travaux concernant la mise à niveau de l'offre technologique dans les différents secteurs du Centre.



/ Pierre-Michel Bouchard /
Président-directeur général



/ Sylvie Godbout /
Directrice, Administration
Secrétaire générale et responsable
des affaires juridiques



/ Ann Cantin /
Directrice, Communications
et mise en marché



/ Caroline Langelier /
Directrice, Ventes

///
**COMITÉ
DE
GESTION**
///

* Au 31 mars 2017



/ Marc Poirier /
Directeur, Gestion immobilière
et soutien aux événements



/ Lynn Chiasson /
Directrice adjointe, Ventes



/ Caroline Bérubé /
Directrice, Expérience client



/ Catherine Forgues /
Coordonnatrice en chef

／ RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES DES SIX DIRIGEANTS LES MIEUX RÉMUNÉRÉS

	RÉMUNÉRATION VERSÉE	AUTRES AVANTAGES ¹
Pierre-Michel Bouchard Président-directeur général	180 289 \$	3 924 \$
Sylvie Godbout Directrice, Administration Secrétaire générale et responsable des affaires juridiques	134 993 \$	6 972 \$
Ann Cantin Directrice, Communications et mise en marché	112 733 \$	4 636 \$
Caroline Langelier Directrice, Ventes	112 733 \$	4 676 \$
Marc Poirier Directeur, Gestion immobilière et soutien aux événements	112 733 \$	2 946 \$
Forgues, Catherine Directrice adjointe, Événements	86 034 \$	4 223 \$

¹ Ces avantages sont en partie imposables. Aucun boni n'a été versé au cours de l'exercice 2016-2017. M. Bouchard participe au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Tous les autres cadres participent au Régime de retraite du personnel d'encadrement du gouvernement du Québec (RRPE). Il faut noter qu'aucune rémunération n'est versée aux administrateurs de la Société.

AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES

／ EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la Charte de la langue française et à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le comité permanent de la politique linguistique a veillé à l'application de sa politique linguistique et à son respect dans toutes les sphères d'activité de l'organisation.

／ ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Comme la Loi sur l'accès à l'information le prescrit, plusieurs renseignements et documents sont publiés sur le site Internet du Centre des congrès.

Aucune demande d'accès à l'information n'a été traitée au cours de 2016-2017.

／ ÉTHIQUE

Au cours de l'année 2016-2017, aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'a été traitée.

En annexe se trouvent le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs ainsi que le Code d'éthique du personnel de la Société.

Ces documents sont disponibles sur le site internet du Centre.

／ GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En lien avec la reddition de comptes des organismes publics en matière d'approvisionnement et de ressources informationnelles, la Société présente un tableau indiquant l'état des débours planifiés et réels dans ce domaine.

En 2016-2017, la Société n'a pas acheté d'équipement en ressources informationnelles. Les dépenses effectuées cette année concernent le maintien des actifs afin de poursuivre les activités et de réaliser les objectifs en ressources informationnelles.

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au 31 mars 2017

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI	DÉBOURS EN RI RÉELS POUR L'EXERCICE	ÉCART
Projets de développement	-	-	-
Activités (continuité et encadrement)	808 512 \$	631 727 \$	176 785 \$
Total	808 512 \$	631 727 \$	176 785 \$

L'écart s'explique par le report de certaines acquisitions en fournitures informatiques.

／ TARIFICATION DES BIENS ET SERVICES

CATÉGORIES DE REVENUS	MÉTHODE DE FIXATION DES TARIFS	DATE DE LA DERNIÈRE RÉVISION TARIFAIRE	MODES D'INDEXATION DES TARIFS
Location d'espaces	Valeur marchande selon la concurrence	Avril 2016	Ajustement des tarifs
Redevances	Valeur marchande	Entente contractuelle	
Services auxiliaires	Valeur marchande selon la concurrence	Janvier 2017	Ajustement des tarifs

CATÉGORIES DE REVENUS	REVENUS \$	FRAIS \$	NIVEAU DE FIANCEMENT	% ATTEINT
Location d'espaces	2 937 139	3 926 519	(989 380)	75 %
Redevances	2 659 209	3 554 968	(895 759)	75 %
Services auxiliaires	2 298 270	5 652 616	(3 354 346)	41 %
Total	7 894 618	13 134 103	(5 239 485)	60 %

／ CONTRATS DE SERVICES

Contrats de services dont le montant est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique	0	
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique	5	4 624 183 \$
Total des contrats de services		4 624 183 \$

*Certains contrats couvrent une période entre 2 et 5 ans.

/// VISION

Être le leader des tendances dans l'industrie et dans le développement du tourisme d'affaires pour la région de Québec.

/// MISSION

Solliciter la venue de congrès et d'événements d'envergure et offrir un centre de congrès de calibre international et une expérience de service exceptionnelle, de manière à positionner la région de Québec comme destination d'excellence pour les événements d'affaires et ainsi contribuer à son activité économique.

/// ENJEU ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

L'année 2016-2017 marque la deuxième année du plan stratégique 2015-2018. Celui-ci présente un enjeu majeur : la performance commerciale.

Cet enjeu se décline en deux grandes orientations qui rappellent les défis auxquels s'attaque le plan stratégique. Par la suite, elles ont été subdivisées en axes d'intervention qui guideront les actions de la Société pour les trois prochaines années.

ENJEU

Performance commerciale

ORIENTATIONS

- Accroître les retombées économiques en misant sur une augmentation du nombre de congrès hors Québec
- Effectuer une gestion efficace et efficiente des ressources

AXES

- Leadership en tourisme d'affaires
- Diversification de l'offre
- Technologies
- Processus opérationnels et ressources humaines

RÉSULTATS

L'ensemble des cibles fixées a été atteint au 31 mars 2017.

/// PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018



ORIENTATION ACCROÎTRE LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES EN MISANT SUR UNE AUGMENTATION DU NOMBRE DE CONGRÈS HORS QUÉBEC

Axe 1 - Leadership en tourisme d'affaires

/ Réf. /	/ Objectifs /	/ Indicateurs /	/ Cibles /	/ Résultats /
A1-1	Harmoniser notre offre à celle de Québec Destination affaires (QDa) afin d'augmenter les retombées économiques générées par les marchés hors Québec	Retombées économiques	Élaborer une méthode régionale de calcul des retombées économiques	La méthode a été élaborée et appliquée. Les résultats seront communiqués au cours de la prochaine année.
			Atteindre 264 000 nuitées générées pour la région en 2018	250 428 nuitées affaires générées dans la région du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2015. 406 448 nuitées affaires générées du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2016.
A1-2	Accroître le nombre de congrès internationaux	Nombre d'événements internationaux confirmés au 31 mars 2018	45 ententes conclues	2015-2016 : 17 2016-2017 : 12 2017-2018 : 16 TOTAL : 29
			Développer des partenariats d'affaires visant à augmenter le nombre d'événements	3 partenariats Résultats à venir au rapport annuel 2017-2018

Axe 2 - Diversification de l'offre

/ Réf. /	/ Objectifs /	/ Indicateurs /	/ Cibles /	/ Résultats /
A2-1	Développer de nouveaux marchés	Augmentation des revenus issus de nouveaux marchés	10 %	Résultats à venir au rapport annuel 2017-2018
A2-2	Développer de nouvelles offres	Mise en marché de nouvelles offres		2015-2016 : 2 2016-2017 : 2 2017-2018 : à venir TOTAL : 4
A2-3	Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle	Taux moyen de satisfaction globale	90 %	2015-2016 : 92 % 2016-2017 : 93 % 2017-2018 : à venir

ORIENTATION EFFECTUER UNE GESTION EFFICACE ET EFFICIENTE DES RESSOURCES

Axe 3 - Technologies

/ Réf. /	/ Objectifs /	/ Indicateurs /	/ Cibles /	/ Résultats /
A3-1	Moderniser les infrastructures technologiques pour répondre aux nouveaux besoins de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	85 %	Résultats à venir au rapport annuel 2017-2018

Axe 4 - Processus opérationnels et ressources humaines

/ Réf. /	/ Objectifs /	/ Indicateurs /	/ Cibles /	/ Résultats /
A4-1	Améliorer l'efficacité et l'efficacité des processus	Coûts d'opération au pied carré	Se maintenir dans la moyenne canadienne, selon le rapport annuel d'étalonnage des centres de congrès canadiens (2013 : 53,28 \$/pi ²)	Résultats à venir au rapport annuel 2017-2018
		Revenus au pied carré	Se maintenir dans la moyenne canadienne, selon le rapport annuel d'étalonnage des centres de congrès canadiens (2013 : 86,75 \$/pi ²)	Résultats à venir au rapport annuel 2017-2018

RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2017, le personnel de la Société comptait 68 membres incluant 11 occasionnels dont 5 sont tributaires de l'entente entre la Ville de Québec, l'Office du tourisme de Québec et la Société pour le développement du tourisme d'affaires (Québec Destination affaires).

Une seule personne a pris sa retraite au cours de l'année financière, soit la directrice de la Coordination des événements qui a quitté ses fonctions le 11 novembre 2016.

／ CAMPAGNE ENTRAIDE

Dans le cadre de la campagne Entraide 2016 du gouvernement du Québec, la Société a recueilli 6 026 \$ en dons auprès du personnel, soit une moyenne de 87 \$ par donneur, ce qui témoigne d'une grande générosité de la part du personnel.



Prix Hommage Entraide

La coordonnatrice en chef du Centre des congrès de Québec, M^{me} Catherine Forgues, a reçu le Prix Hommage Entraide pour son engagement dans la campagne Entraide.

／ FORMATION DU PERSONNEL

La Société a autorisé 25 sessions de formation admissibles à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en 2016. Le montant dépensé en frais de formation pour l'année 2016 représente 0,26 % de la masse salariale comparativement à 0,63 % pour l'année précédente.

Parmi les formations autorisées, la Société a visé principalement le domaine des technologies de l'information, notamment des sessions de formation touchant la sécurité de l'information, la sécurité des appareils de carte de crédit, les télécommunications et différents logiciels informatiques.

Sommaire de la formation du personnel

	2016	2015
Dépense admissible au FDRCMO ¹ :	11 374 \$	26 441 \$
Pourcentage de la masse salariale dépensé pour frais de formation :	0,26 % ²	0,63 % ²
Nombre de formations autorisées :	25	28
Nombre de stagiaires :	0	1

¹ Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (Loi du 1%).

² Pour l'année 2016, la Société a utilisé une partie du solde reportable des années antérieures dans le but de se conformer à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et ainsi atteindre 1 % de la masse salariale.

／ RECONNAISSANCE DES ANNÉES DE SERVICE

Fidèle à ses valeurs, la Société continue de souligner la contribution des membres du personnel ayant cumulé 5, 10, 15 et 20 années de service. En janvier 2017, la Société a organisé une activité dans le but de manifester sa reconnaissance envers 6 membres de son personnel :

5 années de service :	2 employés
10 années de service :	Aucun
15 années de service :	Aucun
20 années de service :	4 employés

／ BIEN-ÊTRE DU PERSONNEL ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La Société continue de reconnaître l'apport du personnel administratif et des sous-traitants par l'organisation d'activités de motivation où chacun a l'occasion d'échanger avec les collègues des autres secteurs d'activité et de voir reconnaître leur contribution au succès du Centre.

/ GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

En vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs (LGCE), la Société doit faire état de la répartition de son effectif. Par ailleurs, la Société s'est vu fixer une cible d'effectifs par le ministère du Tourisme. En considérant que 9 149 des heures rémunérées sont remboursées par un tiers (entente Québec Destination affaires), la Société a respecté ladite cible.

RÉPARTITION DES EFFECTIFS

Du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL HEURES RÉMUNÉRÉES	NOMBRE D'EMPLOYÉS
Personnel d'encadrement	12 999	0	12 999	7
Personnel professionnel	40 236	364	40 600	23
Personnel de bureau, technicien et assimilé	67 482	1 032	68 514	38
Étudiants et stagiaires	896	0	896	0
Total	121 613	1 396	123 009 *	68

Total ETC	66,1
------------------	-------------

* 9 149 heures remboursées par les tiers



PERFORMANCE GLOBALE

Avec 157 événements accueillis, dont 57 congrès, des revenus de 7,9 M\$ et des retombées économiques de 91,7 M\$ pour la capitale et le Québec, la performance de l'année 2016-2017 est somme toute satisfaisante. On constate une hausse de 19 % des résultats de retombées économiques par rapport à l'année précédente.

157
ÉVÉNEMENTS

=
7,9 M\$
REVENUS
AUTONOMES

=
91,7 M\$
DE RETOMBÉES

1 122
EMPLOIS CRÉÉS
ET MAINTENUS

160 363
NUITÉES GÉNÉRÉES

202 000
VISITEURS

57
CONGRÈS

=
5 M\$
REVENUS
AUTONOMES

=
54,8 M\$
DE RETOMBÉES

16
CONGRÈS
INTERNATIONAUX

=
18,9 M\$
DE RETOMBÉES

／ RÉSULTATS DE L'ANNÉE

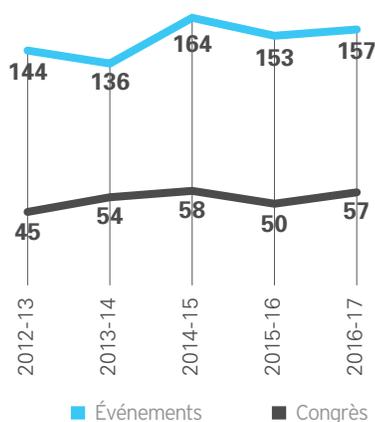
Résultats en nombre d'événements et revenus par marché en 2016-2017

	NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS				REVENUS D'ÉVÉNEMENTS			
	RÉSULTATS	OBJECTIFS	ÉCARTS	% RÉALISÉ	RÉSULTATS	OBJECTIFS	ÉCARTS	% RÉALISÉ
Congrès								
International	16	17	(1)	94 %	1 438 527	1 786 620	(348 093)	81 %
National	41	41	0	100 %	3 565 783	3 699 394	(133 611)	96 %
	57	58	(1)	98 %	5 004 310	5 486 014	(481 704)	91 %
Salons	16	18	(2)	89 %	1 144 355	1 150 386	(6 031)	99 %
Réunions	58	55	3	105 %	1 028 125	765 166	262 959	134 %
Spectacles/banquets	26	28	(2)	93 %	521 219	618 434	(97 215)	84 %
Autres	-	-	-	-	196 609	80 000	116 609	246 %
	157	159	(2)	99 %	7 894 618	8 100 000	(205 382)	97 %

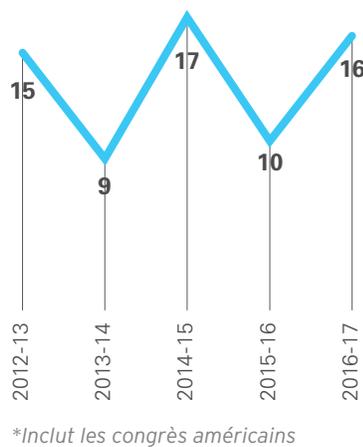
Sommaire comparatif par type de revenus comparé au budget 2016-2017

