

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2017-18



Société du Centre des congrès
de Québec



2017-18 EN BREF

ACTIVITÉS

Nombre d'événements	171
Ententes conclues	169
Participants	205 000
Nuitées	184 766
Retombées économiques	101 M\$

REVENUS AUTONOMES PAR CATÉGORIE

Congrès	4 419 026 \$
Salons	1 313 569 \$
Réunions	1 057 335 \$
Spectacles/banquets	1 569 755 \$
Autres	959 438 \$
Intérêts	50 815 \$
Revenus autonomes totaux	9 369 938 \$

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

Revenus autonomes	9 369 938 \$
Frais d'événements	3 463 905 \$
Frais d'exploitation	10 290 284 \$
Taxes	4 683 924 \$
Frais financiers	2 257 934 \$
Déficit de l'exercice	(2 102 076) \$

SITUATION FINANCIÈRE

Actifs financiers	4 183 053 \$
Actifs non financiers	98 086 802 \$
Immobilisations corporelles	96 802 354 \$
Dette à long terme	59 136 075 \$
Remboursement de la dette à long terme	6 341 169 \$
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	1 677 594 \$

SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Fonctionnement	3 395 731 \$
Taxes	4 683 924 \$
Service de la dette	8 833 845 \$
Subvention totale	16 913 500 \$

TABLE DES MATIÈRES

- 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
- 37** GESTION
IMMOBILIÈRE
- 39** REDDITION DE COMPTES
EN MATIÈRE DE
DÉVELOPPEMENT DURABLE
- 47** FAITS SAILLANTS
ET ÉTATS FINANCIERS
- 68** CODES
D'ÉTHIQUE

LETTRE À LA MINISTRE

Madame Caroline Proulx
Ministre du Tourisme

Madame la Ministre,

C'est avec fierté que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2017-2018 de la Société du Centre des congrès de Québec.

Vous y trouverez les résultats de l'exercice financier clos le 31 mars 2018. Sont également exposés, la mission, la vision, les valeurs et les objectifs de la Société. Par ailleurs, les faits saillants, les résultats financiers de l'année 2017-2018 et le bilan du plan stratégique 2015-2018 y sont détaillés. Je tiens à vous assurer que les exigences du gouvernement en matière de reddition de comptes sont respectées.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, mes plus cordiales salutations.

Le président du conseil d'administration,



Serge Ferland

Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée
nationale du Québec
Député de Lévis

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer le Rapport annuel de gestion 2017-2018 de la Société du Centre des congrès de Québec.

Ce bilan des activités de la Société résume bien 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.



Caroline Proulx
Ministre du Tourisme

LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE

DÉCLARATION DE LA DIRECTION 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 2017-2018 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 2018.

Le président-directeur général,



Pierre-Michel Bouchard

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

La Société présente un excellent bilan en 2017-2018. Je suis très satisfait des résultats obtenus et de la performance commerciale. En effet, les affaires ont tourné à plein régime au Centre des congrès de Québec avec l'accueil de 171 événements, incluant 56 congrès, dont 17 internationaux et particulièrement le Sommet du G7. Cette performance remarquable s'est concrétisée par des retombées économiques de 101 M\$ pour la région de Québec et la province, une hausse de 10 % par rapport aux résultats de l'année précédente.

Au nom de tous les membres du conseil d'administration, je tiens à renouveler ma confiance et mon soutien à l'équipe de gestion, au président-directeur général et à la grande équipe « tout sauf conventionnelle » du Centre dans l'accomplissement de leur mission. Leur dévouement, leur savoir-faire et leur

créativité contribuent à positionner la ville de Québec comme une destination d'excellence pour la tenue de congrès et d'événements.

La qualité de l'expérience client a atteint des niveaux inégalés, comme en fait foi le taux de satisfaction global exceptionnel de 97,4 %. Chaque membre du personnel du Centre et des différents fournisseurs de services participe à l'obtention de ce haut niveau de qualité. Grâce à eux, le Centre des congrès de Québec jouit d'une réputation d'excellence au Québec, au Canada et à l'international.

C'est en concertant nos efforts que nous pouvons continuer à accomplir notre mission et réaliser les projets et défis qui se dessinent à l'horizon.



Serge Ferland



La Société du Centre des congrès de Québec est un joueur important du développement du tourisme d'affaires et elle contribue à accroître la richesse économique dans la région de Québec. Les excellents résultats obtenus en 2017-2018, combinés aux actions porteuses de la force de vente Québec Destination affaires, confirment le rôle de leader de l'organisation.

La notoriété de Québec comme destination, la qualité de notre accueil et de l'expérience client, le tout jumelé au savoir-faire de nos équipes, ont contribué à ces résultats positifs. Je me dois de souligner l'apport essentiel des ambassadeurs de congrès, majoritairement des professeurs-chercheurs de l'Université Laval. Grâce à leur influence et à leur notoriété, Québec et le Centre des congrès accueillent de nombreux événements internationaux, favorisant ainsi le rayonnement de la destination et de ses secteurs d'excellence.

Nos équipes sont toujours à l'œuvre, d'une part, pour remplir le carnet de ventes, d'autre part, pour offrir une prestation exemplaire à notre clientèle et aux milliers de visiteurs qui franchissent nos portes. Je profite de l'occasion pour remercier l'équipe de la Société, les membres du comité de gestion ainsi que nos partenaires sous-traitants, les artisans de notre succès.

Avec la confiance et le soutien des membres du conseil d'administration, nous poursuivons notre vision, soit être le leader des tendances dans l'industrie et dans le développement du tourisme d'affaires pour la région de Québec.

MOT DU PRÉSIDENT-DIRÉCTEUR GÉNÉRAL



Pierre-Michel Bouchard



FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

Tenue de
56
congrès, dont
17
internationaux.



Élaboration et dépôt à l'Assemblée nationale de la première revue de mandat de la Société, conformément à l'article 41 de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, exigeant le dépôt, tous les dix ans, d'un rapport sur l'application de sa loi constitutive.

Diagnostic financier de l'organisation, en collaboration avec la firme Mallette.



Obtention de deux distinctions internationales (prix MIMA Or) lors du gala des *Meeting Industry Marketing Awards 2017* dans les catégories « Meilleure brochure » pour le magazine Québec Centre et « Meilleure campagne marketing numérique » pour Québec Destination affaires.

CONSEIL D'ADMINISTRATION GOVERNANCE

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 MARS 2018

Le conseil d'administration est formé de 11 administrateurs nommés par le gouvernement, dont un est présentement vacant. Ceux-ci 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
- Comité organisateur de la Finale des Jeux du Québec - Hiver 2019
- Alimentation Serro inc.
- Supermarché Claka inc.
- Patro Laval
- Boissons SlowCow inc.
- Athos services commémoratifs inc.
- Carnaval de Québec

• Alimentation Serro inc.



**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

- SportAccord Québec 2012
- Jeux mondiaux des maîtres
- Comité organisateur de la Finale des Jeux du Québec - Hiver 2019
- Carnaval de Québec
- Office du tourisme 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



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
- Musée de la civilisation



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

EXPÉRIENCE

Développement organisationnel, management, stratégies de gestion

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 2017-2018 et du Rapport annuel 2016-2017.
- 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.
- Suivi des activités et des résultats de vente.
- Suivi des actions de Québec Destination affaires, la force de vente régionale en tourisme d'affaires, ainsi que des actions en lien avec l'entente avec la Ville de Québec pour la mise en marché du Centre de foires.

ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX RÉUNIONS DU CONSEIL ET DES COMITÉS

Le tableau suivant détaille l'assiduité des administrateurs aux séances du conseil et de ses comités. Le quorum a été constaté à toutes les séances. Les absences, dont certaines étaient causées par des reports de réunion en raison d'imprévus, ont toutes été justifiées à la satisfaction du conseil.

Il faut souligner que le président du conseil est membre du comité de vérification et qu'il participe à toutes les réunions des comités.

	Conseil d'administration 6 réunions	Comité de vérification 3 réunions	Comité de gouvernance et d'éthique 2 réunions	Comité des ressources humaines 1 réunion	Comité de développement stratégique des affaires 1 réunion	Comité des technologies 1 réunion
Annie April	6	na	na	na	1	na
Pierre-Michel Bouchard	6	3	2	1	1	1
Olga Farman	6	na	2	na	na	na
Serge Ferland	6	3	2	0	1	1
Manon Gauthier	2/2	1/1	0/1	na	na	na
Sophie Gauthier	5	na	2	na	na	na
Gilles Hamel	4	3	na	na	na	na
Liliane Laverdière	6	na	na	1	na	na
Catherine Privé	6	na	na	0	1	na
Claude Rousseau	3	na	na	1	1	1
Louis St-Hilaire	5	na	na	na	0	0

COMITÉ DE VÉRIFICATION

Membres :

Gilles Hamel,

CPA, CA, président

Manon Gauthier,

CPA, CA, (présidente
jusqu'au 27 juin 2017)

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 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.
- Mise à jour de l'analyse de risques.

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 :

- 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.
- Harmonisation des conditions de travail du personnel non syndiqué avec les dispositions de la convention collective signée en juin 2017.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Membres :

Olga Farman, présidente
Manon Gauthier (en poste
jusqu'au 27 juin 2017)

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.
- Réception du bilan des activités en matière de gouvernance et d'éthique à la Société.
- Discussion concernant le processus d'octroi de contrat des services alimentaires.

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.
- Analyse du portrait des congrès internationaux prévus pour les prochaines années ainsi que du tableau comparatif des résultats annuels de vente.

COMITÉ DES TECHNOLOGIES

Membres :

Claude Rousseau, président
Louis St-Hilaire
Serge Ferland

Mandat :

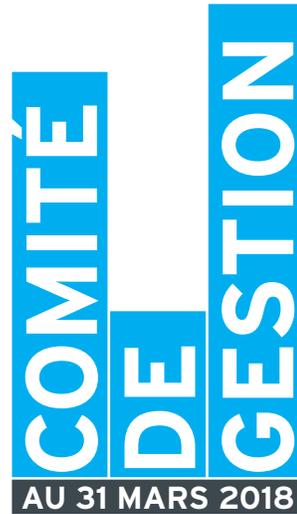
Le comité des technologies étudie la position du Centre par rapport à la compétition en ce qui a trait aux technologies.

Sujets abordés :

- Réception du bilan annuel des activités reliées aux technologies ainsi que des projets pour la prochaine année soit le processus d'octroi du contrat de câblage structuré et la mise à niveau du système téléphonique.



/ Pierre-Michel Bouchard /
Président-directeur général



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



/ Caroline Langelier /
Directrice, Ventes



/ Ann Cantin /
Directrice, Communications
et mise en marché



/ 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	188 845 \$	4 015 \$
Sylvie Godbout Directrice, Administration Secrétaire générale et responsable des affaires juridiques	137 428 \$	7 004 \$
Ann Cantin Directrice, Communications et mise en marché	113 589 \$	4 728 \$
Caroline Langelier Directrice, Ventes	113 589 \$	4 942 \$
Marc Poirier Directeur, Gestion immobilière et soutien aux événements	113 589 \$	3 086 \$
Bérubé, Caroline Directrice, Expérience client	86 014 \$	3 101 \$

¹ Ces avantages sont en partie imposables. Aucun boni n'a été versé au cours de l'exercice 2017-2018. 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.

