

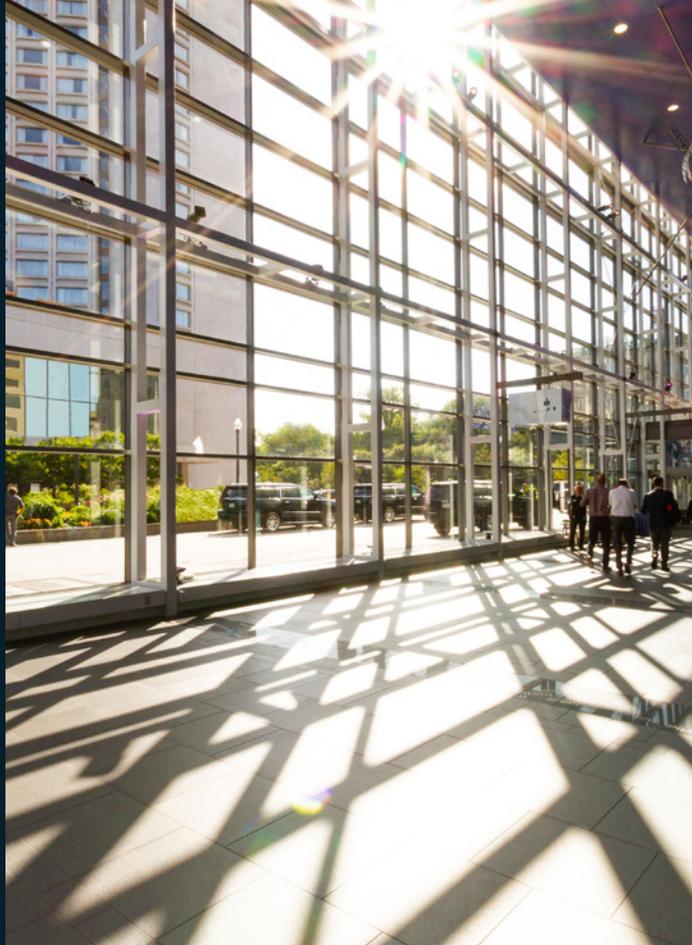
2021- 2022



Société du Centre des congrès
de Québec



Rapport annuel de gestion



Situation financière

Actifs financiers	59 581 362 \$
Actifs non financiers	95 284 989 \$
Immobilisations corporelles	94 978 137 \$
Dette à long terme	40 257 308 \$
Remboursement de la dette à long terme	6 367 864 \$
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	2 092 193 \$

Subvention du gouvernement du Québec

Fonctionnement	8 001 171 \$
Taxes	4 636 129 \$
Service de la dette	7 953 700 \$
Subvention totale	20 591 000 \$

Résultats des activités

Revenus autonomes	3 372 487 \$
Frais d'événements	1 107 981 \$
Frais d'exploitation	9 964 016 \$
Taxes	4 636 129 \$
Frais financiers	1 476 183 \$
Déficit de l'exercice	(474 186) \$

Revenus autonomes par catégorie

Congrès	1 219 661 \$
Salons	694 084 \$
Réunions	839 208 \$
Spectacles/banquets	71 160 \$
Autres	525 972 \$
Intérêts	22 402 \$
Revenus autonomes totaux	3 372 487 \$

2021-2022 en bref

Activités

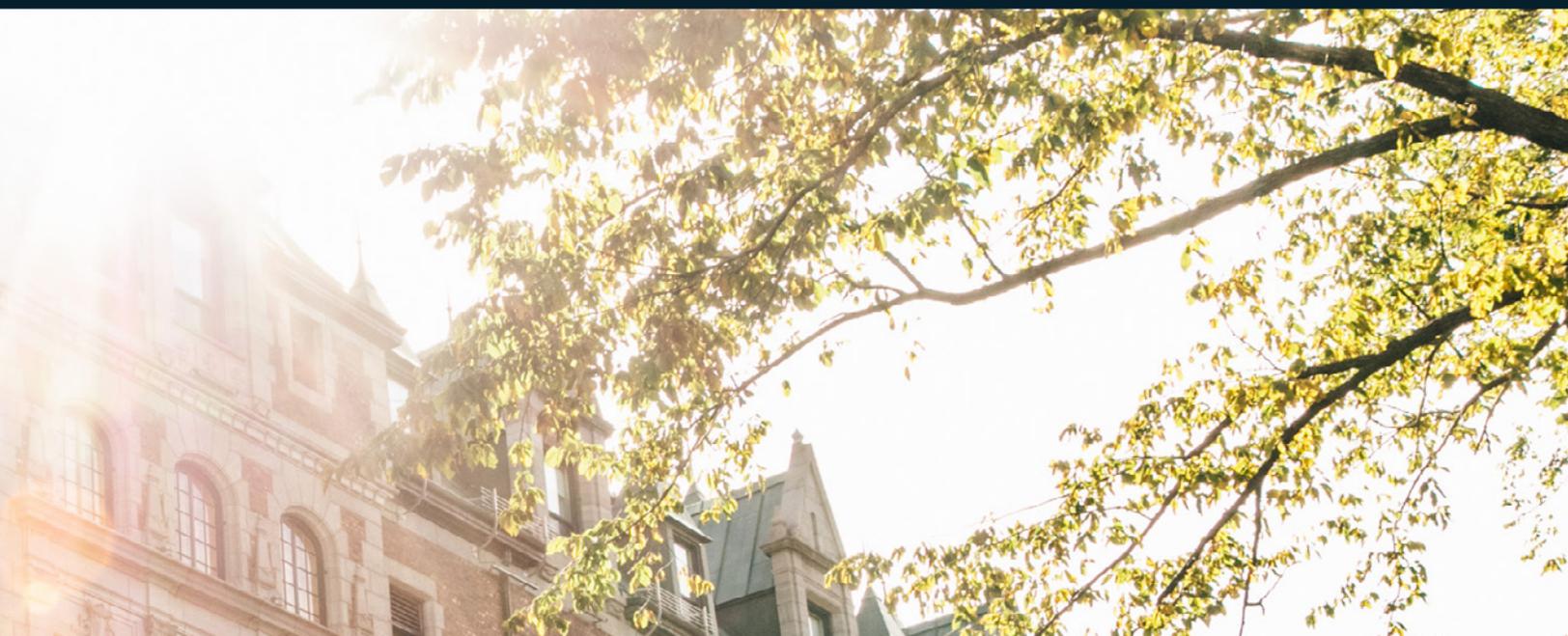
Nombre d'événements **140**

Impact économique **20,7 M\$**

Table des matières



Lettre à la ministre	4
Lettre à la nouvelle présidence de la 43 ^e législature	5
Déclaration de la direction de la Société	6
Mot du président du conseil	7
Mot du président-directeur général	8
Faits saillants de l'année	9
Gouvernance	10
Reddition de comptes tarification des biens et services	26
Plan stratégique 2018-2021/2022	27
Ressources humaines	31
Performance globale	34
Impact économique	35
Ventes, mise en marché et communications	40
Gestion immobilière	46
Reddition de comptes en matière de développement durable	47
Faits saillants et états financiers	52
Code d'éthique du personnel	72
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs	78



Lettre à la ministre

Madame Caroline Proulx

Ministre du Tourisme

Madame la Ministre,

Je vous présente le Rapport annuel de gestion 2021-2022 de la Société du Centre des congrès de Québec.

Les résultats de l'exercice financier clos le 31 mars 2022, 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 2021-2022. Je tiens à vous assurer que les exigences du gouvernement en matière de reddition de comptes sont respectées.

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

Le président du conseil d'administration,



Alain Aubut

Lettre à la nouvelle présidence de la 43^e législature

À la nouvelle présidence de la 43^e législature

J'ai le plaisir de déposer le Rapport annuel de gestion 2021-2022 de la Société du Centre des congrès de Québec.

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

Je vous prie d'agréer mes salutations distinguées.



Caroline Proulx

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 2021-2022 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 2022.

Le président-directeur général,

A handwritten signature in brown ink, reading "Pierre-Michel Bouchard".

Pierre-Michel Bouchard

Mot du président du conseil

Encore marquée par la pandémie, l'année 2021-2022 n'était malheureusement pas celle de la stabilité ou d'un retour à la normalité. Malgré tout, l'équipe du Centre des congrès de Québec a su mener à bien plusieurs projets de développement, en plus d'accueillir des événements d'envergure qui ont permis à la Société de se démarquer et de démontrer une fois de plus son savoir-faire. Cela se traduit par un apport économique considérable pour la région de Québec, nettement supérieur à celui de l'année précédente.

La clientèle les visiteurs et qui se sont rassemblés au Centre pour des congrès, des réunions ou autres types d'événements ont toujours eu droit à un environnement sécuritaire pour leur santé et à une expérience de la même qualité qu'auparavant.

Je considère que la performance commerciale et les résultats détaillés dans ce présent rapport annuel nous permettent d'envisager un horizon optimiste pour la prochaine année. Avec confiance, je peux affirmer que la proactivité et la capacité d'adaptation du personnel en place seront encore au rendez-vous pour transformer chaque défi en réussite.

Je prends donc le temps de remercier chaque membre du personnel de la Société, partenaire sous-traitant, gestionnaire et membre du conseil d'administration pour leurs efforts constants envers la poursuite de notre mission.



Alain Aubut



Mot du président-directeur général

Pleine de rebondissements mais aussi d'accomplissements, l'année 2021-2022 a marqué une certaine révolution (et évolution) pour notre industrie. Au fil de ces mois particuliers, il a fallu à maintes reprises que la Société et son équipe adaptent leurs façons de faire, se dépassent pour faciliter la planification des événements de chaque client et développent de nouvelles compétences avec les partenaires en place. Tout au long de l'année, et selon l'évolution des mesures sanitaires, notre priorité est toujours demeurée la même : accueillir les visiteurs dans un environnement assurant leur santé et leur bien-être et offrir le meilleur accompagnement aux organisateurs d'événements. Chose certaine, plusieurs projets emballants ont pris forme et les événements livrés ont été de véritables succès!

La capacité d'adaptation de chaque membre du personnel et le sentiment de solidarité au sein de l'équipe ont fait toute la différence pour relever les défis qui se présentaient à nous. Grâce à cela, nous avons pu accueillir 140 événements, dont 22 congrès majeurs.

Je profite de cette édition 2021-2022 du rapport annuel de gestion pour remercier l'ensemble des partenaires de la Société, les personnes d'influence et les ambassadeurs de congrès qui ont redoublé d'efforts pour contribuer à l'atteinte de notre mission et attirer chez nous le plus grand nombre possible d'événements et de réunions d'affaires.

Merci également au président et aux membres du conseil d'administration pour leur soutien constant et leur confiance à travers les différents projets et initiatives que nous avons mis en place. On ne peut le nier, notre industrie continue de traverser des temps particuliers et de se remettre de la récente pandémie, mais l'année 2022-2023 nous réserve plusieurs belles surprises et nous continuerons de viser l'excellence.