	RÉEL		BUDGET		ÉCART	
	\$	%	\$	%	\$	%
Location de salles	2 937 139	37	2 649 595	33	287 544	11
Redevances alimentaires	2 130 067	27	2 511 888	31	(381 821)	-15
Redevances audiovisuelles	414 365	5	495 686	6	(81 321)	-16
Redevances autres	114 777	1	80 000	1	34 777	43
Services auxiliaires	2 298 270	29	2 362 831	29	(64 561)	-3
	7 894 618	100	8 100 000	100	(205 382)	-3

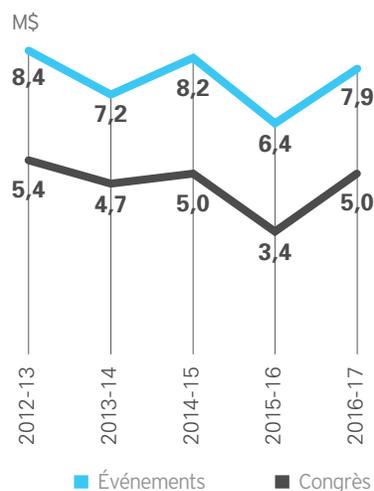
Évolution du nombre d'événements et de congrès depuis 2012-2013



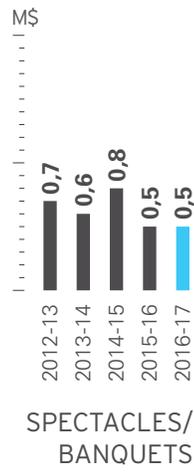
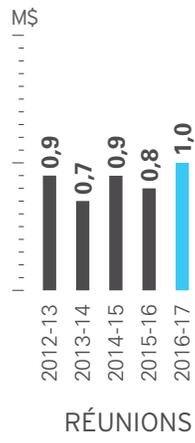
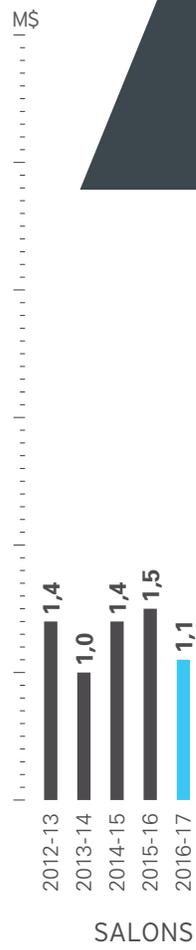
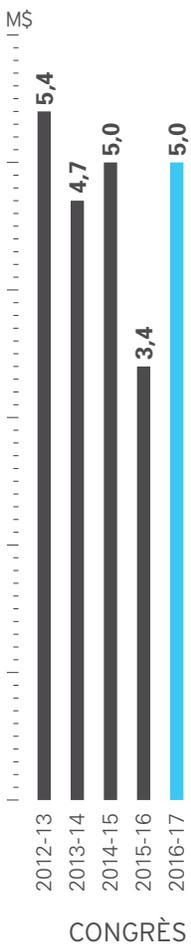
Évolution du nombre de congrès internationaux* depuis 2012-2013



Évolution des revenus d'événements et de congrès depuis 2012-2013

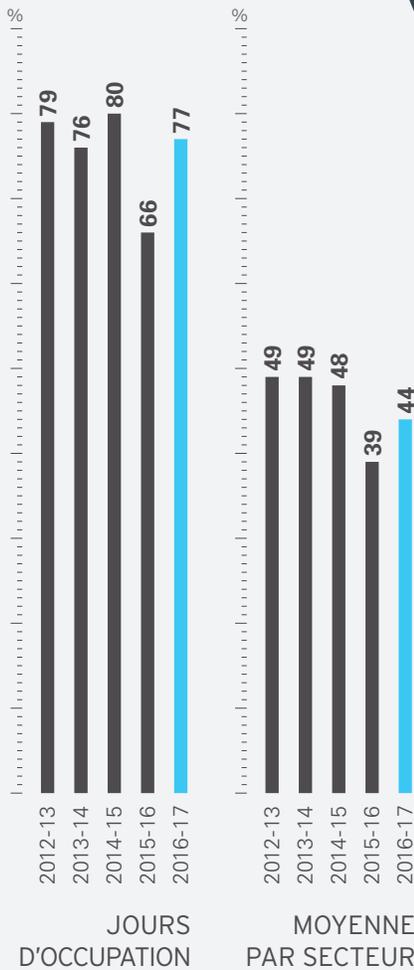


Évolution des revenus
d'événements par catégorie
depuis 2012-2013



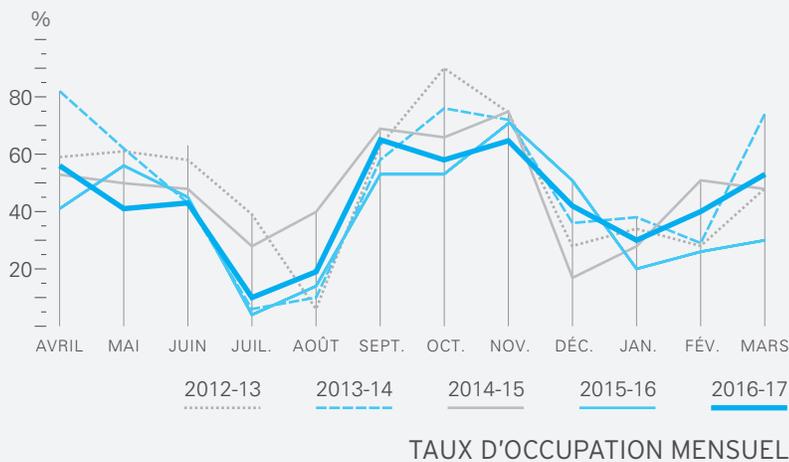
RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

Taux d'occupation de l'année 2016-2017



Les retombées économiques générées par les événements tenus au Centre en 2016-2017 s'élèvent à 91,7 M\$, une hausse de 19 % par rapport à l'année précédente.

L'impact économique relié aux événements tenus au Centre de congrès de Québec a été évalué à l'aide du modèle intersectoriel de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ). Cette méthodologie de calcul des dépenses générées est reconnue par l'Association internationale des palais des congrès (AIPC).

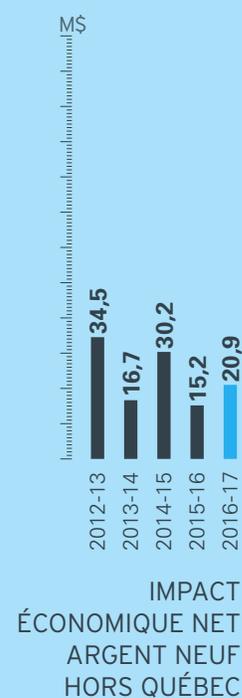
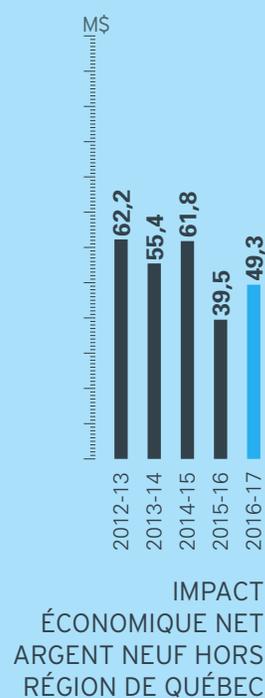
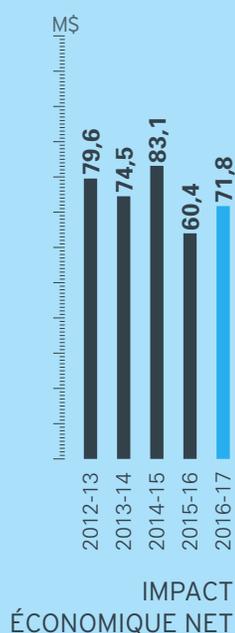
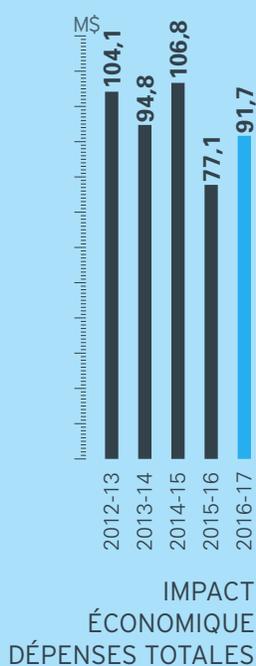


IMPACT ÉCONOMIQUE DES ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE

	2016
	\$
Congrès de la Jeune Chambre internationale (JCI Québec 2016)	7,0
Congrès 2016 de la Fédération québécoise des municipalités	3,2
Québec Mines 2016	2,8
Sommet international des coopératives 2016	2,1
Salon international du livre de Québec 2016	1,8
28 th International Mineral Processing Congress (IMPC 2016)	1,8

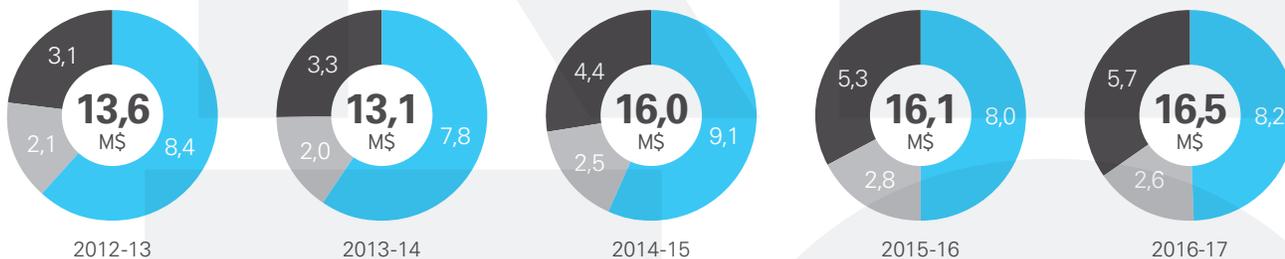
TABLEAU RÉCAPITULATIF

	2016-2017	1 ^{ER} AVRIL 1997 AU 31 MARS 2017
Impact économique total	91,7 M\$	1 839,6 M\$
Impact économique net	71,8 M\$	1 444,9 M\$
Argent neuf - hors Québec	20,9 M\$	481,6 M\$
Argent neuf - hors Québec et hors région de Québec	49,3 M\$	1 068,6 M\$
Revenus fiscaux et parafiscaux	20,9 M\$	406,5 M\$
Québec	14,9 M\$	273,7 M\$
Canada	6,0 M\$	132,8 M\$
Hébergement et restauration	21,5 M\$	457,8 M\$
Nuitées	160 363	3 423 077
Emplois créés et maintenus	1 122	

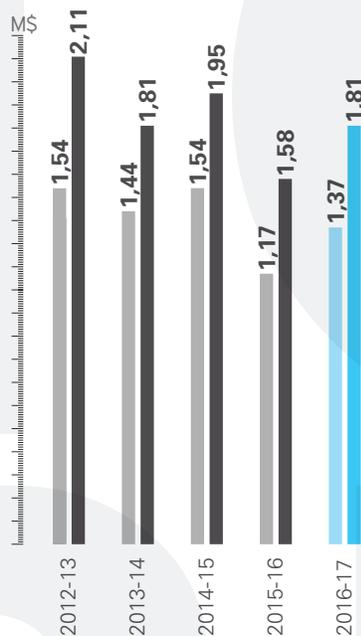


SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Les résultats de l'année 2016-2017 permettent encore une fois de conclure que le Centre des congrès de Québec a atteint un rendement qui excède le seuil d'autofinancement implicite, ce qui signifie que le Centre génère davantage de ressources financières pour les gouvernements (taxes et impôts divers) qu'il n'en consomme (subventions). En effet, en 2016-2017, la subvention reçue du gouvernement du Québec pour le fonctionnement et les intérêts sur la dette à long terme (excluant le remboursement sur capital) se chiffre à 10,8 M\$. Pour leur part, les revenus fiscaux et parafiscaux des gouvernements atteignent 20,9 M\$, soit 14,9 M\$ pour le gouvernement du Québec (+16 %) et 6 M\$ pour le gouvernement fédéral (+23 %).

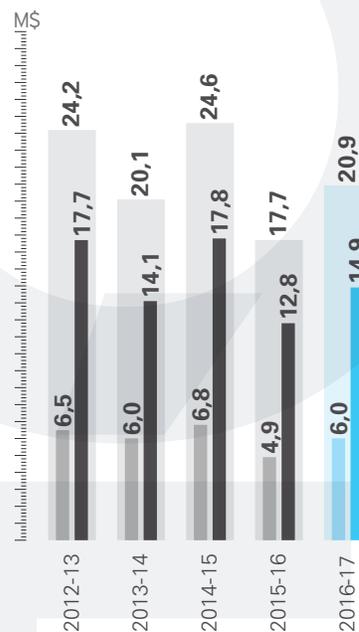


Fonctionnement ■ Dette-intérêts ■ Dette-capital



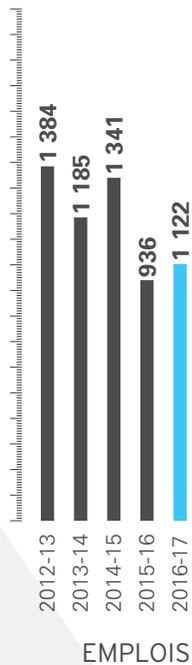
Fonctionnement et intérêts ■ Fonctionnement

RENDEMENT ÉCONOMIQUE
RETOUR POUR CHAQUE
DOLLAR DE SUBVENTION REÇU

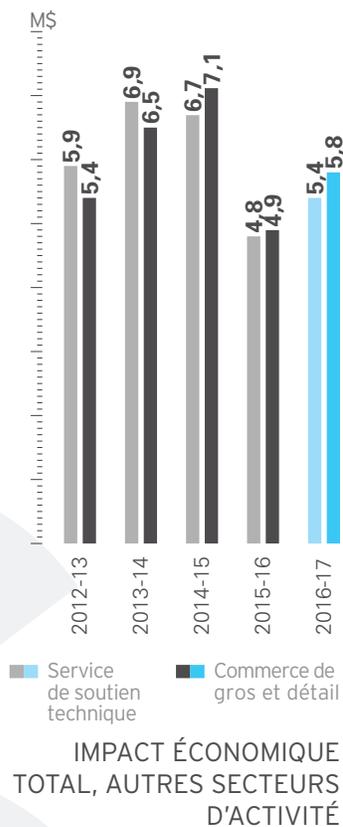
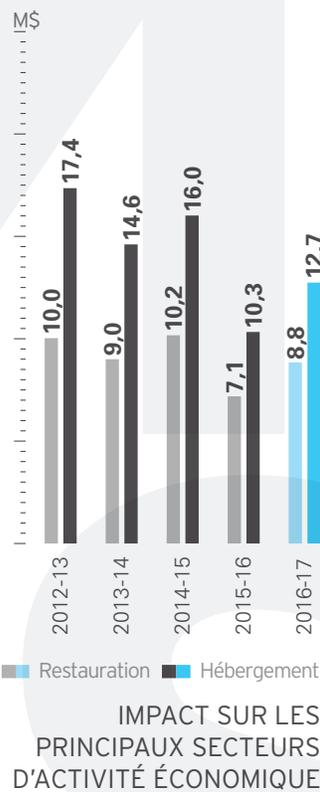
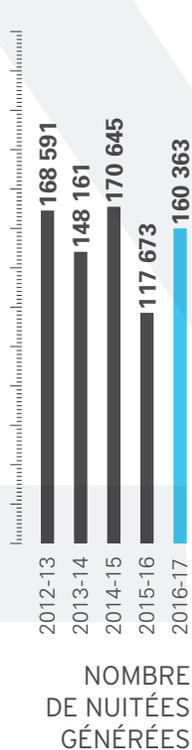


Canada ■ Québec ■ Total

REVENUS FISCAUX
ET PARAFISCAUX



Les 1 122 emplois créés et maintenus par cette même activité économique sont également un gain social important et démontrent que le Centre des congrès de Québec continue de contribuer de façon significative au développement économique durable de sa région.



