



Société du Centre des congrès
de Québec



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-19



2018-19 EN BREF

ACTIVITÉS

Nombre d'événements	210
Participants	216 000
Nuitées	221 372
Retombées économiques	112,3 M\$

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

Revenus autonomes	10 485 977 \$
Frais d'événements	3 657 177 \$
Frais d'exploitation	10 836 004 \$
Taxes	4 625 888 \$
Frais financiers	2 060 354 \$

SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Fonctionnement	5 454 600 \$
Taxes	4 625 888 \$
Service de la dette	8 966 100 \$
Subvention totale	19 045 800 \$



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	GOVERNANCE
18	PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018
21	RESSOURCES HUMAINES
23	PERFORMANCE GLOBALE DE L'ANNÉE
26	RETOMBÉES ÉCONOMIQUES
30	VENTES ET MISE EN MARCHÉ
39	GESTION IMMOBILIÈRE
41	REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
51	FAITS SAILLANTS ET ÉTATS FINANCIERS
72	CODES D'ÉTHIQUE

LETTRE À LA MINISTRE

Madame Caroline Proulx
Ministre du Tourisme

Madame la Ministre,

Je vous présente le Rapport annuel de gestion 2018-2019 de la Société du Centre des congrès de Québec.

Les résultats de l'exercice financier clos le 31 mars 2019, la mission, la vision, les valeurs, les objectifs de la Société y sont exposés. Vous trouverez également, les faits saillants et les résultats de l'année 2018-2019. 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 2018-2019 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 2018-2019 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 2019.

Le président-directeur général,



Pierre-Michel Bouchard

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

L'année 2018-2019 s'est révélée la deuxième meilleure année de l'histoire du Centre des congrès de Québec avec des résultats exceptionnels tant en nombre et revenus d'événements qu'en retombées économiques générées pour la région de Québec et la province. Je me réjouis d'assurer la présidence d'une organisation aussi performante et proactive.

Derrière ces résultats remarquables, il y a le travail et les efforts d'équipes bien rodées, créatives et soucieuses d'offrir une expérience client hors norme aux organisateurs d'événements et aux milliers de congressistes. Cette recette, unique au Centre des congrès de Québec, fonctionne puisque le taux de satisfaction de la clientèle dépasse les 95 %! On doit cette marque d'appréciation bien méritée à tout le personnel de la Société, aux partenaires sous-traitants ainsi qu'aux gestionnaires.

Cette année, j'ai eu le plaisir de voir leur savoir-faire et leur sens de l'innovation à l'œuvre lors de l'accueil du Centre des médias lors du Sommet du G7 et la Finale des Jeux du Québec, un événement qui demeurera dans les annales de l'histoire des Jeux.

Au nom du conseil d'administration, j'aimerais donc remercier tous les acteurs du succès du Centre des congrès pour leur dévouement à accomplir notre mission. Grâce à eux, le Centre se maintient dans les premiers de classe et demeure un leader du tourisme d'affaires de la région de Québec.

Les membres du conseil d'administration exercent une saine gouvernance avec diligence, ayant à cœur de relever les différents défis et projets de l'organisation. Leur excellent travail mérite d'être mis en lumière. Le conseil se renouvellera en 2019-2020 avec l'arrivée de cinq nouveaux membres indépendants. Je suis convaincu que nous pourrons compter sur leur expertise, leur dynamisme et leur professionnalisme dans la poursuite des projets et l'accomplissement de la mission.



Serge Ferland



Les résultats de l'année 2018-2019 témoignent de l'impact majeur du Centre des congrès de Québec et de son importance pour le tourisme d'affaires. Les 210 événements accueillis, dont 18 congrès internationaux, ont généré des retombées économiques de 112,3 M\$ dans la région. C'est la deuxième meilleure année de l'histoire du Centre.

Une mise en marché stratégique combinée aux efforts de notre équipe des ventes ont permis l'atteinte de ces excellents résultats. S'ajoute l'apport essentiel de nos ambassadeurs de congrès dont la plupart sont des professeurs-chercheurs de l'Université Laval. En mettant leur influence à profit, ils contribuent à la venue de congrès internationaux, ce qui permet à Québec et à ses secteurs d'excellence de rayonner dans le monde. Je les remercie.

Je suis particulièrement fier de ce que les équipes du Centre, avec leur talent créateur et leur savoir-faire, ont pu réaliser pour assurer la tenue de deux événements exceptionnels, soit l'accueil du Centre des médias lors du Sommet du G7 et de la 54^e Finale des Jeux du Québec.

Sans le souci de nos équipes à livrer la meilleure expérience événementielle possible à la clientèle et aux congressistes, le Centre des congrès ne pourrait avoir le même succès ni la même réputation d'excellence. Tous et toutes méritent ma reconnaissance et mes remerciements pour leur travail exemplaire.

L'expérience client exige aujourd'hui une agilité, une flexibilité et une écoute sans précédent. Nous continuerons donc à faire preuve de créativité et de personnalisation dans notre approche, un des atouts distinctifs du Centre des congrès de Québec.

En terminant, je tiens à remercier le président et les membres du conseil d'administration pour leur confiance et leur soutien indéfectibles, ainsi que mon équipe de gestion qui, au quotidien, s'investit dans la réalisation de notre plan stratégique. Ensemble, nous continuerons d'être le leader des tendances dans l'industrie du tourisme d'affaires pour la région de Québec.



Pierre-Michel Bouchard

MOT DU PRÉSIDENT- DIRÉCTEUR GÉNÉRAL



FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

Tenue de
210

événements,
incluant 71 congrès,
dont 18 internationaux
et 53 nationaux.

Élaboration
du plan
stratégique
2018-2021.

Accueil
d'événements
exceptionnels :

AVRIL 2018

Création du grand dîner Cuisinez au suivant

Un événement caritatif à l'intention de 500 personnes de milieux défavorisés de la région de Québec.

JUIN 2018

Le Centre international des médias dans le cadre du Sommet du G7

Mise en place d'une immense salle de presse ainsi qu'une vitrine d'exposition comprenant diverses installations conçues pour faire découvrir le savoir-faire canadien aux quelque 1 400 journalistes du monde entier.

MARS 2019

La 54^e Finale des Jeux du Québec de Québec

Accueil de 3 700 athlètes, entraîneurs, officiels et accompagnateurs en provenance de 19 délégations du Québec

Transformation du Centre des congrès en village des athlètes (dortoirs, 50 douches, cafétéria, espaces de jeux, de divertissement et de relaxation). Une première dans l'histoire des Jeux!



CONSEIL D'ADMINISTRATION GOUVERNANCE

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 MARS 2019

Le conseil d'administration est formé de 11 administrateurs nommés par le gouvernement. 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



**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

- Musée de la civilisation
- Festival d'été de Québec



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

Fondation de la Maison Dauphine



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



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



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 2018-2021, du Plan stratégique 2018-2021 et du Rapport annuel 2017-2018.
- 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 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.
- Implication du président du conseil et du président-directeur général dans le comité organisateur des Jeux du Québec.
- Suivi des activités et des résultats de vente.

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. Certaines absences sont dues à des reports de réunion en raison d'imprévu, elles 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 4 réunions	Comité de gouvernance et d'éthique 1 réunion	Comité des ressources humaines 1 réunion	Comité de développement stratégique des affaires 2 réunions	Comité des technologies 1 réunion
Annie April	6	2/2	na	na	2	na
Pierre-Michel Bouchard	6	4	1	1	2	1
Olga Farman	5	na	1	na	na	na
Serge Ferland	6	4	1	1	2	1
Sophie Gauthier	5	na	1	na	na	na
Gilles Hamel	4	4	na	na	na	na
Liliane Laverdière	5/5	na	na	1	na	na
Catherine Privé	3	na	na	1	1	na
Claude Rousseau	2/5	na	na	1	1	1
Louis St-Hilaire	3	na	na	na	1	1

COMITÉ DE VÉRIFICATION

Membres :

Gilles Hamel
CPA, CA, président
Annie April
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 :

Catherine Privé
présidente depuis
le 19 septembre 2018
Liliane Laverdière
présidente jusqu'au
18 septembre 2018 et membre du
comité jusqu'au 7 février 2019
Claude Rousseau
(en poste jusqu'au 11 mars 2019)
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.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Membres :

Olga Farman, présidente
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.
- Planification en lien avec les mandats d'administrateurs qui arrivent à échéance en 2019.

COMITÉ DE DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE DES AFFAIRES

Membres :

Claude Rousseau, président
(en poste jusqu'au 11 mars 2019)
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 au conseil d'adopter le plan de communication et de mise en marché et le plan stratégique de la Société, et ce, pour la période 2018-2021.
- Réception du bilan annuel du plan stratégique et du plan de communication et de mise en marché 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
(en poste jusqu'au 11 mars 2019)

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.

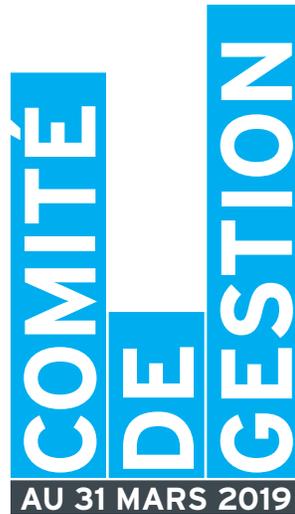
Sujets abordés :

- Réception du bilan annuel des activités reliées aux technologies.
- Suivi du projet de câblage structuré dans le Centre.





/ 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**

¹ Ces avantages sont en partie imposables.

² Inclut un ajustement de 1,5 % calculé rétroactivement au 1^{er} avril 2017. Aucun boni n'a été versé au cours de l'exercice 2018-2019.

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).

	RÉMUNÉRATION VERSÉE	AUTRES AVANTAGES ¹
Pierre-Michel Bouchard Président-directeur général	195 527 \$ ²	4 088 \$
Sylvie Godbout Directrice, Administration Secrétaire générale et responsable des affaires juridiques	140 173 \$	6 898 \$
Ann Cantin Directrice, Communications et mise en marché	115 862 \$	4 759 \$
Caroline Langelier Directrice, Ventes	115 862 \$	5 549 \$
Marc Poirier Directeur, Gestion immobilière et soutien aux événements	115 862 \$	3 071 \$
Caroline Bérubé Directrice, Expérience client	96 785 \$	3 652 \$

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. En 2018-2019, la Société a procédé à la mise à jour de sa politique linguistique, qui a été dûment approuvée par l'Office québécois de la langue française.

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.

Les cinq demandes d'accès à l'information reçues par la Société ont été traitées dans un délai inférieur à 20 jours et concernaient toutes des documents administratifs.

DÉCISION RENDUE	DEMANDE D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	COMMENTAIRES
Acceptée entièrement	1	
Partiellement acceptée	2	Dans un cas, certains documents visés n'étaient pas détenus.
Refusée entièrement	0	
Autre	2	Aucun document visé par la demande n'est détenu.

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES

En vertu de l'article 25 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, la Société doit faire rapport sur les divulgations reçues. Au cours de l'année 2018-2019 la Société n'a traité aucune divulgation d'acte répréhensible.