Pierre-Michel Bouchard



Faits saillants de l'année



L'année 2021-2022 est marquée par un contexte pandémique encore présent et changeant d'un mois à l'autre, marquant une transformation de l'industrie du tourisme d'affaires. À la fois virtuelle et en présentiel, parfois lente ou rapide, la reprise des événements exige désormais une nouvelle façon de penser et d'organiser les congrès, les réunions d'affaires, les salons et autres. Heureusement, une relation de confiance a été bâtie avec la clientèle au cours de l'année antérieure et ce lien solide a permis de livrer plusieurs succès, à commencer par le 79^e congrès annuel de la Fédération québécoise des municipalités en septembre 2021.

Cependant, une nouvelle réalité se fait ressentir : une pénurie de main-d'œuvre qui n'épargne aucun secteur. S'ajoutent à cette problématique plus de deux ans de reports et d'annulations d'événements. L'équipe de la Société a donc dû faire preuve d'une grande capacité d'adaptation pour livrer tous les événements au calendrier.

Malgré tout, le Centre a tout de même réussi à accueillir en personne des événements majeurs qui ont su respecter entièrement les mesures sanitaires en place, comme les expositions immersives Imagine Picasso et Sous les glaces arctiques avec Mario Cyr, ou encore la collation des grades de l'Université Laval, pour ne nommer que ceux-ci. À eux seuls, ils ont attiré 94 634 personnes.

Aide au réseau de la santé

Contribution de deux employés de la Société pour prêter main-forte aux CIUSSS et au réseau de la santé à l'hiver 2022.

Satisfaction et sécurité de la clientèle

Accueil de plus de 40 000 visiteurs entre juin et septembre 2021 pour l'exposition Imagine Picasso, le tout dans un respect rigoureux des mesures sanitaires en vigueur.

Télétravail et présentiel

Adoption d'une politique de télétravail et retour du personnel au bureau en mode hybride.

Entraide et implication

Soutien aux missions de charité de Moisson Québec et d'Opération Père Noël à l'automne 2021 en offrant des salles et de la main-d'œuvre.

Tout sauf conventionnel

Réalisation d'un sondage et de groupes de discussion auprès du personnel afin de mesurer l'engagement envers l'image de marque du Centre des congrès et la marque employeur de la Société.

Relance des grands événements à Québec

Élaboration d'un concept sur mesure pour le congrès annuel de la Fédération québécoise des municipalités, où les participants étaient séparés en trois « bulles » pour respecter l'application des mesures sanitaires.

Capacité d'accueil de retour à 100 % dans les lieux publics et dans les salles du Centre des congrès.

De 1996 jusqu'à 2021

Anniversaire des 25 ans du Centre des congrès de Québec en août 2021.

Gouvernance

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le gouvernement nomme 11 administrateurs pour siéger au conseil d'administration de la Société. Ces derniers ne reçoivent aucune rémunération. Dans le cadre de son mandat, le conseil d'administration dispose d'un budget afin de faire appel à des consultants ou experts externes, s'il le juge à propos.

La composition du conseil d'administration respecte les exigences législatives et gouvernementales. Plus précisément :

- Le conseil compte présentement cinq hommes et six femmes;
- Tous les membres ont un statut de membre indépendant, à l'exception du président-directeur général;
- Au moins un membre était âgé de 35 ans ou moins au moment de sa nomination;
- Au moins une personne représente une des composantes du multiculturalisme de la société québécoise;
- Au moins un membre provient d'un ordre professionnel comptable;
- Au moins trois membres sont nommés après consultation des organismes représentatifs du milieu (selon l'article 5 de la *Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec*).

Enfin, chaque réunion du conseil d'administration et des comités est suivie d'une période de huis clos.

PROFIL DE COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES

SECTEURS D'ACTIVITÉS	DOMAINES
CLIENTÈLE	<ul style="list-style-type: none">• Sciences de la vie/santé• Assurances• Industriel/manufacturier
ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE	<ul style="list-style-type: none">• Hébergement• Tourisme et culture• Communauté d'affaires
ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none">• Droit• Comptabilité/finances• Ressources humaines• Marketing/communication/mise en marché• Processus/technologies de l'information

COMPÉTENCES D'UN MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES LIÉES AU SAVOIR-ÊTRE	<ul style="list-style-type: none">• Intégrité• Objectivité• Sens de l'éthique• Ouverture d'esprit
COMPÉTENCES LIÉES AU SAVOIR-FAIRE	<ul style="list-style-type: none">• Communication• Vision• Sens politique• Esprit de décision et solidarité
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES	Comité d'audit : Un des membres doit détenir un titre professionnel comptable (CPA, CMA ou CGA).

FORMATION CONTINUE

Le comité de gouvernance et d'éthique analyse et détermine les besoins en formation continue pour les administrateurs. Pour ce faire, une consultation est menée annuellement auprès des administrateurs quant à leurs besoins et le comité propose au conseil d'administration des formations sur mesure.

La Société a entrepris, en février 2021, l'organisation d'ateliers à l'intention des administrateurs afin de présenter en détail chacune de ses directions, notamment leur fonctionnement, leurs objectifs et enjeux. Différents volets de la Société ont été abordés, tels que la structure, le marché des congrès, la gestion de l'immeuble, l'administration, les communications, l'expérience client, etc. De plus, afin que les membres du conseil puissent se familiariser davantage avec l'industrie touristique, le directeur de Destination Québec cité (autrefois l'Office du tourisme de Québec) a présenté le rôle de son organisation ainsi que sa vision du tourisme d'affaires à Québec.

Par ailleurs, des hyperliens vers des capsules de formations en lien avec la sécurité de l'information numérique ont été transmis aux administrateurs. Ces courtes formations, dispensées par l'Académie de la transformation numérique (ATN), traitaient de sujets tels que l'hameçonnage, l'ingénierie sociale ou l'art de la manipulation, les virus et rançongiciels ainsi que la sécurité des appareils mobiles.

Certains membres ont participé à des formations non dispensées par la Société ou ont fait du mentorat au cours de la dernière année.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 MARS 2022

Le mandat de M. Pierre-Michel Bouchard, président-directeur général, a été renouvelé en janvier 2022, et ce, jusqu'en 2024. Également, Mme Renée Laflamme, vice-présidente exécutive, Assurance, Épargne et retraite individuelles chez iA Groupe financier, a été accueillie au sein du conseil d'administration en février 2022. Celle-ci a été nommée pour un mandat de quatre ans.

Président

Alain Aubut

Stratège en innovation en pratique privée



Après avoir créé plusieurs entreprises, M. Alain Aubut s'est concentré à soutenir et à accompagner les entrepreneurs. À titre de vice-président et de président-directeur général de deux grandes organisations vouées au développement économique du Québec, soit la Fondation de l'entrepreneurship et la Chambre de commerce et d'industrie de Québec, il a réalisé plusieurs actions pour stimuler la culture entrepreneuriale au Québec en mobilisant des entrepreneurs et des acteurs socioéconomiques.

Entrepreneur engagé, notamment au sein de l'industrie des technologies de l'information, M. Aubut a réalisé des mandats de consultation pour plusieurs dizaines d'entreprises canadiennes et étrangères, en Europe et en Afrique francophone, et pour des organismes tels que l'Agence canadienne de développement international (ACDI) et la Banque mondiale. Il a été, et est toujours, membre de plusieurs conseils d'administration et comités consultatifs. Enfin, il a été nommé Personnalité de l'année 2011 par le Réseau Action TI, un hommage rendu aux personnes ayant marqué l'industrie des technologies au Québec, puis Personne d'influence par Québec Destination affaires, en 2016. En mai 2017, il a été reçu Chevalier de l'ordre national du Mérite pour avoir favorisé les relations entre la France et le Québec.

Annie April

*Directrice des opérations,
Hôtel Classique*

Mme Annie April est directrice des opérations à l'Hôtel Classique de Sainte-Foy. À ce titre, elle assure le bon fonctionnement de l'ensemble des différents services en établissant les normes et procédures à suivre, elle contrôle les revenus et dépenses de l'établissement, organise les ressources humaines et matérielles et planifie la rentabilité et la pérennité de l'entreprise. Mme April travaille dans le milieu hôtelier depuis plus de 35 ans. Elle a à cœur le développement du tourisme d'affaires dans la région et s'implique, entre autres, au sein du comité stratégique de Québec Destination affaires.



Dr Régnald Bergeron

*Vice-recteur aux affaires externes, internationales
et à la santé, Université Laval*

M. Régnald Bergeron occupe la fonction de vice-recteur aux affaires externes, internationales et à la santé de l'Université Laval. Diplômé en médecine de l'Université Laval et certifié du Collège des médecins de famille du Canada (CMFC), il a occupé la fonction de doyen de la Faculté de médecine de l'Université Laval et de professeur titulaire au Département de médecine familiale et de médecine d'urgence. M. Bergeron a occupé auparavant le poste de directeur de son département, de vice-doyen au développement stratégique, puis de vice-doyen à la pédagogie et au développement professionnel continu. Il a contribué de manière importante au développement de plusieurs réseaux de collaboration et s'implique activement au sein de plusieurs comités et conseils d'administration.



Kathleen Bilodeau

*Directrice générale,
Caisse Desjardins de Sillery-Saint-Louis-de-France*

Mme Kathleen Bilodeau est directrice générale à la Caisse Desjardins Sillery-Saint-Louis-de-France. Détentrice d'une maîtrise en développement et gestion des organisations et du titre de planificatrice financière, elle est gestionnaire depuis plus de 20 ans dans les services financiers. Mme Bilodeau a siégé à certains conseils d'administration, dont le comité organisateur de la 54^e Finale des Jeux du Québec à l'hiver 2019, et a été membre de plusieurs cabinets de campagne, dont ceux du Collège Mérici et du Collège Jésus-Marie.



Pierre-Michel Bouchard

*Président-directeur général,
Société du Centre des congrès de Québec*

Président-directeur général de la Société du Centre des congrès de Québec depuis 2007, M. Pierre-Michel Bouchard a quelque 35 années d'expérience à titre d'avocat, entre autres chez Fasken Martineau. Au cours de sa carrière, M. Bouchard s'est impliqué au sein de plusieurs organismes régionaux. Notamment, il préside actuellement le comité stratégique de Québec Destination affaires, la force de vente régionale unifiée en tourisme d'affaires. Il est aussi membre du conseil d'administration du Carnaval de Québec et de Destination Québec cité. M. Bouchard a reçu plusieurs distinctions honorifiques au fil des ans : il a entre autres été récipiendaire de l'Ordre national du Mérite de la République française en 1998 et nommé membre de l'Ordre du Canada en 2016, en reconnaissance de son dévouement à la promotion de la culture et du sport, et à son engagement civique à la Ville de Québec.



Ian Gailer

Conseiller principal, Gailer & Co.