Il faut préciser que l'impact de la présence du Centre des congrès de Québec ne se limite pas aux secteurs d'activité traités dans la présente analyse mais se reflète également dans presque tous les secteurs de l'activité économique québécoise.

VENTES ET MISE EN MARCHÉ

EFFORTS DE VENTE

Encadrée par son Plan de communication et de mise en marché, la Société déploie des actions de communications, de relations publiques et de mise en marché pour démarcher des événements d'affaires et fidéliser sa clientèle récurrente. Elle privilégie le marketing relationnel et les approches tout sauf conventionnelles pour se démarquer de la concurrence et augmenter la notoriété du Centre des congrès. Une panoplie d'outils et de moyens sont mis à la disposition de l'équipe de ventes et de promotion pour réaliser les objectifs et le plan d'action annuel.

Les efforts de vente, qui se sont manifestés notamment par la participation à des bourses touristiques, activités de promotion, l'organisation de tournée et de visites, la sollicitation de clientèles ou le dépôt de candidature, se sont concrétisés par 176 ventes s'échelonnant au-delà de 2020.

Forfaits clés en main

Une offre clés en main a été élaborée pour favoriser la vente de réceptions pour des groupes de 50 à 100 personnes telles que soirées de Noël ou mariages.



CENTRE DE FOIRES D'EXPOCITÉ

La Société a élaboré un plan stratégique relativement à l'entente intervenue avec ExpoCité pour le démarchage du Centre de foires. Celui-ci couvre la période 2016-2018, et vise à réaliser, pour le Centre de foires, des activités de sollicitation hors Québec auprès d'expositions ou événements d'envergure internationale ou en offrant le potentiel combiné des espaces et installations du Centre de foires et du Centre des congrès.



／ QUÉBEC DESTINATION AFFAIRES

La Société, leader des tendances dans l'industrie et le développement du tourisme d'affaires, joue un rôle prépondérant dans Québec Destination affaires. Le président-directeur général de la Société assure la présidence de cette force de vente hors Québec. En parallèle de leurs responsabilités liées aux activités de vente et de mise en marché du Centre des congrès de Québec, les équipes des Ventes et des Communications s'assurent de mettre en œuvre le Plan stratégique 2015-2018 et le Plan d'action marketing de Québec Destination affaires.

Points marquants de l'année :

- Embauche de deux nouvelles ressources responsables du développement des affaires sur les marchés sportif et américain.
 - Mise en place auprès de la clientèle d'incitatifs pour motiver la venue de nouveaux événements.
 - Promotion et vente de la destination par les délégués commerciaux sur les marchés hors Québec.
 - Mise en œuvre du concept de statufication lors des activités clients.
- Réalisation d'une infolettre destinée à la clientèle actuelle et potentielle.
 - Réalisation du blogue Inspirations congrès et réunions.
 - Création d'une trousse marketing pour les membres.
 - Élaboration d'une méthode régionale de calcul des retombées économiques.
 - Mise en place de formations et de dîners-conférences pour les membres.
 - À travers l'extranet destiné aux hôteliers membres de Québec Destination affaires, 109 occasions d'affaires ont été transmises au cours de l'année 2016.



/ CERCLE DES AMBASSADEURS

Sous la responsabilité de Québec Destination affaires, le Cercle des ambassadeurs accompagne les personnes d'influence de la région dans leurs démarches pour amener leur association ou organisation nord-américaine ou internationale à tenir son congrès à Québec.

Les ambassadeurs ont contribué à la venue et la réalisation de 10 congrès internationaux sur les 16 accueillis au Centre des congrès de Québec en 2016-2017.

21
ANS

225
AMBASSADEURS

170
ÉVÉNEMENTS

151 M\$
EN RETOMBÉES
ÉCONOMIQUES



L'effet Cercle : un apport majeur

Le Cercle des ambassadeurs a célébré le 7 avril 2016 ses 21 ans de contribution au tourisme d'affaires de la capitale, en présence de la ministre du Tourisme, madame Julie Boulet. L'effet Cercle, c'est un apport majeur pour la région :

En 21 ans :

- 225 ambassadeurs ont permis la tenue de 170 événements internationaux ou nord-américains au Centre des congrès de Québec et autres lieux de rencontre à Québec.
- 151 M\$ en retombées économiques générées, dont 90 M\$ pour les événements tenus au Centre des congrès de Québec et 61 M\$ pour tous ceux tenus dans les hôtels de Québec ou à l'Université Laval.

Reconnaissance des ambassadeurs

Soirée Personne d'influence 2016

Cinq personnalités d'affaires ont été honorées pour leur influence positive sur le développement du tourisme d'affaires et la tenue de congrès à Québec.



Carl Viel, Yvon Charest, Alain Aubut, Pierre-Michel Bouchard et Alain Kirouac

Soirée Hommage aux ambassadeurs

En 2016-2017, le Cercle des ambassadeurs a rendu hommage à 16 ambassadeurs ayant organisé un congrès international dans la région de Québec. Ces événements ont généré 15 M\$ de retombées économiques en 2016.

Prix Ambassadeur de l'année

M. Yves Desjardins, directeur académique à l'Institut sur la nutrition et les aliments fonctionnels (INAF) de l'Université Laval, a reçu le titre d'Ambassadeur de l'année 2016. À titre de responsable du programme scientifique de la Société internationale des sciences horticoles, il a organisé plusieurs congrès internationaux dont le Congrès international d'horticulture en 2002, qui a attiré 3 000 personnes de 50 pays, et le 8^e Symposium international de la fraise en 2016 avec 700 participants de 30 pays. Il organise présentement la 8^e International Conference on Polyphenols and Health qui devrait réunir 700 participants à Québec en octobre 2017.



Photo: Marc-Antoine Jean, Marcographie

Prix Événement de l'année

M. Jean Vavrek et M^{me} Lise Bujold de l'Institut canadien des mines, de la métallurgie et du pétrole ont reçu le prix Événement de l'année 2016 pour le XXVIII International Mineral Processing Congress. Cet événement a attiré 1 344 participants au Centre des congrès de Québec en septembre 2016 et a généré des retombées économiques de 3,5 M\$.

Prix Événement de l'année par une organisation

M. Jean-Simon Deschênes a reçu le prix Événement de l'année 2016 par une organisation pour le Congrès mondial JCI. Cet événement a attiré 3 207 participants au Centre des congrès de Québec en novembre 2016 et a généré des retombées économiques de 7 M\$. M. Deschênes a aussi reçu le Fidéide Événements d'affaires lors du 34^e Gala des Fidéides de la Chambre de commerce et d'industrie de Québec pour ce même événement.



Les photographes KEDL

ENTENTE AVEC L'UNIVERSITÉ LAVAL

L'entente de partenariat unissant le Centre des congrès et l'Université Laval favorise la venue d'événements internationaux. Sur les 16 congrès internationaux accueillis, deux organisateurs ont profité de l'entente pour un montant total de 4 390,50 \$ qui a été redistribué dans les fonds de recherche.



Une bourse de 3 678 \$ a été remise aux chercheurs Yves Desjardins et André Gosselin de l'INAF - Université Laval pour le 8^e Symposium de la fraise et une autre de 712,50 \$ au Dr Simon Biron, chirurgien bariatrique et chercheur en obésité et métabolisme à l'IUCPQ pour la réalisation de l'International Consensus Conference on Duodenal Switch.

REPRÉSENTATION À L'INTERNATIONAL

Certaines représentations à l'international sont indispensables pour présenter la destination afin de développer le tourisme d'affaires dans la région, maintenir un réseau de contacts et assurer une veille quant à l'évolution du marché des congrès et événements d'affaires. Au cours de 2016-2017, des membres de l'équipe de la Société se sont déplacés à l'extérieur du Canada, notamment aux occasions suivantes :

- **Congrès annuel de l'Association internationale des palais de congrès (AIPC), France**
Échanger sur les meilleures pratiques de l'industrie avec les centres de congrès internationaux.
- **Mission à Madagascar**
Conseiller l'organisation locale et évaluer le Centre de Conférences internationales d'Ivato en vue de la tenue du XVI^e Sommet de la francophonie.
- **Mission de la ministre du Tourisme, Chine.** Rencontrer divers intervenants de l'industrie touristique pour faire la promotion de la destination et créer des liens, et ce, dans le cadre de l'inauguration de la nouvelle liaison directe entre Montréal et Shanghai.
- **Dépôts de candidature**
Trois déplacements à l'étranger de nos délégués sur le marché international, accompagnés de six ambassadeurs de congrès, pour le dépôt de candidatures. Sur les sept candidatures déposées, quatre ont été gagnées.

DES ÉVÉNEMENTS PORTEURS POUR LA RÉGION

ENTENTE OU RENOUVELLEMENT D'ENTENTE

La Société a signé un protocole de collaboration entre le Centre des congrès de Québec et Rennes Métropole, en vue de développer l'attractivité des deux villes sur le marché des congrès internationaux.



L'équipe de la Société travaille en étroite collaboration avec la communauté de Québec et analyse les opportunités événementielles qui pourraient être porteuses pour la région. À cette fin, un fonds de développement des marchés permet de venir en aide à des promoteurs ou à des organisations, que ce soit par des services conseils, de la planification stratégique, du soutien logistique, de l'analyse de budgets ou de l'aide financière. Ce fonds peut également être utilisé afin de bonifier les efforts de vente de la Société ou pour percer de nouveaux créneaux.

COMMUNICATIONS ET RELATIONS MÉDIAS



Magazine Québec Centre

La Société a choisi de créer un magazine au lieu d'une brochure promotionnelle standard pour séduire ses clientèles et positionner le Centre des congrès comme un spécialiste et promouvoir Québec, ses secteurs de force, ses atouts et son savoir-faire. Le premier numéro du magazine *Québec Centre* a vu le jour en juin 2016. On y retrouve des articles au contenu pertinent, engageant, distrayant et utile pour l'organisateur d'événements et la clientèle congrès. Il est diffusé en version imprimée au Canada et aux États-Unis, ainsi qu'en version électronique. Le magazine a été conçu et réalisé par l'équipe des Communications, avec certains collaborateurs externes pour la rédaction d'articles.

Placements médias

En relation avec ses stratégies de mise en marché, la Société assure la visibilité du Centre des congrès par des placements médias dans des répertoires ou publications tant sur la scène régionale, canadienne, américaine qu'européenne. En 2016-2017, une quinzaine de placements ont été effectués, notamment dans *Meet and Travel Magazine*, *Ignite*, *The Meetings*, *MPI*, *ICCA*, *Magazine Prestige*, *Le Soleil*, *La Presse*, *Les Affaires*, *Magazine Contact* et le *Journal des Parcs industriels*. La Société participe aussi à la campagne de placements en coop avec Québec Destination affaires.



L'EFFET CENTRE A GÉNÉRÉ EN 20 ANS :

1,8
MILLIARD DE DOLLARS

2 719
ÉVÉNEMENTS

incluant 1 028 congrès, dont près
du quart d'envergure internationale

389 M\$
REVENUS FISCAUX
ET PARAFISCAUX
pour les gouvernements

3
MILLIONS DE NUITÉES

436 M\$
EN REVENUS POUR LES
HÔTELS ET RESTAURANTS

1 200
EMPLOIS MAINTENUS
ET CRÉÉS EN MOYENNE

(en date du 29 août 2016)

Relations médias

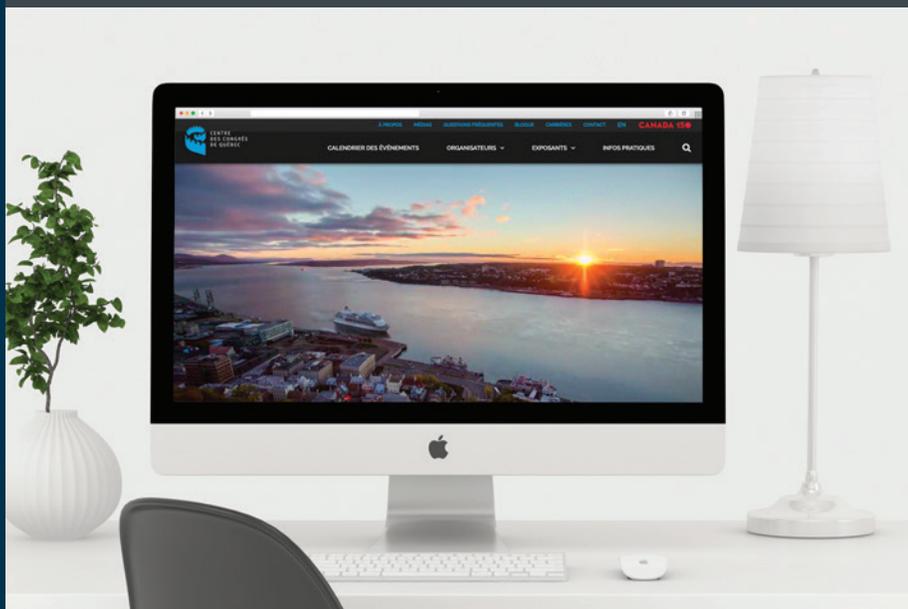


En plus de la diffusion des infolettres *Centre en bref* et *What's New*, une cinquantaine d'articles ont été diffusés dans la salle de nouvelles du site web du Centre des congrès en 2016-2017. Parmi les sujets ayant suscité l'attention, on note tout particulièrement le 20^e anniversaire du Centre des congrès.

Médias sociaux et site Internet

Une mise à jour complète du site web du Centre des congrès de Québec a été effectuée en 2016-2017, en collaboration avec Chalifour, solutions numériques, avec l'objectif d'une mise en ligne le 11 avril 2017. Riche en photos et vidéos, le nouveau site web mise sur une expérience utilisateur immersive. Parmi les nouveautés, on note une section transactionnelle pour la commande des services aux exposants ainsi que des plans de salles interactifs, incluant des aperçus de montage de salle et l'intégration d'une carte de la ville.