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES

En vertu de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, la Société a adopté sa procédure favorisant la divulgation.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En vertu du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, la Société diffuse sur son site internet l'ensemble des documents mentionnés à la section III de ce règlement.

Toutes les demandes d'accès à l'information reçues par la Société ont été traitées dans un délai inférieur à 20 jours. Cinq demandes concernent des documents administratifs et elles ont été acceptées entièrement. Une demande concerne des renseignements personnels et a été diffusée en vertu des articles 14, 53, 54, 59 de la loi.

ÉTHIQUE

Au cours de l'année 2017-2018, 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.

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 2017-2018, les dépenses de la Société en ressources informationnelles sont inférieures aux débours planifiés. Ces débours sont en lien avec ses activités afin de poursuivre et de réaliser ses objectifs en ressources informationnelles.

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au 31 mars 2018

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI	DÉBOURS EN RI RÉELS POUR L'EXERCICE	ÉCART
Projets de développement	-	-	-
Activités (continuité et encadrement)	864 868 \$	678 618 \$	186 250 \$
Total	864 868 \$	678 618 \$	186 250 \$

L'écart s'explique par une dépense moindre que prévue pour la rémunération du personnel, car les heures rémunérées ont été inférieures aux projections. Certaines dépenses d'entretien d'équipements informatiques programmées n'ont pas été réalisées ou l'ont été à un coût inférieur au budget.

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	Janvier 2018	Ajustement des tarifs selon la concurrence
Redevances	Valeur marchande		Entente contractuelle
Services auxiliaires	Valeur marchande	Janvier 2017	Ajustement des tarifs selon la concurrence

CATÉGORIES DE REVENUS	REVENUS \$	FRAIS \$	NIVEAU DE FINANCEMENT	% ATTEINT
Location d'espaces	2 632 402	3 151 394	(518 992)	84%
Redevances	2 867 357	3 432 672	(565 315)	84%
Services auxiliaires	3 121 869	7 201 268	(4 079 399)	43%
Total	8 621 628	13 785 334	(5 163 706)	63%

CONTRATS DE SERVICES

Contrats de services dont le montant est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018.

	Nombre	Valeur
Contrat de services avec une personne physique	0	
Contrat de services avec un contractant autre qu'une personne physique	6	9 044 189 \$
Total des contrats de services		9 044 189 \$

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



PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018

↓ ENJEU ↓

Performance commerciale.

↓ ORIENTATIONS ↓

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

↓ AXES ↓

- 1 / Leadership en tourisme d'affaires.
- 2 / Diversification de l'offre.
- 3 / Technologies.
- 4 / Processus opérationnels et ressources humaines.

↓ RÉSULTATS ↓

L'ensemble des cibles fixées a été atteint au 31 mars 2018.

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

La performance commerciale est l'enjeu majeur présenté au plan stratégique 2015-2018. 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 guident les actions de la Société.

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	<ul style="list-style-type: none"> - 250 428 nuitées affaires générées dans la région du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015. - 406 448 du 1^{er} janvier au 31 décembre 2016, selon dernière étude*. - Aucun recensement n'a été réalisé en 2017.
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 : 18 TOTAL : 47
			Développer des partenariats d'affaires visant à augmenter le nombre d'événements	3 partenariats

* Nuitées recensées auprès des hôtels et du Centre des congrès dans le cadre d'une étude de retombées économiques pour Québec Destination affaires.

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 %	30 %
A2-2	Développer de nouvelles offres	Mise en marché de nouvelles offres	4 nouvelles offres	2015-2016 : 2 2016-2017 : 2 2017-2018 : 1 TOTAL : 5
A2-3	Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle	Taux moyen de satisfaction globale	90 %	2015-2016 : 92 % 2016-2017 : 93 % 2017-2018 : 97,4 % Moyenne : 94 %

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 %	90 %

Axe 4 - Processus opérationnels et ressources humaines

→ Réf.	→ Objectifs	→ Indicateurs	→ Cibles	→ Résultats
A4-1	Améliorer l'efficacité et l'efficience 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)	Moyenne sur 3 ans : 52 \$
		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)	Moyenne sur 3 ans : 81 \$

RESSOURCES HUMAINES

CONVENTION COLLECTIVE

Le 2 juin 2017, la Société et les représentants syndicaux d'Unifor ont signé une nouvelle convention collective de cinq ans, soit jusqu'au 31 mars 2022.

Au 31 mars 2018, le personnel de la Société comptait 70 membres incluant 13 occasionnels dont 5 sont tributaires de l'entente entre la Ville de Québec et la Société pour le développement du tourisme d'affaires (Québec Destination affaires). Deux employées ont pris leur retraite au cours de l'année financière.

FORMATION DU PERSONNEL

La Société a autorisé 22 sessions de formation admissible à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en 2017. Le montant dépensé en frais de formation pour l'année 2017 représente 0,65 % de la masse salariale comparativement à 0,26 % pour l'année précédente.

Parmi les formations autorisées, la Société a visé principalement le développement des compétences du personnel constituant la relève ainsi que dans divers domaines, notamment des formations sur les communications internes, les technologies de l'information, la préparation à la retraite et des formations de secourisme en milieu de travail.

Sommaire de la formation du personnel

	2017	2016
Dépense admissible au FDRCMO ¹ :	28 676 \$	11 374 \$
Pourcentage de la masse salariale dépensé pour frais de formation :	0,65 % ²	0,26 % ²
Nombre de formations autorisées :	22	25
Nombre de stagiaires :	0	0

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

2 Pour l'année 2017, 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 du personnel ayant cumulé 5, 10, 15 et 20 années de service. En janvier 2018, la Société a organisé une activité visant à manifester sa reconnaissance envers 9 membres de son personnel :

5 années de service : 2 employés
10 années de service : 4 employés
15 années de service : Aucun
20 années de service : 3 employés

BIEN-ÊTRE DU PERSONNEL ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La Société continue à 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.

CAMPAGNE ENTRAIDE

Dans le cadre de la campagne Entraide 2016 du gouvernement du Québec, la Société a recueilli 5 510 \$ en dons auprès du personnel, soit une moyenne de 82 \$ par donneur, ce qui témoigne d'une grande générosité de la part du personnel.

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 correspondant à celle de l'année précédente. En considérant que 10 990 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 2017 au 31 mars 2018

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL HEURES RÉMUNÉRÉES	NOMBRE D'EMPLOYÉS
Personnel d'encadrement	12 740	0	12 740	7
Personnel professionnel	43 162	607	43 769	24
Personnel de bureau	64 468	632	65 100	39
Étudiants et stagiaires	0	0	0	0
Total	120 370	1 239	121 609	70

Le Centre des congrès de Québec a connu une performance remarquable en 2017-2018 avec l'accueil de 171 événements, incluant 56 congrès, dont 17 internationaux et 39 nationaux. Ces activités ont généré des retombées économiques de 101 M\$ pour la capitale et la province. Les revenus d'événements s'élèvent à 8,6 M\$, dépassant ainsi de 1 M\$ le budget établi.

PERFORMANCE GLOBALE

171 ÉVÉNEMENTS
8,6 M\$ REVENUS
101 M\$ RETOMBÉES

56 CONGRÈS
4,4 M\$ REVENUS
63,9 M\$ RETOMBÉES

17 CONGRÈS INTERNATIONAUX
18,9 M\$ RETOMBÉES

1 194 EMPLOIS MAINTENUS ET CRÉÉS

184 766 NUITÉES GÉNÉRÉES*

205 000 VISITEURS

* Par les événements du Centre des congrès uniquement.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

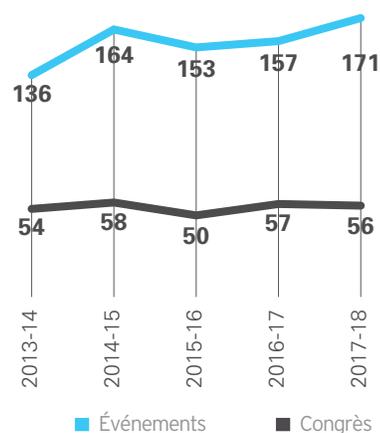
Résultats en nombre d'événements et revenus par marché en 2017-2018

	NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS				REVENUS D'ÉVÉNEMENTS			
	RÉSULTATS	OBJECTIFS	ÉCARTS	% RÉALISÉ	RÉSULTATS	OBJECTIFS	ÉCARTS	% RÉALISÉ
Congrès								
International	17	19	(2)	89%	1 184 161	1 658 221	(474 060)	71%
National	39	44	(5)	89%	3 234 865	3 079 300	155 565	105%
	56	63	(7)	89%	4 419 026	4 737 521	(318 495)	93%
Salons	17	18	(1)	94%	1 313 569	1 242 838	70 731	106%
Réunions	69	55	14	125%	1 057 335	870 451	186 884	121%
Spectacles/banquets	29	29	0	100%	1 569 755	684 190	885 565	229%
Autres	-	-	-	-	261 943	65 000	196 943	403%
	171	165	6	104%	8 621 628	7 600 000	1 021 628	113%

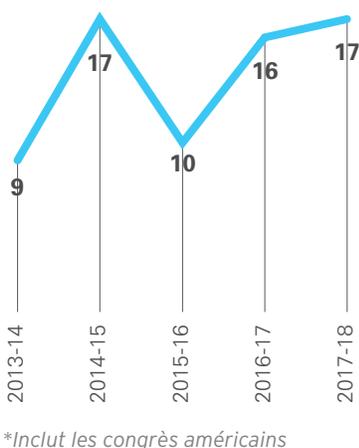
Sommaire comparatif par type de revenus comparé au budget 2017-2018

	RÉEL		BUDGET		ÉCART	
	\$	%	\$	%	\$	%
Location de salles	2 632 402	31%	2 584 400	34%	48 002	2%
Redevances alimentaires	2 270 780	26%	2 364 120	31%	(93 340)	-4%
Redevances audiovisuelles	431 035	5%	461 095	6%	(30 060)	-7%
Redevances autres	165 542	2%	65 000	1%	100 542	155%
Services auxiliaires	3 121 869	36%	2 125 385	28%	996 484	47%
	8 621 628	100%	7 600 000	100%	1 021 628	13%

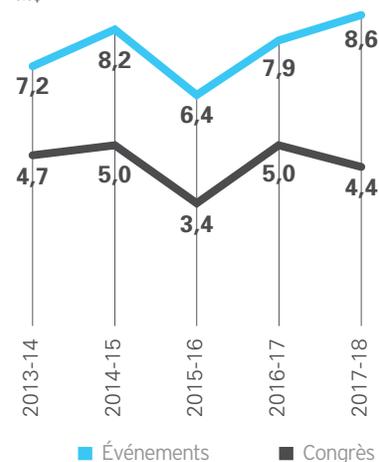
Évolution du nombre d'événements et de congrès depuis 2013-2014