ÉTHIQUE

Au cours de l'année 2018-2019, 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 2018-2019, 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 2019

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI	DÉBOURS EN RI RÉELS POUR L'EXERCICE	ÉCART
Projets de développement	-	-	-
Activités (continuité et encadrement)	774 714 \$	608 521 \$	166 193 \$
Total	774 714 \$	608 521 \$	166 193 \$

L'écart s'explique par une dépense moindre que prévue pour la rémunération du personnel, car les heures rémunérées ont été inférieures aux projections. S'ajoutent certaines dépenses d'entretien d'équipements informatiques et services de support pour l'utilisation et les mises à jour des logiciels non réalisées ou 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	Juillet 2018	Ajustement des tarifs selon la concurrence

CATÉGORIES DE REVENUS	REVENUS \$	FRAIS \$	NIVEAU DE FINANCEMENT	% ATTEINT	% VISÉ
Location d'espaces	3 146 314	3 469 078	(322 764)	91 %	77 %
Redevances	3 164 886	3 489 555	(324 669)	91 %	77 %
Services auxiliaires	3 547 471	7 568 563	(4 021 093)	47 %	40 %
Total	9 858 671	14 527 196	(4 668 525)	68 %	59 %

CONTRATS DE SERVICES

Contrats de services dont le montant est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019.

	Nombre	Valeur
Contrat de services avec une personne physique	0	
Contrat de services avec un contractant autre qu'une personne physique	4	3 736 286 \$
Total des contrats de services		3 736 286 \$

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



PLAN STRATÉGIQUE 2018-2021

↓ ENJEU ↓

Augmenter les revenus autonomes

↓ ORIENTATIONS ↓

- 1 / Accroître le nombre d'événements
- 2 / Effectuer une gestion efficace et efficiente des ressources

↓ AXES ↓

- 1 / Mise en marché
- 2 / Ventes des services auxiliaires
- 3 / Technologies
- 4 / Processus opérationnels et ressources humaines

↓ RÉSULTATS ↓

L'ensemble des cibles fixées ont été atteintes au 31 mars 2019.

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

Un enjeu majeur est présenté au plan stratégique 2018-2021 : la performance commerciale.

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

ORIENTATION ACCROÎTRE LE NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS

Axe 1 - Mise en marché

→ Réf.	→ Objectifs	→ Indicateurs	→ Cibles	→ Résultats
A1-1	Augmenter le nombre d'événements tenus dans l'année	Nombre d'événements	580 sur 3 ans 2018-2019 : 180 2019-2020 : 195 2020-2021 : 205	2018-2019 : 210 événements réalisés
A1-2	Augmenter le nombre d'événements internationaux	Nombre d'événements internationaux confirmés d'ici le 31 mars 2021	54 sur 3 ans 2018-2019 : 15 2019-2020 : 18 2020-2021 : 21	2018-2019 : 22 événements internationaux confirmés

Axe 2 - Vente des services auxiliaires

→ Réf.	→ Objectifs	→ Indicateurs	→ Cibles	→ Résultats
A2-1	Innover avec des nouvelles offres	Nombre de nouveaux produits	4 nouveaux produits d'ici le 31 mars 2021	Les nouvelles offres sont en développement.
A2-2	Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle	Taux moyen de satisfaction globale	90 % annuellement	95 %
A2-3	Augmenter les ventes de services auxiliaires	Revenus de services auxiliaires	20 % de la cible de départ 2018-2019 : 7 % 2019-2020 : 6 % 2020-2021 : 7 %	2018-2019 : 9 %

ORIENTATION EFFECTUER UNE GESTION EFFICACE ET EFFICIENTE DES RESSOURCES

Axe 3 - Technologies

→ Réf.	→ Objectifs	→ Indicateurs	→ Cibles	→ Résultats
A3-1	Maximiser l'utilisation des outils électroniques	Taux de conversion des formulaires papier destinés au personnel en formulaires électroniques	70 % 2018-2019 : 20 % 2019-2020 : 20 % 2020-2021 : 30 %	2018-2019 : 20 %
A3-2	Répondre aux exigences de la clientèle en matière technologique	Taux de satisfaction lié à l'offre technologique	90 % annuellement	2018-2019 : 97 %

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 annuels au pied carré	Se maintenir dans la moyenne canadienne, selon le rapport annuel d'étalonnage des centres de congrès canadiens (Moyenne canadienne du groupe 3 ¹ en 2017 : 61 \$/p.c.)	55 \$
		Revenus annuels au pied carré	Se maintenir dans la moyenne canadienne, selon le rapport annuel d'étalonnage des centres de congrès canadiens (Moyenne canadienne du groupe 3 ² en 2017 : 112 \$/p.c.)	88 \$
A4-2	Améliorer la communication interne	Taux de couverture des employés sous-traitants et de la Société aux communications de la Société	40 % des 500 employés 2018-2019 : 10 % 2019-2020 : 15 % 2020-2021 : 15 %	2018-2019 : 115 employés ont adhéré au groupe privé Facebook du Centre des congrès, soit 23 % du personnel.

1 Selon le rapport d'étalonnage 2017 de Convention Centres of Canada, le Centre des congrès de Québec fait partie du groupe 3, de même que les centres de congrès de Winnipeg, Victoria, Niagara Falls, Calgary, Toronto (Enercare) et Ottawa qui sont comparables.

2 Idem

RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2019, le personnel de la Société comptait 71 membres incluant 14 occasionnels dont 8 sont tributaires de l'entente entre la Ville de Québec, l'Office du tourisme de Québec et la Société, pour le développement du tourisme d'affaires (Québec Destination affaires). Six membres du personnel ont pris leur retraite au cours de l'année financière 2018-2019.

FORMATION DU PERSONNEL

La Société a autorisé 23 sessions de formation admissible à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en 2018. Le montant dépensé en frais de formation pour l'année 2018 représente 0,48 % de la masse salariale comparativement à 0,65 % pour l'année précédente.

Parmi les formations autorisées, on peut souligner des formations de secourisme en milieu de travail, des séances de formation sur l'accueil de personnes handicapées et plusieurs formations de mise à jour des connaissances dans des domaines spécifiques comme la comptabilité, la gestion du bâtiment, les appels d'offres, etc.

Sommaire de la formation du personnel

	2018	2017
Dépense admissible au FDRCMO ¹ :	22 641 \$	28 676 \$
Pourcentage de la masse salariale dépensé pour frais de formation :	0,48 % ²	0,65 % ²
Nombre de formations autorisées :	23	22
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 2018, 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 les années de service lors d'une rencontre réunissant tout le personnel. Ainsi, en 2018-2019, la Société a rendu hommage à 9 membres de son personnel qui ont souligné leurs 15, 20 ou 25 années de service.

15 années de service : 2 employés

20 années de service : 5 employés

25 années de service : 2 employés

BIEN-ÊTRE DU PERSONNEL ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La Société organise des activités de motivation afin de reconnaître l'apport du personnel administratif et des sous-traitants au succès du Centre et favoriser les échanges avec les collègues des autres secteurs d'activité. Comme chaque année, le personnel de la Société a notamment été convié à une rencontre de présentation des grandes orientations et enjeux annuels liés à la réalisation du plan stratégique. En plus du programme d'aide aux employés et de la clinique de vaccination contre la grippe, la Société offre des horaires de travail variables et l'accès à des tarifs préférentiels à trois centres de conditionnement physique.

COMMUNICATIONS INTERNES

La Direction des communications et le secteur des ressources humaines ont travaillé de pair à l'élaboration d'un plan de communication triennal axé sur la fierté puisque celle-ci est au cœur de l'expérience employé et contribue grandement à la rétention du personnel.

En 2018-2019, la création d'un groupe privé Facebook a permis d'établir une communication bidirectionnelle et conviviale avec le personnel connecté et non connecté. Un protocole de reconnaissance des années de service a également été rédigé pour assurer une constance dans l'organisation de cette activité.

MOBILISATION DU PERSONNEL

La 54^e Finale des Jeux du Québec a sans contredit été une opportunité pour le personnel de participer à une corvée festive pour venir en aide au montage de plus de 2 000 lits de camp. Chaque personne s'est vu remettre un t-shirt aux couleurs de cette activité de mobilisation.

CAMPAGNE ENTRAIDE

Dans le cadre de la campagne Entraide 2018 du gouvernement du Québec, la Société a recueilli 7 025 \$ en dons auprès du personnel, soit une moyenne de 100 \$ par personne, ce qui témoigne de la grande générosité 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 2018 au 31 mars 2019

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL HEURES RÉMUNÉRÉES	NOMBRE D'EMPLOYÉS
Personnel d'encadrement	12 740	0	12 740	7
Personnel professionnel	44 772	1 575	46 347	26
Personnel de bureau	65 742	1 133	66 875	38
Étudiants et stagiaires	0	0	0	0
Total	123 254	2 708	125 962	71

Le Centre des congrès de Québec a connu une année exceptionnelle en 2018-2019 avec l'accueil de 210 événements, incluant 71 congrès, dont 18 internationaux et 53 nationaux. Ces activités ont généré des retombées économiques de 112,3 M\$ pour la capitale et la province. Les revenus d'événements s'élèvent à 9,9 M\$, dépassant ainsi de 1,2 M\$ le budget établi.

PERFORMANCE GLOBALE

210 ÉVÉNEMENTS
9,9 M\$ REVENUS
112,3 M\$ RETOMBÉES

71 CONGRÈS
6,3 M\$ REVENUS
72,5 M\$ RETOMBÉES

**18 CONGRÈS
INTERNATIONAUX**
24,5 M\$ RETOMBÉES

53 CONGRÈS NATIONAUX
48 M\$ RETOMBÉES

**1 244 EMPLOIS
MAINTENUS ET CRÉÉS**

221 372 NUITÉES

216 000 PARTICIPANTS



RÉSULTATS DE L'ANNÉE

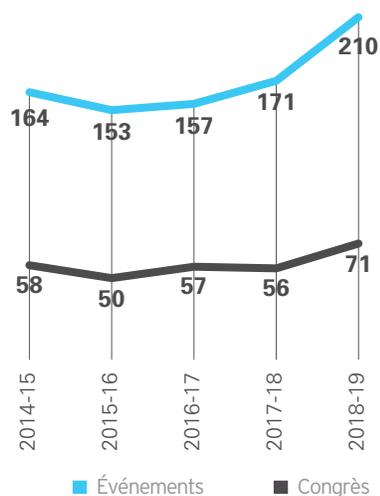
Résultats en nombre d'événements et revenus par marché en 2018-2019

	NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS				REVENUS D'ÉVÉNEMENTS			
	RÉSULTATS	OBJECTIFS	ÉCARTS	% RÉALISÉ	RÉSULTATS	OBJECTIFS	ÉCARTS	% RÉALISÉ
Congrès								
International	18	16	2	113%	2 632 368	2 023 204	609 164	130%
National	53	46	7	115%	3 662 300	2 914 570	747 730	126%
	71	62	9	115%	6 294 668	4 937 774	1 356 894	127%
Salons	15	13	2	115%	1 099 006	1 034 650	64 356	106%
Réunions	93	60	33	155%	984 088	1 032 763	(48 675)	95%
Spectacles/banquets	31	36	(5)	86%	1 271 507	1 599 031	(327 524)	80%
Autres	-	-	-	-	209 402	95 782	113 620	219%
	210	171	39	123%	9 858 671	8 700 000	1 158 671	113%

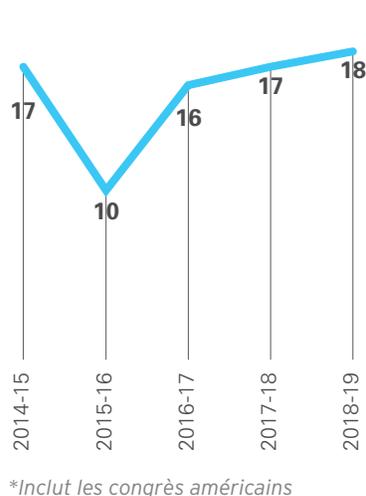
Sommaire comparatif par type de revenus comparé au budget 2018-2019