La Société assure une présence active sur plusieurs réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Pinterest). Le site web, les infolettres et les réseaux sociaux créent un écosystème permettant de faire la promotion du Centre, de ses événements, ses produits et services, ses ambassadeurs de congrès ainsi que des nouvelles d'intérêt pour la communauté touristique, économique et politique.



／ SERVICES À LA CLIENTÈLE

Direction de l'expérience client

Soucieuse de raffiner son approche client, la Société a apporté un changement d'orientation qui s'est reflété dans l'appellation de sa Direction des services à la clientèle, remplacée par la Direction de l'expérience client. L'arrivée d'une nouvelle directrice a favorisé la mise en œuvre de cette approche visant à développer une collaboration plus étroite avec la clientèle en amont et en aval de leurs événements. Les moyens mis en place permettent d'évaluer les besoins des clients et d'ajuster la prestation de service dans une optique d'amélioration continue. Il est aussi prévu d'offrir de nouveaux services afin d'alléger le travail d'organisation du client, de faciliter son expérience client et de générer de nouveaux revenus.

Coordination et livraison d'événements

En 2016-2017, les équipes opérationnelles du Centre ont assuré la réussite et la livraison de 157 événements, dont 57 congrès, 16 salons, 26 spectacles/banquets et 58 réunions.

Quelques données illustrant le travail réalisé par les équipes :

1 531
HEURES DE MANUTENTION
FACTURÉES

1 637
HEURES DE CHARIOT
ÉLÉVATEUR FACTURÉES

18 565
PIEDS LINÉAIRES
DE RIDEAUX INSTALLÉS

117 763
PIEDS CARRÉS DE PLATEAUX
DE SCÈNE INSTALLÉS

204 952
CHAISES PLACÉES



Conciergerie/boutique

La conciergerie se veut l'image de la nouvelle expérience client. En effet, la Société a, au cours de la dernière année, revu l'ensemble de son offre de service en ajoutant des produits pour soutenir le client dans la réalisation de son événement.

Nouvel uniforme

Pour rajeunir et actualiser l'image du Centre, la Société a revu l'uniforme des équipes de coordination d'événements. Elle a fait confiance à l'Atelier distinction D'Illathan, une entreprise de Québec qui habilite le personnel du Fairmont Le Château Frontenac, des hôtels Delta Québec et Courtyard Marriott Québec, du Musée de la civilisation de Québec et de l'Aéroport international Jean-Lesage. L'uniforme destiné au personnel d'accueil offre aussi une image plus jeune et plus dynamique. Son coût abordable permettra de le changer plus régulièrement afin de demeurer au goût du jour.

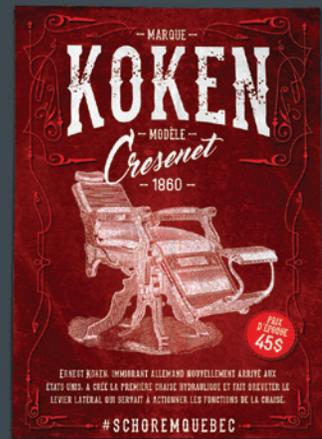




Collaboration à des événements spéciaux

La Société a mis le talent créateur de l'équipe à contribution pour réaliser, en collaboration avec Cantin Beauté et le Carnaval de Québec, un événement de coiffure, soit Les Barbiers Schorem.

Un autre événement a mobilisé l'équipe. Il s'agit de l'élaboration en moins de 24 heures des funérailles musulmanes à la suite de l'attentat tragique de la mosquée de Québec.



Services d'accueil

La Société poursuit son partenariat avec le Collège Mérici depuis plus de 14 ans pour assurer la prestation des services d'accueil. C'est avec un total de 18 970 heures que les congressistes et visiteurs ont été accueillis durant l'année 2016-2017. De ce total, 3 353 heures ont été vendues à la clientèle pour des besoins d'inscription ou d'accueil additionnels.

Services alimentaires

La Société peut compter sur son traiteur Capital HRS ainsi que sur le talent du chef Gérard Michel et sa brigade culinaire. La qualité des services alimentaires offerte contribue à l'excellente réputation du Centre des congrès de Québec et au rayonnement de la destination en matière de gastronomie. C'est un facteur de succès pour les organisateurs d'événements.

L'équipe a fait preuve de flexibilité pour s'adapter aux thématiques et particularités des événements. La fraise a notamment été la vedette de tous les menus à l'occasion du 8^e Symposium international de la fraise, sans compter la préparation de menus santé spéciaux pour le Congrès canadien de l'AVC 2016.

Chaque année, la Société s'assure de redonner à la communauté les surplus de production en cuisine, le tout en collaboration avec Capital HRS. En 2016-2017, un total de 2 254 kg de nourriture ont été envoyés notamment à Lauberivière et à la Fondation de Les Enfants d'Amour, une œuvre de madame Louise Brissette.

En 2016-2017, les résultats sont :

2 025 KG
ENVOYÉS À LAUBERIVIÈRE

203 KG
ENVOYÉS À
MADAME BRISSETTE

26 KG
AUTRE

TOTAL
2 254 KG





Service de sécurité

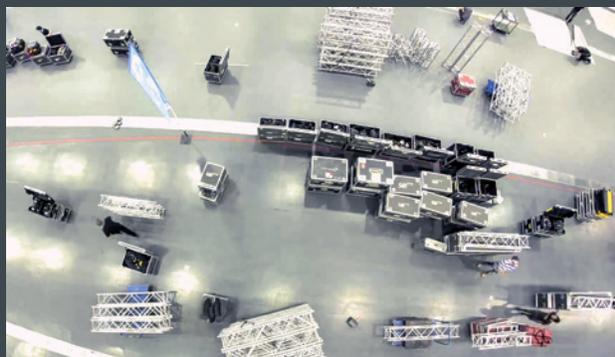
La prestation des services de sécurité est un volet important relié au bon déroulement des événements, dont certains exigent un haut degré de planification et de suivi. L'année 2016-2017 a été marquée par la tenue de la cérémonie funéraire des victimes de l'attaque de la mosquée de Québec ainsi que par le nombre élevé de manifestations (groupes de citoyens, associations diverses, etc.) dans l'environnement immédiat du Centre des congrès.

Parmi les interventions diverses, on note une augmentation des interventions médicales sur des personnes ayant les symptômes ou étant victimes de chocs anaphylactiques.

En 2016-2017, à la suite d'un appel d'offres, la Société a octroyé le contrat de service de sécurité aux Commissionnaires de Québec.

Service de production technique

Dans la foulée de l'amélioration du service de production technique, la Société a élaboré un guide s'intitulant « Procédures d'installation audiovisuelle et scénique ». Ce guide présente un résumé des informations importantes concernant la production technique au Centre des congrès et facilite le partage d'information entre les entreprises d'audiovisuelles et l'équipe de production technique du Centre des congrès.



/// GESTION IMMOBILIÈRE ///

/// GESTION DE L'ÉNERGIE ET DE L'EAU

La Société applique au quotidien un programme et des méthodes éprouvées de gestion énergétique et de l'eau et assure un suivi serré des opérations au Centre, certifié LEED-EB et BOMA Best.

Une analyse effectuée par une firme d'optimisation énergétique à l'automne 2016 vient d'ailleurs confirmer que les méthodes et la consommation énergétique sont optimales compte tenu des équipements en place et que des investissements en modernisation n'offriraient pas un horizon de rentabilité convenable.

Faits saillants de l'année 2016-2017 :

- 4,3 % d'économie sur le budget total d'énergie combinant le gaz naturel et l'électricité, malgré une augmentation de 3,2 % du prix du gaz naturel.
- 616 tonnes de gaz à effet de serre évitées et 45 747 \$ d'économisés grâce à consommation d'électricité hors pointe par la bouilloire électrique au lieu d'une consommation de gaz naturel.
- Renouvellement de la participation au projet pilote de délestage de l'appel de puissance électrique d'Hydro-Québec qui consiste à transférer la production de vapeur de la bouilloire électrique vers le gaz naturel. L'appui financier versé par Hydro-Québec pour trois périodes de délestage (de trois heures chacune) a été de 42 140 \$.
- 22 888 litres d'eau consommées en 2016 comparative-ment à 18 046 litres l'année précédente. L'augmentation s'explique par les nouvelles opérations pour le contrôle de la légionellose, toujours absente. Les résultats d'analyses mensuels démontrent l'efficacité des méthodes.

／ ENTRETIEN GÉNÉRAL DU BÂTIMENT

Soucieux de maintenir l'intégrité du bâtiment à un haut niveau de qualité, la Société a poursuivi ses efforts pour réparer et protéger les différents finis ainsi que les équipements, le tout dans une approche constante de développement durable.

En conformité à la Loi 122 de la Régie du bâtiment visant à améliorer la sécurité dans le bâtiment, l'inspection de l'ensemble des façades du bâtiment a été effectuée.

／ GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

En collaboration avec les équipes opérationnelles, la Société a poursuivi l'optimisation de son système de gestion des matières résiduelles (GMR) entreprise en 2014. Les efforts de formation et de sensibilisation, jumelés à la révision des procédures, ont permis de réduire au minimum les déchets ultimes. Ces démarches et ajustements visant à utiliser au maximum les matières pouvant être récupérées ont entraîné des résultats notables.

Des efforts payants

En 2016-2017, la Société a obtenu un taux de récupération de 82 %, soit le plus haut taux enregistré au Centre des congrès de Québec depuis son ouverture en 1996. De plus, en deux ans seulement de resserrement des procédures, la facture de GMR a connu une baisse considérable de 84 %.

／ PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'action de développement durable 2015-2020 de la Société s'articule autour de trois axes prioritaires : la recherche et l'innovation, l'approfondissement de la culture organisationnelle, la collaboration et le partage d'expertise. Déclinés en cinq thématiques plus spécifiques, ces axes d'intervention ciblent dix actions cohérentes à sa démarche et rejoignent sept des huit orientations de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 du gouvernement du Québec.

REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

AXE D'INTERVENTION 1 : APPROFONDISSEMENT DE LA CULTURE ORGANISATIONNELLE THÉMATIQUE 1 : L'HUMAIN

ACTION 1 : Miser sur la formation et la communication afin de permettre au personnel de devenir vecteur de changement.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
1.1-1 La réalisation d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles.	<ul style="list-style-type: none"> Réduction de la facture de gestion des matières résiduelles de 84 % en deux ans. 	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
1.1-7 La réalisation de produits et d'activités de communication et l'organisation d'événements écoresponsables.	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'une vidéo mettant en valeur les initiatives en développement durable de la Fédération québécoise des municipalités lors de ses congrès annuels. La mise en ligne est prévue en 2017-2018. Parution de deux articles sur les activités du Centre en matière de développement durable dans le magazine <i>Québec Centre</i>, dont le tirage est de 4 000 exemplaires et distribué auprès de la clientèle actuelle et potentielle, tant au Canada qu'à l'international. Sensibilisation du personnel au sujet de la pollinisation urbaine, par le biais d'une dégustation de miel provenant de ruches installées sur le toit du Centre. 			Objectif annuel atteint

ACTION 1 : SUITE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
1.1-8 D'ici 2020, l'intégration de considérations écoresponsables dans leur politique interne de gestion contractuelle ou l'élaboration d'une politique d'acquisition écoresponsable.	Formation de deux membres du personnel sur les acquisitions écoresponsables, en vue de mettre en place un processus d'évaluation et de suivi des acquisitions écoresponsables au Centre des congrès.	Au moins un geste par année par objectif visé	Au moins un geste par année par objectif visé	Objectif annuel atteint
1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics.	En préparation d'un outil pour faciliter la prise en compte des principes de développement durable dans les processus décisionnels.			Objectif annuel atteint
1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique.	Parution de neuf articles informatifs sur différents aspects du développement durable dans le journal interne.			Objectif annuel atteint
1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial.	<ul style="list-style-type: none"> • Visite de l'exposition « La bibliothèque, la nuit » du Musée de la civilisation par le personnel de la Société. • Réduction sur les laissez-passer du Festival international d'été de Québec pour le personnel de la Société. • Accès à des laissez-passer gratuits pour le Carnaval de Québec. • Tirage de nombreux laissez-passer pour participer à des activités culturelles variées. 			Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : La cible fixée a été atteinte pour l'année 2016-2017, car tous les objectifs gouvernementaux visés ont été rejoints par la mise en place d'au moins une action. Cette cible a été établie afin d'assurer une diversité dans les actions posées d'année en année.

NOTES: L'objectif 1.1-9 prévu au PADD a été retiré de l'action 1, car cette dernière concerne uniquement la sensibilisation et la formation. Bien qu'une part de sensibilisation soit réalisée lors de l'élaboration d'un système de comptabilisation des acquisitions écoresponsables, il ne s'agit pas d'une action en soi. L'objectif 1.1-9 sera plutôt atteint dans le cadre de l'action 4.

ACTION 2 : Miser sur la promotion des saines habitudes de vie et des transports durables afin d'inciter le personnel à adopter un mode de vie plus sain et respectueux de l'environnement.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
1.1-3 La réalisation d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par le personnel.	<ul style="list-style-type: none"> • Activité de remerciements auprès des utilisateurs de transport en commun, pour une 5^e année consécutive, dans le cadre du Défi sans auto solo. • Mise à la disposition de passes d'autobus pour les déplacements professionnels locaux des délégués commerciaux. • Promotion d'un client ayant mis des vélos à la disposition des participants de son événement. • En guise de projet-pilote, offre de laissez-passer Événement du Réseau de transport de la Capitale (RTC) aux 800 congressistes des Assises annuelles de l'Union des municipalités du Québec. 	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
5.1 Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie (contribution indirecte).	<ul style="list-style-type: none"> • Hausse de 28 % de la participation au Défi Entreprises par rapport à la dernière édition. Les frais d'inscription du personnel ont été convertis en dons pour la campagne de financement de la Fondation de l'IUCPQ. • Initiative du personnel permettant la livraison de paniers de fruits et légumes provenant d'une ferme familiale locale au Centre des congrès. • Remise de plants de céleri de provenance locale à 150 collaborateurs et ambassadeurs de la Société. • Participation de membres du personnel à l'activité Total Tonik donnée à l'heure du midi avec Cœur à l'Ouvrage, une initiative du Hilton Québec. • Vaccin pour la grippe donné en entreprise à 21 membres du personnel. 	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : La cible est facilement atteinte avec un taux de participation à la hausse. La promotion des saines habitudes de vie et l'utilisation des transports collectifs et actifs revêtent une importance particulière tant pour le personnel que pour la clientèle du Centre des congrès.

NOTES: L'objectif 4.2 a été retiré de cette action dans le PADD, car sa pertinence n'est plus d'actualité.

THÉMATIQUE 2 : LES PRATIQUES

ACTION 3 : Structurer et optimiser les pratiques écoresponsables de la Société par la prise en compte des 16 principes de développement durable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
1.1-8 D'ici 2020, l'intégration de considérations écoresponsables dans leur politique interne de gestion contractuelle ou l'élaboration d'une politique d'acquisition écoresponsable.	Évaluation des options pour intégrer un système d'évaluation et de suivi des acquisitions écoresponsables intégrant les 16 principes de développement durable.	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics.	Préparation d'un plan d'action incluant la formation et l'intégration aux processus décisionnels.			Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : Un premier bilan des acquisitions écoresponsables sera présenté en 2017-2018. Le système établi pour ce faire considérera les 16 principes du développement durable.