Gestionnaire culturel formé en radio et télévision au Cégep de Jonquière et diplômé en administration de l'Université du Québec à Chicoutimi, M. Ian Gailer s'implique de multiples manières auprès de la relève et de nombreux organismes culturels canadiens. Autrefois à la direction du Festival de cinéma de la ville de Québec (FCVQ), il a favorisé sa croissance exponentielle tout comme lorsqu'il a agi à titre de directeur général du festival REGARD et en tant que président du Conseil des arts de Saguenay. Enfin, M. Gailer a fait partie du Conseil national du cinéma et de la télévision (CNCT) de la SODEC entre 2015 et 2020 et siège maintenant aux conseils d'administration du Carnaval de Québec et de TV5. Il a récemment fondé son entreprise d'amélioration de la performance, Gailer & Co, en s'inspirant du mouvement du *Growth Hacking* et des nombreuses compétences de son réseau.



Sophie Gauthier

Avocate-associée, Verdon Armanda Gauthier, avocats

Me Sophie Gauthier exerce en droit familial au cabinet Verdon Armanda Gauthier, avocats. Elle est reconnue pour faire avancer le droit de la famille par l'organisation de plusieurs activités de formation, de conférences et d'animations en plus de s'investir auprès du Barreau du Québec et du Barreau de Québec depuis le début de sa pratique. On lui doit notamment la création du Programme d'assistance parentale pour les membres travailleurs autonomes (APTA) pour lequel elle s'est battue pendant plusieurs années, devenant ainsi une figure dominante en matière de conciliation travail-famille dans la profession.



Gilles Hamel

Consultant et administrateur de sociétés

M. Gilles Hamel est actuellement administrateur de sociétés. Il agissait auparavant à titre de vice-président exécutif et chef des opérations financières chez Fonds de placement immobilier Cominar. Ayant débuté comme stagiaire de vérification chez PricewaterhouseCoopers, il a successivement été promu vérificateur adjoint, premier vérificateur, directeur adjoint, directeur, premier directeur et associé en vérification. Il est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Il a assumé les fonctions d'associé responsable de la vérification de nombreuses compagnies publiques.



Renée Laflamme

Vice-présidente exécutive, Assurance, Épargne et retraite individuelle iA Groupe financier

Mme Renée Laflamme est vice-présidente exécutive, Assurance, Épargne et retraite individuelles chez iA Groupe financier. Elle assume la direction des activités de ce secteur à travers le pays. Elle est responsable de la stratégie de croissance de l'assurance, épargne et retraite individuelles de même que de l'ensemble des activités soit la distribution, la tarification, le développement de produits, la mise en marché et l'administration. Elle assume aussi la direction des activités de PPI Management et fait partie du comité exécutif de la Société. Mme Laflamme possède un baccalauréat en administration de l'Université Laval et a obtenu les titres de comptable agréée et d'analyste financière agréée. En 2017, elle s'est vu octroyer le titre de Fellow CPA.



Catherine Privé

Présidente et chef de la direction, Alia Conseil

Présidente et chef de la direction de Alia Conseil, cofondatrice et associée depuis plus de 25 ans, Mme Catherine Privé est psychosociologue, spécialisée dans l'analyse et le développement des organisations. Fière d'être à la tête d'Alia Conseil, qui est aujourd'hui une référence au Québec en développement organisationnel, Mme Privé travaille continuellement à faire évoluer la firme vers des services novateurs en étant à l'affût des tendances et des meilleures pratiques. Elle est appelée à titre de conférencière à rencontrer des dirigeants d'entreprises, tant au Québec qu'en France, pour le réseau APM. Elle s'implique activement dans le milieu des affaires et siège aussi au conseil d'administration de l'École d'Entrepreneurship de Beauce depuis septembre 2019.



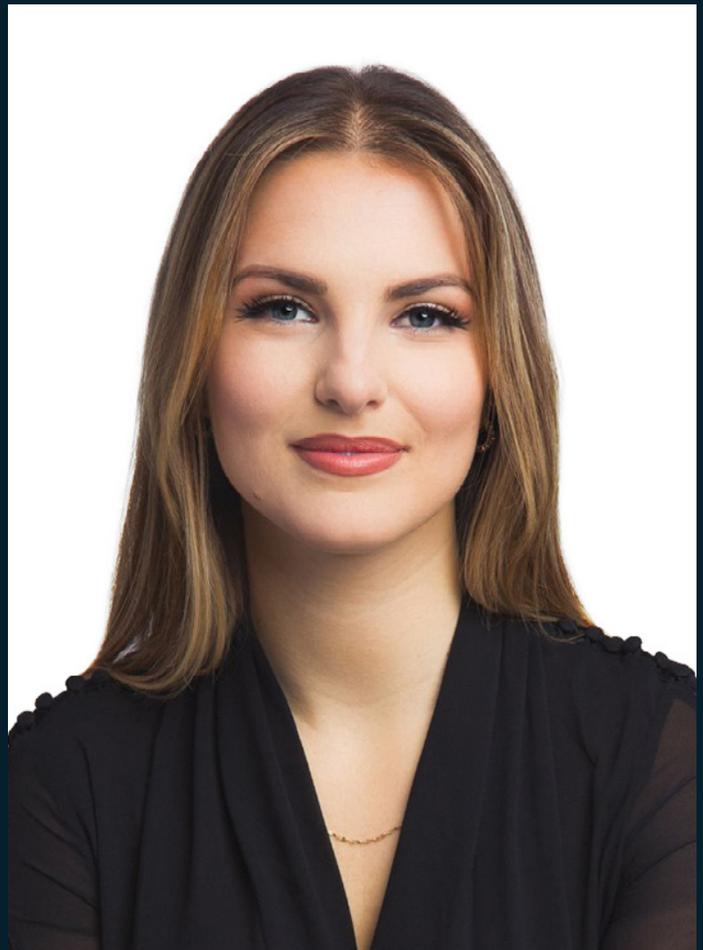
Anja Okuka

Présidente et copropriétaire, Café Okuz inc.

Vice-présidente du développement des affaires, Café Castelo inc.

Formatrice sur l'art sommelier du café aux particuliers et en entreprises

Mme Anja Okuka est la vice-présidente du développement des affaires et du marketing chez Café Castelo inc. Elle est une jeune relève ciblée de l'entreprise familiale et porte plusieurs chapeaux tant du côté de la gestion des ventes, du développement des affaires, du commerce en ligne que de la formation de barista. Elle se démarque dans l'univers de la gestion et du développement des affaires grâce à sa créativité, son implication, sa constance et son leadership rassembleur. Mme Okuka est également fondatrice et propriétaire de DaDa la passionnée et de Café Okuz inc., en plus de ses nombreuses implications dans différentes causes telles que La maison des petites lucioles, Mayday M'aider, le programme Philanthropes Émergents Centraide. Enfin, elle a été élue Coup de cœur 2018 de la Banque Nationale et Jeune personnalité d'affaires de l'année 2018 (Jeune Chambre de commerce de Québec) et finaliste comme Exécutive de l'année 2019 (Les Grands Prix de la relève d'affaires).



NOM ET TITRE	DÉBUT/FIN MANDAT	SECTEURS ET DOMAINES D'ACTIVITÉS		PARTICIPATION À D'AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
M. Alain Aubut Stratège en innovation <i>Alain Aubut Mentor</i>	21 octobre 2020 au 20 octobre 2025	Secteur	Administration, technologies de l'information, développement économique	<ul style="list-style-type: none"> • Ressources entreprises
		Domaine	Gestion, administration	
		Expérience	Gestion d'entreprises, services-conseils	
Mme Annie April Directrice des opérations <i>Hôtel Classique</i>	28 août 2019 au 27 août 2023	Secteur	Activité économique	<ul style="list-style-type: none"> • Université Laval • Fondation de l'Université Laval • CIUSSS de la Capitale-Nationale • Institut Mallet • Entrepreneuriat Laval
		Domaine	Hébergement et tourisme d'affaires	
		Expérience	Gestion d'entreprises touristiques	
Dr Rénaud Bergeron Vice-recteur aux affaires externes, internationales et à la santé <i>Université Laval</i>	29 mai 2019 au 28 mai 2023	Secteur	Sciences de la vie/santé	<ul style="list-style-type: none"> • Université Laval • Fondation de l'Université Laval • CIUSSS de la Capitale-Nationale • Institut Mallet • Entrepreneuriat Laval
		Domaine	Gestion	
		Expérience	Enseignement, développement de réseaux de collaboration	
Mme Kathleen Bilodeau Directrice générale <i>Caisse Desjardins de Sillery-Saint-Louis-de-France</i>	28 août 2019 au 27 août 2023	Secteur	Banques	<ul style="list-style-type: none"> • Fédération des caisses Desjardins du Québec • Comité organisateur de la Finale des Jeux du Québec de Québec (hiver 2019)
		Domaine	Gestion	
		Expérience	Gestion financière, administration	
M. Pierre-Michel Bouchard Président-directeur général <i>Société du Centre des congrès de Québec</i>	5 février 2022 au 4 février 2024	Secteur	Administration	<ul style="list-style-type: none"> • Jeux mondiaux des maîtres • Comité organisateur de la Finale des Jeux du Québec de Québec (hiver 2019) • Carnaval de Québec • Destination Québec cité
		Domaine	Droit, administrateur de sociétés certifié	
		Expérience	Gestion de société d'État	
M. Ian Gailer Consultant principal <i>Gailer & Co.</i>	29 mai 2019 au 28 mai 2023	Secteur	Tourisme et culture	<ul style="list-style-type: none"> • Carnaval de Québec • TV5 Québec Canada
		Domaine	Marketing, communications, mise en marché	
		Expérience	Gestion d'entreprise	

NOM ET TITRE	DÉBUT/FIN MANDAT	SECTEURS ET DOMAINES D'ACTIVITÉS		PARTICIPATION À D'AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	
<p>Me Sophie Gauthier Avocate-associée <i>Verdon Armanda Gauthier, avocats</i></p>	<p>22 avril 2020 au 21 avril 2024</p>	Secteur	Administration		
		Domaine	Droit		
		Expérience	Droit de la famille, coordination de projet de recherche, enseignement et formation professionnelle		
<p>M. Gilles Hamel CPA Consultant et administrateur de sociétés</p>	<p>28 août 2019 au 27 août 2023</p>	Secteur	Finances	<ul style="list-style-type: none"> • Groupe Sani-Tech inc. 	
		Domaine	Comptabilité et fiscalité		
		Domaine	Gestion financière, gestion de ressources humaines		
<p>Mme Renée Laflamme CPA, FCA, CFA Vice-présidente exécutive Assurance, Épargne et Retraite individuelles <i>iA Groupe financier</i></p>	<p>2 février 2022 au 1^{er} février 2026</p>	Secteur	Finances, assurances		
		Domaine	Comptabilité et fiscalité		
		Expérience	Gestion financière, gestion de ressources humaines		
<p>Mme Anja Okuka Présidente et copropriétaire Café Okuz inc. Vice-présidente du développement des affaires Café Castelo inc. Formatrice sur l'art sommelier du café aux particuliers et en entreprises</p>	<p>22 avril 2020 au 21 avril 2024</p>	Secteur	Administration	<ul style="list-style-type: none"> • Maison des Petites Lucioles 	
		Domaine	Marketing, communications, mise en marché		
		Expérience	Gestion d'entreprise		
<p>Mme Catherine Privé MAP, CRHA Présidente et chef de la direction <i>Alia Conseil</i></p>	<p>28 août 2019 au 27 août 2023</p>	Secteur	Administration	<ul style="list-style-type: none"> • École d'Entrepreneurship de Beauce • Chambre de commerce et d'industrie de Québec 	
		Domaine	Management		
		Expérience	Ressources humaines, développement organisationnel, management, stratégies de gestion, formation		