	RÉEL		BUDGET		ÉCART	
	\$	%	\$	%	\$	%
Location de salles	3 146 314	32%	3 011 919	35%	134 395	4%
Redevances alimentaires	2 552 215	26%	2 246 430	26%	305 785	14%
Redevances audiovisuelles	437 438	4%	414 114	5%	23 324	6%
Redevances autres	175 233	2%	95 000	1%	80 233	84%
Services auxiliaires	3 547 471	36%	2 932 537	34%	614 934	21%
	9 858 671	100%	8 700 000	100%	1 158 671	13%

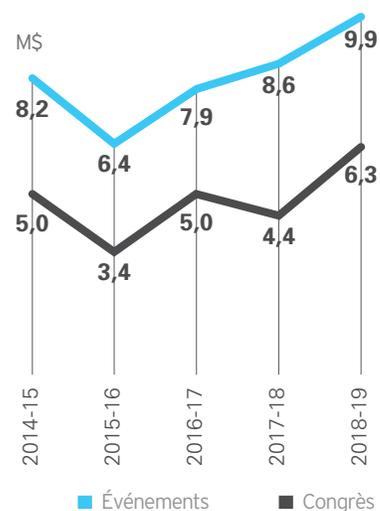
Évolution du nombre d'événements et de congrès depuis 2014-2015



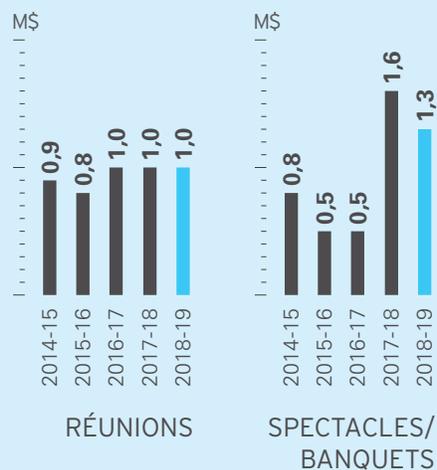
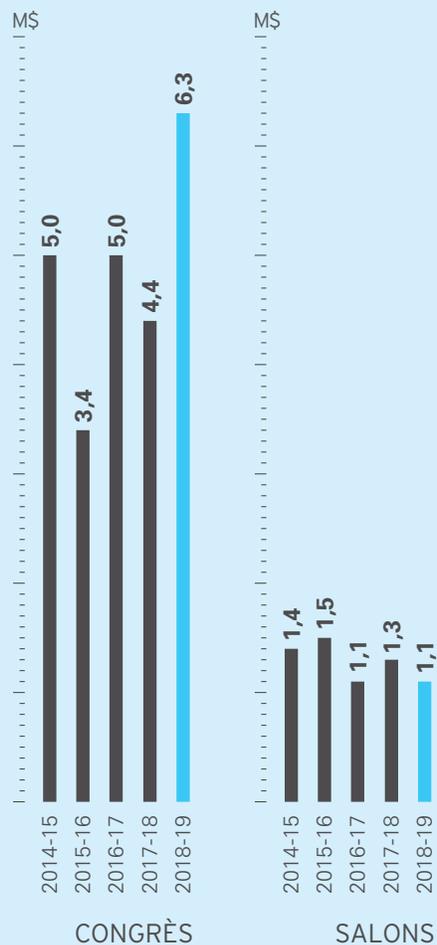
Évolution du nombre de congrès internationaux* depuis 2014-2015



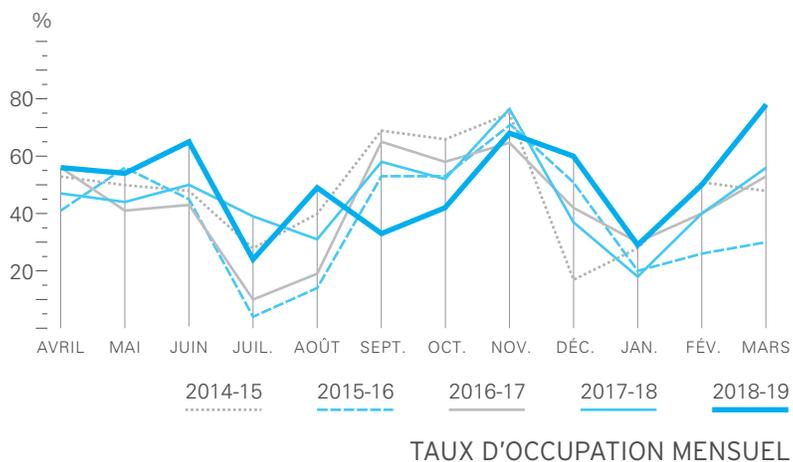
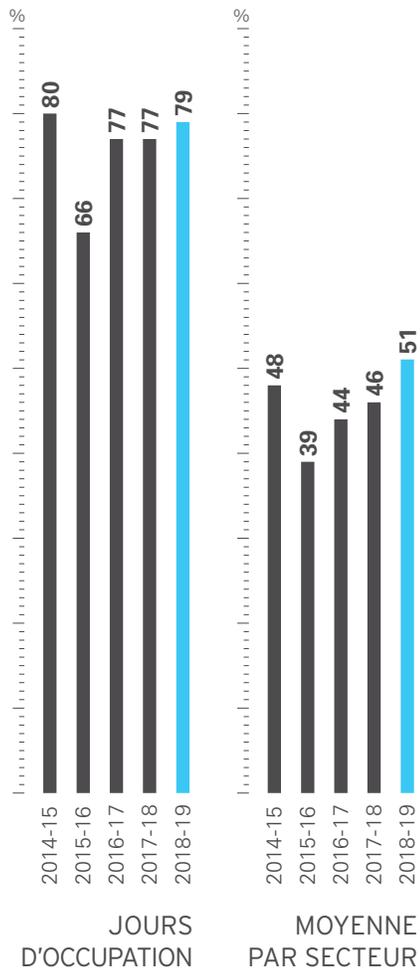
Évolution des revenus d'événements et de congrès depuis 2014-2015



Évolution des revenus d'événements par catégorie depuis 2014-2015



Taux d'occupation de l'année 2018-2019



Les retombées économiques générées par les événements tenus au Centre des congrès en 2018-2019 s'élèvent à 112,3 M\$, une hausse de 11 % par rapport à l'année précédente.

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

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

Les résultats de l'année 2018-2019 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).

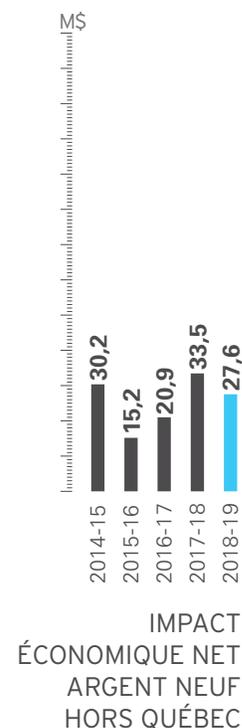
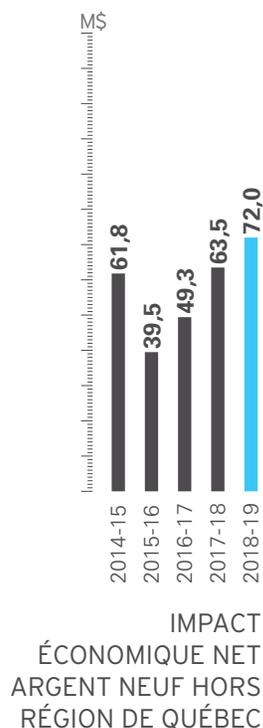
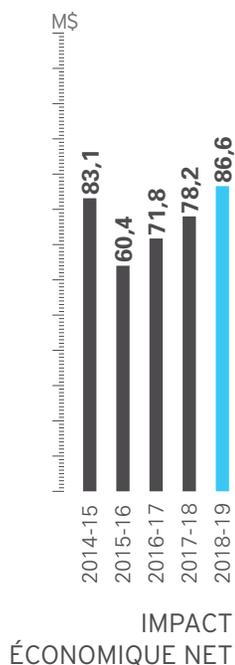
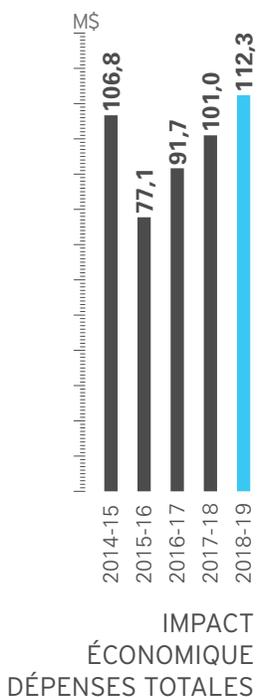


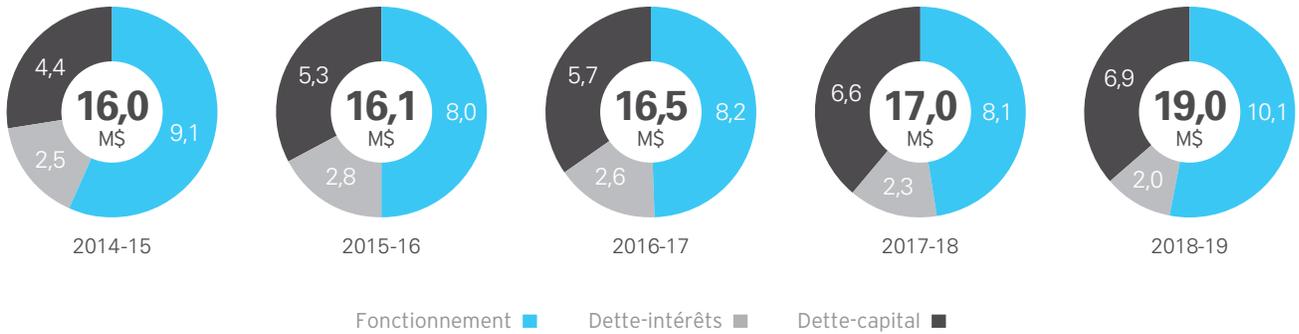
IMPACT ÉCONOMIQUE DES ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE

	2018 M\$
54 ^e Finale des Jeux du Québec	11,3
American Concrete Institute (ACI) Spring 2019 Convention	3,3
Congrès régional 2018 de l'Union géographique internationale (UGI)	3,3
Québec Mines et Énergie 2018	3,0
International Design Engineering Technical Conference et Computer and Information in Engineering Conference (IDETC-CIE) de l'American Society of Mechanical Engineers (ASME)	2,5
Centre principal des médias du Sommet du G7	2,1