ACTION 4 : Considérer davantage les services et produits écoresponsables et ceux provenant d'entreprises d'économie sociale dans les occasions d'affaires de la Société.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
1.1-8 D'ici 2020, l'intégration de considérations écoresponsables dans leur politique interne de gestion contractuelle ou l'élaboration d'une politique d'acquisition écoresponsable.	<ul style="list-style-type: none"> • Confection par une entreprise locale des nouveaux uniformes du personnel d'accueil et de coordination. Les anciens uniformes ont été donnés au Centre Ozanam de la Société Saint-Vincent-de-Paul. • Remise en état des sapins de Noël plutôt que de procéder à leur rachat. • Pose de recouvrement galvanisé sur 30 des 90 chariots de manutention pour limiter les opérations d'entretien et prolonger leur durée de vie. Tous les chariots auront été remis à neuf d'ici trois ans. 	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint

ACTION 4 : SUITE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
1.1-9 L'augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable. En 2016, le gouvernement se sera doté d'un système pour suivre l'évolution des achats écoresponsables faits par les MO.	Augmentation des ventes de la conciergerie de plus de 13 %. Ajout de produits de quatre nouveaux fournisseurs locaux, et plus grande représentation des artisans des Boutiques des Métiers d'Art du Québec. Mise en vente à la conciergerie du miel produit sur le toit du Centre.	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
4.2 Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités (contribution indirecte).	<ul style="list-style-type: none"> Récupération des bannières en PVC laissées par des clients du Centre afin qu'elles soient remises à une entreprise d'économie sociale, leur redonnant une nouvelle vie sous forme de sacs. Redistribution de 2 353 kg de nourriture à Lauberivière. Collecte de 6 026 \$ auprès du personnel, dans le cadre de la campagne Entraide. 			Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : Misant sur la durabilité de ses actions, la Société a encore une fois cette année remis ses surplus de nourriture à un organisme de bienfaisance, participé à la campagne Entraide et représenté les commerces et artisans locaux à la conciergerie. À ces gestes s'ajoutent la récupération de bannières et la réparation d'équipements existants, qui limitent l'empreinte écologique de ses opérations.

ACTION 5 : Poursuivre les efforts fournis afin de limiter nos déchets ultimes et hausser nos taux de valorisation.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
1.1-1 La réalisation d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles.	<ul style="list-style-type: none"> Obtention de la meilleure moyenne annuelle de compostage et recyclage jamais enregistrée, soit 82 %, grâce aux efforts investis par toutes les équipes pour optimiser la récupération. Tenue de quatre rencontres du comité GMR pour discuter de sensibilisation et d'optimisation. 	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : La gestion des matières résiduelles est un aspect du développement durable qui a beaucoup été travaillé au cours des deux dernières années, tant sur le plan de la sensibilisation que des opérations. Les résultats continuent d'évoluer positivement. Si les actions les plus majeures ont été posées il y a deux ans, les retombées – à la fois substantielles et durables – ne cessent de croître encore aujourd'hui.

ACTION 6 : Agir comme promoteur culturel dans le cadre de nos opérations.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
<p>1.1-7 La réalisation de produits et d'activités de communication et l'organisation d'événements écoresponsables.</p> <p>Agenda 21 de la culture</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation et promotion de l'événement à teneur culturelle Barbiers Schorem, en collaboration avec un client récurrent du Centre. • Collaboration avec le Musée national des beaux-arts du Québec et le Musée de la civilisation pour la tenue de l'événement international Communicating the Museum 2016, qui a fait connaître le milieu muséal de la Ville de Québec à près de 250 acteurs culturels venus des quatre coins du monde. • Promotion d'artistes locaux lors de nombreux événements et soirées de Noël tenus au Centre, ainsi qu'à l'occasion de cinq tournées de familiarisation et d'un événement canadien majeur. • Promotion et vente de billets pour différents événements culturels à Québec, tels que le Carnaval de Québec et la Manif d'art. • Facilitation de la visite du Bonhomme Carnaval dans le cadre d'événements tenus au Centre. 	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : D'année en année, la Société s'efforce de faire la promotion de la culture locale auprès de ses clients. Cette année, de concert avec deux partenaires culturels locaux, se sont ajoutées l'organisation et la tenue d'un événement international ayant pour objectif le rayonnement de la culture québécoise : Communicating the Museum 2016.

NOTES: En répondant à l'objectif 1.1-7, cette action répond automatiquement à l'Agenda 21 de la culture.

AXE D'INTERVENTION 2 : RECHERCHE ET INNOVATION

THÉMATIQUE 3 : TRANSPORTS DURABLES

ACTION 7 : Élaborer un plan intégré de mobilité durable pouvant faciliter les déplacements du personnel et de la clientèle de la Société.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
1.1-3 La réalisation d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par le personnel.	Mise à la disposition de passes d'autobus communes pour les déplacements professionnels locaux des délégués commerciaux.	Analyse complétée	État d'avancement du projet (%)	10 %
7.1 Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emploi ainsi qu'aux territoires par des pratiques et la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables (contribution indirecte).	<ul style="list-style-type: none"> Participation à une conférence sur l'importance de la mobilité durable en milieu urbain, dans le but d'alimenter la réflexion par rapport au plan de mobilité durable en devenir. Participation au projet d'étude Espace iSanté et iMobilité - Environnements intelligents appliqués à la santé des personnes ayant des incapacités sur la mobilité réduite dirigé par l'Université Laval. 			

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE :
L'analyse se poursuivra en 2017-2018.

THÉMATIQUE 4 : AMÉNAGEMENTS ÉCOLOGIQUES EXTÉRIEURS

ACTION 8 : Analyser la possibilité d'intégrer des aménagements écologiques extérieurs sur la propriété du Centre.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
3.2 Conserver et mettre en valeur la biodiversité, les écosystèmes et les services écologiques en améliorant les interventions et pratiques de la Société.	Entente avec Alvéole et participation à la mise en valeur de la pollinisation urbaine par l'installation de deux ruches d'abeilles sur le toit du Centre. Cette action a permis la sensibilisation du personnel à cette problématique. Mise en vente du miel à la conciergerie.	Analyse complétée	État d'avancement du projet (%)	10 %

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE :
L'analyse se poursuivra en 2017-2018.

ACTION 9 : Analyser la pertinence d'avoir recours à des énergies vertes pour combler une partie de l'énergie consommée au Centre.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
8.3 Favoriser l'utilisation d'énergies qui permettent de réduire les émissions de GES.	<ul style="list-style-type: none"> Révision d'une analyse effectuée par des étudiants de l'Université de Sherbrooke sur la pertinence d'avoir recours à des énergies renouvelables. Révision et analyse des différentes possibilités de rénovation du système d'éclairage du Centre. 	Analyse complétée	État d'avancement du projet (%)	75 %

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : Pour l'instant, il n'y a pas, à ce jour, de technologies offrant un rendement intéressant pouvant être adapté à notre site. La Société demeure à l'affût des innovations pouvant présenter de l'intérêt.

AXE D'INTERVENTION 3 : COLLABORATION ET PARTAGE D'EXPERTISE THÉMATIQUE 5 : ICI ET AILLEURS

ACTION 10 : Développer des collaborations aux plans national, international et au sein de la Francophonie, dans notre champ d'activité et tout champ d'activité pertinent à notre démarche de développement durable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
1.6 Coopérer aux niveaux national et international en matière de développement durable en particulier avec la Francophonie	<ul style="list-style-type: none"> Contact établi avec l'Institut de la Francophonie pour le développement durable (IFDD), afin d'évaluer les possibilités de collaboration. Partage d'expertise de quatre représentants du Centre des congrès de Québec avec l'organisation du XVI^e Sommet de la Francophonie à Madagascar, en prévision de l'événement qui a eu lieu en novembre 2016. Rencontre d'information sur l'engagement en développement durable de la Société auprès d'étudiants en tourisme au niveau collégial. 	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
Agenda 21 de la culture	<ul style="list-style-type: none"> Organisation et tenue de l'événement international Communicating the Museum 2016. Promotion de l'aspect historique la ville de Québec dans cinq événements, dont un aux États-Unis, par l'intégration d'un concept de photo-statufication dans les activités de promotion de Québec Destination affaires. 			Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : Le partage d'expertise et la collaboration font partie intégrante des activités de la Société et varient selon ses occasions d'affaires.

FAITS SAILLANTS ET ÉTATS FINANCIERS

/ L'EXERCICE 2016-2017 AFFICHE :

- 157 événements tenus pour des revenus de 7,9 M\$.
- 57 congrès pour des revenus de 5 M\$.
- un déficit annuel des produits sur les charges de 2,2 M\$.

La subvention d'équilibre 2016-2017 s'établit à 16,5 M\$.



21% Exploitation du
Centre des congrès

Partie disponible à l'exploitation
du Centre des congrès de Québec
sous contrôle de la Société (3,5 M\$)

79% Service de la dette
et taxes foncières

Dépenses incompressibles non sous
contrôle de la Société (service de la dette :
8,3 M\$, et taxes foncières : 4,7 M\$)



37%
Location d'espaces
(2,9 M\$)

34%
Redevances
(2,7 M\$)

29%
Services auxiliaires
(2,3 M\$)

RAPPORT DE LA DIRECTION

L'établissement et la présentation des états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec (la Société) ainsi que des autres renseignements figurant dans ce rapport annuel sont sous la responsabilité de la direction. Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier. L'information présentée ailleurs dans le présent rapport annuel est compatible avec celle des états financiers.

La préparation des états financiers de la Société, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation

des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats futurs pourraient différer de ces estimations actuelles.

Dans le cadre de ses responsabilités, la direction de la Société maintient un système de contrôle interne conçu pour fournir une assurance raisonnable que les biens de la Société sont convenablement protégés, que les transactions sont effectuées conformément à son autorisation et enfin, que les registres comptables constituent une base fiable pour l'établissement d'états financiers exacts et ponctuels.

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

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

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



Sylvie Godbout
Directrice de l'administration



Pierre-Michel Bouchard
Président-directeur général

Québec, le 27 juin 2017



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 Centre des congrès de Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2017, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état des gains et pertes de réévaluation, 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 et l'annexe.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

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

Fondement de l'opinion avec réserve

La Société du Centre des congrès de Québec n'a pas comptabilisé aux 31 mars 2017 et 2016, à l'état de la situation financière, des subventions à recevoir du gouvernement du Québec concernant des immobilisations financées ou devant être financées par emprunts pour lesquelles des travaux ont été réalisés. Cette situation constitue une dérogation à la norme comptable sur les paiements de transfert (Normes comptables canadiennes pour le secteur public) qui prévoit la comptabilisation des subventions lorsqu'elles sont autorisées par le gouvernement à la suite de l'exercice de son pouvoir habilitant et que la Société du Centre des congrès de Québec a satisfait aux critères d'admissibilité. Cette dérogation a donné lieu à l'expression d'une opinion d'audit modifiée concernant les états financiers de l'exercice précédent. Par ailleurs, l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01) énonce que la seule partie d'une subvention qui doit être comptabilisée est celle qui est exigible dans l'exercice de la Société du Centre des congrès de Québec et autorisée par le Parlement dans l'année financière du gouvernement. Étant donné la non-inscription de ces subventions à recevoir du gouvernement du Québec, comme le prescrit la loi, les ajustements suivants, selon l'estimation établie, sont nécessaires afin que les états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public :

	AUGMENTATION ESTIMÉE EN DOLLARS	
	2017	2016
État de la situation financière		
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	62 560 433	71 877 318
Subventions reportées du gouvernement du Québec	62 560 433	71 877 318
Dettes nettes et excédent cumulé	-	-

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société du Centre des congrès de Québec au 31 mars 2017, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, les états financiers présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de la Société du Centre des congrès de Québec au 31 mars 2017 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice clos à cette date selon les conventions comptables qui sont énoncées dans la note 2 des états financiers et complétées, notamment, par l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01).

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,



Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 27 juin 2017

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

de l'exercice clos le 31 mars 2017

	2017 BUDGET AMENDÉ (NOTE 17)	2017 RÉEL	2016 RÉEL
	\$	\$	\$
REVENUS			
Subvention de fonctionnement			
du gouvernement du Québec (note 3)	10 949 740	10 772 015	10 819 227
Subvention du gouvernement du Québec relative			
aux immobilisations corporelles et aux frais			
de financement reportés (note 9)	3 855 617	3 735 326	3 946 904
Location d'espaces - événements	2 649 595	2 937 139	2 314 947
Redevances	3 087 575	2 659 209	2 207 429
Services auxiliaires	2 362 830	2 298 270	1 871 152
Revenus d'intérêts	51 750	49 291	59 213
Gain de change réalisé dans l'année	-	5 780	135 664
Revenus - entente Québec Destination affaires(QDa) (note 6)	1 452 839	2 045 331	921 725
Autres	748 440	676 681	738 564
	25 158 386	25 179 042	23 014 825
CHARGES			
Frais d'événements	2 835 000	2 580 169	2 081 529
Frais d'opération et d'administration (note 4)	11 238 366	10 521 150	10 138 679
Frais d'opération et d'administration -			
entente Québec Destination affaires (QDa) (notes 4 et 6)	1 452 839	2 045 331	921 725
Taxes	4 846 500	4 681 278	4 310 368
Frais financiers (note 5)	2 702 325	2 570 984	2 795 628
Amortissement des immobilisations corporelles	4 791 627	4 671 335	4 974 781
Entretien majeur	447 000	368 474	30 034
	28 313 657	27 438 721	25 252 744
Déficit annuel lié aux activités	(3 155 271)	(2 259 679)	(2 237 919)
Excédent cumulé lié aux activités au début de l'exercice	26 165 039	26 165 039	28 402 958
Excédent cumulé lié aux activités à la fin de l'exercice (note 12)	23 009 768	23 905 360	26 165 039

ÉTAT DES GAINS ET PERTES DE RÉÉVALUATION

de l'exercice clos le 31 mars 2017

	2017	2016
	\$	\$
Gains de réévaluation cumulés au début de l'exercice	5 031	165 090
Gains (Pertes) non réalisés attribuables au cours du change survenus pendant l'exercice	749	(24 395)
Gains réalisés reclassés dans l'état des résultats	(5 780)	(135 664)
Incidence des gains et pertes de réévaluation de l'exercice	(5 031)	(160 059)
Gains de réévaluation cumulés à la fin de l'exercice	-	5 031