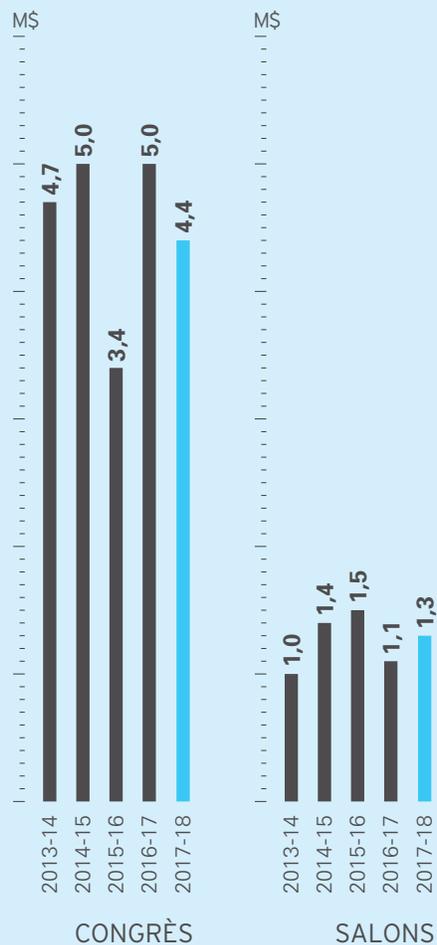
Évolution du nombre de congrès internationaux* depuis 2013-2014



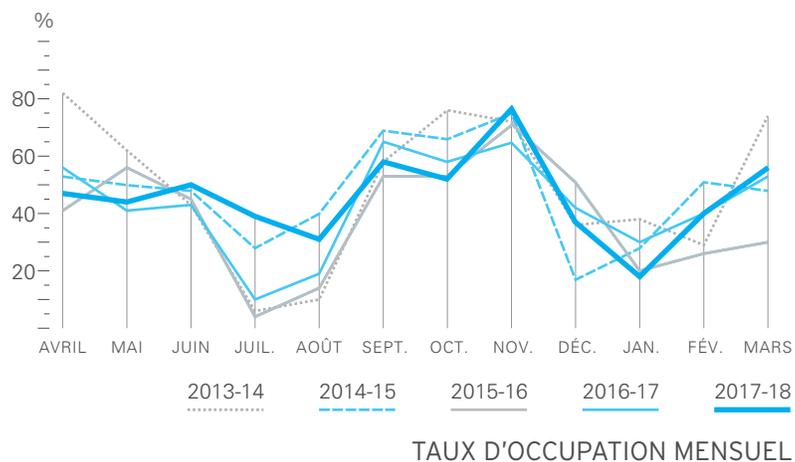
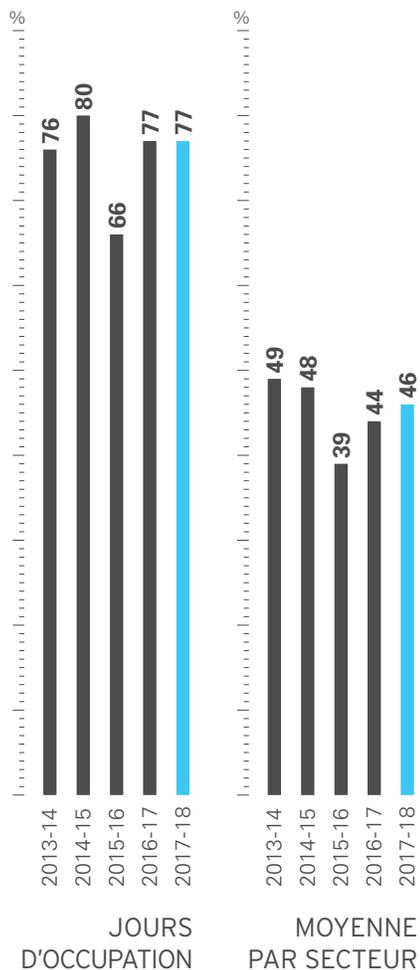
Évolution des revenus d'événements et de congrès depuis 2013-2014
MS



Évolution des revenus d'événements par catégorie depuis 2013-2014



Taux d'occupation de l'année 2017-2018



Les retombées économiques générées par les événements tenus au Centre en 2017-2018 s'élèvent à 101 M\$, une hausse de 10 % par rapport à l'année précédente.

L'impact économique relié aux événements tenus au Centre des 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).

Les résultats de l'année 2017-2018 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).

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

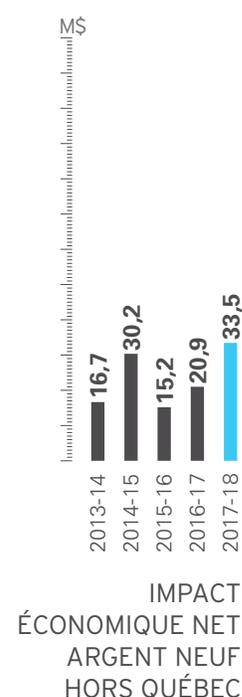
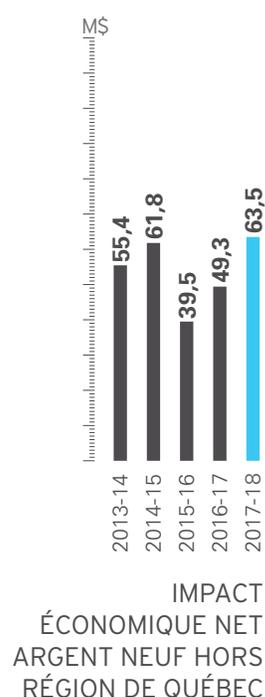
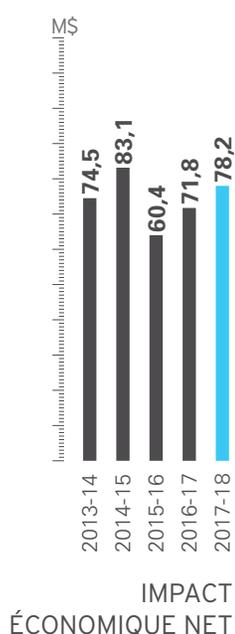
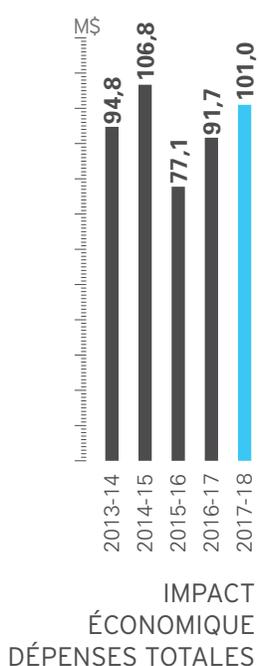


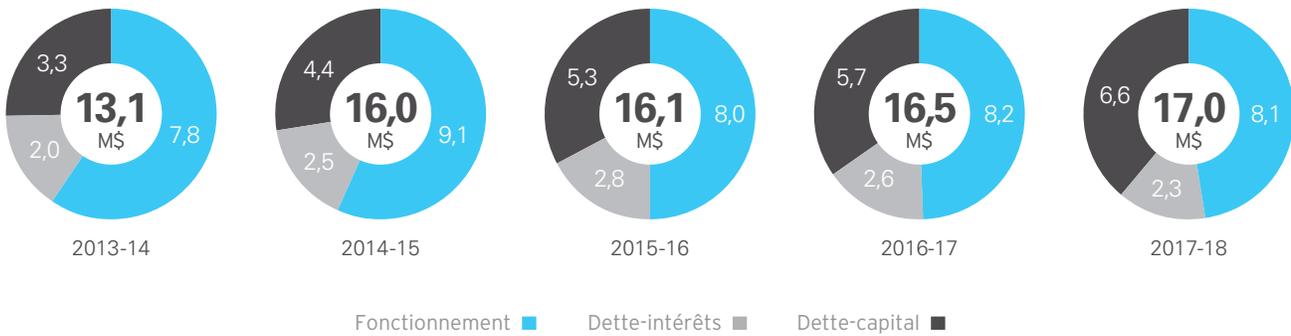
IMPACT ÉCONOMIQUE DES ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE

	2017
	\$
Canadian Pharmacists Conference 2017	11,6
International Conference on Operations Research (IFORS) 2017	5,4
Québec Mines 2017	4,3
Congrès 2017 de la Fédération québécoise des municipalités	3,9
Conférence internationale sur la formation des résidents 2017	3,8
La Conférence internationale Arctic Change 2017	3,6

TABLEAU RÉCAPITULATIF

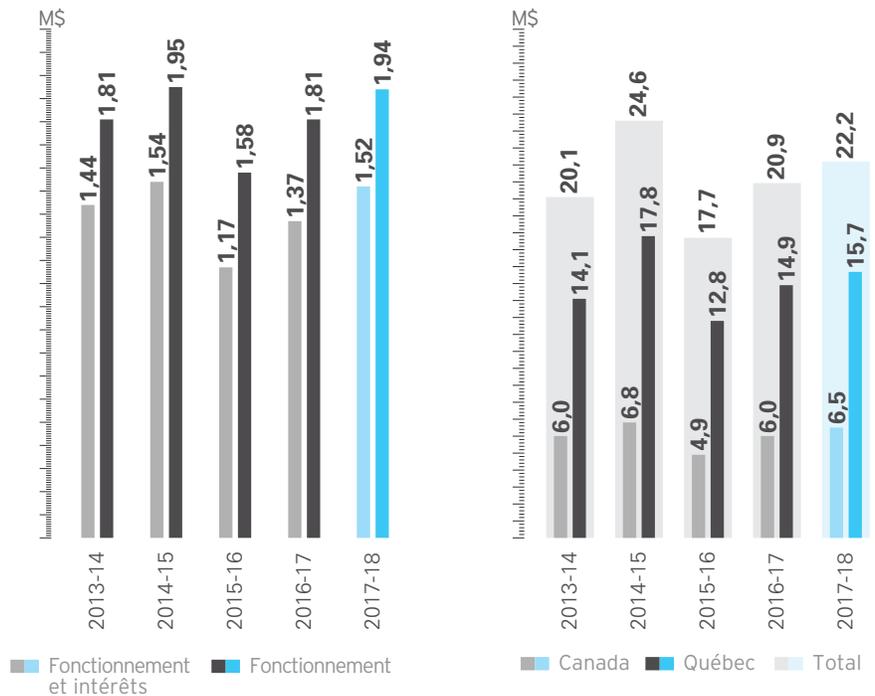
	2017-2018	1 ^{ER} AVRIL 1997 AU 31 MARS 2018
Impact économique total	101,0 M\$	1 940,6 M\$
Impact économique net	78,2 M\$	1 523,1 M\$
Argent neuf - hors Québec	33,5 M\$	515,1 M\$
Argent neuf - hors Québec et hors région de Québec	63,5 M\$	1 132,1 M\$
Revenus fiscaux et parafiscaux	22,2 M\$	427,8 M\$
Québec	15,7 M\$	289,4 M\$
Canada	6,5 M\$	139,3 M\$
Hébergement et restauration	25,0 M\$	482,8 M\$
Nuitées	184 766	3 579 681
Emplois créés et maintenus	1 194	





SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

En 2017-2018, 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 10,4 M\$. Pour leur part, les revenus fiscaux et parafiscaux des gouvernements atteignent 22,2 M\$, soit 15,7 M\$ pour le gouvernement du Québec (+5,4%) et 6,5 M\$ pour le gouvernement fédéral (+8,3%).