TABLEAU RÉCAPITULATIF

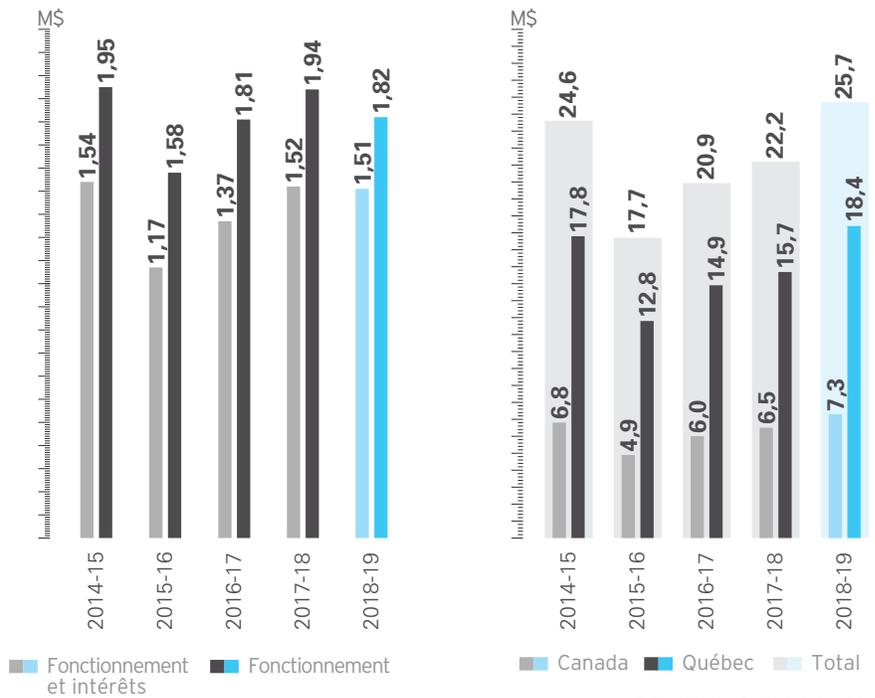
	2018-2019	1 ^{ER} AVRIL 1997 AU 31 MARS 2019
Impact économique total	112,3 M\$	2 052,9 M\$
Impact économique net	86,6 M\$	1 609,7 M\$
Argent neuf - hors Québec	27,6 M\$	542,7 M\$
Argent neuf - hors Québec et hors région de Québec	72,0 M\$	1 204,1 M\$
Revenus fiscaux et parafiscaux	25,7 M\$	453,5 M\$
Québec	18,4 M\$	307,8 M\$
Canada	7,3 M\$	146,6 M\$
Hébergement et restauration	28,0 M\$	510,8 M\$
Nuitées	221 372	3 801 053
Emplois créés et maintenus	1 244	





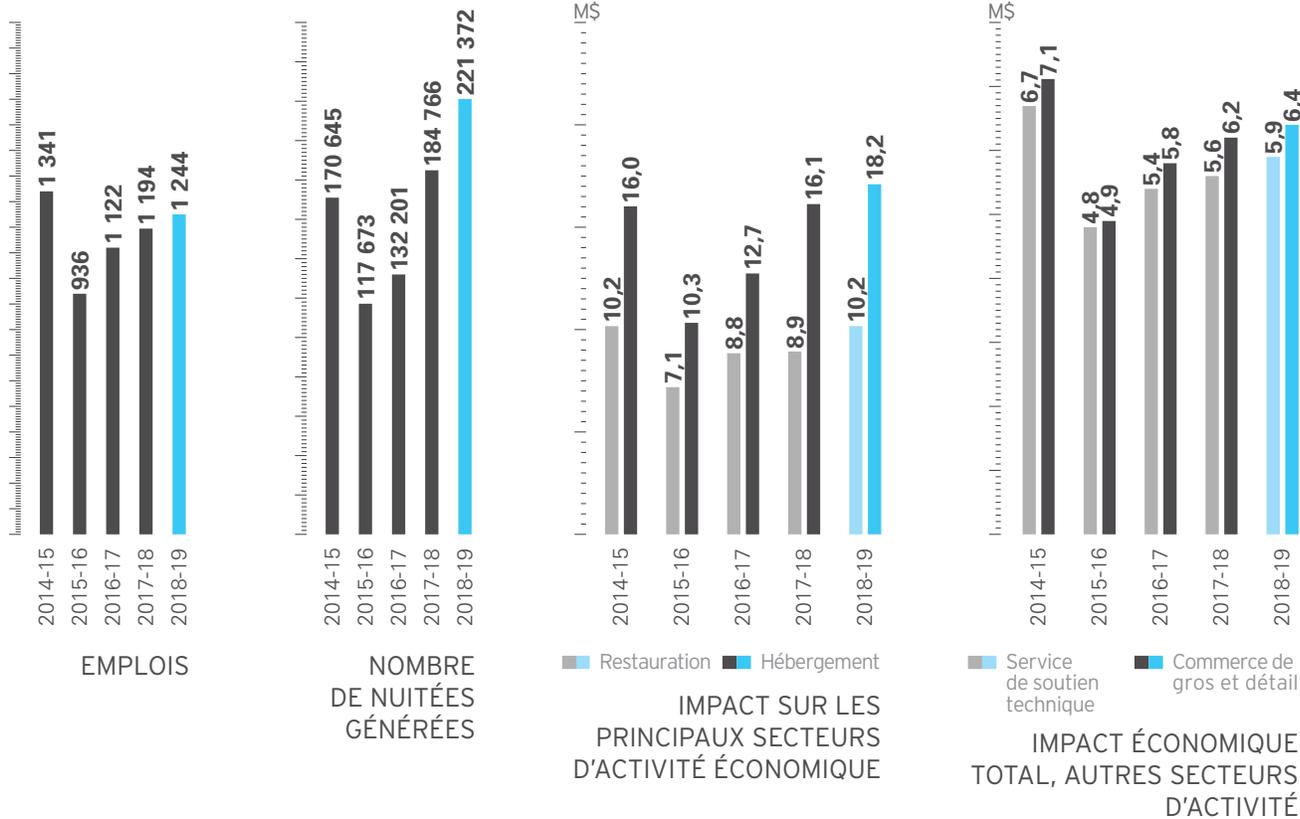
SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

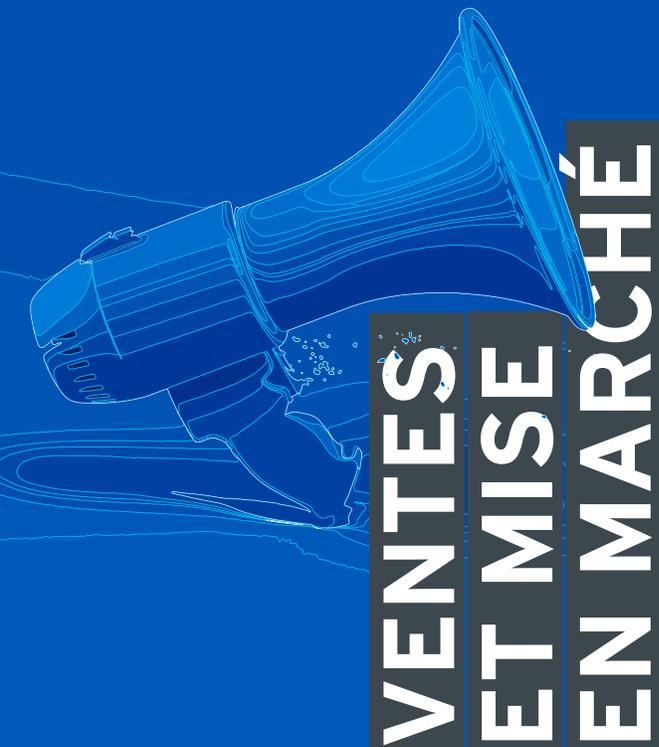
En 2018-2019, la subvention reçue du gouvernement du Québec pour le fonctionnement et les intérêts sur la dette à long terme (excluant le remboursement sur capital) se chiffre à 12,1 M\$. Pour leur part, les revenus fiscaux et parafiscaux des gouvernements atteignent 25,7 M\$, soit 18,4 M\$ pour le gouvernement du Québec (+17,2%) et 7,3 M\$ pour le gouvernement fédéral (+12,3%).



Les 1 244 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.





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 232 ventes s'échelonnant au-delà de 2023, dont 20 sont d'envergure internationale.

REPRÉSENTATION À L'INTERNATIONAL

Certaines représentations à l'international sont indispensables pour présenter la destination dans le but 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 2018-2019, des membres de l'équipe de la Société se sont déplacés à l'extérieur du Canada, notamment aux occasions suivantes:

- **Congrès annuel de l'Association internationale des palais de congrès (AIPC), Angleterre:**
Échange sur les meilleures pratiques de l'industrie avec les centres de congrès internationaux.
- **World Routes 2018, Chine:**
Promotion en vue du congrès Routes Americas qui a eu lieu en février 2019.

DÉPÔTS DE CANDIDATURE

Quatre dépôts de candidatures, dont deux présentées par les délégués sur le marché international, accompagnés de quatre ambassadeurs de congrès. Les quatre candidatures ont été gagnées.

- 26^e Conférence de l'International Association of People-Environment Studies (IAPS) - 2020
- 3rd International Conference Insects to Feed the World (IFW) - 2020
- Championnat mondial de magie de la Fédération internationale des sociétés magiques (FISM) - 2021
- 16^e Congrès international de neurosciences (ISNI) - 2022

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 ventes 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.

Faits marquants de l'année :

- Organisation de deux tournées de familiarisation à Québec.
- Tenue de trois événements promotionnels à Toronto et un à Ottawa.
- Promotion de la destination par les délégués commerciaux sur le marché hors Québec.
- 157 occasions d'affaires transmises aux partenaires, avec un taux de conversion de 54 %.
- Création d'une nouvelle vidéo promotionnelle.
- Organisation de groupes de discussion (Ottawa, Toronto, Chicago et Washington).
- Publication de 35 articles sur le blogue Inspirations congrès et réunions. Ce dernier représente 36 % des visites totales du site web.
- La ville de Québec a été classée troisième destination canadienne par excellence pour la tenue d'événements sportifs. Index canadien de l'impact sportif (ISG Canada)

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 international à Québec.

Apport des ambassadeurs

En 2018-2019, les professeurs-chercheurs de l'Université Laval ont contribué à la tenue de 11 congrès internationaux au Centre des congrès. Ces événements ont attiré plus de 7 000 participants et généré 14,7 M\$ de retombées économiques pour Québec.

Soirée de reconnaissance

À l'occasion d'une soirée de reconnaissance, 19 ambassadeurs ont été honorés 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. Les 16 congrès internationaux tenus dans les établissements de Québec grâce à l'implication de ces ambassadeurs ont généré 16 M\$ en retombées économiques et attiré des milliers de congressistes du monde entier.

Événements	Retombées
7 ^e Conférence mondiale Violence à l'école et Politiques publiques et 7 ^e Congrès biennal du CQJDC	877 820 \$
16 ^e Conférence mondiale Villes et Ports	498 000 \$
21 st International Symposium on Non-Oxide and New Optical Glasses	307 100 \$
13 th International Symposium on Macrocyclic and Supramolecular Chemistry	1 380 740 \$
Workshop on Information Optics	89 640 \$
54 th National Annual Training Conference of the FBI National Academy Associates (FBINAA)	2 336 800 \$
Congrès régional 2018 de l'Union géographique internationale - Congrès annuel de l'ACG - Congrès annuel du NCGE	3 302 000 \$
20 th International Sedimentological Congress	2 374 900 \$
10 th Annual Meeting of the Society for the Neurobiology of Language	600 090 \$
ASME - International Design Engineering Technical Conference & Computers and Information In Engineering Conference	1 845 920 \$
Routes Americas 2019	1 089 660 \$
Total	14 702 680 \$



PRIX AMBASSADEUR DE L'ANNÉE

M. Normand Voyer, professeur titulaire au Département de chimie de l'Université Laval, a reçu le titre d'ambassadeur de l'année 2018 pour son implication dans la venue et l'organisation de plusieurs congrès au fil des ans. Organisateur principal du 13th International Symposium on Macrocyclic and Supramolecular Chemistry, tenu en juillet 2018 au Centre des congrès de Québec, M. Voyer a aussi été l'instigateur de la venue, en 2013, du Congrès de l'Institut de chimie du Canada. Cet ambassadeur a également organisé et coorganisé plusieurs symposiums scientifiques au Québec, au Canada et aux États-Unis.