Les notes complémentaires et l'annexe font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

au 31 mars 2017

	2017	2016
	\$	\$
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	7 742 534	6 059 114
Créances	1 270 653	1 026 761
	9 013 187	7 085 875
PASSIFS		
Charges à payer et frais courus (note 8)	3 531 992	3 369 614
Dépôts de clients	869 455	1 094 593
Revenus reportés	217 903	212 794
Subventions reportées du gouvernement du Québec (note 9)	18 208 954	12 046 745
Dettes (note 10)	64 815 119	70 430 317
	87 643 423	87 154 063
DETTE NETTE		
	(78 630 236)	(80 068 188)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Charges payées d'avance	1 392 727	956 134
Immobilisations corporelles (note 11)	101 142 869	105 282 124
	102 535 596	106 238 258
EXCÉDENT CUMULÉ		
	23 905 360	26 170 070
L'excédent cumulé est constitué des éléments suivants :		
Excédent cumulé lié aux activités (note 12)	23 905 360	26 165 039
Gains de réévaluation cumulés	-	5 031
	23 905 360	26 170 070

Obligations contractuelles (note 16)

Les notes complémentaires et l'annexe font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration,



P.-Michel Bouchard, administrateur
Président-directeur général



Manon Gauthier, CPA, CA
Présidente du comité de vérification

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

de l'exercice clos le 31 mars 2017

	2017 BUDGET	2017 RÉEL	2016 RÉEL
	\$	\$	\$
Déficit annuel lié aux activités	(3 155 271)	(2 259 679)	(2 237 919)
Variation due aux immobilisations corporelles			
Acquisitions (note 11)	(894 300)	(533 760)	(267 142)
Amortissement (note 11)	4 791 627	4 671 335	4 974 781
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles (note 11)	-	1 680	-
	3 897 327	4 139 255	4 707 639
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition	-	(1 392 727)	(956 134)
Utilisation	-	956 134	1 352 835
	-	(436 593)	396 701
	742 056	1 442 983	2 866 421
Incidence des gains et pertes de réévaluation de l'exercice	-	(5 031)	(160 059)
Diminution de la dette nette	742 056	1 437 952	2 706 362
Dette nette au début de l'exercice	(80 068 188)	(80 068 188)	(82 774 550)
Dette nette à la fin de l'exercice	(79 326 132)	(78 630 236)	(80 068 188)

Les notes complémentaires et l'annexe font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

de l'exercice clos le 31 mars 2017

	2017	2016
	\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Rentrée de fonds-clients	10 158 511	8 321 493
Rentrée de fonds-subventions du gouvernement du Québec	20 669 550	16 144 700
Sortie de fonds-fournisseurs et membres du personnel	(20 586 491)	(18 106 380)
Intérêts reçus	49 269	59 238
Intérêts versés	(2 670 435)	(2 825 635)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	7 620 404	3 593 416
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS CORPORELLES		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(363 645)	(1 054 493)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations corporelles	(363 645)	(1 054 493)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Nouvelle dette	-	2 000 000
Remboursement de la dette	(5 568 308)	(5 295 466)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(5 568 308)	(3 295 466)
Effet des variations de change sur la trésorerie et les équivalents de trésorerie	(5 031)	(160 059)
Augmentation (Diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	1 683 420	(916 602)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	6 059 114	6 975 716
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice (1)	7 742 534	6 059 114
(1) La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent :		
Encaisse	7 742 534	6 059 114

Les notes complémentaires et l'annexe font partie intégrante des états financiers.

1 / CONSTITUTION ET OBJETS

La Société du Centre des congrès de Québec (la Société), personne morale au sens du Code civil, a été instituée le 1^{er} juillet 1993 par la *Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec* (RLRQ, chapitre S-14.001). Elle a pour objets :

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

En vertu de l'article 3 de sa loi constitutive, la Société est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2017

2 / PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Référentiel comptable

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public* et elle applique le modèle de présentation recommandé par ce Manuel. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers de la Société conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Le principal élément faisant l'objet d'une estimation est la durée de vie des immobilisations corporelles.

Instruments financiers

L'encaisse et les créances à l'exception des taxes à recevoir sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les charges à payer et frais courus à l'exception des avantages sociaux et de l'entretien majeur, les dépôts de clients et les dettes sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

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

2 / PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Constatation des revenus

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

Les opérations de placement sont comptabilisées à la date du règlement et les revenus qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice.

Constatation des subventions

Les subventions sont constatées en revenus au cours de l'exercice où celles-ci ont été dûment autorisées et que la Société a atteint tous les critères d'admissibilité. Elles sont comptabilisées comme subventions reportées si des stipulations particulières créent une obligation répondant à la définition de passif. La comptabilisation du revenu se fait au fur et à mesure que le passif est réglé.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, l'encaisse, les placements rachetables et placements facilement convertibles à court terme en un montant connu d'espèces dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et les emprunts temporaires dont le solde fluctue souvent entre le découvert et le disponible.

Subventions reportées du gouvernement du Québec

Les subventions reportées du gouvernement du Québec correspondent à l'écart entre, d'une part, la somme des charges d'intérêts engagées sur les emprunts afférents à l'acquisition d'immobilisations corporelles et de l'amortissement cumulé sur ces immobilisations corporelles et sur les frais de financement reportés financés par ces emprunts et, d'autre part, la somme des subventions du gouvernement du Québec reçues pour permettre les versements sur ces emprunts.

Régimes de retraite

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

Actifs non financiers

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

Immobilisations corporelles

Le terrain et la bâtisse, acquis pour une valeur symbolique de 1 \$ le 1^{er} janvier 1994, ont été comptabilisés à la valeur de l'évaluation municipale à cette date. Les autres immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire, en fonction de leur durée de vie utile prévue comme suit :

Bâtisses	40 ans
Aménagements	10 ans
Mobilier et équipement	3 et 5 ans
Logiciels	5 ans

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

2 / PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Conversion des devises

Les éléments d'actif et de passif monétaires libellés en devises sont convertis au taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière. Les revenus et les charges sont pour leur part convertis aux taux de change en vigueur à la date de l'opération. Un gain ou une perte de change qui se produit avant le règlement est comptabilisé dans l'état des gains et pertes de réévaluation. Au cours de l'exercice où a lieu le règlement, le montant cumulatif des gains et pertes de réévaluation fait l'objet d'une écriture de contrepassation dans l'état des gains et pertes de réévaluation et un gain ou une perte de change déterminé en fonction du cours du change à la date de comptabilisation initiale de l'élément est comptabilisé dans l'état des résultats.

3 / SUBVENTION DE FONCTIONNEMENT DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2017	2016
	\$	\$
Subvention de fonctionnement :		
Subvention reçue pour l'exercice	16 528 600	16 144 700
Subvention reportée relative au service de la dette (note 9)	(8 294 785)	(8 092 150)
	8 233 815	8 052 550
Virement de la subvention reportée relative aux intérêts encourus sur les emprunts (note 9)	2 538 200	2 766 677
	10 772 015	10 819 227

4 / FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2017	2016
	\$	\$
Frais d'opérations et d'administration	10 521 150	10 138 679
Frais d'opérations et d'administration - entente QDa	2 045 331	921 725
	12 566 481	11 060 404
Traitements et avantages sociaux	5 039 416	5 122 535
Traitements et avantages sociaux - entente QDa (note 6)	329 050	147 785
Assurances et permis	134 263	132 622
Énergie et chauffage	1 013 489	959 713
Gardiennage	643 387	641 124
Service d'entretien ménager	194 814	179 516
Service d'entretien spécialisé	1 156 466	1 096 121
Entretien et réparations	764 357	804 353
Promotion et communications	1 157 577	896 714
Promotion et communications - entente QDa (note 6)	1 716 281	773 940
Services professionnels et administratifs	368 723	262 304
Créances douteuses	1 964	-
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	1 680	-
Formation professionnelle	45 014	43 677
	12 566 481	11 060 404

5 / FRAIS FINANCIERS

	2017	2016
	\$	\$
Intérêts sur la dette	2 538 200	2 766 676
Autres intérêts et frais bancaires	32 784	28 952
	2 570 984	2 795 628

6 / REVENUS - ENTENTE QDA

La Société a conclu des ententes avec la Ville de Québec et l'Office du tourisme créant une équipe de vente régionale, Québec Destination affaires (QDa), dédiée au démarchage du tourisme d'affaires hors Québec. Dans le cadre de ces ententes, la Société a reçu le mandat de gérer le regroupement des ressources humaines et financières suivant le plan d'affaires élaboré par le comité stratégique régional, lequel est informé chaque mois du résultat des démarches; le tout dans le but de promouvoir la région de Québec auprès des clients d'affaires sur les marchés extérieurs. Les dépenses sont remboursées intégralement à même la taxe d'hébergement prélevée par les hôteliers sur les nuitées. Donc, les sommes ainsi engagées sont comptabilisées à titre de charges et leur remboursement à titre de revenus et n'ont aucun autre impact sur les résultats nets de la Société.

	2017	2016
	\$	\$
Impact sur les résultats nets de l'entente QDa		
Revenus - entente QDa	2 045 331	921 725
Charges - entente QDa		
Promotion et communications - entente QDa	1 716 281	773 940
Traitement et avantages sociaux - entente QDa	329 050	147 785
	2 045 331	921 725

7 / EMPRUNTS TEMPORAIRES

La Société est autorisée, en vertu d'un régime d'emprunts à court terme, à contracter des emprunts temporaires jusqu'à concurrence d'un montant total de 4 000 000 \$ jusqu'au 30 juin 2018. Aux 31 mars 2017 et 2016, la Société n'avait pas contracté d'emprunts temporaires.

8 / CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2017	2016
	\$	\$
Traitements	555 161	545 635
Avantages sociaux	291 202	371 273
Fournisseurs	1 600 301	1 404 857
Fournisseurs - immobilisations corporelles	224 245	54 130
Intérêts courus sur emprunts	852 332	993 719
Entretien majeur	8 751	-
	3 531 992	3 369 614

9 / SUBVENTIONS REPORTÉES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2017	2016
	\$	\$
Les subventions reportées s'établissent comme suit :		
Solde au début	12 046 745	10 668 176
Virement de la subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations corporelles et aux frais de financement reportés	(3 735 326)	(3 946 904)
Virement de la subvention relative aux intérêts encourus sur les emprunts	(2 538 200)	(2 766 677)
Subvention perçue d'avance pour 2017-2018	5 773 219	3 954 595
Subvention reportée relative au service de la dette	4 140 950	-
	8 294 785	8 092 150
	18 208 954	12 046 745

10 / DETTES

AUPRÈS DU FONDS DE FINANCEMENT DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC.	2017	2016
	\$	\$
BILLETS À PAYER		
Taux effectif de 4,090 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 029 701 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} décembre 2038	29 797 953	30 628 933
Taux effectif de 3,604 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 815 354 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} octobre 2021	16 473 484	19 441 008
Taux effectif de 3,095 % l'an, remboursable par versements semestriels de 400 116 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} décembre 2031	12 005 448	-
Taux effectif de 4,683 % l'an, remboursable par versements semestriels de 569 173 \$ en capital et intérêts et un versement de 12 572 648 \$, échu le 1 ^{er} décembre 2016	-	12 570 647
Taux effectif de 3,706 % l'an, remboursable par versements semestriels de 86 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} juin 2037	3 498 128	3 668 751
Taux effectif 1,497 % l'an, remboursable par versements semestriels de 200 000 \$ en capital, échéant le 15 septembre 2020	1 393 263	1 791 543
Taux effectif de 2,422 % l'an, remboursable par versements semestriels de 200 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} décembre 2018	797 133	1 195 413
Taux effectif de 3,313 % l'an, remboursable par versements semestriels de 75 552 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} mars 2022	690 495	815 992
Taux effectif de 2,257 % l'an, remboursable par versements semestriels de 79 807 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} décembre 2017	159 215	318 030
	64 815 119	70 430 317

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

2018	6 028 668
2019	6 015 662
2020	5 767 538
2021	5 724 873
2022	5 687 865
2023 et suivants	36 000 507

Un refinancement sur la dette à long terme d'une valeur de 12 092 300 \$ n'est pas présenté à l'état des flux de trésorerie compte tenu qu'il n'entraîne pas de mouvement de trésorerie.

11 / IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains	Bâtisses	Aménagements	Mobilier et équipement	Logiciels	Total 2017	Total 2016
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Coût des immobilisations							
Solde d'ouverture	5 618 150	153 430 051	2 063 786	7 123 528	728 978	168 964 493	168 697 351
Acquisitions	-	-	-	533 760	-	533 760	267 142
Dispositions	-	-	-	(33 347)	-	(33 347)	-
Solde de clôture	5 618 150	153 430 051	2 063 786	7 623 941	728 978	169 464 906	168 964 493
Amortissement cumulé							
Solde d'ouverture	-	55 940 845	1 644 201	5 462 357	634 966	63 682 369	58 707 588
Amortissement de l'exercice	-	3 817 933	166 169	660 618	26 615	4 671 335	4 974 781
Incidence des dispositions	-	-	-	(31 667)	-	(31 667)	-
Solde de clôture	-	59 758 778	1 810 370	6 091 308	661 581	68 322 037	63 682 369
Valeur nette							
comptable 2017	5 618 150	93 671 273	253 416	1 532 633	67 397	101 142 869	
comptable 2016	5 618 150	97 489 206	419 585	1 661 171	94 012		105 282 124

Au 31 mars 2017, des immobilisations corporelles classées sous les rubriques « Mobilier et équipement » totalisant 113 955 \$ n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'étaient pas opérationnelles en fin d'exercice.

12 / EXCÉDENT CUMULÉ LIÉ AUX ACTIVITÉS

Le tableau suivant fournit les principaux éléments qui composent le poste « Excédent cumulé lié aux activités » :

	2017	2016
	\$	\$
Excédent relatif à un terrain reçu ⁽¹⁾	1 532 250	1 532 250
Excédent cumulé investi en immobilisations corporelles	19 220 933	20 156 943
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	2 852 177	4 175 846
Excédent cumulé réservé pour développement des marchés	300 000	300 000
Total de l'excédent cumulé lié aux activités	23 905 360	26 165 039

Les affectations pour l'excédent cumulé investi en immobilisations corporelles, l'excédent réservé pour entretien majeur et l'excédent réservé pour développement des marchés sont approuvées annuellement par le conseil d'administration au moment de l'approbation des états financiers.

(1) Il représente la cession par la Ville de Québec, le 1^{er} janvier 1994, d'un terrain pour une valeur symbolique de 1 \$ comptabilisé à la valeur de l'évaluation municipale à cette date.

13 / AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régime de retraite

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

Au 1^{er} janvier 2017, le taux de cotisation de la Société pour le RREGOP est passé de 11,12 % à 11,05 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE est passé de 14,38 % à 15,03 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 4,94 % au 1^{er} janvier 2017 (5,73 % au 1^{er} janvier 2016) de la masse salariale admissible qui doit être versé pour les participants au RRPE et un montant équivalent pour les employeurs. Ainsi, la Société doit verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2017 correspondant à 9,88 % de la masse salariale admissible (11,46 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2016).

Les cotisations de la Société, incluant le montant de compensation à verser au RRPE, imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 445 834 \$ (31 mars 2016 : 464 197 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Indemnités de vacances dues au personnel

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la Société estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant. La provision pour indemnités de vacances dues au personnel est incluse au poste charges à payer et frais courus.