SUJETS TRAITÉS

- Suivi régulier des activités, des résultats de vente, des stratégies de mise en marché ainsi que des conséquences de la pandémie de la COVID-19 sur les opérations de la Société et des actions mises en place.
- Suivi du Plan de communications et de mise en marché et du Plan stratégique, ainsi que des stratégies mises en place en vue de la relance.
- Adoption du profil de compétence du PDG et recommandation du renouvellement du PDG auprès de la ministre du Tourisme.
- Sur recommandation du comité d'audit, approbation des états financiers annuels, du plan d'immobilisations, du budget, de la programmation annuelle sur les investissements en ressources informationnelles et des prévisions budgétaires pluriannuelles 2021-2027.
- Rapport sur l'exercice qui a mené à l'élaboration du Plan annuel de gestion des risques en matière de corruption et de collusion dans les processus de gestion contractuelle.
- Adoption du Rapport annuel d'activités 2020-2021.
- Réception du bilan annuel en lien avec les technologies de l'information.
- Suivi des actions de Québec Destination affaires, la force de vente régionale en tourisme d'affaires.
- Adoption de diverses résolutions d'ordre administratif.

AUDIT DE PERFORMANCE

À l'automne 2020, en vertu de la *Loi sur le Vérificateur général*, des travaux d'audit de performance de la gestion des centres de congrès étaient lancés. Les travaux pour le Centre des congrès de Québec ont débuté en novembre 2020 et se sont poursuivis au cours de l'exercice 2021-2022. En raison du contexte de pandémie, la presque totalité des travaux a été réalisée à distance. Un rapport sera déposé en mai 2022.

ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX RÉUNIONS DU CONSEIL ET DES COMITÉS

Le quorum a été constaté à toutes les séances du conseil d'administration. Certaines absences résultent de reports de réunion en raison d'imprévus; elles ont toutes été justifiées à la satisfaction du conseil.

Il faut noter que le président du conseil est membre du comité d'audit et participe à toutes les réunions des comités.

Le tableau suivant détaille l'assiduité des administrateurs aux séances du conseil et de ses comités. Il faut souligner qu'en plus des rencontres comptabilisées au tableau, et compte tenu

de leur expertise, les membres du conseil d'administration peuvent être appelés à participer à des rencontres en lien avec des projets spécifiques ou à conseiller le PDG. De plus, les comités du conseil peuvent choisir de se rencontrer en cours d'année pour échanger à huis clos. Ces rencontres ne sont pas comptabilisées dans le tableau puisqu'elles sont informelles et que la direction ne se joint pas aux discussions.

	CONSEIL D'ADMINISTRATION	COMITÉ D'AUDIT	COMITÉ GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE	COMITÉ DE DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE DES AFFAIRES	COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES
	5 RÉUNIONS	4 RÉUNIONS	3 RÉUNIONS	1 RÉUNION	2 RÉUNIONS
Annie April	5	4	s.o.	1	s.o.
Alain Aubut	5	4	3	1	2
Rénald Bergeron	5	s.o.	s.o.	1	s.o.
Kathleen Bilodeau	4	s.o.	3	s.o.	2
Pierre-Michel Bouchard	5	4	3	1	2
Ian Gailer	5	s.o.	s.o.	s.o.	2
Sophie Gauthier	5	s.o.	3	s.o.	s.o.
Gilles Hamel	5	4	s.o.	s.o.	s.o.
Renée Laflamme (début de mandat le 2 février 2022)	1/1	1/1	s.o.	s.o.	s.o.
Catherine Privé	5	s.o.	s.o.	0	2
Anja Okuka	4	s.o.	s.o.	1	s.o.

Note : Cette année exceptionnellement, cinq rencontres du conseil ont eu lieu plutôt que six, en raison de la pandémie. Des états de situation ont été transmis régulièrement aux membres du conseil afin de les tenir informés.

Comité d'audit

Membres

- Gilles Hamel, CPA, président
- Annie April
- Alain Aubut
- Renée Laflamme, FCPA, FCA, CFA (début de mandat le 2 février 2022)

Mandat

Le conseil d'administration est secondé par le comité d'audit pour tout ce qui concerne l'intégrité de l'information financière, les états financiers annuels, la vérification externe, les contrôles internes et la gestion des risques.

Sujets abordés

- Suivi des conséquences de la pandémie de la COVID-19 sur les opérations de la Société et des actions mises en place.
- 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.
- Présentation des prévisions budgétaires pluriannuelles 2021-2027.
- Suivi des travaux du Vérificateur général concernant l'audit de performance de la Société.
- Présentation des résultats de l'exercice d'audit interne en cybersécurité.
- Présentation de l'exercice réalisé par la direction concernant la gestion des risques en matière de corruption et de collusion dans le processus contractuel.

Comité des ressources humaines

Membres

- Catherine Privé, MAP, CRHA, présidente
- Alain Aubut
- Kathleen Bilodeau
- Ian Gailer

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.
- Suivi des conséquences de la pandémie et de la pénurie de main-d'œuvre sur le personnel.

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.

Comité de gouvernance et d'éthique

Membres

- Sophie Gauthier, présidente
- Kathleen Bilodeau
- Alain Aubut

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.

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.
- Recherche de candidats et planification en lien avec le poste d'administrateur vacant.
- Proposition d'activités de formation aux membres du conseil.

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. Lorsque les mandats d'administrateurs viennent à échéance, le comité, à partir du profil de compétence, propose des candidatures au conseil, lesquelles sont acheminées au ministre responsable. Enfin, il effectue l'évaluation du fonctionnement du conseil et supervise l'exercice d'évaluation des administrateurs et des présidents de comités.

Comité de développement stratégique des affaires

Membres

- Annie April, présidente
- Rénaud Bergeron
- Catherine Privé
- Anja Okuka
- Alain Aubut

Sujets abordés

- Suivi des différentes actions dans le contexte de la pandémie.

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.

Comité de gestion



Pierre-Michel Bouchard
Président-directeur général



Sylvie Godbout
Directrice, Administration



Ann Cantin
*Directrice, Communications
et mise en marché*



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



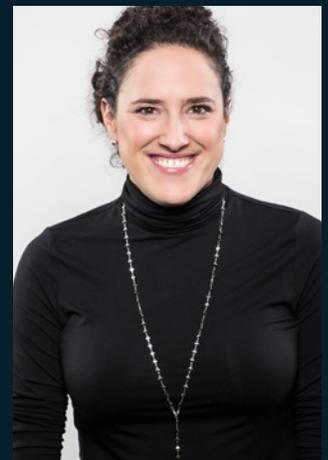
Lynn Chiasson
Directrice adjointe, Ventes



Caroline Langelier
Directrice, Ventes



Caroline Bérubé
Directrice, Expérience client



Catherine Forgues
Directrice adjointe, Événements

LA RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES DES SIX DIRIGEANTS LES MIEUX RÉMUNÉRÉS		RÉMUNÉRATION VERSÉE		AUTRES AVANTAGES			RÉMUNÉRATION TOTALE
<p>1. Peuvent notamment inclure: contribution de l'employeur aux cotisations professionnelles et au stationnement.</p> <p>Aucun boni n'a été versé au cours de l'exercice 2021-2022</p> <p>Le personnel d'encadrement participe au Régime de retraite du personnel d'encadrement du gouvernement du Québec (RRPE).</p> <p>La cotisation et la rente aux régimes de retraite sont calculées selon les dispositions usuelles du régime auquel ces derniers participent.</p> <p>Il faut noter qu'aucune rémunération n'est versée aux administrateurs de la Société.</p>		Salaire annuel versé	Rémunération variable	Assurances collectives	Autres avantages ¹	Régime de retraite	
	Pierre-Michel Bouchard <i>Président-directeur général</i>	196 614 \$	–	2 657 \$	2 376 \$	–	201 647 \$
	Sylvie Godbout <i>Directrice, Administration</i>	140 195 \$	–	2 121 \$	1 818 \$	14 547 \$	158 681 \$
	Caroline Langelier <i>Directrice, Ventes</i>	115 879 \$	–	3 589 \$	–	11 559 \$	131 027 \$
	Ann Cantin <i>Directrice, Communications et mise en marché</i>	115 879 \$	–	2 792 \$	–	11 559 \$	130 230 \$
	Marc Poirier <i>Directeur, Gestion immobilière et soutien aux événements</i>	115 879 \$	–	3 589 \$	606 \$	11 559 \$	131 633 \$
Caroline Bérubé <i>Directrice, Expérience client</i>	115 879 \$	–	2 011 \$	–	11 559 \$	129 449 \$	

La rémunération, les avantages sociaux et autres conditions de travail du président-directeur général sont déterminés par le gouvernement. L'évaluation de la performance du président-directeur général relève du président du conseil, et la cote d'évaluation est transmise au Secrétariat aux emplois supérieurs.

AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES

Emploi et qualité de la langue française

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

Divulgence d'actes répréhensibles

La *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* impose des obligations telles que :

- Désignation d'un responsable du suivi des divulgations, soit la secrétaire générale et responsable des affaires juridiques;
- Mise en place d'une procédure de divulgation;
- Diffusion de cette procédure de divulgation à l'ensemble de son personnel.

Encore cette année, la Société a respecté les obligations de la Loi. Enfin, la Société n'a traité aucune divulgation d'acte répréhensible en 2021-2022.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, toutes les obligations de publication d'informations sur le site Internet ont été rencontrées.

Les quatre demandes d'accès à l'information reçues par la Société ont été traitées dans un délai inférieur à 20 jours. Celles-ci concernaient le traitement du personnel de la haute direction (rémunération, avantages sociaux, dépenses de fonction), le contrat alimentaire, la rémunération annuelle des employés supérieure à 100 000 \$ ainsi que la représentation des communautés noires.

Activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels réalisées au sein de la Société

- Réalisation d'un audit de sécurité.
- Réalisation du plan d'action sur les mesures de sécurité.
- Formation de l'ensemble du personnel en lien avec la sécurité informatique et une formation sur la protection des renseignements personnels a été suivie par un groupe d'employés cibles.
- Adoption d'une politique de gestion des mots de passe, incluant le changement de mot de passe « automatisé ».
- Installation de la double authentification MFA (authentification multifacteur) pour les accès à distance.
- Mise en place d'un catalogue de gestion des droits et mot de passe.