PRIX ÉVÉNEMENT DE L'ANNÉE

M. Matthew Hatvany, professeur titulaire au Département de géographie de l'Université Laval, s'est vu décerner le prix Événement de l'année 2018 pour la tenue à Québec des Congrès régional de l'Union internationale de géographie, Congrès de l'Association canadienne des géographes et Congrès du Conseil national de l'enseignement géographique. Cet événement a attiré 1 300 participants au Centre des congrès de Québec, en août 2018, et a généré des retombées économiques de 3,3 M\$ dans la région.

M. Hatvany a également reçu le Fidéide Événement d'affaires de l'année 2018.

ENTENTE AVEC L'UNIVERSITÉ LAVAL

L'entente de partenariat unissant la Société et l'Université Laval favorise la venue et la tenue d'événements internationaux. En 2018-2019, des bourses de plus de 33 000 \$ ont été versées par la Société à des fonds de recherche universitaire, en redevances pour les congrès internationaux organisés par des professeurs-chercheurs de l'Université Laval.



Remise d'une bourse de 22 900 \$ au chercheur Matthew Hatvany pour la tenue du Congrès régional de l'Union internationale de géographie.

ENTENTE OU RENOUVELLEMENT D'ENTENTE

- Octroi du contrat pour l'opération des cuisines, entretien d'équipements et fourniture de services alimentaires à Capital HRS, à la suite d'un appel d'offres public.



- Octroi d'un contrat à GDI Services pour les services d'entretien ménager.



- Signature d'une entente de partenariat avec Freeman Audiovisuel Canada pour l'offre d'Internet sans fil.



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.

COMMUNICATIONS ET RELATIONS MÉDIAS

MAGAZINE QUÉBEC CENTRE

Un troisième numéro du magazine *Québec Centre* a été produit en 2018-2019. 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 réalisé par l'équipe des communications et de la mise en marché de la Société, avec des collaborateurs à la rédaction.



SOUS LES PROJECTEURS

ALLO! INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Avez-vous parfois l'impression qu'on est dans un jeu vidéo quand il est question d'intelligence artificielle ou encore de réalité virtuelle? Qu'on parle de ces technologies nouvelles, on se dit que ça va révolutionner le monde et on a déjà commencé à avoir une opinion sur ce qu'on aimerait voir dans nos pratiques d'affaires, mais surtout, on se dit que ça va révolutionner nos congrès et événements.

D'ailleurs selon la firme de recherche Markets & Markets, on estime que l'industrie de l'intelligence artificielle représentera plus de 4 milliards de dollars en 2020 et affectera plusieurs industries, dont celle des congrès et conférences.

En congrès

Lors de la plus récente édition internationale de l'événement IMEX qui se tenait à Francfort à l'été 2017, les organisateurs ont misé sur des outils de communication tels que leur site web, une page Facebook dédiée ainsi qu'une application mobile. Jusqu'ici, rien de révolutionnaire. C'est toutefois l'ajout du chatbot intelligent Frank qui a retenu l'attention.

Un chatbot est un système de communication (chat) automatisé (robot) qui permet l'interaction avec des utilisateurs, basé sur des questions et réponses préprogrammées. Dans ce cas-ci, sur des questions développées par le partenaire Scenario utilisant la technologie d'apprentissage automatique et le machine learning – processus d'amélioration continue et en temps réel – au fur et à mesure que de nouvelles questions surgissent.

Parmi les questions qui ont été posées : comment peut-on se rendre à Francfort? À quel hôtel se trouve le kiosque de proximité du centre de congrès? Quand une question s'avère trop complexe, ou sans être posée par une vraie personne, qui pourrait dès lors prendre le relais.

Exemple d'échange par Frank, si un participant souhaite parler avec une vraie personne

Résultats? Ça sont plus de 780 utilisateurs uniques et 3 600 messages qui ont ainsi été envoyés. Frank a également contribué à décider des correctifs à apporter dans la section FAQ du site d'IMEX.



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 2018-2019, 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*, *Smart Meetings*, *Convention Source* et *Association Magazine*.



RELATIONS MÉDIAS

Plus d'une trentaine de nouvelles et communiqués ont été diffusés sur les réseaux sociaux, le site web et par l'envoi des infolettres *What's New* et *Centre en bref*. En 2018-2019, les médias ont été informés ponctuellement des événements se tenant au Centre par l'infolettre hebdomadaire *Nos événements*. Les activités et événements du Centre ont suscité l'attention des médias, générant une cinquantaine d'articles dans les médias spécialisés congrès et généralistes. Le Centre a également accueilli des journalistes de la presse spécialisée en tourisme d'affaires et congrès en cours d'année.

MARKETING COURRIEL

Le Centre des congrès développe chaque année de nouveaux outils et nouvelles approches afin de rejoindre sa clientèle et les participants d'événements.

En 2018-2019, la firme québécoise Dialog Insight a été retenue pour développer une plateforme de marketing courriel dynamique connectée avec la base de données.

Ce nouvel outil répond aux besoins de la Loi canadienne antipourriel (C-28) et permet d'établir et de conserver un contact constant avec la clientèle du Centre des congrès. Il permet aussi d'enrichir l'univers numérique et ainsi mieux cibler les contenus selon les besoins des lecteurs.



SITE INTERNET ET RÉSEAUX SOCIAUX

Des améliorations ont été apportées en cours d'année au site Internet du Centre. Après une année avec un site complètement revu, l'équipe des communications a amélioré des fonctionnalités afin d'optimiser l'expérience visiteur et mieux répondre aux objectifs du Centre. À noter que des ressources ont été dédiées en cours d'année afin de protéger l'intégrité des données. Le Centre anime également des comptes Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram.



SERVICES À LA CLIENTÈLE

EXPÉRIENCE CLIENT

À l'écoute des besoins de sa clientèle, la Société priorise le développement d'une collaboration étroite en amont de leurs événements, dans un souci d'innovation.

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

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

+95%

Les efforts de l'équipe du Centre des congrès et de ses partenaires de confiance pour livrer la meilleure expérience client qui soit, ont influé positivement sur le taux de satisfaction global de sa clientèle. Les résultats des divers sondages de satisfaction global démontrent encore une fois un score global de satisfaction de plus de 95 %.

COORDINATION ET LIVRAISON D'ÉVÉNEMENTS

En 2018-2019, les équipes opérationnelles du Centre ont assuré la réussite et la livraison de 210 événements, dont 71 congrès, 15 salons, 31 spectacles/banquets et 93 réunions.



Quelques données illustrant le travail réalisé par les équipes :

1 564 heures de manutention facturées

1 089 heures de chariot élévateur facturées

16 230 pieds linéaires de rideaux

106 865 pieds carrés de plateaux de scène installés

180 555 chaises placées

ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX - JEUX DU QUÉBEC

La Société a mis le talent créateur de ses équipes à contribution pour la réalisation de la 54^e Finale des Jeux du Québec en mars 2019. L'accueil de cet événement sportif a nécessité plus d'un an de préparation et la contribution de tous les corps de métier du Centre des congrès de Québec. Pour la première fois dans l'histoire des Jeux, un village des athlètes a été créé afin d'offrir l'ensemble des services sous un même toit, de faciliter la logistique des transports et le service de la nourriture. Que ce soit pour la fabrication de douches, de tables de fartage, de zone de jeux, ou pour le remaniement de dépôts en salle de repas, tout a été mis en œuvre pour maximiser l'utilisation des espaces du Centre des congrès au service des jeunes athlètes.

3 752 athlètes et accompagnateurs hébergés (2 vagues)

2 200 lits installés

50 douches construites

70 000 repas servis en 10 jours

4 500 kilos de nourriture par jour

COLLABORATION À DES ÉVÉNEMENTS À VENIR

La Ville de Québec a mandaté la Société pour organiser le congrès de la Fédération canadienne des municipalités qui se tiendra en mai et juin 2019. Ce congrès important, qui rassemble plus de 3 000 personnes dont près de 2 000 élus des quatre coins du Canada, représente un défi d'envergure. La Société souhaite mettre encore une fois de l'avant le savoir-faire de ses équipes et des gens d'ici.

SERVICES AUX CONGRÈS

La Société ajoute de nouveaux services afin d'alléger le travail d'organisation de la clientèle et de faciliter son expérience. Un nouveau programme ayant pour objectif de favoriser la fréquentation des restaurants et d'attractions dans la capitale a été testé auprès de la clientèle lors du Congrès 2018 de la FBI National Academy Associates. Grâce au programme *Montre ton badge*, les congressistes ont pu se prévaloir de rabais ou de promotions spéciales en montrant tout simplement leur badge dans les établissements participants. Devant le succès de cette initiative auprès des participants, la Société projette de présenter cette offre à l'ensemble des événements.

SERVICES D'ACCUEIL

La Société poursuit son partenariat avec le Collège Mérici depuis plus de 17 ans pour assurer la prestation des services d'accueil. Un total de 20 670 heures a été fourni pour l'accueil des congressistes et visiteurs durant l'année 2018-2019.

SERVICES DE SÉCURITÉ

La prestation des services de sécurité constitue un important volet de l'expérience client et du bon déroulement des événements. Certains d'entre eux exigent un haut degré de planification et de suivi. À cet égard, le service de sécurité a été grandement sollicité par la 54^e Finale des Jeux du Québec.

Cet événement a nécessité l'établissement d'un plan de sécurité particulier et le déploiement d'un grand nombre d'agents et d'agentes pour assurer la prévention incendie, les interventions médicales et l'encadrement sécuritaire des athlètes et de leurs délégations.

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.

TECHNOLOGIES

Afin de répondre aux exigences de sa clientèle, la Société a commencé des travaux en cours d'année afin de mettre à jour son réseau de câblage structuré dans le Centre des congrès. Ces travaux se termineront en août 2019. Également, la Société a mis à jour son logiciel de messagerie vocale et a apporté des modifications aux processus administratifs pour répondre aux normes PCI. Enfin, dans un objectif de polyvalence et réduction des risques, la Société a procédé à une restructuration de l'équipe TI.



SERVICES ALIMENTAIRES

L'année 2018-2019 a été marquée par l'octroi du contrat pour l'opération des cuisines, entretien d'équipements et fourniture de services alimentaires à Capital HRS. La Société peut continuer de compter sur son traiteur exclusif Capital HRS pour offrir des services alimentaires d'exception à sa clientèle.

199 990 repas servis en 2018-2019

Dirigée par le chef Jean-Pierre Cloutier, l'équipe a aussi fait preuve de flexibilité et de créativité pour s'adapter aux thématiques et particularités des événements, notamment la 54^e Finale des Jeux du Québec qui a nécessité un exploit hors de l'ordinaire pour assurer le service des 70 000 repas.

DONS ALIMENTAIRES

Année après année, la Société s'assure que son traiteur, Capital HRS, aide la communauté en remettant les surplus de nourriture ou de production à des organismes caritatifs.

Dons alimentaires en 2018-2019 :

4 675 kg dons alimentaires au total

En détail:

3 463 kg envoyés à Lauberivière

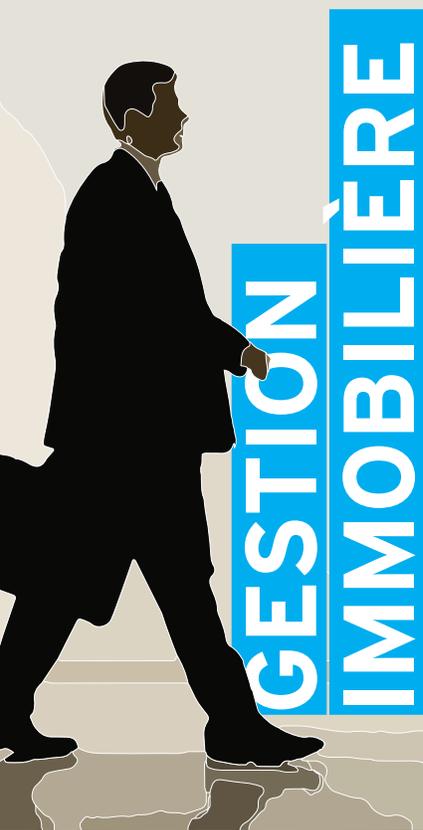
522 kg envoyés à Madame Brissette*

690 kg autres

* Louise Brissette, surnommée la mère Thérèse de Bellechasse, a adopté 28 enfants handicapés.