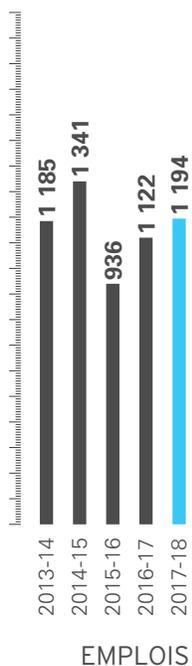


RENDMENT ÉCONOMIQUE
RETOUR POUR CHAQUE
DOLLAR DE SUBVENTION REÇU

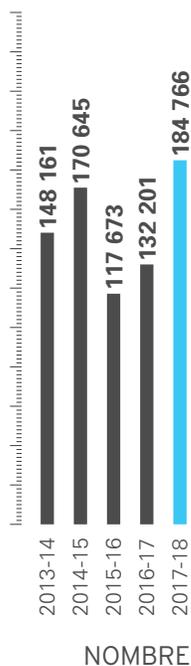
REVENUS FISCAUX
ET PARAFISCAUX

Les 1 194 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.

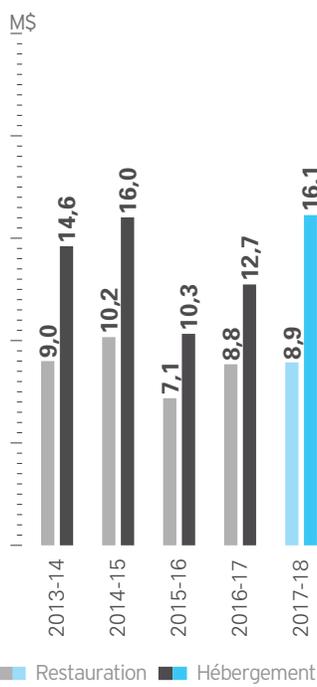
L'impact de la présence du Centre des congrès de Québec ne se limite pas seulement aux secteurs d'activité traités dans la présente analyse. Elle se reflète également dans presque tous les secteurs de l'activité économique québécoise.



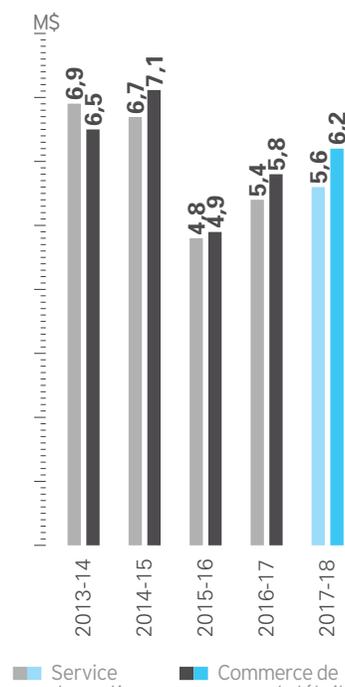
EMPLOIS



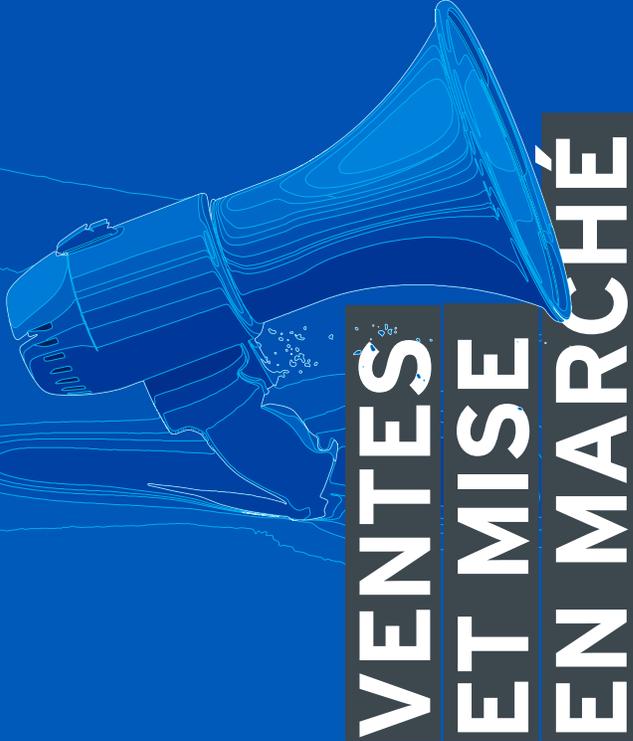
NOMBRE DE NUITÉES GÉNÉRÉES



IMPACT SUR LES PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE



IMPACT ÉCONOMIQUE TOTAL, AUTRES SECTEURS D'ACTIVITÉ



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, organisation de tournées et de visites, sollicitation de clientèles ou dépôts de candidature, se sont concrétisés par 168 ventes s'échelonnant au-delà de 2023.

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 2017-2018, des membres de l'équipe de la Société se sont déplacés à l'extérieur du Canada, notamment aux occasions suivantes :

- Routes Americas 2018, Équateur : Promotion en vue du congrès qui aura lieu à Québec en 2019.
- Dépôts de candidature : Quatre déplacements de délégués sur le marché international pour des dépôts de candidature, accompagnés de quatre ambassadeurs de congrès. Sur les quatre candidatures déposées, deux ont été gagnées.
- Congrès annuel de l'Association internationale des palais de congrès (AIPC), Australie. Échange sur les meilleures pratiques de l'industrie avec les centres de congrès internationaux.
- Gala des Meeting Industry Marketing Awards (MIMA) de *Meetings & Incentive Travel Magazine*, Angleterre. Obtention de deux distinctions internationales dans les catégories « Meilleure brochure » pour le Centre des congrès et « Meilleure campagne marketing numérique » pour Québec Destination affaires.



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 de commercialisation 2018-2021 et le Plan marketing 2018-2021 de Québec Destination affaires.

CERCLE DES AMBASSADEURS

Sous la responsabilité de Québec Destination affaires, le Cercle des ambassadeurs de Québec soutient et accompagne des experts et leaders locaux dans leurs démarches pour organiser un congrès américain ou international à Québec.

Apport des ambassadeurs

En 2017-2018, les professeurs-chercheurs de l'Université Laval ont joué un rôle clé dans la tenue de 9 congrès internationaux au Centre des congrès. Ces événements ont attiré près de 20 000 participants et généré plus de 15 M\$ de retombées économiques pour Québec.

Soirée de reconnaissance

À l'occasion d'une soirée de reconnaissance, 16 ambassadeurs ont été honorés en 2017-2018 pour leur contribution au rayonnement international de la région de Québec. Les prix « ambassadeur de l'année » et « événement de l'année » ont notamment été remis.



Faits marquants de l'année :

- Promotion de la destination sur le marché américain (Boston).
- Tournée promotionnelle (Ottawa et Toronto).
- Mise sur pied d'un compte Instagram et Facebook.
- Promotion de la destination par les délégués commerciaux sur les marchés hors Québec.
- Élaboration d'une méthode d'étalonnage et de segmentation des marchés.
- Présentation de dîners-conférences pour les membres sur des sujets d'intérêt.
- À travers l'extranet destiné aux hôteliers membres de QDa, 280 occasions d'affaires ont été transmises au cours de l'année 2017.
- Récipiendaire du prix MIMA 2017, catégorie « Meilleure campagne numérique ».

PRIX AMBASSADEUR DE L'ANNÉE

Dr Louis-Philippe Boulet, pneumologue à l'Institut de cardiologie et de pneumologie de Québec et professeur titulaire à la Faculté de médecine de l'Université Laval, a reçu le titre d'ambassadeur de l'année 2017. Il a organisé plusieurs congrès, conférences et symposiums à travers le monde, dont à Québec en 2017, la 2^e Biennale de l'Espace francophone de pneumologie (800 participants), la World Asthma Conference tenue en 2012 (1 000 participants) et le Congrès Québec-France en santé respiratoire en 2008 (600 participants).



PRIX ÉVÉNEMENT DE L'ANNÉE

M. Angel Ruiz et M^{me} Irène Abi-Zeid du Département Opérations systèmes de décision de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval et M. Bernard Gendron de l'Université de Montréal se sont vu décerner le prix Événement de l'année 2017 pour la 21st Conference of the International Federation of Operational Research Societies. Cet événement a attiré 1 500 participants au Centre des congrès de Québec en juillet 2017 et a généré des retombées économiques de l'ordre de 5,4 M\$ dans la région.



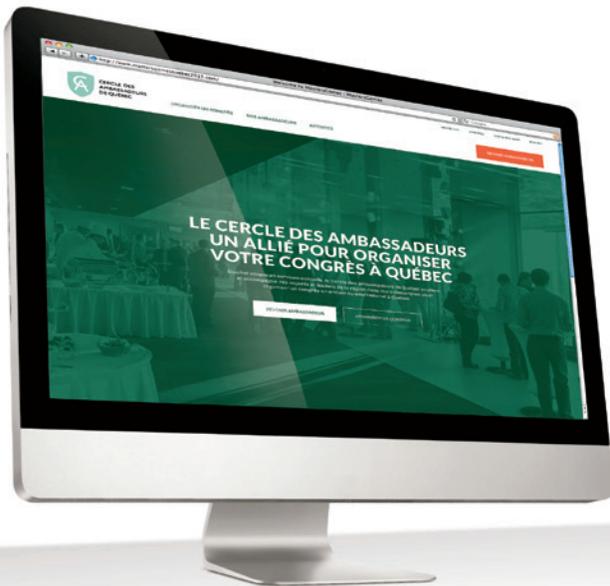


CERCLE DES AMBASSADEURS DE QUÉBEC

Nouvelle image et nouveau site web pour le Cercle

Le Cercle des ambassadeurs a revu son identification visuelle en 2017-2018. Le nouveau logo s'inspire, par sa couleur vert de gris et son style d'armoiries, des toits des bâtiments du Vieux-Québec et de ses lieux historiques riches en patrimoine culturel. À mi-chemin entre tradition et modernité, il présente un look prestigieux à l'image d'un réseau de gens sélects, influents et distinctifs qui forment le Cercle.

Un nouveau site web a également été développé par la firme O²Web afin de mettre en valeur le Cercle, ses membres, ses outils, ses services et ses ambassadeurs inspirants. Une version anglaise et une infolettre ont aussi été développées.



Programme d'appui de la relève scientifique

Un nouveau programme d'appui pour encourager la relève scientifique a été mis sur pied en collaboration avec le Centre des congrès de Québec, l'Université Laval et le Council of Engineering and Scientific Society Executives (CESSE). Ce programme permettra aux associations membres de CESSE et aux professeurs de l'Université membres de celles-ci d'inviter des étudiants aux conférences internationales et américaines tenues à Québec, encourageant ainsi le choix d'une carrière en science, technologie, ingénierie et mathématiques et stimulant le leadership.

Nouveau partenaire

L'Aéroport international Jean-Lesage de Québec s'est joint à titre de partenaire d'affaires du Cercle des ambassadeurs. L'adhésion de cet important acteur régional aura un impact positif sur le développement du Cercle et la venue de congrès internationaux à Québec.