Éthique

Aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'a été traitée en 2021-2022.

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

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES DE RECTIFICATIONS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	DEMANDES DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
Acceptée entièrement	4	0	0
Partiellement acceptée	0	0	0
Refusée entièrement	0	0	0
Autre	0	0	0

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 2021-2022, les dépenses en ressources informationnelles de la Société sont inférieures aux débours planifiés résultant de report dans les projets d'investissements. Ces débours sont en lien avec ses activités afin de poursuivre et de réaliser ses objectifs tout en respectant les nouvelles obligations exigées du gouvernement en matière de sécurité informatique.

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles au 31 mars 2022

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI	DÉBOURS EN RI RÉELS POUR L'EXERCICE	ÉCART
PROJETS DE DÉVELOPPEMENT	-	-	-
ACTIVITÉS (CONTINUITÉ ET ENCADREMENT)	1 087 812 \$	628 705 \$	459 107 \$
TOTAL	1 087 812 \$	628 705 \$	459 107 \$

Reddition de comptes tarification des biens et services

au 31 mars 2022

BIENS ET SERVICES ACTUELLEMENT TARIFIÉS

Catégories de revenus	Méthode de fixation des tarifs	Date de la dernière révision tarifaire	Méthode d'indexation des tarifs
Location d'espaces	Valeur marchande	Janvier 2022	Ajustement des tarifs selon la concurrence
	Valeur marchande	Août 2020	Ajustement des tarifs en pandémie
Redevances	Valeur marchande		Entente contractuelle
Services auxiliaires	Valeur marchande	Janvier 2020	Ajustement des tarifs selon la concurrence

Catégories de revenus	Revenus (\$)	Frais (\$)	Niveaux de financement (\$)	% atteint	% visé
Location d'espaces	1 357 292	7 376 812	(6 019 520)	18	12
Redevances	625 192	3 254 476	(2 629 284)	19	12
Services auxiliaires	940 818	1 324 946	(384 128)	71	50
Total	2 923 302	11 956 234	(9 032 932)	24	15

CONTRATS DE SERVICES

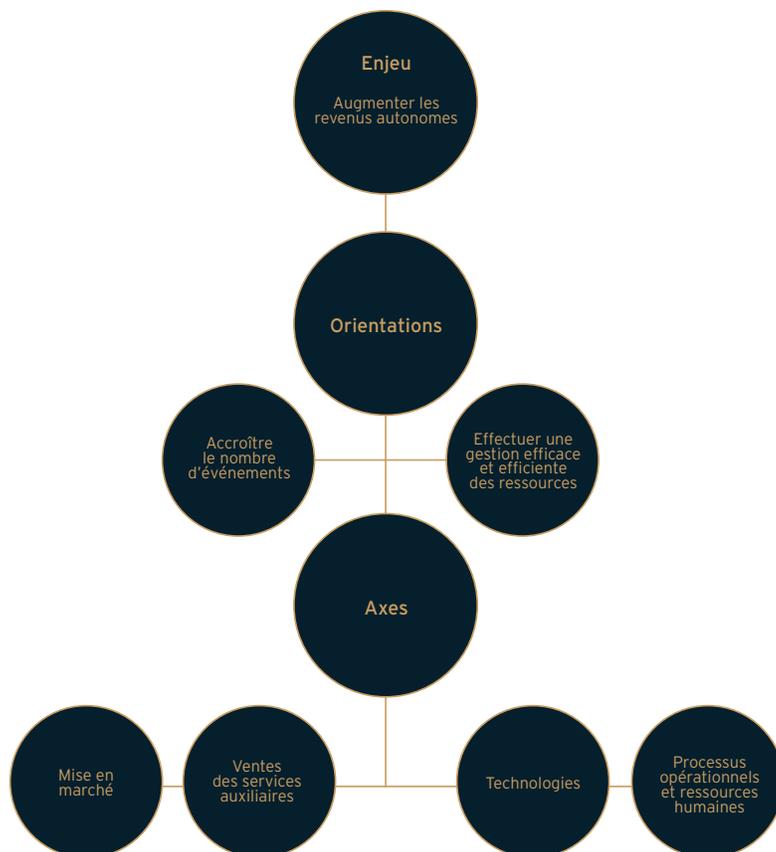
Contrats de services dont le montant est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique	0	0
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique	8	491 341 \$
Total des contrats de services	8	491 341 \$

Plan stratégique 2018-2021/2022

2020-2021 marquait la dernière année du plan stratégique triennal de la Société. La majorité des cibles déterminées au plan stratégique 2018-2021 avaient été atteintes ou même dépassées en mars 2020, ce qui laissait augurer le meilleur pour la réalisation complète de ce plan.

Compte tenu de la situation pandémique exceptionnelle qui sévissait en 2021, la ministre du Tourisme a autorisé la Société à prolonger d'un an le plan stratégique 2018-2021 et à poursuivre ses grandes orientations. Au moment où un nouveau plan aurait dû être élaboré, le gouvernement ne donnait pas la permission de tenir des rassemblements et nous étions plongés dans l'incertitude quant à la reprise des activités. Compte tenu de ce contexte, la Société a poursuivi la réalisation d'actions en lien avec l'évolution de la situation.



Le résultat de ces actions est détaillé dans les différents chapitres du présent rapport, et le bilan du plan stratégique présenté dans les pages suivantes est celui de l'exercice qui s'est terminé au 31 mars 2021. Le plan stratégique 2022-2025 est actuellement en rédaction.

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				
REF.	OBJECTIFS	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS AU 31 MARS 2021
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 2019-2020: 200 2020-2021: 52
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 2019-2020: 17 2020-2021: 1

AXE 2 - VENTE DES SERVICES AUXILIAIRES				
REF.	OBJECTIFS	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS AU 31 MARS 2021
A2-1	Innover avec des nouvelles offres	Nombre de nouveaux produits	4 nouveaux produits d'ici le 31 mars 2021	De nouvelles offres sont en développement, certains projets ont été reportés et seront mis en place lors de la relance des activités
A2-2	Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle	Taux moyen de satisfaction globale	90 % annuellement	2018-2019: 95 % 2019-2020: 100 % 2020-2021: Données non disponibles en raison de la pandémie
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: 14 % 2019-2020: -2 % 2020-2021: En raison de la pandémie, la cible annuelle n'a pas été atteinte puisque plusieurs événements ont été annulés

ORIENTATION - EFFECTUER UNE GESTION EFFICACE ET EFFICIENTE DES RESSOURCES

AXE 3 - TECHNOLOGIE				
REF.	OBJECTIFS	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS AU 31 MARS 2021
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 % 2019-2020: 30 % 2020-2021: 30 %
A3-2	Répondre aux exigences de la clientèle en matière technologique	Taux de satisfaction lié à l'offre technologique	90 % annuellement	2018-2019: 97 % 2019-2020: 100 % 2020-2021: Données non disponibles en raison de la pandémie

AXE 4 - PROCESSUS OPÉRATIONNELS ET RESSOURCES HUMAINES				
REF.	OBJECTIFS	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS AU 31 MARS 2021
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 \$/pi ²)	2018-2019: 55 \$ 2019-2020: 69 \$ 2020-2021: Données non disponibles en raison de la pandémie
		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 \$/pi ²)	2018-2019: 88 \$ 2019-2020: 116 \$ 2020-2021: Données non disponibles en raison de la pandémie
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: 23 % du personnel est membre du groupe famille Facebook du Centre, soit 115 personnes incluant les sous-traitants 2019-2020: 25 % du personnel est membre du groupe famille Facebook du Centre, soit 139 personnes incluant les sous-traitants 2020-2021: 28 % du personnel est membre du groupe famille Facebook du Centre, soit 140 personnes incluant les sous-traitants

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

La Société exerce la gestion de ses ressources humaines en étant fidèle à ses valeurs d'entreprise, en s'assurant du bien-être et de la qualité de vie au travail de son personnel. En contexte de pandémie et de télétravail, l'équipe de gestion a su maintenir l'engagement du personnel afin de poursuivre la mission du Centre des congrès.

TÉLÉTRAVAIL

En 2021, un plan de retour au travail a été élaboré afin de répondre à la directive gouvernementale de retour amorcée à l'automne et suspendue à la période des fêtes.

Le personnel est donc demeuré en télétravail, à l'exception du personnel dont les tâches ne s'y prêtaient pas ou qui devait assurer les services essentiels, incluant tout ce qui entoure l'accueil des événements se tenant dans le Centre.

Le 28 février 2022, conformément aux directives gouvernementales, le personnel a été appelé à revenir progressivement au travail en formule présentielle à raison d'une à deux journées par semaine, selon les postes occupés. Une politique de télétravail a été adoptée et le retour du personnel dans les milieux de travail en mode hybride à 100 % sera en vigueur au début du mois d'avril 2022.

COMMUNICATION INTERNE

La Société a maintenu la diffusion d'une infolettre hebdomadaire intitulée *Tout sauf loin de vous* qui avait été instaurée au début de la pandémie en 2020. S'y retrouvent des nouvelles, des messages d'encouragement et des annonces importantes à l'intention des membres du personnel, ainsi que divers articles et mises à jour sur des sujets de l'heure.

Comme pour la majorité des entreprises, les rencontres d'équipe en vidéoconférence ont continué de remplacer les réunions en mode présentiel. Cependant, lorsque les consignes sanitaires l'ont permis, les rencontres ont recommencé à avoir lieu en personne au bureau.

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Au 31 mars 2022, le personnel de la Société comptait 67 membres incluant 13 occasionnels dont 6 sont tributaires d'une entente entre la Ville de Québec, Destination Québec cité et la Société pour le développement du tourisme d'affaires (Québec Destination affaires). Par ailleurs, au cours de l'année financière, deux personnes ont pris leur retraite.

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. Pour l'année 2021-2022, la cible déterminée par le ministre du Tourisme était de 116 414 heures rémunérées, soit une cible inférieure à l'année précédente. La Société a respecté cette cible.

Gestion et contrôle des effectifs du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

Catégorie	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Nombre d'employés au 31 mars 2022
Personnel d'encadrement	12 789	0	12 789	7
Personnel professionnel	47 544	38	47 582	27
Personnel de bureau, technicien et assimilé	52 950	75	53 025	33
Étudiants et stagiaires	0	0	0	0
Total	113 283	113	113 396	67

Note : Le personnel de la Société n'est pas assujéti à la Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1).

FORMATION DU PERSONNEL

En lien avec la nouvelle réalité du télétravail, les formations de 2021 se sont principalement concentrées sur le thème de la sécurité informatique. En effet, tous les membres du personnel ont été invités à suivre des modules de formation sur les sujets de la sécurité informatique et des cybercomportements à risque. Une autre formation sur la protection des renseignements personnels a été suivie par un groupe d'employés cibles.