Provision pour congés de maladie

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la Société rembourse les jours non utilisés au 31 mars de chaque année selon les normes et barèmes de rémunération. La provision pour congés de maladie est incluse au poste charges à payer et frais courus.

Provision pour la politique de rémunération des cadres supérieurs dans la fonction publique

La politique de rémunération des cadres supérieurs dans la fonction publique prévoit un montant à verser en indemnité de départ à chaque cadre soumis à cette politique. Les cadres supérieurs de la Société ont droit à une indemnité de départ correspondant à un mois de salaire pour chaque année d'ancienneté jusqu'à un maximum de douze mois. La provision pour la rémunération des cadres supérieurs est incluse au poste charges à payer et frais courus.

14 / INFORMATIONS SUR LES RISQUES FINANCIERS

Gestion des risques liés aux instruments financiers

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

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et, de ce fait, amène l'autre partie à subir une perte financière. La Société est exposée au risque de crédit découlant de la possibilité que des parties manquent à leurs obligations financières, s'il y a concentration d'opérations avec une même partie ou concentration d'obligations financières de tierces parties ayant des caractéristiques économiques similaires et qui seraient affectées de la même façon par l'évolution de la conjoncture. Les instruments financiers qui exposent la Société à une concentration du risque de crédit sont composés de l'encaisse et des créances. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale de la Société au risque de crédit.

Le risque de crédit associé à l'encaisse est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésorerie sont investis dans des placements très liquides. La Société investit les excédents de trésorerie auprès d'institutions financières réputées dans un compte d'épargne.

À l'égard des créances, la Société estime que la concentration du risque de crédit est minime en raison de son processus de facturation et d'encaissement, du suivi rigoureux effectué auprès de chaque client et du bon historique de paiement des clients. Elle établit la provision pour créances douteuses en fonction du risque spécifique de chaque client. Aux 31 mars 2017 et 2016, les créances ne sont ni en souffrance ni dépréciées.

Le tableau suivant présente la balance chronologique des créances ⁽¹⁾ :

	2017	2016
	\$	\$
Créances:		
Moins de 30 jours suivant la date de facturation	723 064	690 698
De 30 à 60 jours suivant la date de facturation	251 712	69 371
De 61 à 90 jours suivant la date de facturation	15 570	3 217
Plus de 90 jours suivant la date de facturation	141 834	140 642
	1 132 180	903 928
Autres créances	2 843	21 997
	1 135 023	925 925

(1) Les créances incluent également des taxes à recevoir pour un montant de 135 630 \$ (31 mars 2016 : 100 836 \$) qui ne sont pas des instruments financiers.

14 / INFORMATIONS SUR LES RISQUES FINANCIERS (SUITE)

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Société ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance. Le risque de liquidité englobe également le risque que la Société ne soit pas en mesure de liquider ses actifs financiers au moment opportun à un prix raisonnable.

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

Les tableaux suivants présentent les flux de trésorerie contractuels estimatifs des passifs financiers aux 31 mars 2017 et 2016, à l'exception des avantages sociaux et de l'entretien majeur :

	Valeur comptable	Échéance				
		Moins de 6 mois	6 à 12 mois	1 à 2 ans	2 à 5 ans	Plus de 5 ans
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Passifs financiers						
Charges à payer et frais courus	3 232 039	3 232 039	-	-	-	-
Dépôts de clients	869 455	637 675	92 280	74 000	50 500	15 000
Dettes	85 949 453	4 133 950	4 122 120	8 050 480	22 140 157	47 502 746
	90 050 947	8 003 664	4 214 400	8 124 480	22 190 657	47 517 746

	Valeur comptable	Échéance				
		Moins de 6 mois	6 à 12 mois	1 à 2 ans	2 à 5 ans	Plus de 5 ans
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Passifs financiers						
Charges à payer et frais courus	2 998 341	2 998 341	-	-	-	-
Dépôts de clients	1 094 593	787 593	202 000	82 500	22 500	-
Dettes	91 425 948	4 128 148	16 129 861	12 310 006	19 377 741	39 480 192
	95 518 882	7 914 082	16 331 861	12 392 506	19 400 241	39 480 192

Risque de marché

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

Risque de change

La Société est exposée au risque de change en raison d'encaisse libellée en dollars américains. Au 31 mars 2017, l'encaisse libellée en devises américaines est nulle (31 mars 2016 : 32 198 \$). La Société n'utilise pas de dérivés financiers pour réduire son exposition au risque de change.

Au 31 mars 2017, le taux de change pour le dollar américain est de 1,33242 (31 mars 2016 : 1,30229).

14 / INFORMATIONS SUR LES RISQUES FINANCIERS (SUITE)

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. La Société gère son portefeuille de placements en fonction de ses besoins de trésorerie et de façon à optimiser ses revenus d'intérêts.

L'encaisse porte intérêt à un taux variable et expose la Société à un risque de flux de trésorerie découlant des variations de taux d'intérêt. La dette à long terme porte intérêt à taux fixe. Par conséquent, le risque de taux d'intérêt relativement aux flux de trésorerie auxquels est exposé la Société est minime car les remboursements sont faits selon l'échéancier prévu. Les modalités reliées aux dettes sont mentionnées à la note complémentaire 10 aux états financiers.

15 / OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises publiques 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 ces 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.

16 / OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société est engagée par des contrats échéant à diverses dates jusqu'au 28 février 2021 pour des services d'entretien ménager et d'entretien spécialisé totalisant 1 785 761 \$ (31 mars 2016 : 2 561 104 \$).

Les paiements minimums futurs de ces contrats s'établissent comme suit :

2018	885 642
2019	656 566
2020	135 654
2021	107 899
	1 785 761

17 / BUDGET AMENDÉ

La Société a adopté son budget initial le 17 mars 2016 et un budget amendé le 15 juin 2016. L'amendement visait à harmoniser la présentation du budget à celle des états financiers. En conséquence, les revenus et les dépenses reliés à l'entente Québec Destination affaires (QDa) sont présentés de façon distincte de ceux de la Société.

Lors de cette révision, un ajustement a été fait relativement à la refacturation d'une portion de la rémunération du personnel QDa. Cet ajustement a eu pour effet par rapport au budget initial d'augmenter (diminuer) les postes suivants :

	2017 BUDGET
ÉTAT DES RÉSULTATS	
	\$
Revenus	
Autres	(348 070)
Revenus-entente Québec destinations affaires (QDa)	1 452 839
Charges	
Frais d'opération et administration	(390 639)
Frais d'opération et administration -entente Québec- Destinations affaires (QDa)	1 452 839
Déficit annuel lié aux activités	(42 569)

ANNEXE / RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2017

Afin de faciliter les comparaisons avec le secteur privé, la Société a choisi de divulguer des renseignements complémentaires sur ses résultats suivant la présentation qu'elle adoptait par le passé.

	2017	2016
	\$	\$
Revenus		
Location d'espaces - événements	2 937 139	2 314 947
Redevances	2 659 209	2 207 429
Services auxiliaires	2 298 270	1 871 152
Revenus d'intérêts	49 291	59 213
Gain de change réalisé dans l'année	5 780	135 664
Revenus - entente QDa	2 045 331	921 725
Autres	676 681	738 564
	10 671 701	8 248 694
Charges		
Frais d'événements	2 580 169	2 081 529
Frais d'opération et d'administration	10 521 150	10 138 679
Frais d'opération et d'administration - entente QDa	2 045 331	921 725
Taxes	4 681 278	4 310 368
Frais financiers	2 570 984	2 795 628
	22 398 912	20 247 929
Déficit des revenus sur les charges avant subvention de fonctionnement et autres éléments :	(11 727 211)	(11 999 235)
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec	10 772 015	10 819 227
Déficit des revenus sur les charges avant les éléments suivants :	(955 196)	(1 180 008)
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations corporelles et aux frais de financement reportés	3 735 326	3 946 904
Amortissement des immobilisations corporelles	(4 671 335)	(4 974 781)
Entretien majeur	(368 474)	(30 034)
Déficit annuel lié aux activités	(2 259 679)	(2 237 919)

/// CODE D'ÉTHIQUE DU PERSONNEL ///

/// AVANT-PROPOS

La mission de la Société est :

Solliciter la venue de congrès et d'événements d'envergure et offrir un centre de congrès de calibre international et une expérience de service exceptionnelle, de manière à positionner la région de Québec comme destination d'excellence pour les événements d'affaires et ainsi contribuer à son activité économique.

La Société consacre son énergie notamment à attirer à Québec des événements d'envergure nationale et internationale. Pour atteindre ses objectifs, la Société compte donc sur le dynamisme et le professionnalisme de son personnel afin d'offrir à sa clientèle le meilleur service possible.

La Société, gérant des fonds publics, se doit d'adopter une conduite empreinte de règles d'éthique très élevées.

Par ailleurs, les relations que la Société entretient avec sa clientèle étant de nature commerciale, une multitude de transactions s'effectuent donc avec des fournisseurs, des organisateurs d'événements et des participants aux activités qui se déroulent au Centre des congrès. Cette particularité exige de définir, de façon plus détaillée, les règles de comportement qui doivent encadrer l'ensemble de ses relations d'affaires.

Le présent Code d'éthique constitue un résumé des règles générales de conduite que chacun doit respecter dans l'accomplissement des tâches liées à ses fonctions. Ces règles d'éthique sont regroupées sous les cinq volets suivants et trouvent leur fondement dans les valeurs d'entreprise et de gestion qui sont le fruit d'un consensus à l'interne :

- **Le service à la clientèle**
- **La prestation de travail**
- **Le comportement**
- **Le respect de la structure organisationnelle**
- **L'après-mandat**

LES VALEURS D'ENTREPRISE ET DE GESTION

Les valeurs d'entreprise et de gestion sont fondamentales et dictent la conduite de chaque membre du personnel. Ces valeurs ont préséance sur toutes autres considérations et sont le dénominateur commun qui rassemble tout le personnel de la Société. Ces valeurs sont les suivantes :

- Le respect des personnes et le travail d'équipe
- La responsabilité, l'engagement, l'imputabilité
- La saine gestion, la transparence et l'éthique
- La créativité et la prise de risques calculés

LES RÈGLES D'ÉTHIQUE

Le service à la clientèle

Le service à la clientèle constitue l'essence même de la Société. L'entreprise doit donc être tournée vers la satisfaction de la clientèle. Pour offrir un service de qualité, le membre du personnel doit **traiter la clientèle avec égards et diligence.**

L'obligation de traiter la clientèle avec égards se manifeste par un comportement poli et courtois, et ce, sans discrimination, ni harcèlement. Cette attitude doit favoriser un respect mutuel entre le membre du personnel et la clientèle. Le membre du personnel est à l'écoute de la clientèle, la conseille et fait en sorte de répondre à ses besoins et exigences spécifiques. À cet égard, le membre du personnel fait tout ce qui est en son pouvoir pour transmettre à la clientèle une réponse claire et fiable à toute demande d'information non confidentielle qu'il est en droit d'obtenir.

L'obligation de diligence requiert que le membre du personnel s'empresse de traiter les dossiers qui lui sont confiés, plus particulièrement ceux qui concernent directement la clientèle.

La prestation de travail

La prestation de travail comporte quatre types d'obligation : **l'obligation d'assiduité, de compétence, de mise à jour des connaissances ainsi que du respect des normes de santé et de sécurité au travail.**

L'obligation d'assiduité implique que le membre du personnel soit présent au travail, qu'il accomplisse sa tâche avec diligence, qu'il respecte ses heures de travail, qu'il organise son travail de façon à minimiser les déplacements et les pertes de temps et qu'il ne s'absente pas sans justification, ni sans autorisation préalable.

service demandé dans les temps requis, d'une manière appropriée et efficace, et cela, à la satisfaction de la clientèle de la Société ainsi que de ses supérieurs. Il utilise à cette fin les ressources humaines, matérielles et financières de la Société et profite des connaissances disponibles pour réaliser ses mandats.

L'obligation du respect des normes de santé et de sécurité au travail exige que le membre du personnel évite les négligences et respecte en tout temps les normes de sécurité en vigueur. Cette obligation impose également au membre du personnel le devoir de signaler tout manquement aux règles de sécurité dont il est témoin.

L'obligation de compétence implique que le membre du personnel accomplisse les tâches qui lui sont confiées en faisant preuve de professionnalisme et en offrant le

L'obligation de mise à jour des connaissances fait appel à la capacité du membre du personnel de conserver la compétence requise pour accomplir efficacement ses fonctions.

Le comportement

Les obligations liées au comportement sont multiples. Elles doivent respecter une échelle de valeurs où dominent notamment **l'honnêteté, l'impartialité, l'absence de conflit d'intérêts et l'exclusivité de service**. Ces obligations sont propres à toute entreprise mais, compte tenu du statut de la Société, le comportement implique également des obligations particulières reliées à **la discrétion, à la neutralité politique et à la réserve**.

L'obligation de discrétion signifie que le membre du personnel doit garder secrets les faits ou les renseignements dont il prend connaissance et qui revêtent un caractère confidentiel. Cette obligation signifie également que le membre du personnel adopte une attitude de retenue en évitant de dévoiler des faits ou des renseignements susceptibles de nuire à la Société ou de porter atteinte à la vie privée des autres membres du personnel, des partenaires et de la clientèle de la Société. La discrétion fait aussi appel à l'obligation de protéger les renseignements de nature confidentielle par un usage éclairé et réfléchi des nouvelles technologies. Le membre du personnel évite donc de transmettre des documents confidentiels sans s'assurer au préalable que son correspondant puisse les récupérer rapidement de première main, tout comme il évite de laisser à la vue de tous et chacun des communications de même nature, reçues au Centre des congrès.

Finalement, la discrétion sous-entend également qu'un membre du personnel, avant de publier un texte ou d'accorder une entrevue sur des sujets reliés aux fonctions qu'il exerce au sein de l'organisation doit, au préalable, obtenir l'autorisation de la direction.

L'obligation de neutralité politique implique que le membre du personnel doit, dans l'exercice de ses fonctions, s'abstenir de toute discrimination et de tout travail partisan. Elle signifie également que le membre du personnel doit, à l'intérieur même de sa tâche, faire abstraction de ses opinions personnelles afin d'accomplir celle-ci avec toute l'objectivité nécessaire.

L'obligation de réserve qui lie le membre du personnel à l'égard de la manifestation publique de ses opinions politiques est plus générale puisqu'elle s'applique tant dans l'exécution de ses fonctions qu'en dehors de celles-ci. Elle ne signifie pas pour autant que le membre du personnel, puisqu'il demeure un citoyen à part entière, doive garder un silence complet ou renoncer à sa liberté d'expression ou à l'exercice de ses droits politiques.

Rien n'interdit à un membre du personnel d'être membre d'un parti politique, d'assister à une réunion politique ou de verser, conformément à la loi, une contribution à un parti politique, à une instance d'un parti politique ou à un candidat à une élection.