ENTENTE AVEC L'UNIVERSITÉ LAVAL

L'entente de partenariat unissant le Centre des congrès et l'Université Laval favorise la venue et la tenue d'événements internationaux. En 2017-2018, des bourses totalisant 56 178,12 \$ ont été versées par le Centre des congrès à des fonds de recherche universitaire, en redevances pour les congrès internationaux organisés par des professeurs-chercheurs de l'Université Laval.



Georges Beaudoin
Département de géologie
et génie géologique
Congrès : SGA 2017



Michèle Auger
Département de chimie
Congrès : ISMAR 2017



Peter Vanrolleghem
Département de génie
civil et génie des eaux
Congrès : ICA 2017

ENTENTE OU RENOUVELLEMENT D'ENTENTE

- À la suite d'un appel d'offres public, les services de manutention et montage de salles sont à nouveau assurés par Service d'entretien Clean International inc.
- Freeman audiovisuel Canada s'est vu confier les services de location d'équipements et de services informatiques ainsi que les services exclusifs de vente, livraison et soutien des services Internet. Freeman fournissait déjà les services audiovisuels et d'interprétation simultanée à la clientèle du Centre des congrès.
- Le Centre a élargi son offre gratuite sans fil afin de répondre encore plus aux besoins de connectivité de sa clientèle en offrant une vitesse individuelle jusqu'à 15 Mbp/s et un transfert de données illimité, grâce à son partenaire Vidéotron Service affaires.

ÉVÉNEMENTS PORTEURS POUR LA RÉGION

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.

ACTIONS POUR LA COMMUNAUTÉ

La Société a appuyé l'initiative 3 Gestes pour le Canada en offrant trois actes de service pour la communauté au cours de l'année 2017. L'équipe de la Société a ainsi contribué à l'atteinte de l'objectif de 100 millions de gestes, grands ou petits, qui s'inscrivaient dans les célébrations du 150^e anniversaire du Canada.

GESTE 1

Collecte de fonds pour les victimes d'inondations printanières qui ont affecté le Québec. Un total de 2 680 \$ a été remis au Fonds de secours pour les inondations - Québec de la Croix-Rouge canadienne.

GESTE 2

Récolte de plants de légumes et herbes sur la promenade Desjardins. Ces aliments ont été remis à la maison Le Pignon Bleu, un organisme communautaire multiservice œuvrant auprès des enfants de 0 à 12 ans, des familles et des personnes sans emploi de la ville de Québec.

GESTE 3

Participation à la collecte de jouets pour la 16^e édition de La Parade des jouets de Québec, traditionnel défilé au centre-ville de Québec.

GESTE BONI

Réception offerte en guise de remerciements pour les 200 bénévoles externes ayant travaillé à la collecte du Noël des enfants, une campagne de financement pour les enfants défavorisés de la région de Québec.

COMMUNICATIONS ET RELATIONS MÉDIAS

MAGAZINE QUÉBEC CENTRE

Un deuxième numéro du magazine *Québec Centre* a été réalisé en 2017-2018. Diffusé en version imprimée et numérique auprès des organisateurs d'événements, des clients et des visiteurs du Centre des congrès de Québec, ce magazine est entièrement conçu et réalisé par l'équipe des communications et de la mise en marché de la Société, avec des collaborateurs à la rédaction.

Prix MIMA Or

Le magazine *Québec Centre* s'est distingué à l'international en remportant le prix Or dans la catégorie « Meilleure brochure » lors du gala des Meeting Industry Marketing Awards (MIMA), qui s'est tenu à Londres, en novembre 2017.



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 2017-2018, une quinzaine de placements ont été effectués, notamment dans *Meet and Travel Magazine*, *Ignite*, *The Meetings*, *MPI*, *ICCA*, *Le Soleil*, *La Presse*, *Les Affaires*, *Magazine Contact*.



RELATIONS MÉDIAS

Plus d'une trentaine d'articles, de nouvelles et de communiqués de presse ont été produits et diffusés sur les réseaux sociaux et par les infolettres *What's New* et *Centre en bref*. En 2017-2018, les médias ont été informés ponctuellement des événements se tenant au Centre par un bulletin intitulé *Nos événements de la semaine*. Les activités du Centre et de ses acteurs ont suscité l'attention des médias, générant plus d'une cinquantaine d'articles dans les médias spécialisés congrès et généralistes.

NOUVELLE EXPÉRIENCE SANS FIL GRATUITE

Depuis le 1^{er} juillet 2017, la clientèle du Centre des congrès et leurs participants profitent d'une gratuité étendue en matière d'accès WiFi haute vitesse, grâce à l'entente avec Vidéotron Service affaires. Les délégués, exposants et visiteurs vivent une expérience sans fil maximale, encore plus rapide et sans limite de transfert de données.



MISE À JOUR DU SITE WEB

La mise à jour du site web du Centre des congrès de Québec a été mise en ligne en avril 2017. Il a été réalisé par l'agence de Québec Chalifour. Parmi les nouveautés, on note une section transactionnelle pour la commande de services aux exposants ainsi que des plans de salle interactifs, incluant des aperçus de montage de salle et l'intégration d'une carte de la ville.

Un plan d'implantation de mesure et de conversion pour les actions sur le site web a été mis en place en juin 2017. Google Analytics et Google Tag Manager ont été utilisés afin de mesurer différentes actions sur le site.



SERVICES À LA CLIENTÈLE

DIRECTION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

La Direction de l'expérience client a pour objectif de développer une collaboration plus étroite avec la clientèle en amont de leurs événements, d'être à l'écoute des besoins changeants de la clientèle, toujours avec le souci d'innover et de se renouveler.

Groupes de rétroaction, rapports postévénements, rencontres personnalisées, sondage de satisfaction de la clientèle en ligne... différents moyens sont mis en œuvre pour renforcer les liens avec la clientèle. Cette approche collaborative permet d'obtenir un meilleur enracinement et une plus grande récurrence.

**SATISFACTION
DE LA
CLIENTÈLE** **+97 %**

La Société a quantifié la satisfaction de sa clientèle à l'aide d'un sondage en ligne. Les résultats sont probants avec un score global de satisfaction de 97,4 %.

COORDINATION ET LIVRAISON D'ÉVÉNEMENTS

En 2017-2018, les équipes opérationnelles du Centre ont assuré la réussite et la livraison de 171 événements, dont 56 congrès, 17 salons, 29 spectacles/banquets et 69 réunions.



COLLABORATION A DES ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

La Société a exploité le talent créateur de l'équipe pour la préparation, en collaboration avec la Ville de Québec, de la Finale des Jeux du Québec hiver 2019 et du congrès de la Fédération canadienne des municipalités (FCM) qui auront respectivement lieu en mars et juin 2019.

Quelques données illustrant le travail réalisé par les équipes :

1 088 heures de manutention facturées

1 122 heures de chariot élévateur facturées

21 420 pieds linéaires de rideaux

94 884 pieds carrés de plateaux de scène installés

178 533 chaises placées

Quelques données sur la préparation du Sommet du G7

Désigné Centre international des médias du G7, le Centre des congrès de Québec s'est préparé à la venue de plus de 1 000 journalistes à Québec dans le cadre de la tenue du Sommet du G7, les 7 et 8 juin 2018, à la Malbaie.

48 visites techniques et préparatoires (ventes)

87 visites avec la GRC, les différents corps de police ou les responsables civiles de la sécurité du G7

12 visites de techniciens de Bell pour l'installation d'un réseau de fibre optique indépendant

SERVICES AUX CONGRÈS

Au cours de l'année 2017-2018, une réflexion et une planification visant à générer de nouveaux revenus, alléger le travail d'organisation de la clientèle et faciliter son expérience ont permis la création de nouveaux services congrès. Ces services prendront effet au cours de la prochaine année financière et seront offerts en amont par une ressource aux ventes.

SERVICES D'ACCUEIL

La Société poursuit son partenariat avec le Collège Mérci depuis plus de 15 ans pour assurer la prestation des services d'accueil. C'est avec un total de 17 442 heures que les congressistes et visiteurs ont été accueillis durant l'année 2017-2018. De ce total, 3 708 heures ont été vendues à la clientèle pour des besoins d'inscription ou d'accueil additionnels.

SERVICE DE SÉCURITÉ

La prestation des services de sécurité constitue un important volet de l'expérience client et du bon déroulement des événements, dont certains exigent un haut degré de planification et de suivi, tel le Sommet du G7 prévu en juin 2018.

En plus du maintien de la formation continue, des agents réservistes ont été formés pour les besoins du Centre afin de compléter les demandes ponctuelles. Le Sommet du G7 a notamment exigé une formation particulière des agents ainsi que la préparation d'un plan de sécurité spécifique.

Le nombre d'interventions des agents s'est maintenu. On note cependant une légère diminution des cas de premiers soins et de prévention sécurité.



SERVICES ALIMENTAIRES

La Société compte sur son traiteur exclusif Capital HRS pour offrir des services alimentaires d'exception à sa clientèle. L'année 2017-2018 a été marquée par l'arrivée d'un nouveau chef exécutif à la tête des cuisines. L'équipe a aussi fait preuve de flexibilité et de créativité pour s'adapter aux thématiques et particularités des événements. La préparation du Sommet du G7, prévu en juin 2018, a grandement sollicité les équipes culinaires.



Quelques statistiques :

126 750 repas servis

3 128 kg dons alimentaires

2 818 kg envoyés à Lauberivière

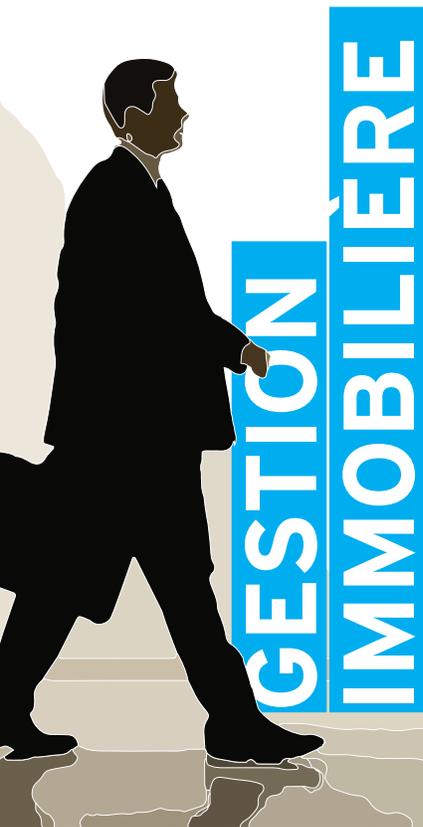
284 kg envoyés à madame Brissette

26 kg autres

Jean-Pierre Cloutier
Chef exécutif

TECHNOLOGIES

Le projet de câblage structuré a fait l'objet d'un appel d'offres public et l'octroi du contrat ainsi que les travaux se feront en 2018-2019. Au cours de l'année 2017-2017, l'équipe technologique a privilégié des actions de maintien des équipements. Par ailleurs, les besoins importants en technologie et en télécommunication en prévision de l'événement du Sommet du G7 ont sollicité de façon significative les membres de l'équipe.



La Société est fière d'offrir à sa clientèle un bâtiment vert et des opérations responsables respectant les plus hauts standards en gestion de l'environnement, une main-d'œuvre qualifiée et des équipements adéquats. Pour ce faire, les équipes relevant de la gestion immobilière s'appliquent à maintenir l'intégrité du bâtiment à un haut niveau de qualité, à voir à son entretien, le tout dans une approche constante de développement durable.