Sommaire de la formation du personnel

	2021	2020
Dépense admissible au FDRCMO ¹	45 198 \$	35 090 \$
Pourcentage de la masse salariale dépensé pour frais de formation	1,03 %	0,76 % ²
Nombre de formations autorisées	48	55
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 2020, 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

Célébrer les années de service du personnel lors d'une activité de reconnaissance est un incontournable au sein de la Société. Les rassemblements en personne ayant été interdits une grande partie de l'année 2021, l'événement de reconnaissance a été reporté au 2 juin 2022.

EXERCICE DE MAINTIEN DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

Selon les dispositions de la *Loi sur l'équité salariale*, il incombe à l'employeur de procéder à l'évaluation du maintien de l'équité salariale dans son entreprise tous les cinq ans. La Société s'était conformée à son obligation légale au 31 décembre 2020.

TECHNOLOGIES

En matière de technologies, la Société a réalisé les actions suivantes en 2021-2022 :

- Adoption d'une politique de gestion des mots de passe incluant le changement de mot de passe « automatisé ».
- Mise en place d'un catalogue de gestion des droits et mots de passe.
- Installation de la double authentification MFA (authentification multifacteur) pour les accès à distance.
- Réalisation du plan d'action sur les mesures de sécurité.
- Réalisation d'un audit de sécurité.
- L'ensemble du personnel a suivi de la formation en matière de cyberdéfense, de protection des renseignements personnels et en cybercomportements à risque.
- Dans le cadre du programme de consolidation des CTI (Centre de traitement informatique), migration du serveur de courriels vers l'infonuagique.
- En collaboration avec Infrastructures technologiques Québec, analyse préalable à la migration vers la téléphonie IP qui devrait être réalisée d'ici décembre 2022.
- Mise à jour complète de l'application du système de signalisation dynamique effectuée afin de mettre en place des messages d'urgence au besoin. Des messages d'urgence ou d'évacuation peuvent être diffusés par zone, afin de faciliter la compréhension d'une situation d'urgence pour les personnes malentendantes.
- Installation d'Office 365 pour tout le personnel, incluant la plateforme collaborative Microsoft Teams.

Performance globale

Tout comme l'année antérieure, le contexte de l'année 2021-2022 était encore exceptionnel en raison de la pandémie de la COVID-19. Le Centre des congrès de Québec a tout de même pu accueillir 140 événements, qui provenaient majoritairement de la région de Québec et qui respectaient les mesures émises par la Santé publique en matière de rassemblements intérieurs. Cependant, les revenus et l'impact économique découlant de ces événements ne peuvent pas réellement être comparés aux années précédentes sans tenir compte de l'impact majeur de la pandémie.

Impact économique

L'impact économique généré par les événements tenus au Centre en 2021-2022 s'élève à 20,7 M\$. Les circonstances entourant la pandémie sont responsables d'un si faible impact sur l'économie québécoise.

En raison de l'apport économique peu significatif des 140 événements accueillis, puisque 78 % d'entre eux étaient de provenance locale avec un achalandage réduit compte tenu des mesures sanitaires (100 participants et moins), la Société a encore une fois décidé de ne pas procéder à une analyse de l'impact économique avec l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), comme elle le faisait depuis 1997.

Pour l'année financière 2021-2022, la Société a utilisé des nouveaux vecteurs de dépenses qui tiennent compte de l'inflation pour mieux refléter l'impact économique.

TABLEAU RÉCAPITULATIF

1^{er} avril 1997 au 31 mars 2022

Impact économique total	2 176,2 M\$
Impact économique net	1 849,9 M\$
Argent neuf - hors Québec	573,3 M\$
Argent neuf - hors Québec et hors région de Québec	1 272,7 M\$
Revenus fiscaux et parafiscaux	481,1 M\$
Québec	327,6 M\$
Canada	154,5 M\$
Hébergement et restauration	540,5 M\$
Nuitées	4 040 380
Emplois créés et maintenus	1 263

EN SYNERGIE AVEC LE MILIEU

Octroi de contrats et ententes conclues

- À la suite d'appels d'offres publics, deux contrats ont été octroyés pour :
 - La prestation des services d'accueil, de vestiaire, de billetterie, d'inscription et d'hôtes/hôtesse, au Groupe de sécurité Garda SENC - TalentWorld.
 - Les services de sécurité, au Groupe de sécurité Garda SENC - GardaWorld.

Une nouvelle entente a été conclue avec l'Université Laval. En effet, le Centre des congrès de Québec et l'Université Laval unissent leurs forces depuis plus de 20 ans pour favoriser la venue d'événements internationaux à Québec, et ce, avec l'aide et l'influence des professeurs-chercheurs. Fructueuse pour la recherche universitaire et le Centre, cette entente de partenariat se traduit également en un impact économique important pour la région.

- Compte tenu de l'expertise du personnel de la Société en matière de coordination d'événement, la Ville de Québec a retenu ses services de soutien professionnel pour la production du congrès mondial de l'Organisation des villes du patrimoine mondial devant se tenir du 6 au 9 septembre 2022.
- La Ville de Québec a entériné à nouveau une entente qui vise à unifier les équipes de vente du Centre des congrès et de Destination Québec cité pour démarcher des congrès de toutes tailles à Québec, peu importe l'établissement. L'objectif est d'augmenter la cohésion et l'efficacité des actions de vente et de promotion de Québec comme destination touristique d'affaires. Ainsi, l'équipe de Québec Destination affaires, en place depuis 2013, poursuivra sa mission.

Des 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.

Représentation à l'international

Certaines représentations à l'international sont indispensables pour faire découvrir la destination et développer le tourisme d'affaires dans la région, en plus de maintenir un réseau de contacts et d'assurer une veille quant à l'évolution du marché des congrès et événements d'affaires. Au cours de 2021-2022, en raison de la pandémie, les membres de l'équipe de la Société se sont peu déplacés à l'extérieur du Canada (la majorité des représentations ayant eu lieu virtuellement). Cependant, des déplacements ont été possibles aux occasions suivantes :

- Participation à la mission de la ministre du Tourisme à Paris, pour rencontrer divers intervenants afin d'augmenter la tenue d'événements d'affaires au Québec et ainsi contribuer davantage à son développement économique.
- Déplacement à Paris en vue de faire une promotion pré-congrès pour l'événement des Rendez-vous d'affaires de la Francophonie 2022.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Revenus d'événements par marché 2021-2022

	Nombre d'événements				Revenus d'événements (\$)			
	RÉSULTATS	OBJECTIFS	ÉCARTS	% RÉALISÉ	RÉSULTATS	OBJECTIFS	ÉCARTS	% RÉALISÉ
Congrès								
International	1	5	(4)	20	10 810	113 624	(102 814)	10
Américain	0	1	(1)	0	0	12 329	(12 329)	0
Canadien	3	0	3		164 500	0	164 500	
Québécois	18	19	(1)	95	1 044 351	862 763	181 588	121
	22	25	(3)	88	1 219 661	988 716	230 945	123
Salons	5	5	0	100	694 084	643 847	50 237	108
Réunions	106	31	75	342	839 208	198 291	640 917	423
Spectacles/ banquets	7	3	4	233	71 160	86 870	(15 710)	82
Autres	-	-	-	-	99 189	32 276	66 913	307
	140	64	76	219	2 923 302	1 950 000	973 302	150

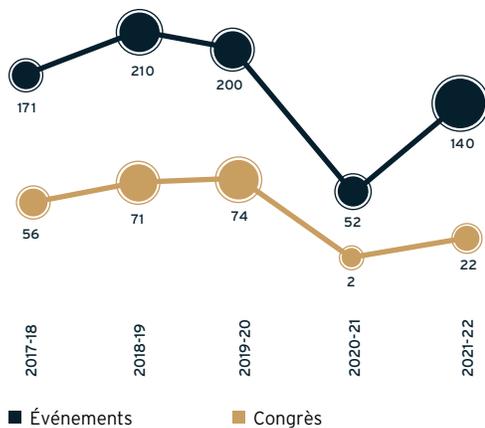
Sommaire comparatif par type de revenus comparé au budget 2021-2022

	Réal		Budget		Écart	
	\$	%	\$	%	\$	%
Location de salles	1 357 292	47	1 950 000	100	(592 708)	(30)
Redevances alimentaires	387 052	13	0	0	387 052	
Redevances audiovisuelles	177 932	6	0	0	177 932	
Redevances autres	60 208	2	0	0	60 208	
Services auxiliaires	940 818	32	0	0	940 818	
	2 923 302	100	1 950 000	100	973 302	50

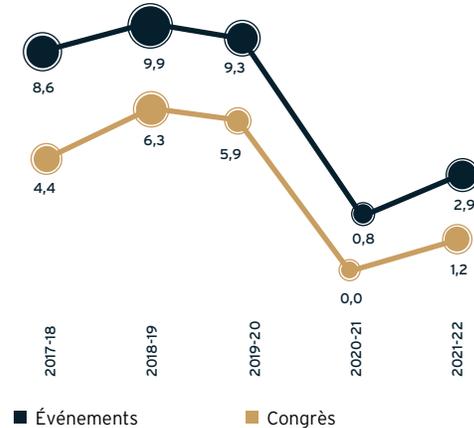
Revenus d'événements par type de revenus et par catégorie d'événements 2021-2022

	Totaux	Location de salles	Services alimentaires	Services audiovisuels	Services auxiliaires	Autres
	\$					
Congrès						
International	10 810	1 500	0	630	8 680	0
Américain	0	0	0	0	0	0
Canadien	164 500	95 424	35 512	13 243	20 321	0
Québécois	1 044 351	425 197	199 632	65 971	353 551	0
	1 219 661	522 121	235 144	79 844	382 552	0
Salons						
Salons	694 084	423 098	5 324	1 894	210 948	52 820
Réunions	839 208	329 705	108 585	65 332	335 586	0
Spectacles/ banquets	71 160	17 214	35 368	8 181	10 397	0
Autres	99 189	65 154	2 631	22 681	1 335	7 388
	2 923 302	1 357 292	387 052	177 932	940 818	60 208

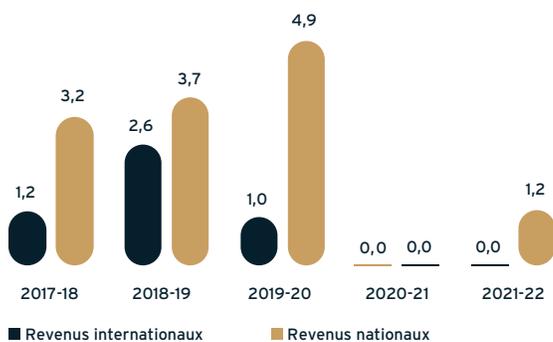
Évolution du nombre d'événements et de congrès des 5 dernières années