Il importe de préciser que la situation particulière de chaque membre du personnel constitue un facteur important quant à ce respect de **l'obligation de réserve**. Ainsi, une réserve plus grande est demandée aux membres du personnel occupant des postes de commande, car

toute déclaration ou action à caractère politique de leur part risque d'avoir un impact important. Il faut noter également que certains membres du personnel peuvent acquérir dans le milieu professionnel où ils exercent leurs fonctions, un prestige et une crédibilité qui leur commandent une très grande réserve. Les circonstances entourant une déclaration ou une action à caractère politique doivent aussi être prises en considération.

L'obligation d'agir avec honnêteté exige que le membre du personnel évite toute forme de corruption ou de collusion visant à faire bénéficier un tiers d'un avantage indu. Cette obligation requiert qu'il fasse preuve d'honnêteté intellectuelle à l'égard même du contenu du mandat qui lui est confié.

L'obligation d'agir avec honnêteté requiert également de ne jamais être impliqué dans un vol, une fraude ou une situation d'abus de confiance. Le membre du personnel agit avec honnêteté par rapport aux fonds et aux biens de l'entreprise quels qu'ils soient. Il n'utilise jamais à son avantage, dans la gestion de ses propres affaires, ni les biens de la Société, ni les renseignements qu'il obtient dans l'exercice de ses fonctions.

L'obligation d'agir avec honnêteté implique que le membre du personnel utilise les nouvelles technologies telles que le courrier électronique, l'Internet et les médias sociaux dans le respect de l'image de la Société. Ainsi, cette obligation interdit l'accès aux sites qui véhiculent des messages obscènes, haineux, racistes, diffamatoires ou violents ainsi qu'à des sites contenant du matériel érotique ou pornographique, de même que l'utilisation du courrier électronique et des médias sociaux qui auraient semblable connotation.

L'obligation d'objectivité implique que le membre du personnel s'assure de prendre la décision qui s'avère la plus profitable pour l'organisation sans tenir compte de ses prédispositions personnelles par exemple à l'égard de la clientèle, d'un partenaire ou d'un fournisseur. Souvent appelé à fournir des renseignements sur différentes entreprises du secteur touristique tels que les restaurants ou les hôtels, le membre du personnel doit rester objectif en tentant de présenter de façon équitable auprès de la clientèle du Centre des congrès, l'ensemble des partenaires de l'industrie.

L'obligation d'éviter tout conflit d'intérêts exige qu'un membre du personnel renonce à tout intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et les devoirs de ses fonctions. Cette obligation exige également que tout membre du personnel qui constate une situation réelle, potentielle ou apparente de conflit d'intérêts en informe immédiatement ses supérieurs afin que ceux-ci déterminent les mesures qui doivent être prises à cet égard.

La notion de **conflit d'intérêts** doit être vue dans son sens le plus large. De fait, il suffit, pour qu'il y ait conflit d'intérêts, qu'il existe une situation potentielle ou une apparence de conflit d'intérêts, c'est-à-dire une possibilité que l'intérêt personnel, qu'il soit pécuniaire ou non, soit préféré à l'intérêt de la Société et, par voie de conséquence, à l'intérêt public. Autrement dit, il n'est pas nécessaire que le membre du personnel ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de l'entreprise pour conclure à l'existence d'un conflit d'intérêts puisque le simple risque que cela se produise met en cause la crédibilité de l'entreprise.

Par ailleurs, un membre du personnel ne peut accepter, dans le cadre de ses fonctions, aucun cadeau, à moins qu'il ne soit de valeur modeste ou de nature purement privée. À cet égard, le membre du personnel doit se référer à la procédure interne de la Société sur les cadeaux.

L'obligation de l'exclusivité de service implique, par définition, l'interdiction pour le membre du personnel d'occuper toute fonction à l'extérieur de l'entreprise. Il n'existe pas une telle interdiction à la Société. Il faut donc plutôt entendre par **obligation de l'exclusivité de service**, l'exigence minimale que le membre du personnel se présente au travail dans des conditions propices à l'accomplissement efficace de ses tâches et qu'il se consacre, durant les heures de travail, entièrement à l'exécution des fonctions qui lui sont confiées.

Le membre du personnel exerce ses fonctions avec **impartialité et objectivité**. Il évite toute préférence ou parti pris incompatible avec la justice ou l'équité.

L'obligation d'agir avec impartialité exige d'éviter de prendre des décisions fondées sur des préjugés reliés notamment au sexe, à la race, à la couleur, à la religion ou aux convictions politiques d'une personne.

Tout membre du personnel qui est engagé ou qui pense s'engager dans l'exercice d'une fonction à l'extérieur de la Société, que cette fonction soit rémunérée ou non, doit s'assurer que celle-ci n'a pas ou n'aura pas d'effets sur son assiduité, son rendement et la qualité de son travail à la Société et ne le place pas ou ne le placera pas dans une situation de conflit d'intérêts.

Le membre du personnel qui exerce une fonction à l'extérieur de la Société est tenu, comme tous les membres du personnel, à **l'obligation d'agir avec honnêteté** comme elle est définie précédemment. Plus explicitement, cette obligation, dans le cas de l'exclusivité de service, interdit à tout membre du personnel, à partir des locaux de la Société et en utilisant les ressources (le personnel, le matériel et les équipements) mises à sa disposition par la Société, de s'occuper, même de façon occasionnelle, de tout travail qui relève d'une fonction ou d'une charge exercée à l'extérieur de la Société.

Il faut rappeler que les **obligations d'honnêteté, d'impartialité, d'éviter tout conflit d'intérêts et de l'exclusivité de service** exigent que tout membre du personnel avise ses supérieurs lorsqu'il détient un intérêt ou est apparenté à une entreprise faisant affaires directement ou indirectement avec la Société ou lorsqu'il se retrouve dans des circonstances qui présentent une situation réelle, potentielle ou apparente de conflit d'intérêts. Le membre du personnel qui occupe une fonction à l'extérieur de la Société a tout intérêt d'en aviser ses supérieurs et de les consulter sur la conduite à adopter.

Le respect de la structure organisationnelle

Le travail accompli par la Société demande des ressources diversifiées. Il s'agit d'un travail d'équipe qui doit contribuer à l'atteinte des objectifs de l'entreprise. Le membre du personnel ne travaille donc pas seul, il fait partie d'une unité administrative. Il est lié à tout le personnel de la Société afin de fournir à la clientèle un service de haute qualité et la qualité de son travail influence celui de ses collègues.

Afin de coordonner l'ensemble des efforts et des ressources et de permettre l'accomplissement de la mission et l'atteinte des objectifs, il importe que le membre du personnel respecte **l'obligation de respect hiérarchique ainsi que l'obligation de loyauté et d'allégeance à l'autorité constituée**. Il est également important que le membre du personnel cultive un sentiment d'appartenance à la Société.

L'obligation de respect hiérarchique implique que le membre du personnel se conforme à ce qui lui est demandé par ses supérieurs. Il doit non seulement exercer les attributions de son emploi mais aussi celles que lui confient ses supérieurs. S'il estime qu'une demande est injuste ou déraisonnable, il peut alors en discuter avec ses supérieurs et par la suite, s'il y a lieu, en référer aux autorités compétentes.

L'obligation de loyauté et d'allégeance à l'autorité constituée requiert que le membre du personnel défende les intérêts de la Société et évite de lui causer du tort, par exemple, en dénigrant des confrères ou des décisions prises par son employeur, en utilisant un langage ou un comportement inapproprié ou en divulguant des renseignements de nature confidentielle.

L'après-mandat

Les règles relatives à l'après-mandat sont celles qui ont trait au comportement d'un membre du personnel, même après qu'il a cessé d'exercer ses fonctions à la Société; elles sont notamment prévues à l'article 2088 du Code civil du Québec :

- *2088. Le salarié, outre qu'il est tenu d'exécuter son travail avec prudence et diligence, doit agir avec loyauté et ne pas faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'il obtient dans l'exécution ou à l'occasion de son travail.*
- *Ces obligations survivent pendant un délai raisonnable après cessation du contrat, et survivent en tout temps lorsque l'information réfère à la réputation et à la vie privée d'autrui.*

Ainsi, la personne qui a été à l'emploi de la Société doit éviter de tirer un avantage indu de ses fonctions antérieures et elle ne peut obtenir un privilège auquel elle n'aurait pas eu droit, n'eût été de ses fonctions antérieures.

De même, cette personne doit respecter le caractère confidentiel de l'information dont elle a pris connaissance dans l'exercice de ses fonctions, tant que celle-ci demeure confidentielle.

Sans limiter la généralité de cet article, les règles applicables à la personne qui a cessé d'exercer ses fonctions à la Société constituent un prolongement des obligations d'honnêteté, de discrétion et d'éviter tout conflit d'intérêts qui lui étaient applicables à titre de membre du personnel de la Société.

/// CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ///

/ AVANT-PROPOS

La mission de la Société est :

Solliciter la venue de congrès et d'événements d'envergure et offrir un centre de congrès de calibre international et une expérience de service exceptionnelle, de manière à positionner la région de Québec comme destination d'excellence pour les événements d'affaires et ainsi contribuer à son activité économique.

Dans le cadre de la réalisation de sa mission, la Société compte sur la contribution de ses administrateurs afin d'assurer une gestion efficace et transparente de ses biens. La Société étant un organisme gérant des fonds publics, ses administrateurs doivent, dans l'exécution de leur mandat, agir dans le respect du droit et avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

Par ailleurs, les activités de la Société étant de nature commerciale, une multitude de transactions s'effectuent avec des fournisseurs, des organisateurs d'événements et des participants aux activités qui se déroulent au Centre des congrès. Sa mission exige de plus qu'elle agisse en étroite collaboration avec

les divers intervenants touristiques de la région. Ces particularités exigent que les administrateurs se soumettent à des règles d'éthique et de déontologie à la fois très élevées et, par ailleurs, adaptées aux pratiques d'affaires ayant cours dans le domaine commercial, d'autant plus que ces administrateurs peuvent déjà, à titre personnel, être engagés dans des entreprises commerciales. L'administrateur 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.

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs s'inspire du Règlement sur l'éthique et la déon-

tologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement du Québec en vertu du Décret 824-98 ainsi que des valeurs d'entreprise et de gestion de la Société. Celui-ci constitue un résumé des règles générales de conduite que chaque administrateur doit respecter dans l'accomplissement de son mandat. Ainsi, en cas de doute, l'interprétation du présent code doit prendre appui sur ce règlement et ces valeurs. Ce code d'éthique s'applique à tous les membres du conseil d'administration dont le président et le président-directeur général de la Société lesquels sont désignés dans le présent texte sous le terme « administrateur ».

LES VALEURS D'ENTREPRISE ET DE GESTION

Les valeurs d'entreprise et de gestion sont fondamentales et ont préséance sur toutes autres considérations. Ces valeurs sont les suivantes :

- Le respect des personnes et le travail d'équipe
- La responsabilité, l'engagement, l'imputabilité
- La saine gestion, la transparence et l'éthique
- La créativité et la prise de risques calculés

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

Les obligations liées à l'exécution des fonctions de l'administrateur sont multiples. Elles doivent respecter une échelle de valeurs où dominant notamment l'honnêteté, l'impartialité, l'absence de conflit d'intérêts et l'exclusivité de services en ce qui concerne le président-directeur général de la Société. Ces obligations sont propres à toute entreprise mais, compte tenu du statut de la Société, les obligations de discrétion et de réserve doivent également guider l'administrateur dans l'exécution de son mandat.

Obligation de discrétion

L'administrateur 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.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier 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.

L'obligation de discrétion signifie également que l'administrateur devrait s'abstenir de publier un texte ou accorder une entrevue qui concerne directement ou indirectement les affaires de la Société sans en avoir été préalablement autorisé par le président du conseil d'administration.

Obligation de réserve

L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

Le président du conseil d'administration et le président-directeur général de la Société doivent faire preuve de réserve dans la manifestation de leurs opinions politiques.

Obligation d'éviter tout conflit d'intérêts

L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer par écrit, au président du conseil d'administration, 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 leur nature et leur valeur. Le cas échéant, il doit s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel 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.

Le président-directeur général ne peut avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société à moins qu'un tel intérêt ne lui échoie pas succession ou donation et pourvu, dans ce cas, qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

L'administrateur ne peut accepter, dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur qui n'est pas disproportionnée en regard dudit usage. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Société.

Obligation d'agir avec honnêteté

L'administrateur 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.

L'administrateur ne doit pas confondre les biens de la Société avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

Obligation de l'exclusivité de services

Le président-directeur général doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si la Société le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions.

Il peut toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques non rémunérées ou être membre d'organismes sans but lucratif.

Ces activités doivent faire l'objet d'une déclaration au comité des ressources humaines.

RESPONSABILITÉ DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Société.

Obligation de loyauté

L'administrateur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Société.

L'administrateur 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 lequel il 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 ses fonctions, 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.

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

Tout manquement à l'éthique ou à la déontologie doit être déclaré au président du comité de gouvernance et d'éthique et acheminé à l'autorité compétente, soit le secrétaire général associé responsable des Emplois supérieurs.

Par ailleurs, le présent code est soumis au processus disciplinaire prévu au chapitre VI du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

DISPOSITIONS DIVERSES

L'administrateur est soumis aux règles prévues au chapitre III - Activités politiques et au chapitre IV - Rémunération du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Au 31 mars 2017

ORGANIGRAMME DE GESTION

**PRÉSIDENT-
DIRECTEUR GÉNÉRAL**
Pierre-Michel Boucharde

**SECRÉTAIRE GÉNÉRALE
ET RESPONSABLE DES
AFFAIRES JURIDIQUES**
Sylvie Godbout

ADMINISTRATION
- Ressources humaines
- Ressources matérielles
- Ressources informatiques
- Ressources financières
Sylvie Godbout

**GESTION IMMOBILIÈRE
ET SOUTIEN AUX
ÉVÉNEMENTS**
Marc Poirier

VENTES

Caroline Langelier

DIRECTRICE ADJOINTE
Lynn Chiasson

**EXPÉRIENCE
CLIENT**

Caroline Bérubé

**COORDONNATRICE
EN CHEF**
Catherine Forgues

**COMMUNICATIONS
ET MISE EN MARCHÉ**
Ann Cantin

/// UN CHOIX RESPONSABLE ///

Par souci de l'environnement, ce document est imprimé avec des encres contenant des huiles végétales sur un papier 100 % fibres recyclées postconsommation.



CRÉDITS ET RÉVISION

Ann Cantin
*Directrice, Communications
et mise en marché*

Hélène Pineault
Agente de communication

François Robitaille
Graphiste

COLLABORATION SPÉCIALE

Sylvie Godbout
*Directrice, Administration
Secrétaire générale
et responsable des
affaires juridiques*

DÉPÔT LÉGAL
Bibliothèque nationale
du Québec, 2017

Bibliothèque nationale
du Canada, 2017
ISBN 978-2-550-79426-4

**Société du Centre
des congrès de Québec**
900, boulevard René-Lévesque Est,
2^e étage, Québec (Québec) G1R 2B5

Téléphone : 418 644-4000
Sans frais : 1 888 679-4000
Télécopieur : 418 644-6455

sccq@convention.qc.ca
www.convention.qc.ca