ENTRETIEN GÉNÉRAL

Faits saillants de l'année 2017-2018 :

- Recouvrement des chariots de manutention par une protection amovible en matériel galvanisé.
- Remplacement d'ampoules incandescentes par des ampoules LED, pour une économie d'énergie substantielle et une diminution du coût de main-d'œuvre.
- Installation d'un nouveau compacteur à matières recyclables pour faciliter les opérations de collecte des matières, diminuant ainsi le nombre de ramassage par 4 et les émissions de gaz à effet de serre.
- Remplacement des fleurs annuelles par des plants de légumes et de fines herbes sur la promenade Desjardins du Centre des congrès de Québec.
- Achat de nouveaux ponts et moteurs afin de faciliter et d'accélérer l'installation des rideaux et de réduire l'utilisation des équipements de levage. Ces nouveaux équipements sont également offerts en location pour notre clientèle.
- Agrandissement de la porte de la salle 200B pour permettre l'entrée du matériel et des équipements pour la tenue d'expositions diverses.
- Installation de moniteurs dans les alcôves du Centre des congrès afin de donner de nouveaux outils à la clientèle pour animer les espaces loués, redynamiser ces secteurs, tout en permettant de générer des revenus publicitaires.



Gestion de l'énergie et de l'eau

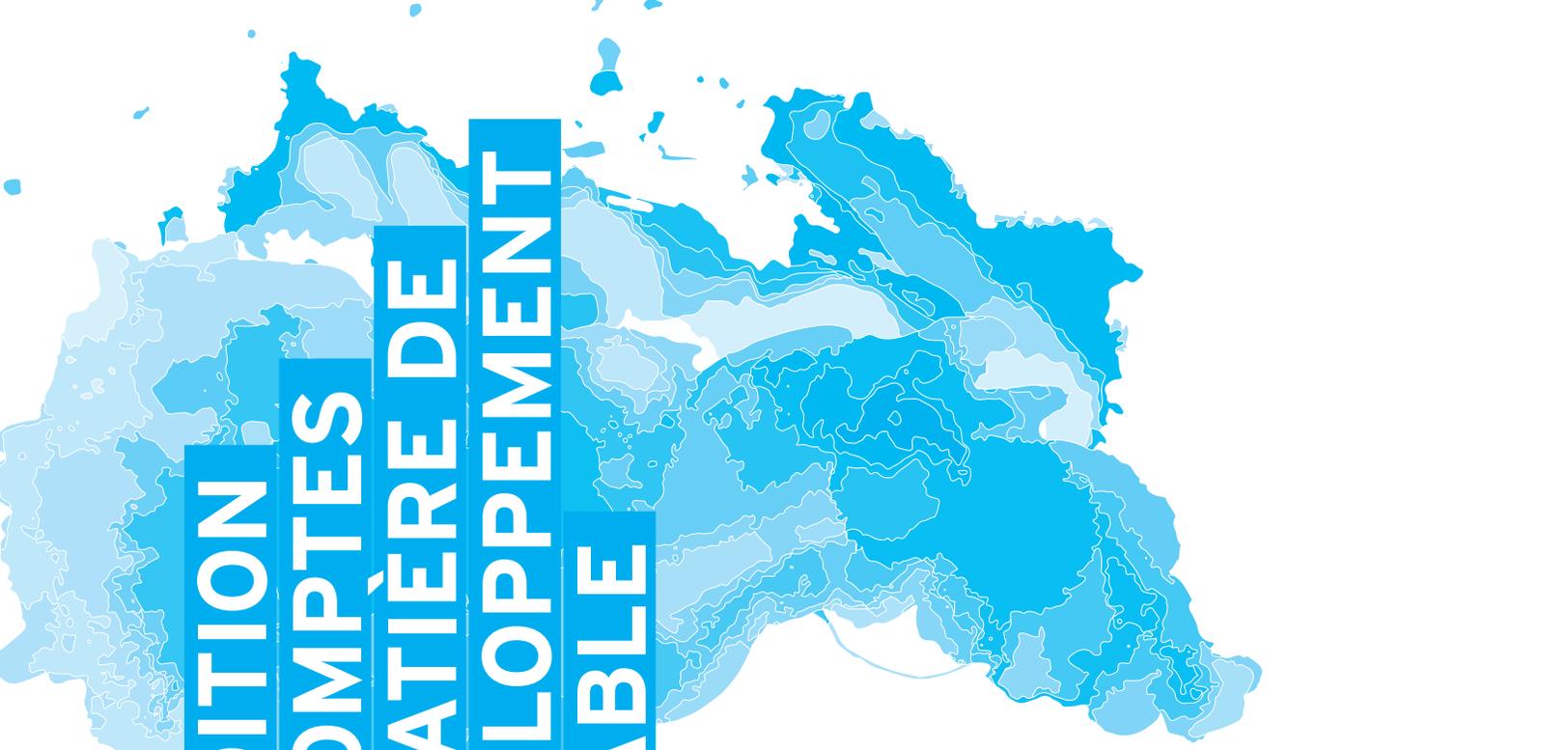
- 21 191 mètres cubes d'eau consommés en 2017, soit une légère baisse comparativement à l'année précédente.
- 5,8 % d'économie sur le budget total d'énergie combinant le gaz naturel et l'électricité.
- 731 tonnes de gaz à effet de serre évitées grâce à l'utilisation d'électricité hors pointe occasionnant ainsi une économie de gaz naturel pour une somme de 36 474 \$.
- Renouvellement de la participation au programme volontaire d'Hydro Québec de délestage de l'appel de puissance électrique a rapporté une somme de 46 200 \$.

De plus, les nouvelles opérations de gestion des tours de refroidissement instaurées par la réglementation de la Régie du bâtiment en 2016 pour le contrôle de la légionnelle confirment leur efficacité et les analyses de l'eau montrent une absence totale de la bactérie.

GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

La Société poursuit ses efforts pour optimiser son système de gestion des matières résiduelles, réviser ses procédures, tout en assurant la formation et la sensibilisation. Les équipes opérationnelles contribuent grandement au succès de ces démarches.





REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2017-2018, la Société du Centre des congrès de Québec poursuit son implication et réitère son engagement à l'égard du développement durable et de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. D'année en année, certaines actions sont reconduites et d'autres nouvellement créées. Les principaux résultats pour l'année financière 2017-2018 sont présentés ci-dessous.

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"> Mise en valeur sur les écrans et murs vidéo du Centre de l'engagement en développement durable. 	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"> Activité de sensibilisation pour le personnel avec Alvéole, relative à la production de miel sur le toit du Centre. Parution d'un article sur l'écoresponsabilité événementielle dans le magazine du Centre et diffusion d'un témoignage vidéo de la Fédération québécoise des municipalités. 			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.	Copie de nos politiques écoresponsables jointe aux appels d'offres.	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.	Choix de producteurs locaux lors de la tenue d'activités sociales.			Objectif annuel atteint
1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique.	Envoi mensuel d'un courriel ciblé aux équipes responsables des pesées des matières résiduelles pour les motiver et démontrer les résultats obtenus.			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"> • Réduction, accès gratuit ou tirage de laissez-passer pour favoriser la participation par le personnel à des activités culturelles variées. • Prestation artistiques par des artistes locaux lors d'événements au Centre. • Promotion de vente de billets par la conciergerie. 			Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : La cible a encore été atteinte cette année. En effet, tous les objectifs gouvernementaux visés pour cette cible ont été atteints en 2017-2018.

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"> Participation au Défi sans auto solo pour une 6^e année consécutive. 	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"> Remise de plants de choux de Bruxelles de provenance locale à 200 collaborateurs et ambassadeurs de la Société. Tenue de deux sessions de yoga le midi et services d'une massothérapeute, le tout aux frais du personnel. Dans le cadre du congrès ACCESSE17, participation à une course/marche au profit de la Cystinosis Research Foundation. 	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 fixée a été atteinte en 2017-2018. En plus des actions dirigées vers notre personnel, nous avons mis en place une activité de promotion des saines habitudes de vie pour l'un de nos clients. Celle-ci nous a permis de mettre en lumière cette maladie méconnue qu'est la cystinose et de collecter des fonds pour la recherche.

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.		État d'avancement du projet (%)	30%

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : La mise en place du système informatisé pour la comptabilité des achats écoresponsables n'est pas encore complétée. Néanmoins, nous attachons toujours beaucoup d'importance au regroupement des achats en une seule livraison.

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.	Reconditionnement des chariots de manutention.	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.	Mise en valeur de produits d'artisans locaux à la conciergerie.	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"> • Redistribution de près de 7000 kg de nourriture entre plusieurs organismes. • Participation à la campagne 3 Gestes pour le Canada. 			Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : Cette année encore, nous avons poursuivi notre implication auprès de différents organismes afin de redistribuer les surplus de nourriture. De plus, une collecte de matériel scolaire et la participation active du personnel à l'action 3 Gestes pour le Canada permettent d'inscrire dans la durée ces actions écoresponsables.

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"> • Installation d'un compacteur à matières recyclables pour faciliter les opérations • Reconditionnement des sapins de Noël artificiels. 	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 une préoccupation majeure du Centre des congrès. L'amélioration continue sans cesse et une deuxième vie aux objets sont toujours privilégiées au remplacement de ceux-ci. Grande nouveauté cette année : acquisition d'un compacteur à matières recyclables. Grâce à cela, le nombre de ramassage des déchets a été réduit par 4, avec une conséquence directe sur les rejets des gaz à effet de serre.

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
1.1-7 La réalisation de produits et d'activités de communication et l'organisation d'événements écoresponsables.	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion d'artistes locaux lors d'événements tenus au Centre. • Promotion et vente de billets pour différents événements culturels à Québec. • Promotion d'événements culturels à Québec sur les écrans sur 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 : L'accent est toujours mis sur la promotion de la culture locale auprès de nos clients. Le Centre des congrès continue de saisir chaque opportunité afin de promouvoir les artistes locaux.

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.	Disponibilité de passes d'autobus communes pour les déplacements professionnels locaux des délégués commerciaux.	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
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).	Aucun résultat pour 2017-2018.			Objectif annuel non atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : L'objectif a été en partie atteint. Bien qu'il n'y ait pas de liens évidents entre les opérations de la Société du Centre des congrès et le point 7.1, la Société demeure sensibilisée par cette problématique et espère que d'autres opportunités se présenteront l'année prochaine.

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.	<ul style="list-style-type: none"> Participation à la pollinisation urbaine avec deux ruches d'abeilles sur le toit du Centre. Plantation de légumes et de fines herbes. 	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 : Cette année, nous avons intégré des plantations de légumes et de fines herbes sur la promenade Desjardins, en face du Centre des congrès de Québec.

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.	Remplacement d'ampoules incandescentes par des ampoules LED dans les petites salles.	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 Société a débuté une réflexion pour procéder au remplacement des différents types de lampes. Ce projet s'étalera sur plusieurs années et un exercice plus large sera réalisé en 2018-2019.