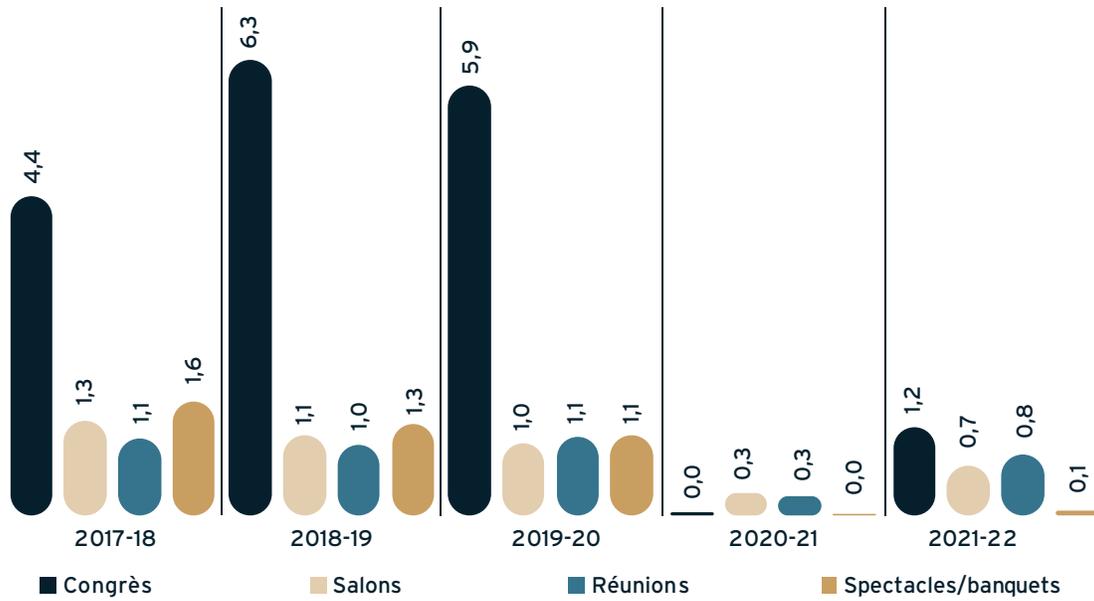
Évolution des revenus d'événements et de congrès des 5 dernières années (en M\$)



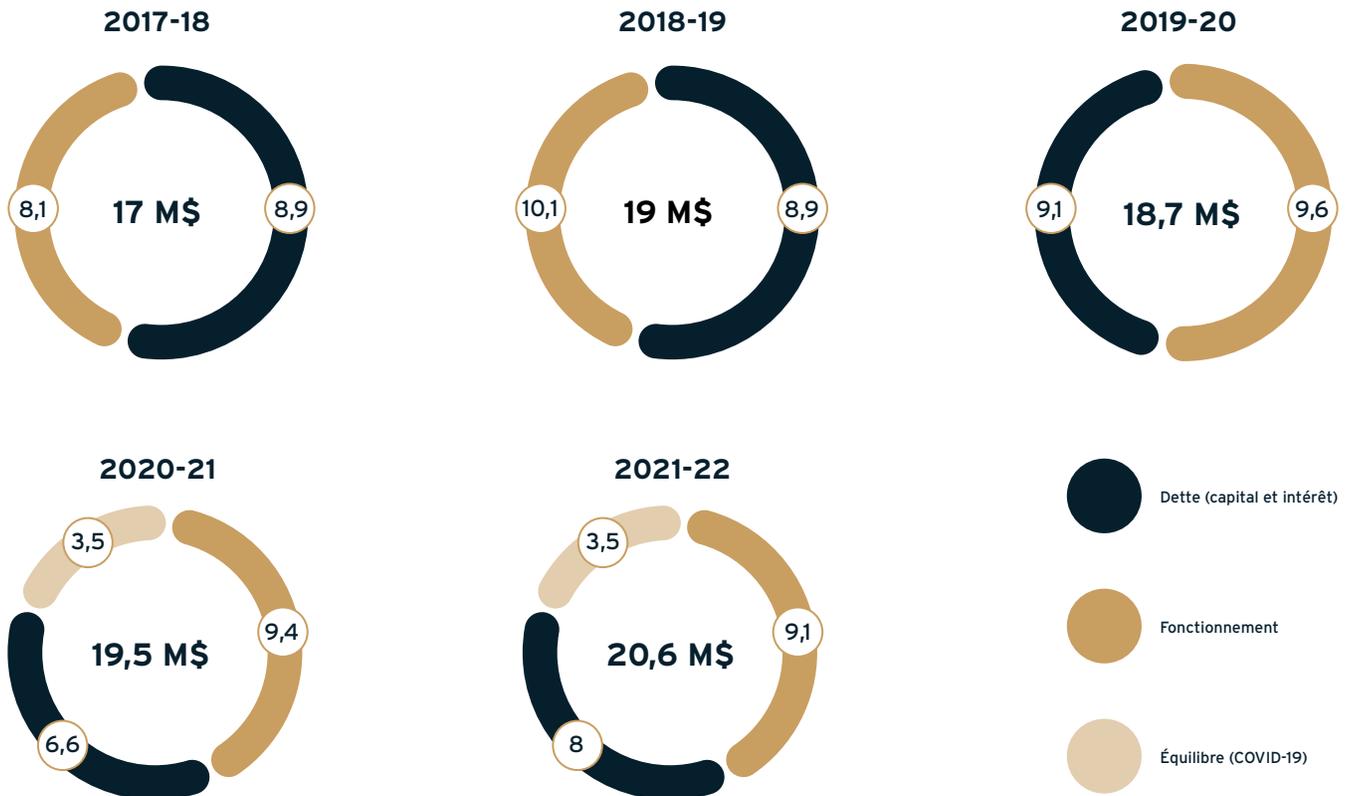
Suivi des revenus par type de marché des 5 dernières années (en M\$)



Suivi des revenus par catégorie d'événements des 5 dernières années (en M\$)



Évolution de la répartition de la subvention du gouvernement du Québec



Ventes, mise en marché et communications

Le Plan de communications et de mise en marché de la Société, qui prévoit des stratégies de mise en marché, de communications et de relations publiques pour le démarchage des événements d'affaires et la fidélisation de sa clientèle, a été adapté pour faire face aux conséquences de la pandémie et à la reprise des activités. Le marketing relationnel et les actions numériques ont continué d'être privilégiés pour rester en contact avec la clientèle et les tenir informés des mises à jour des mesures sanitaires concernant le domaine de l'événementiel.

EFFORTS DE VENTE

L'année financière 2021-2022 a débuté comme la précédente s'était terminée, puisque les mesures sanitaires continuaient de restreindre l'équipe des ventes dans ses actions et efforts de vente. Malgré l'incertitude quant à une potentielle nouvelle vague de COVID-19, l'équipe est demeurée en contact constant avec les clients afin de leur offrir de nouvelles dates pour la tenue de leur événement et ainsi conserver les acquis.

En effet, plus l'année progressait, plus la clientèle désirait sécuriser ses dates pour un prochain événement, et ce, en présentiel. L'équipe des ventes a donc eu le plaisir de confirmer

plus de 200 événements pour l'année en cours et les années futures. De ces 200 événements, six étaient de portée internationale.

Au cours de l'automne 2021, les activités en présentiel ont pu reprendre et les délégués ont réussi à atteindre une bonne partie de leurs objectifs malgré la complexité de la situation.

COMMUNICATIONS ET RELATIONS MÉDIAS

Malgré le contexte de pandémie encore présent en 2021-2022, l'équipe des communications et de la mise en marché a continué de déployer des outils, éléments visuels et stratégies créatives pour soutenir l'équipe des ventes, maintenir la visibilité du Centre des congrès auprès de la clientèle, faire connaître les mises à jour des mesures sanitaires de même que les types d'événements pouvant être accueillis, en plus de mettre en valeur l'expertise de l'équipe.

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2021-2022



Publication de 13 nouvelles et de 7 articles sur le site Web du Centre des congrès.



Envoi de plus de 30 000 courriels aux abonnés (infolettres et promotionnels).



22 placements publicitaires dans 9 médias numériques et 2 placements papier.



Création d'un micro-site personnalisable pour effectuer la mise en ligne de candidatures des congrès internationaux (en remplacement de la version papier).



Organisation en avril 2021 d'un webinaire sur les services alimentaires en temps de pandémie : 139 clients ont participé à la présentation en direct et l'enregistrement a été vu plus de 116 fois.



Envoi d'une carte de Noël électronique intitulée « Une plongée en cadeau » qui a permis à 60 jeunes de l'organisme Le Pignon Bleu de visiter gratuitement l'exposition immersive Sous les glaces arctiques avec Mario Cyr en février 2022.



Déploiement de trois campagnes pour relancer la tenue d'événements d'affaires, générant plus de 1,2 M d'impressions au total :

- Salle de diffusion multifonctionnelle pour les événements hybrides
- Promotion *Profitez de nos espaces*
- Forfaits repas-spectacles des fêtes



Lancement d'une campagne en mars 2022 pour stimuler le recrutement de main-d'œuvre, spécialement auprès des partenaires sous-traitants.



Création de pages dédiées aux organisateurs et aux participants pour leur résumer les mesures sanitaires en vigueur, en plus des campagnes de sensibilisation sur les réseaux sociaux et dans les infolettres, et des courriels dédiés à la clientèle pour les tenir informés des assouplissements. Le tout générant plus de 95 000 impressions au total.



Mise à jour de l'onglet Écoresponsabilité sur le site Internet pour souligner les 15 ans du programme d'événements écoresponsables du Centre et mettre davantage de l'avant nos initiatives vertes.

DESTINATION AFFAIRES

Leader dans l'industrie du tourisme d'affaires, la Société joue un rôle prédominant dans Québec Destination affaires, la force de vente régionale en tourisme d'affaires. Le président-directeur général de la Société en assure la présidence.

Après des premiers mois difficiles, l'année 2021-2022 a été marquée par quelques signes de reprise des activités de l'industrie. L'équipe de Québec Destination affaires a continué d'entretenir ses relations avec les clients, que ce soit par les actions marketing ou les communications directes de la part des délégués commerciaux. De nouvelles avenues ont été explorées afin de maintenir Québec parmi les meilleures destinations canadiennes de congrès, et ce, même en temps de pandémie.

De façon exceptionnelle, en raison de la pandémie, Québec Destination affaires, qui se concentre principalement sur les marchés hors Québec, a eu l'initiative de lancer une campagne sur le marché québécois pour aider les partenaires hôteliers.

Faits saillants de l'année 2021

(1^{er} janvier au 31 décembre 2021) :

Prix international pour le magazine promotionnel *Québec City your business destination*. Il a reçu l'argent dans la catégorie Print Advertising (publicité imprimée) du concours Summit Marketing Effectiveness Award réunissant 1 600 organisations et agences provenant de 15 pays.