CUISINER POUR LA COMMUNAUTÉ

La Société a organisé la première édition de l'activité mobilisatrice *Cuisez au suivant*, présentée en collaboration avec Québec Exquis!, sous la direction du chef Jean-Pierre Cloutier du Centre des congrès. Cet événement caritatif axé sur l'entraide et le partage a permis à près de 500 personnes issues des organismes Le Pignon Bleu, YWCA-Québec et Moisson Québec de déguster gratuitement un repas gastronomique. Les bouchées et le menu trois services ont été préparés par des chefs invités et 80 cuisiniers d'un jour dans les cuisines du Centre des congrès.



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.

GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

La gestion des matières résiduelles est un facteur déterminant de l'écoresponsabilité événementielle. En collaboration avec ses équipes opérationnelles, la Société déploie des efforts constants pour maintenir l'efficacité de son système de gestion des matières résiduelles (GMR) et diminuer au maximum le taux de déchets ultimes résultant des événements et des activités. Une formation et une sensibilisation adéquates permettent de maintenir les objectifs de valorisation d'au moins 80 % des matières résiduelles produites pour l'ensemble des activités.

De plus, la Société est fière de rappeler que grâce à la qualité de ses équipements et de ses opérations, tous les événements tenus au Centre des congrès de Québec sont écoresponsables et répondent aux critères du niveau 1 de la norme BNQ 9700-253, Développement durable - Gestion responsable d'événement du Bureau de normalisation du Québec.



ENTRETIEN DU BÂTIMENT

Les équipes relevant de la Direction de la gestion immobilière s'appliquent au quotidien 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. Au cours de l'année 2018-2019, plusieurs travaux d'entretien ont été effectués, notamment la réfection de l'entrée principale, le remplacement de revêtement de plancher dans différents secteurs et l'installation d'appareils d'éclairage moins énergivores.

ÉNERGIE ET EAU

Axée performance énergétique, la Société s'est engagée au cours de l'année 2018-2019 à participer activement au Défi Énergie en immobilier présenté par BOMA Québec. Cette compétition conviviale et salubre pour l'environnement, qui s'échelonne sur quatre ans, vise à réduire la consommation d'énergie et des émissions de GES des bâtiments commerciaux institutionnels et multi-résidentiels du Québec.

La Société a également mandaté une firme spécialisée pour procéder à une étude portant sur sa centrale thermique, ses équipements et ses réseaux de distribution (chauffage et refroidissement). L'analyse de cette étude et des recommandations de mise à niveau permettra à la Société de planifier, au cours des prochaines années, les phases d'interventions et de modernisation de sa centrale thermique, le tout en vue de réduire les coûts énergétiques, les émissions de GES et les coûts d'opération.

Parmi les faits saillants de l'année 2018-2019 en matière de gestion de l'énergie et de l'eau, on note la remise à niveau de l'entrée d'eau principale afin de permettre une lecture plus précise de la consommation d'eau et une diminution de 2 % de la consommation d'électricité par rapport à l'année précédente.

De plus, la participation au projet pilote d'Hydro Québec de délestage de l'appel de puissance électrique dans le Centre, qui permet le transfert de la production de vapeur de la bouilloire électrique vers le gaz naturel, en période de grand froid, a généré des redevances de 35 560 \$. Par ailleurs, grâce à la production d'électricité hors pointe par la bouilloire électrique par rapport à une consommation de gaz naturel, 751 tonnes de gaz à effet de serre ont été évitées.

REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La préparation du Sommet du G7 et de la 54^e Finale des Jeux du Québec a grandement sollicité les équipes au cours de l'année 2018-2019. La Société du Centre des congrès de Québec a tout de même poursuivi son engagement à l'égard du développement durable et de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Les principaux résultats pour l'année financière 2018-2019 sont présentés dans cette reddition de comptes annuelle.

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"> • Poursuite de la mise en valeur de l'engagement en développement durable sur les écrans et murs vidéo du Centre. 	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"> • Durant l'été 2018, venue de camions restaurants devant le Centre afin de proposer des produits locaux au personnel ainsi qu'à la clientèle. • Participation à l'opération <i>Arbre de l'espoir</i> organisée par le Château Frontenac. • Promotion lors d'événements ainsi qu'à la conciergerie de produits locaux à l'érable. 			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.	<ul style="list-style-type: none"> Réflexion pour l'élaboration d'une politique d'acquisitions écoresponsables. 	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif non atteint (20%)
1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics.	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> Aucun résultat pour 2018-2019. 			Objectif annuel non 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. 			Objectif annuel atteint
	<ul style="list-style-type: none"> Prestations artistiques par des artistes locaux lors d'événements au Centre. Promotion de vente de billets par la conciergerie. 			

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : La cible a encore été atteinte cette année. Mis à part les points 1.4 et 1.1-8, tous les objectifs gouvernementaux visés pour cette cible ont été atteints en 2018-2019.

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"> Réalisation d'un sondage interne afin d'implanter un stationnement à vélos sécurisés. 	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"> Tenue de sessions de massothérapie aux frais du personnel. 	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : La cible fixée a été atteinte pour cette année. L'implantation du stationnement à vélos est très attendue par notre personnel et devrait voir le jour en 2020.

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.	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser le prêt de matériel entre organisations plutôt que l'achat de celui-ci. Récupération de papiers imprimés sur le recto afin qu'ils aient une deuxième vie. 	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.	<ul style="list-style-type: none"> Préparation d'un plan d'action incluant la formation et l'intégration aux processus décisionnels. Remise à neuf d'un chauffe-eau et d'une bouilloire au gaz naturel afin de ne pas devoir procéder à leur remplacement, alors que cela aurait été plus simple. 	Au moins un geste par année par objectif visé	État d'avancement du projet (%)	30 %
			Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : La mise en place d'un système informatisé pour la comptabilité des achats écoresponsables (point 1.2) n'a pas avancé de manière significative cette année. Nous avons néanmoins réalisé d'autres objectifs.

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
1.1-8 D'ici 2020, l'intégration de considérations écoresponsables dans leur politique interne de gestion contractuelle ou l'élaboration d'une politique d'acquisition écoresponsable.	<ul style="list-style-type: none"> Remplacement des gobelets en plastique par des gobelets compostables dans le Centre. 	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
1.1-9 L'augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable.	<ul style="list-style-type: none"> Mise en valeur de produits d'artisans locaux à la conciergerie. 			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 4 600 kg de nourriture entre plusieurs organismes. Organisation de la première édition de l'événement-<i>Cuisinez au suivant</i>. Cet événement caritatif a permis à près de 500 personnes issues des organismes Le Pignon Bleu, YWCA-Québec et Moisson Québec de déguster gratuitement un repas gastronomique. Redistribution de fournitures de bureau et de surplus liés aux événements auprès d'organismes communautaires et à des pays en voie de développement. 	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 : Notre plus grande réalisation cette année est l'implantation de gobelets 100% compostables dans le Centre. Cette réalisation s'inscrit dans notre objectif global de supprimer le plastique à usage unique. Nous sommes aussi extrêmement fiers d'avoir mis en place la première édition de *Cuisinez au suivant* dans le cadre de Québec Exquis

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"> • Solution trouvée pour donner une deuxième vie aux équipements utilisés (50 douches et tables de fartage) pour les Jeux du Québec 2019. • Modification des procédures de gestion des matières résiduelles lors du Sommet du G7 et des Jeux du Québec afin de les adapter à ces clientèles, parfois peu familières avec les usages dans un centre des congrès. 	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 poursuivi toutes les opérations courantes liées à la gestion des matières résiduelles. Avec l'organisation des Jeux du Québec, et l'hébergement de 3 750 jeunes athlètes et entraîneurs dans le Centre, nous avons dû repenser nos opérations afin d'obtenir un taux de valorisation le plus important possible.

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.

- 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 du Centre.
- Durant l'été 2018, mise en avant de la gastronomie du terroir grâce à la venue de camions-restaurants aussi bien pour la clientèle que le personnel.
- Mise en place du projet pilote du programme *Montre ton badge* afin de mettre en valeur les commerçants et restaurateurs à proximité du Centre.
- Organisation de l'activité *Cuisinez avec le chef* afin de promouvoir les produits locaux auprès de la clientèle.

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 : En 2018-2019, en plus de toutes les actions réalisées chaque année, nous avons ajouté un volet gastronomie. Plus que jamais le Centre agit comme un promoteur des produits du terroir auprès de sa clientèle.

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).	<ul style="list-style-type: none"> • Collaboration avec l'Université Laval dans le cadre de la modélisation numérique des lieux de passages publics du Centre des congrès afin de faciliter la planification et les déplacements des personnes à mobilité réduite. • Participation à un sondage du ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques concernant les moyens de transport utilisés par le personnel pour se rendre au travail. 			Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : Nous avons apporté notre soutien à l'Université Laval, car nous pensons que la modélisation du Centre peut apporter un avantage. Nous attachons toujours une grande importance à l'accessibilité du Centre pour les personnes à mobilité réduite afin qu'elles puissent profiter de leur visite sans avoir à surmonter d'obstacles.

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. Vente du miel produit sur le toit du Centre à la conciergerie. 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 : Nous avons poursuivi nos efforts de pollinisation et de plantations urbaines sur la promenade Desjardins. Aussi bien notre personnel que notre clientèle ou encore les habitants du quartier profitent de cet espace fleuri.

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
8.3 Favoriser l'utilisation d'énergies qui permettent de réduire les émissions de GES.	<ul style="list-style-type: none"> Dans les salles 2000 et 400, remplacement d'appareils d'éclairage au quartz ou au mercure par des ampoules DEL dont la consommation est réduite au tiers. Réflexion sur l'analyse énergétique complète du Centre dans le but de planifier et d'optimiser les opérations sur un horizon de 10 ans. 	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 : Il n'y a pas une année sans que des appareils soient remplacés afin de réduire nos émissions de GES. De plus, cette année, nous avons entrepris une réflexion globale autour de l'énergie utilisée dans le Centre. Cette étude devrait nous permettre de poursuivre la gestion de notre consommation d'énergie de manière plus significative et d'assurer une meilleure planification à long terme.