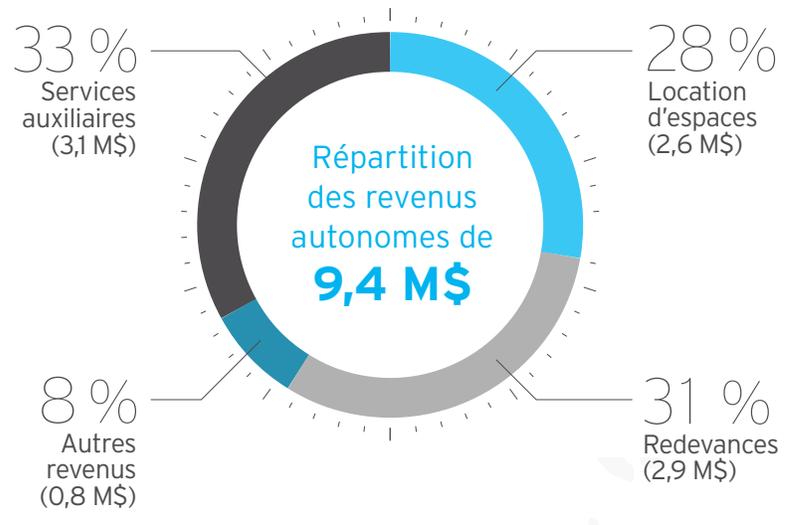
THÉMATIQUE 5 : ICI ET AILLEURS

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	Partage d'expertise avec le Couvent des Jacobins de Rennes (France) en prévision de l'ouverture en janvier 2018.	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"> • Mise en valeur de la région, de la culture et des artistes locaux dans le magazine <i>Québec Centre</i>. • Promotion de l'aspect historique, culturel et culinaire de la ville de Québec lors d'événements promotionnels extérieurs. • Organisation d'un événement promotionnel 100 % Québec à Boston avec l'aide et le soutien du bureau de Québec à Boston. • Distribution de produits à l'érable lors d'événements et création d'une bouchée au fromage avec des perles d'érable. • ACCESS 2017 : création en interne de kiosques alimentaires afin de mettre en valeur les différents quartiers de Québec. 			Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : La Société a saisi plusieurs opportunités en cours d'année pour collaborer et partager son expertise à l'international notamment à Rennes. De plus, le magazine du Centre mettant en avant les activités culturelles de Québec est tiré à 6000 exemplaires et est largement diffusé autant localement qu'internationalement.

FAITS SAILLANTS ET ÉTATS FINANCIERS



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 21 juin 2018

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 2018, 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.

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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 2018 et 2017, 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	
	2018	2017
État de la situation financière		
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	60 401 362	62 560 433
Subventions reportées du gouvernement du Québec	60 401 362	62 560 433
Dette nette 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 2018, 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 2018 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.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Jean-Pierre Fiset, CPA auditeur, CA

Vérificateur général adjoint

Québec, le 21 juin 2018

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

de l'exercice clos le 31 mars 2018

	2018 BUDGET	2018 RÉEL	2017 RÉEL
	\$	\$	\$
REVENUS			
Subvention de fonctionnement			
du gouvernement du Québec (note 4)	8 623 582	8 079 655	8 233 815
Subvention du gouvernement du Québec			
relative aux immobilisations corporelles (note 10)	4 164 541	3 758 431	3 735 326
Subvention relative aux intérêts sur les emprunts			
et aux frais de financement reportés (note 10)	2 220 270	2 226 789	2 538 200
Location d'espaces - événements	2 584 400	2 632 402	2 937 139
Redevances	2 890 215	2 867 357	2 659 209
Services auxiliaires	2 125 385	3 121 869	2 298 270
Revenus d'intérêts	24 500	50 815	49 291
Gain de change réalisé dans l'année	-	-	5 780
Revenus - entente Québec Destination affaires (QDa) (note 7)	2 064 000	2 239 789	2 045 331
Autres	621 285	697 495	676 681
	25 318 178	25 674 602	25 179 042
CHARGES			
Frais d'événements	2 660 000	3 463 905	2 580 169
Frais d'opération et d'administration (note 5)	11 506 673	10 290 284	10 521 150
Frais d'opération et d'administration - entente Québec			
Destination affaires (QDa) (notes 5 et 7)	2 064 000	2 239 789	2 045 331
Taxes	4 839 994	4 683 924	4 681 278
Frais financiers (note 6)	2 249 670	2 257 934	2 570 984
Amortissement des immobilisations corporelles	5 092 032	4 685 924	4 671 335
Entretien majeur	163 000	154 918	368 474
	28 575 369	27 776 678	27 438 721
Déficit annuel lié aux activités	(3 257 191)	(2 102 076)	(2 259 679)
Excédent cumulé lié aux activités au début de l'exercice	23 905 360	23 905 360	26 165 039
Excédent cumulé lié aux activités à la fin de l'exercice (note 13)	20 648 169	21 803 284	23 905 360

ÉTAT DES GAINS ET PERTES DE RÉÉVALUATION

de l'exercice clos le 31 mars 2018

	2018	2017
	\$	\$
Gains de réévaluation cumulés au début de l'exercice	-	5 031
Gains non réalisés attribuables au cours du change survenus pendant l'exercice	-	749
Gains réalisés reclassés dans l'état des résultats	-	(5 780)
Incidence des gains et pertes de réévaluation de l'exercice	-	(5 031)
Gains de réévaluation cumulés à la fin de l'exercice	-	-

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

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

au 31 mars 2018

	2018	2017
	\$	\$
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	2 970 107	7 742 534
Créances	1 212 946	1 270 653
	4 183 053	9 013 187
PASSIFS		
Charges à payer et frais courus (note 9)	3 120 096	3 531 992
Dépôts de clients	866 960	869 455
Revenus reportés	426 811	217 903
Subventions reportées du gouvernement du Québec (note 10)	16 916 629	18 208 954
Dettes (note 11)	59 136 075	64 815 119
	80 466 571	87 643 423
DETTE NETTE	(76 283 518)	(78 630 236)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Charges payées d'avance	1 284 448	1 392 727
Immobilisations corporelles (note 12)	96 802 354	101 142 869
	98 086 802	102 535 596
EXCÉDENT CUMULÉ	21 803 284	23 905 360
L'excédent cumulé est constitué des éléments suivants :		
Excédent cumulé lié aux activités (note 13)	21 803 284	23 905 360
Gains de réévaluation cumulés	-	-
	21 803 284	23 905 360

Obligations contractuelles (note 17)

Droits contractuels (note 18)

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

Pour le conseil d'administration,



Pierre-Michel Bouchard, administrateur
Président-directeur général



Gilles Hamel, CPA, CA
Président du comité de vérification

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

de l'exercice clos le 31 mars 2018

	2018 BUDGET	2018 RÉEL	2017 RÉEL
	\$	\$	\$
Déficit annuel lié aux activités	(3 257 191)	(2 102 076)	(2 259 679)
Variation due aux immobilisations corporelles			
Acquisitions (note 12)	(1 697 000)	(345 409)	(533 760)
Amortissement (note 12)	5 092 032	4 685 924	4 671 335
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles (note 12)	-	-	1 680
	3 395 032	4 340 515	4 139 255
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition	-	(1 284 448)	(1 392 727)
Utilisation	-	1 392 727	956 134
	-	108 279	(436 593)
	137 841	2 346 718	1 442 983
Incidence des gains et pertes de réévaluation de l'exercice	-	-	(5 031)
Diminution de la dette nette	137 841	2 346 718	1 437 952
Dette nette au début de l'exercice	(78 630 236)	(78 630 236)	(80 068 188)
Dette nette à la fin de l'exercice	(78 492 395)	(76 283 518)	(78 630 236)

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

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

de l'exercice clos le 31 mars 2018

	2018	2017
	\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Rentrée de fonds-clients	11 823 402	10 158 511
Rentrée de fonds-subsidies du gouvernement du Québec	12 772 550	20 669 550
Sortie de fonds-fournisseurs et membres du personnel	(21 029 983)	(20 586 491)
Intérêts reçus	50 445	49 269
Intérêts versés	(2 295 698)	(2 670 435)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	1 320 716	7 620 404
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS CORPORELLES		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(376 974)	(363 645)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations corporelles	(376 974)	(363 645)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Nouvelle dette	625 000	-
Remboursement de la dette	(6 341 169)	(5 568 308)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(5 716 169)	(5 568 308)
Effet des variations de change sur la trésorerie et les équivalents de trésorerie	-	(5 031)
(Diminution) Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(4 772 427)	1 683 420
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	7 742 534	6 059 114
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice ⁽¹⁾	2 970 107	7 742 534
⁽¹⁾ La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent :		
Encaisse	2 970 107	7 742 534

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.

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 classées 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 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.

Opérations interentités

Les opérations interentités sont des opérations conclues entre entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumis à son contrôle conjoint. Les actifs reçus sans contrepartie d'une entité incluse au périmètre comptable du gouvernement du Québec sont constatés à leur valeur comptable. Les autres opérations interentités ont été réalisées à leur valeur d'échange, c'est-à-dire au montant convenu pour la contrepartie donnée en échange de l'élément transféré ou du service fourni.

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 cumulé 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 MODIFICATIONS COMPTABLES

Adoption de nouvelles normes comptables

Le 1^{er} avril 2017, la Société a adopté les cinq nouvelles normes suivantes :

Norme Adoption

SP 2200, Information relative aux apparentés	Prospective
SP 3210, Actifs	Prospective
SP 3320, Actifs éventuels	Prospective
SP 3380, Droits contractuels	Prospective
SP 3420, Opérations interentités	Prospective

Le chapitre SP 2200 définit un apparenté et établit des normes relatives aux informations à fournir sur les opérations entre apparentés. Des informations à fournir sont requises sur les opérations entre apparentés et les relations sous-jacentes lorsque ces opérations ont été conclues à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées et ont, ou pourraient avoir, une incidence financière importante sur les états financiers.

Le chapitre SP 3210 fournit des indications sur l'application de la définition des actifs énoncée dans la norme SP 1000, *Fondements conceptuels des états financiers*, et établit des normes générales d'informations à fournir à leur sujet. Des informations doivent être fournies sur les grandes catégories d'actifs non constatés. Lorsqu'un actif n'est pas constaté parce que le montant en cause ne peut faire l'objet d'une estimation raisonnable, il faut mentionner les motifs sous-jacents.

Le chapitre SP 3320 définit et établit des normes relatives aux informations à fournir sur les actifs éventuels. Des informations doivent être fournies sur les actifs éventuels s'il est probable que l'événement futur déterminant se produira.

Le chapitre SP 3380 définit et établit des normes relatives à fournir sur les droits contractuels. Des informations doivent être fournies sur les droits contractuels et comprendre une description de la nature et de l'ampleur des droits contractuels ainsi que leur échéancier.

Le chapitre SP 3420 établit des normes de comptabilisation et d'information applicables aux opérations conclues entre entités dans le secteur public qui sont comprises dans le périmètre comptable d'un gouvernement, tant du point de vue du prestataire que de celui du bénéficiaire.

L'adoption de ces normes n'a aucune incidence sur les résultats et sur la situation financière de la Société. Les incidences se limitent le cas échéant, à des informations présentées dans les notes complémentaires.