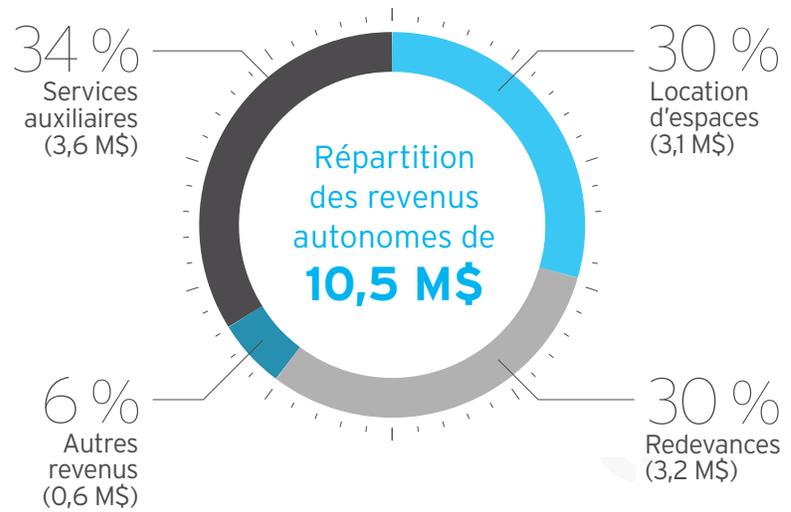
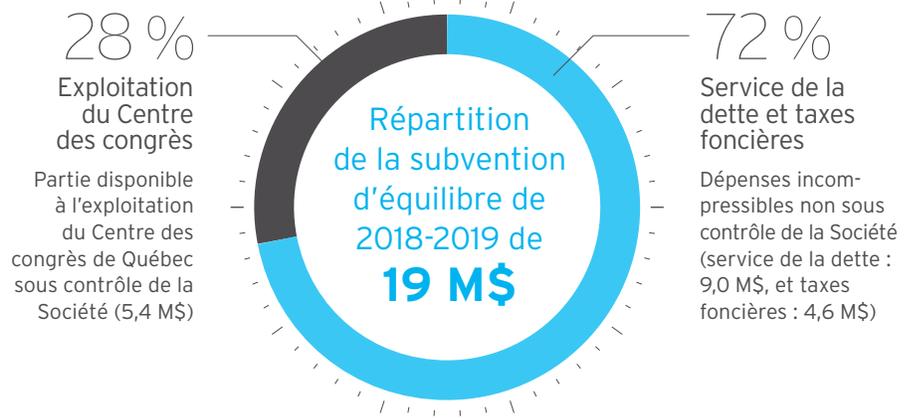
THÉMATIQUE 5 : ICI ET AILLEURS

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL VISÉ	ACTIONS RÉALISÉES	CIBLE	INDICATEUR	ÉTAT D'AVANCEMENT
1.6 Coopérer aux niveaux national et international en matière de développement durable en particulier avec la Francophonie	<ul style="list-style-type: none"> Mise en lumière du Québec et du Canada, notamment de sa gastronomie, ses paysages naturels et ses occasions de voyages et d'aventures, lors de l'accueil du Centre des médias du Sommet du G7. Participation à des formations liées au développement durable. 	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. Distribution de produits à l'érable lors d'événements et création d'une bouchée au fromage avec des perles d'érable. Mise en avant d'un questionnaire sur les expressions québécoises par les délégués commerciaux lors d'une activité à Victoria, Colombie-Britannique. 			Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE : Sans aucun doute, l'accueil du Centre des médias du Sommet du G7 nous a permis de participer à la mise en valeur de la région auprès des visiteurs internationaux. Aussi, le tirage à 6000 exemplaires de notre magazine *Québec Centre* a mis de l'avant les activités culturelles de Québec.

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 20 juin 2019

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion avec réserve

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2019, et l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires et l'annexe, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans la section « Fondement de l'opinion avec réserve » de mon rapport, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2019, 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.

Fondement de l'opinion avec réserve

L'entité n'a pas comptabilisé aux 31 mars 2019 et 2018, 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 l'entité 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 l'entité 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 l'entité respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public :

	AUGMENTATION ESTIMÉE EN DOLLARS	
	2019	2018
État de la situation financière		
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	55 172 046	60 401 362
Subventions reportées du gouvernement du Québec	55 172 046	60 401 362
Dette nette et excédent cumulé	-	-

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit avec réserve.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des 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.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées dans les circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;

- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.
- Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

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 l'entité au 31 mars 2019 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,

Christine Roy, CPA auditrice, CA

Christine Roy, CPA auditrice, CA

Vérificatrice générale adjointe

Québec, le 20 juin 2019

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

de l'exercice clos le 31 mars 2019

	2019 BUDGET	2019 RÉEL	2018 RÉEL
	\$	\$	\$
REVENUS			
Subvention de fonctionnement			
du gouvernement du Québec (note 3)	10 079 700	10 079 700	8 079 655
Subvention du gouvernement du Québec			
relative aux immobilisations corporelles (note 9)	3 905 028	3 664 212	3 758 431
Subvention relative aux intérêts sur les emprunts			
et aux frais de financement reportés (note 9)	2 111 783	2 026 337	2 226 789
Location d'espaces - événements	3 011 919	3 146 314	2 632 402
Redevances	2 755 544	3 164 886	2 867 357
Services auxiliaires	2 932 537	3 547 471	3 121 869
Revenus d'intérêts	35 000	71 860	50 815
Revenus - entente Québec Destination affaires (QDa) (note 6)	2 572 787	2 525 442	2 239 789
Revenus - entente Centre de foires	110 326	50 936	14 457
Autres	357 785	504 510	683 038
	27 872 409	28 781 668	25 674 602
CHARGES			
Frais d'événements	3 480 000	3 657 177	3 463 905
Frais d'opération et d'administration (note 4)	11 331 491	10 830 718	10 290 284
Frais d'opération et d'administration - entente Québec			
Destination affaires (QDa) (notes 4 et 6)	2 572 787	2 525 442	2 239 789
Frais d'opération et d'administration - entente			
Centre de foires (note 4)	85 326	5 286	-
Taxes	4 716 751	4 625 888	4 683 924
Frais financiers (note 5)	2 141 183	2 060 354	2 257 934
Amortissement des immobilisations corporelles (note 11)	4 697 884	4 457 070	4 685 924
Entretien majeur	964 000	650 679	154 918
	29 989 422	28 812 614	27 776 678
Déficit de l'exercice	(2 117 013)	(30 946)	(2 102 076)
Excédent cumulé au début de l'exercice	21 803 284	21 803 284	23 905 360
Excédent cumulé à la fin de l'exercice (note 12)	19 686 271	21 772 338	21 803 284

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

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

au 31 mars 2019

	2019	2018
	\$	\$
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	5 550 944	2 970 107
Créances	2 411 357	1 212 946
	7 962 301	4 183 053
PASSIFS		
Charges à payer et frais courus (note 8)	3 981 680	3 120 096
Dépôts de clients	1 406 454	866 960
Revenus reportés	733 670	426 811
Subventions reportées du gouvernement du Québec (note 9)	20 192 180	16 916 629
Dettes (note 10)	54 239 494	59 136 075
	80 553 478	80 466 571
DETTE NETTE	(72 591 177)	(76 283 518)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Charges payées d'avance	270 183	1 284 448
Immobilisations corporelles (note 11)	94 093 332	96 802 354
	94 363 515	98 086 802
EXCÉDENT CUMULÉ (note 12)	21 772 338	21 803 284
Obligations contractuelles (note 16)		
Droits contractuels (note 17)		

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 2019

	2019 BUDGET	2019 RÉEL	2018 RÉEL
	\$	\$	\$
Déficit de l'exercice	(2 117 013)	(30 946)	(2 102 076)
Variation due aux immobilisations corporelles			
Acquisitions (note 11)	(4 918 000)	(1 748 048)	(345 409)
Amortissement (note 11)	4 697 884	4 457 070	4 685 924
	(220 116)	2 709 022	4 340 515
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition	-	(270 183)	(1 284 448)
Utilisation	-	1 284 448	1 392 727
	-	1 014 265	108 279
Diminution (augmentation) de la dette nette	(2 337 129)	3 692 341	2 346 718
Dette nette au début de l'exercice	(76 283 518)	(76 283 518)	(78 630 236)
Dette nette à la fin de l'exercice	(78 620 647)	(72 591 177)	(76 283 518)

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

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

de l'exercice clos le 31 mars 2019

	2019	2018
	\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Rentrée de fonds-clients	12 588 379	11 823 402
Rentrée de fonds-subsidies du gouvernement du Québec	19 045 800	12 772 550
Sortie de fonds-fournisseurs et membres du personnel	(20 631 575)	(21 029 983)
Intérêts reçus	70 982	50 445
Intérêts versés	(2 104 267)	(2 295 698)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	8 969 319	1 320 716
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(1 460 320)	(376 974)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Nouvelle dette	1 400 000	625 000
Remboursement de la dette	(6 328 162)	(6 341 169)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(4 928 162)	(5 716 169)
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	2 580 837	(4 772 427)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	2 970 107	7 742 534
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice ⁽¹⁾	5 550 944	2 970 107
(1) La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent :		
Encaisse	5 550 944	2 970 107

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.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ni libellé en devises.

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

Constataion 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.

Constataion 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 la marge de crédit 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.

3 SUBVENTION DE FONCTIONNEMENT DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2019	2018
	\$	\$
Subvention de fonctionnement :		
Subvention reçue pour l'exercice	19 045 800	16 913 500
Subvention reportée relative au service de la dette (note 9)	(8 966 100)	(8 833 845)
	10 079 700	8 079 655

4 FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2019	2018
	\$	\$
Frais d'opération et d'administration	10 830 718	10 290 284
Frais d'opération et d'administration - entente Québec Destination affaires (QDa)	2 525 442	2 239 789
Frais d'opération et d'administration - entente Centre de foires	5 286	-
	13 361 446	12 530 073
Traitements et avantages sociaux	5 205 292	4 975 626
Traitements et avantages sociaux - entente Québec Destination affaires (QDa) (note 6)	592 224	451 165
Traitements et avantages sociaux - entente Centre de foires	5 286	-
Assurances et permis	140 977	139 244
Énergie et chauffage	1 156 874	1 005 612
Gardiennage	745 456	670 571
Service d'entretien ménager	156 484	154 177
Service d'entretien spécialisé	1 313 654	1 140 193
Entretien et réparations	838 214	878 358
Promotion et communications	932 947	869 175
Promotion et communications - entente Québec Destination affaires (QDa) (note 6)	1 933 218	1 788 624
Services professionnels et administratifs	305 205	397 220
Créances douteuses	4 617	13 728
Formation professionnelle	30 998	46 380
	13 361 446	12 530 073

5 FRAIS FINANCIERS

	2019	2018
	\$	\$
Intérêts sur les emprunts et amortissement des frais de financement reportés (note 9)	2 026 337	2 226 789
Autres intérêts et frais bancaires	34 017	31 145
	2 060 354	2 257 934

6 REVENUS - ENTENTE QUÉBEC DESTINATION AFFAIRES (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.

	2019	2018
	\$	\$
Impact sur les résultats nets de l'entente Québec Destination affaires (QDa)		
Revenus - entente Québec Destination affaires (QDa)	2 525 442	2 239 789
Frais d'opération et d'administration - entente Québec Destination affaires (QDa)		
Promotion et communications - entente QDa	1 933 218	1 788 624
Traitement et avantages sociaux - entente QDa	592 224	451 165
	2 525 442	2 239 789

7 EMPRUNTS TEMPORAIRES

La Société est autorisée, en vertu d'un régime d'emprunts à court terme, à contracter des emprunts temporaires jusqu'à concurrence d'un montant total de 4 000 000 \$ jusqu'au 30 juin 2021. Aux 31 mars 2019 et 2018, la Société n'avait pas contracté d'emprunts temporaires.

8 CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2019	2018
	\$	\$
Traitements	563 951	554 440
Avantages sociaux	367 297	304 004
Fournisseurs	1 771 371	1 239 252
Fournisseurs - immobilisations corporelles	480 408	192 680
Intérêts courus sur emprunts	694 681	776 193
Entretien majeur	103 972	53 527
	3 981 680	3 120 096

9 SUBVENTIONS REPORTÉES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2019	2018
	\$	\$
Les subventions reportées s'établissent comme suit :		
Solde au début	16 916 629	18 208 954
Virement de la subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations corporelles	(3 664 212)	(3 758 431)
Virement de la subvention relative aux intérêts sur les emprunts et aux frais de financement reportés	(2 026 337)	(2 226 789)
	11 226 080	12 223 734
Subvention perçue d'avance pour 2017-2018	-	(4 140 950)
Subvention reportée relative au service de la dette	8 966 100	8 833 845
	20 192 180	16 916 629

10 DETTES

Auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec.

	2019	2018
	\$	\$
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	28 033 324	28 933 203
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	10 224 069	13 402 369
Taux effectif de 3,095 % l'an, remboursable par versements semestriels de 400 116 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} décembre 2031	10 407 122	11 206 357
Taux effectif de 3,706 % l'an, remboursable par versements semestriels de 86 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} juin 2037	3 156 888	3 327 504
Taux effectif 1,497 % l'an, remboursable par versements semestriels de 200 000 \$ en capital, échéant le 15 septembre 2020	596 703	994 983
Taux effectif de 3,313 % l'an, remboursable par versements semestriels de 75 552 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} mars 2022	427 308	560 977
Taux effectif de 2,287 % l'an, remboursable par versements semestriels de 140 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} mars 2024	1 394 080	-
Taux effectif de 2,422 % l'an, remboursable par versements semestriels de 200 000 \$ en capital, échue le 1 ^{er} décembre 2018	-	398 853
Taux effectif de 1,10752 % l'an, remboursable par versements semestriels de 156 250 \$ en capital et intérêts, échue le 1 ^{er} mars 2019	-	311 829
	54 239 494	59 136 075

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

	\$
2020	6 047 538
2021	6 004 873
2022	5 967 865
2023	2 322 466
2024	2 365 407
2025 et suivants	31 872 634
	54 580 783

11 IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains	Bâtisses	Aménagements	Mobilier et équipement	Logiciels	Total 2019	Total 2018
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Coût des immobilisations							
Solde d'ouverture	5 618 150	153 430 051	2 063 786	7 956 600	728 978	169 797 565	169 464 906
Acquisitions	-	-	-	1 748 048	-	1 748 048	345 409
Dispositions	-	-	-	(7 479)	-	(7 479)	(12 750)
Solde de clôture	5 618 150	153 430 051	2 063 786	9 697 169	728 978	171 538 134	169 797 565
Amortissement cumulé							
Solde d'ouverture	-	63 576 711	1 970 173	6 760 131	688 196	72 995 211	68 322 037
Amortissement de l'exercice	-	3 817 934	25 168	587 353	26 615	4 457 070	4 685 924
Incidence des dispositions	-	-	-	(7 479)	-	(7 479)	(12 750)
Solde de clôture	-	67 394 645	1 995 341	7 340 005	714 811	77 444 802	72 995 211
Valeur nette							
comptable 2019	5 618 150	86 035 406	68 445	2 357 164	14 167	94 093 332	
Valeur nette							
comptable 2018	5 618 150	89 853 340	93 613	1 196 469	40 782		96 802 354

Des immobilisations corporelles classées sous les rubriques « Mobilier et équipement » totalisant 1 089 323 \$ (31 mars 2018 : « Mobilier et équipement » totalisant 268 465 \$) n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'étaient pas opérationnelles en fin d'exercice.

12 EXCÉDENT CUMULÉ

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

	2019	2018
	\$	\$
Excédent relatif à un terrain reçu ⁽¹⁾	1 532 250	1 532 250
Excédent cumulé investi en immobilisations corporelles	17 500 582	18 293 440
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	2 439 506	1 677 594
Excédent cumulé réservé pour développement des marchés	300 000	300 000
Total de l'excédent cumulé	21 772 338	21 803 284

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 1er janvier 1994, d'un terrain pour une valeur symbolique de 1 \$ comptabilisé à la valeur de l'évaluation municipale à cette date.

13 AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régime de retraite

Les membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) 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 2019, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 10,97 % à 10,88 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS qui fait partie du RRPE est demeuré 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 % à compter du 1^{er} janvier 2019 (2,97 % au 1er janvier 2018) 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 à compter de l'année civile 2019 correspondant à 5,94 % de la masse salariale admissible (5,94 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2018).

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 423 717 \$ (31 mars 2018 : 432 227 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Indemnités de vacances dues au personnel

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

Provision pour congés de maladie

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

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

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

14 INFORMATIONS SUR LES RISQUES FINANCIERS

Gestion des risques liés aux instruments financiers

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

Risque de crédit

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

Les instruments financiers qui exposent la Société à un 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 le 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 2019 une créance a été dépréciée.

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

	2019	2018
	\$	\$
Créances:		
Moins de 30 jours suivant la date de facturation	1 321 491	448 189
De 30 à 60 jours suivant la date de facturation	823 625	574 765
De 61 à 90 jours suivant la date de facturation	21 584	34 977
Plus de 90 jours suivant la date de facturation	98 181	91 755
	2 264 881	1 149 686
Provision pour créances douteuses	(5 050)	(15 784)
Autres créances	151 526	79 044
	2 411 357	1 212 946

⁽¹⁾ Les créances incluent également des taxes à recevoir pour un montant de 69 812 \$ (31 mars 2018 : 0 \$) 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.

14 INFORMATIONS SUR LES RISQUES FINANCIERS SUITE

Les tableaux suivants présentent les flux de trésorerie contractuels estimatifs des passifs financiers aux 31 mars 2019 et 2018, à l'exception des avantages sociaux :

2019	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	2 919 702	2 919 702	-	-	-	-
Dettes (Capital et intérêts)	71 124 098	3 960 212	3 951 468	7 672 361	14 682 125	40 857 932
	74 043 800	6 879 914	3 951 468	7 672 361	14 682 125	40 857 932

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	2 039 899	2 039 899	-	-	-	-
Dettes (Capital et intérêts)	78 011 264	4 186 026	4 174 890	7 606 343	17 868 731	44 175 274
	80 051 163	6 225 925	4 174 890	7 606 343	17 868 731	44 175 274

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 reliées aux dettes sont mentionnées à la note complémentaire 10 aux états financiers.

15 OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Société est apparentée avec toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Elle 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 de ces entités.

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 importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées.

16 OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société est engagée par des contrats avec des fournisseurs échéant à diverses dates jusqu'au 30 novembre 2022 pour des services d'entretien ménager, d'entretien spécialisé, d'entretien majeur ainsi que pour compléter des travaux capitalisables totalisant 1 401 242 \$ (31 mars 2018 : 1 025 199 \$).

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

	\$
2020	1 203 559
2021	172 007
2022	24 108
2023	1 568
	1 401 242

17 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 :

	\$
2020	1 647 938
2021	1 075 649
2022	525 771
2023	363 960
2024	340 944
2025	79 947
2026 et suivants	114 530
	4 148 739

18 CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2018 ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée en 2019

ANNEXE RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2019

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.

	2019	2018
	\$	\$
Revenus		
Location d'espaces - événements	3 146 314	2 632 402
Redevances	3 164 886	2 867 357
Services auxiliaires	3 547 471	3 121 869
Revenus d'intérêts	71 860	50 815
Revenus - entente QDa	2 525 442	2 239 789
Revenus - entente Centres de foires	50 936	14 457
Autres	504 510	683 038
	13 011 419	11 609 727
Charges		
Frais d'événements	3 657 177	3 463 905
Frais d'opération et d'administration	10 830 718	10 290 284
Frais d'opération et d'administration - entente QDa	2 525 442	2 239 789
Frais d'opération et d'administration - entente Centre de foires	5 286	-
Taxes	4 625 888	4 683 924
Frais financiers	2 060 354	2 257 934
	23 704 865	22 935 836
Déficit des revenus sur les charges avant subvention de fonctionnement et autres éléments :	(10 693 446)	(11 326 109)
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec	10 079 700	8 079 655
Subvention relative aux intérêts sur les emprunts et aux frais de financement reportés	2 026 337	2 226 789
Surplus (Déficit) des revenus sur les charges avant les éléments suivants :	1 412 591	(1 019 665)
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations corporelles	3 664 212	3 758 431
Amortissement des immobilisations corporelles	(4 457 070)	(4 685 924)
Entretien majeur	(650 679)	(154 918)
Déficit annuel	(30 946)	(2 102 076)



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 :

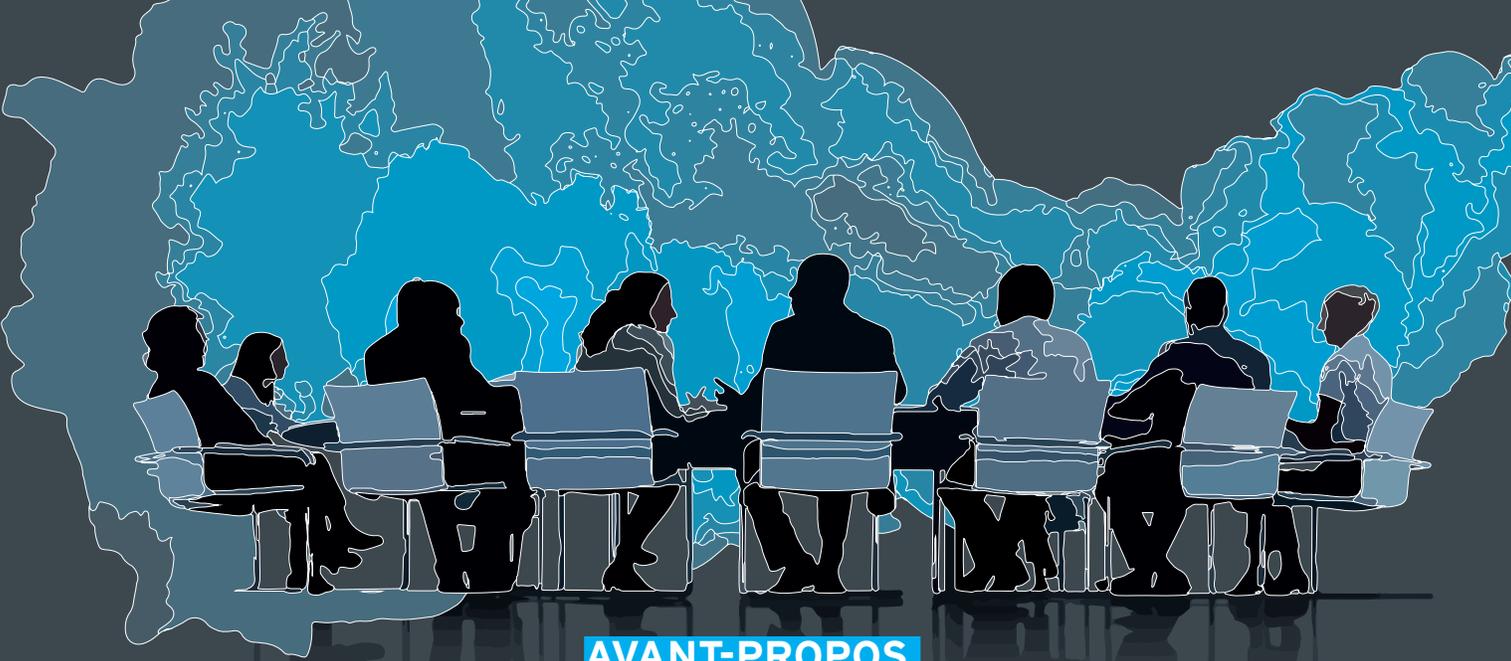
- *2088. Le salarié, outre qu'il est tenu d'exécuter son travail avec prudence et diligence, doit agir avec loyauté et ne pas faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'il obtient dans l'exécution ou à l'occasion de son travail.*
- *Ces obligations survivent pendant un délai raisonnable 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 2019

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, 2019

Bibliothèque nationale du Canada, 2019

ISBN 978-2-550-84641-3