4 SUBVENTION DE FONCTIONNEMENT DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2018	2017
	\$	\$
Subvention de fonctionnement :		
Subvention reçue pour l'exercice	16 913 500	16 528 600
Subvention reportée relative au service de la dette (note 10)	(8 833 845)	(8 294 785)
	8 079 655	8 233 815

5 FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2018	2017
	\$	\$
Frais d'opérations et d'administration	10 290 284	10 521 150
Frais d'opérations et d'administration - entente QDa	2 239 789	2 045 331
	12 530 073	12 566 481
Traitements et avantages sociaux	4 975 626	5 039 416
Traitements et avantages sociaux - entente QDa (note 7)	451 165	329 050
Assurances et permis	139 244	134 263
Énergie et chauffage	1 005 612	1 013 489
Gardiennage	670 571	643 387
Service d'entretien ménager	154 177	194 814
Service d'entretien spécialisé	1 140 193	1 156 466
Entretien et réparations	878 358	764 357
Promotion et communications	869 175	1 157 577
Promotion et communications - entente QDa (note 7)	1 788 624	1 716 281
Services professionnels et administratifs	397 220	368 723
Créances douteuses	13 728	1 964
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	-	1 680
Formation professionnelle	46 380	45 014
	12 530 073	12 566 481

6 FRAIS FINANCIERS

	2018	2017
	\$	\$
Intérêts sur la dette et amortissement des frais de financement reportés (note 10)	2 226 789	2 538 200
Autres intérêts et frais bancaires	31 145	32 784
	2 257 934	2 570 984

7 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.

	2018	2017
	\$	\$
Impact sur les résultats nets de l'entente QDa		
Revenus - entente Québec Destination affaires (QDa)	2 239 789	2 045 331
Frais d'opération et d'administration - entente Québec Destination affaires (QDa)		
Promotion et communications - entente QDa	1 788 624	1 716 281
Traitement et avantages sociaux - entente QDa	451 165	329 050
	2 239 789	2 045 331

8 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 2018 et 2017, la Société n'avait pas contracté d'emprunts temporaires.

9 CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2018	2017
	\$	\$
Traitements	554 440	555 161
Avantages sociaux	304 004	291 202
Fournisseurs	1 239 252	1 600 301
Fournisseurs - immobilisations corporelles	192 680	224 245
Intérêts courus sur emprunts	776 193	852 332
Entretien majeur	53 527	8 751
	3 120 096	3 531 992

10 SUBVENTIONS REPORTÉES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2018	2017
	\$	\$
Les subventions reportées s'établissent comme suit :		
Solde au début	18 208 954	12 046 745
Virement de la subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations corporelles	(3 758 431)	(3 735 326)
Virement de la subvention relative aux intérêts encourus sur les emprunts et aux frais de financement reportés	(2 226 789)	(2 538 200)
	12 223 734	5 773 219
Subvention perçue d'avance pour 2017-2018	(4 140 950)	4 140 950
Subvention reportée relative au service de la dette	8 833 845	8 294 785
	16 916 629	18 208 954

11 DETTES

Auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec.

	2018	2017
	\$	\$
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	28 933 203	29 797 953
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	13 402 369	16 473 484
Taux effectif de 3,095 % l'an, remboursable par versements semestriels de 400 116 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} décembre 2031	11 206 357	12 005 448
Taux effectif de 3,706 % l'an, remboursable par versements semestriels de 86 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} juin 2037	3 327 504	3 498 128
Taux effectif 1,497 % l'an, remboursable par versements semestriels de 200 000 \$ en capital, échéant le 15 septembre 2020	994 983	1 393 263
Taux effectif de 3,313 % l'an, remboursable par versements semestriels de 75 552 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} mars 2022	560 977	690 495
Taux effectif de 2,422 % l'an, remboursable par versements semestriels de 200 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} décembre 2018	398 853	797 133
Taux effectif de 1,10752 % l'an, remboursable par versements semestriels de 156 250 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} mars 2019	311 829	-
Taux effectif de 2,257 % l'an, remboursable par versements semestriels de 79 807 \$ en capital, échue le 1 ^{er} décembre 2017	-	159 215
	59 136 075	64 815 119

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

	\$
2019	6 328 162
2020	5 767 538
2021	5 724 873
2022	5 687 865
2023	2 042 466
2024 et suivants	33 958 040
	59 508 944

12 IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains	Bâtisses	Aménagements	Mobilier et équipement	Logiciels	Total 2018	Total 2017
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Coût des immobilisations							
Solde d'ouverture	5 618 150	153 430 051	2 063 786	7 623 941	728 978	169 464 906	168 964 493
Acquisitions	-	-	-	345 409	-	345 409	533 760
Dispositions	-	-	-	(12 750)	-	(12 750)	(33 347)
Solde de clôture	5 618 150	153 430 051	2 063 786	7 956 600	728 978	169 797 565	169 464 906
Amortissement cumulé							
Solde d'ouverture	-	59 758 778	1 810 370	6 091 308	661 581	68 322 037	63 682 369
Amortissement de l'exercice	-	3 817 933	159 803	681 573	26 615	4 685 924	4 671 335
Incidence des dispositions	-	-	-	(12 750)	-	(12 750)	(31 667)
Solde de clôture	-	63 576 711	1 970 173	6 760 131	688 196	72 995 211	68 322 037
Valeur nette							
comptable 2018	5 618 150	89 853 340	93 613	1 196 469	40 782	96 802 354	
Valeur nette comptable 2017	5 618 150	93 671 273	253 416	1 532 633	67 397		101 142 869

Des immobilisations corporelles classées sous les rubriques « Mobilier et équipement » totalisant 268 465 \$ (31 mars 2017 : « Mobilier et équipement » totalisant 113 955 \$) n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'étaient pas opérationnelles en fin d'exercice.

13 EXCÉDENT CUMULÉ LIÉ AUX ACTIVITÉS

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

	2018	2017
	\$	\$
Excédent relatif à un terrain reçu ⁽¹⁾	1 532 250	1 532 250
Excédent cumulé investi en immobilisations corporelles	18 293 440	19 220 933
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	1 677 594	2 852 177
Excédent cumulé réservé pour développement des marchés	300 000	300 000
Total de l'excédent cumulé lié aux activités	21 803 284	23 905 360

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.

14 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) ou au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2018, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 11,05 % à 10,97 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS qui fait partie du RRPE est passé de 15,03 % à 12,82 % de la masse salariale admissible. Les cotisations versées par l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 2,97 % au 1^{er} janvier 2018 (4,94 % au 1er janvier 2017) de la masse salariale admissible qui doit être versé par l'employeur, pour les participants au RRPE et au RRAS et un montant équivalent pour la partie à verser par les employeurs. Ainsi, la Société verse un montant supplémentaire pour l'année civile 2018 correspondant à 5,94 % de la masse salariale admissible (9,88 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2017).

Les cotisations de la Société, incluant le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 432 227 \$ (31 mars 2017 : 445 834 \$). 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.

15 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. Au 31 mars 2018 une créance a été dépréciée.

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

	2018	2017
	\$	\$
Créances:		
Moins de 30 jours suivant la date de facturation	448 189	723 064
De 30 à 60 jours suivant la date de facturation	574 765	251 712
De 61 à 90 jours suivant la date de facturation	34 977	15 570
Plus de 90 jours suivant la date de facturation	91 755	141 834
	1 149 686	1 132 180
Provision pour créances douteuses	(15 784)	-
Autres créances	79 044	2 843
	1 212 946	1 135 023

⁽¹⁾ Les créances incluent également des taxes à recevoir pour un montant de 0 \$ (31 mars 2017 : 135 630 \$) qui ne sont pas des instruments financiers.

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.

15 INFORMATIONS SUR LES RISQUES FINANCIERS SUITE

Les tableaux suivants présentent les flux de trésorerie contractuels estimatifs des passifs financiers aux 31 mars 2018 et 2017, à l'exception des avantages sociaux :

2018	Total	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	2 816 092	2 816 092	-	-	-	-
Dettes	78 011 264	4 186 026	4 174 890	7 606 343	17 868 731	44 175 274
	80 827 356	7 002 118	4 174 890	7 606 343	17 868 731	44 175 274

2017	Total	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	3 240 790	3 240 790	-	-	-	-
Dettes	85 949 453	4 133 950	4 122 120	8 050 480	22 140 157	47 502 746
	89 190 243	7 374 740	4 122 120	8 050 480	22 140 157	47 502 746

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 taux d'intérêt.

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 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 liées aux dettes sont mentionnées à la note complémentaire 11 aux états financiers.

16 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 est également apparentée à ses principaux dirigeants, leurs proches parents, ainsi qu'avec les entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives. Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du président directeur-général de la Société. 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.

17 OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société est engagée par des contrats avec des fournisseurs échéant à diverses dates jusqu'au 31 mars 2021 pour des services d'entretien ménager et d'entretien spécialisé totalisant 1 025 199 \$ (31 mars 2017 : 1 785 761 \$).

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

2019	737 690 \$
2020	157 609
2021	129 900
	1 025 199

18 DROITS CONTRACTUELS

La Société a conclu des contrats avec des clients échéant à diverses dates jusqu'au 22 août 2026 pour des contrats de location d'espace pour la tenue d'événements et différents baux de location d'espaces pour des équipements de télécommunication.

Les entrées de fonds minimums futures de ces contrats s'établissent comme suit :

2019	2 379 811 \$
2020	1 219 490
2021	579 444
2022	228 121
2023	164 998
2024 et suivants	454 677
	5 026 541 ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Excluant les dépôts clients de 866 960 \$ inscrits au passif.

19 CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2017 ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée en 2018

ANNEXE RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2018

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.

	2018	2017
	\$	\$
Revenus		
Location d'espaces - événements	2 632 402	2 937 139
Redevances	2 867 357	2 659 209
Services auxiliaires	3 121 869	2 298 270
Revenus d'intérêts	50 815	49 291
Gain de change réalisé dans l'année	-	5 780
Revenus - entente QDa	2 239 789	2 045 331
Autres	697 495	676 681
	11 609 727	10 671 701
Charges		
Frais d'événements	3 463 905	2 580 169
Frais d'opération et d'administration	10 290 284	10 521 150
Frais d'opération et d'administration - entente QDa	2 239 789	2 045 331
Taxes	4 683 924	4 681 278
Frais financiers	2 257 934	2 570 984
	22 935 836	22 398 912
Déficit des revenus sur les charges avant subvention de fonctionnement et autres éléments :	(11 326 109)	(11 727 211)
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec	8 079 655	8 233 815
Subvention relative aux intérêts sur les emprunts et aux frais de financement reportés	2 226 789	2 538 200
Déficit des revenus sur les charges avant les éléments suivants :	(1 019 665)	(955 196)
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations corporelles	3 758 431	3 735 326
Amortissement des immobilisations corporelles	(4 685 924)	(4 671 335)
Entretien majeur	(154 918)	(368 474)
Déficit annuel lié aux activités	(2 102 076)	(2 259 679)



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.

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 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 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.

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.

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 déontologie 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 dominent 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 2018

ORGANIGRAMME DE GESTION

PRÉSIDENT-
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Pierre-Michel Bouchard

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 Langleier

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, 2018
Bibliothèque nationale du Canada, 2018
ISBN 978-2-550-79426-4