Participation de l'équipe des ventes à 28 activités de l'industrie. Les événements en personne ayant repris à l'automne 2021, les délégués de l'équipe des ventes ont pu se déplacer à 15 événements, incluant Corporate Meetings and Events Expo (Toronto) et IMEX (Las Vegas).

Production d'un balado de 5 épisodes à l'été 2021. Sous forme d'entrevue, chaque invitée est venue partager sa perspective sur la pandémie et l'importance des femmes en affaires et dans l'industrie des réunions et congrès. Le balado a généré plus de 2 000 sessions sur le site Web et a été recommandé par le magazine d'industrie *Ignite*.



Faits saillants de l'année 2021 (suite) :

Participation à une mission à Lausanne en vue de démarcher des événements sportifs.

Dans le cadre de la campagne *Québec City like no other*, lancement d'une quatrième vidéo intitulée *Spectacular like no other* visant le marché sportif. Plus de 60 000 vues cumulées.

Collaboration avec Destination Québec cité pour la création de la vidéo *À Québec, affaires et plaisir sont au rendez-vous*, faisant la promotion du respect des mesures sanitaires et des grands espaces sécuritaires de la ville. Près de 50 000 impressions générées.

Recensement de toutes les mesures mises en place par les partenaires sous forme de document récapitulatif et ajout, sur chaque fiche membre du site Web, d'un bouton menant vers leur protocole sanitaire.

286 occasions d'affaires générées, représentant 68% du total de 2019. Cela correspond à un taux de conversion moyen de 63% (c'est-à-dire lorsque les occasions d'affaires qualifiées deviennent des événements confirmés à Québec).

Envoi de 7 infolettres à la clientèle.

16 placements numériques dans 8 médias de l'industrie et 3 médias québécois, dont un partenariat avec Business Events Canada et le réputé magazine d'actualité britannique *The Economist*. Plus de 9 millions d'impressions générées par l'ensemble des publicités digitales, totalisant près de 85 000 clics vers le site Web.

Rédaction et publication de 10 articles sur le site de Québec Destination affaires, dont 5 rédigés en collaboration avec Québec International.

Lancement de la campagne d'aide *Osez le changement* pour faire la promotion de Québec sur le marché québécois et stimuler les réservations d'événements d'affaires chez les partenaires hôteliers. Près de 4 500 nuitées confirmées, représentant près de 1,85 M\$ en retombées économiques pour la région. L'offre est parue dans la presse québécoise (Les Affaires, Le Devoir et La Presse+) et a été vue plus de 350 000 fois. Malheureusement, la recrudescence des cas de COVID-19 à l'hiver 2021 a forcé l'annulation de plusieurs événements qui bénéficiaient de l'offre.

Cercle des ambassadeurs de Québec

Sous la responsabilité de Québec Destination affaires, le Cercle des ambassadeurs de Québec soutient et accompagne des personnes d'influence dans leurs démarches pour attirer et organiser un congrès international à Québec, notamment au Centre des congrès de Québec.

Faits saillants de l'année 2021 (1^{er} janvier au 31 décembre 2021) :

- Report de 16 congrès internationaux d'ambassadeurs dans les années futures, tandis que 4 ambassadeurs ont pris le virage du virtuel pour leur congrès.
- Qualification de 7 nouveaux ambassadeurs qui organiseront un congrès international à Québec dans les années à venir.
- Création de 4 capsules promotionnelles mettant en valeur les ambassadeurs et la destination, diffusées à travers des congrès virtuels.
- Envoi de 10 infolettres destinées aux membres du Cercle afin de garder le lien avec eux et partager des nouvelles.
- Renouvellement de l'entente de partenariat avec les Fonds de recherche du Québec et lancement de la troisième édition du concours Soutien à l'organisation de congrès internationaux scientifiques. Cette édition a permis de remettre 4 bourses totalisant 30 000 \$ à des chercheurs qui ont confirmé un congrès international au Centre des congrès de Québec au cours de l'année 2022.

EXPÉRIENCE CLIENT

Sécurité sanitaire

Le Plan de sécurité sanitaire COVID-19 et le Guide des mesures sanitaires ont été mis à jour tout au long de l'année 2021-2022 selon les assouplissements autorisés par le gouvernement. À travers des infolettres et des envois ciblés, la clientèle et les visiteurs étaient informés des mesures en place à l'approche de leur événement au Centre des congrès.

Événements hybrides et virtuels

Dans ses salles flexibles et sécuritaires, en collaboration avec Encore, son partenaire en technologies événementielles, la Société a continué d'offrir des services à la fine pointe pour la tenue d'événements hybrides ou virtuels, même avec la reprise des événements en présentiel.

Coordination d'événements

L'équipe de l'expérience client a su faire preuve d'une grande polyvalence et capacité d'adaptation pour être en mesure d'accueillir les événements reportés de 2020, en plus de ceux qui s'ajoutaient au calendrier pour 2021-2022. Le phénomène de pénurie de main-d'œuvre au sein de l'équipe de la Société et de celles des partenaires sous-traitants a demandé une logistique supplémentaire afin de pouvoir livrer les événements comme auparavant et avec la même qualité.

Expositions immersives

Au cours de l'année 2021-2022, le Centre des congrès a accueilli deux expositions immersives majeures : Imagine Picasso entre juin et septembre 2021 (plus de 40 000 visiteurs), et Sous les glaces arctiques avec Mario Cyr entre décembre 2021 et mars 2022 (plus de 43 900 visiteurs). L'exposition Imagine Picasso a obtenu un taux de satisfaction des mesures sanitaires de 95,8 % à la suite d'un sondage envoyé aux visiteurs.

Générosité en action

Ouverte sur sa communauté, la Société a, une fois de plus, prêté ses installations et espaces sécuritaires à deux organismes caritatifs de Québec, soit Moisson Québec et Opération Père Noël. Avec l'aide de l'équipe du Centre des congrès, ces organismes ont pu mener à bien leur mission visant à aider les familles vulnérables :

- Plus de 200 heures de chariot élévateur ont été données à Moisson Québec pour la préparation de leurs paniers de Noël (500 palettes de denrées reçues pour le montage de 9 000 paniers).
- 4 entrepôts grillagés, 2 salles et 1 débarcadère ont été prêtés à Opération Père Noël pour réceptionner et entreposer près de 3 000 cadeaux pour les enfants défavorisés de la Capitale-Nationale.

À l'occasion de la période des fêtes 2021, par le biais d'une carte virtuelle envoyée à la clientèle du Centre des congrès de Québec, 60 jeunes fréquentant l'organisme communautaire Le Pignon Bleu ont pu visiter gratuitement l'exposition immersive Sous les glaces arctiques avec Mario Cyr.

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2021-2022



Accueil et coordination de 140 événements.



Participation au comité du Salon du livre pour l'élaboration d'une version 2.0 basée sur le concept Auteure Studio (annulé en 2021 et reporté en avril 2022).



Participation au comité et à l'organisateur du congrès mondial de l'Organisation des villes du patrimoine mondial, en collaboration avec la Ville de Québec (à venir en septembre 2022).



Relance des grands événements à Québec en septembre 2021 avec le congrès annuel de la Fédération québécoise des municipalités (FQM), nécessitant l'élaboration d'un concept sur mesure où les participants étaient séparés en trois « bulles » pour faciliter l'application des mesures sanitaires.



Gestion immobilière

La Société, en collaboration avec ses partenaires GDI Services (Québec) S.E.C. et Opsis gestion d'infrastructures, s'applique à maintenir l'intégrité et l'entretien du bâtiment à un haut niveau de qualité. Les équipes déploient des efforts constants pour assurer une performance énergétique maximale, offrir un bâtiment vert, des opérations responsables et un environnement sain aux congressistes et occupants.

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2021-2022



Acquisition du logiciel Vectorworks permettant la réalisation de plans de salles 3D.



Développement et mise en place d'un projet pilote de rangement et de déploiement rapides des rideaux scéniques afin d'augmenter l'efficacité du montage et démontage de la salle 400.



Nouveau fournisseur de personnel pour le service de sécurité (GardaWorld) et mise en place de séances de formation pour les nouveaux agents.



Les travaux de réfection de la toiture du Centre des congrès ont débuté en avril 2021 et seront complétés à l'été 2022.



Installation de 16 nouvelles fontaines d'eau dans le Centre (complétée à l'automne 2021). Facilitant le remplissage de gourdes d'eau, notamment pour les personnes à mobilité réduite, ces nouvelles fontaines sans contact réduisent l'utilisation de bouteilles de plastique à usage unique.



Remplacement du lave-vaisselle et rénovation de la laverie de la cuisine principale. En plus des nouveaux équipements qui sont moins énergivores et qui consomment moins d'eau, le nouvel espace est plus fonctionnel et ergonomique.

Reddition de comptes en matière de développement durable

Pour l'année de transition 2021-2022, la Société a priorisé 4 des 5 thématiques identifiées dans le plan d'action 2015-2020. Initialement, 10 gestes associés à 6 actions ont été prévus, mais les actions réalisées en développement durable de la Société ont été plus nombreuses.

AXE D'INTERVENTION 1 : Approfondissement de la culture organisationnelle

Thématique 1 : L'humain

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

Aucune action prévue en 2021-2022

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	
5.1	Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie	Mettre en place une politique de télétravail	Avoir déposé la politique de télétravail le 31/03/22	Date du dépôt de la politique	Objectif annuel atteint (la politique a été déposée le 9 mars 2022)

Thématique 2 : Les pratiques

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

Aucune action prévue en 2021-2022

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	
2.5	Aider les consommateurs à faire des choix responsables	Établir les critères écoresponsables des produits vendus à la conciergerie	Avoir complété la mise en place d'un système d'identification d'écoresponsabilité des produits vendus à la conciergerie	Degré d'avancement du système d'identification d'écoresponsabilité des produits vendus à la conciergerie	Objectif non atteint (action annulée, fermeture temporaire de la conciergerie en raison de la pandémie)
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	Partager auprès de nos employés et de nos sous-traitants la base de données d'économie sociale à laquelle nous adhérons	Envoi à 100 % de nos sous-traitants d'une trousse d'informations visant la promotion des organismes d'économie sociale	Identification des sous-traitants devant recevoir l'information sur les organismes d'économie sociale et pourcentage l'ayant reçu	Objectif annuel atteint (Tous les sous-traitants ont reçu l'information)

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		Mettre en place un système informatique de gestion des demandes de travail	100 % des bons de travail préventifs et 75 % des bons de travail correctifs sont informatisés	Pourcentage de bons de travail préventifs et correctifs informatisés	Objectif annuel atteint (100 % des bons de travail préventifs et correctifs ont été informatisés)
1.1.1	La réalisation d'actions gouvernementales liées aux opérations courantes de gestion des matières résiduelles	Contribuer à la réduction de la consommation de plastique à usage unique en poursuivant le remplacement des fontaines du Centre des congrès par des fontaines permettant le remplissage de gourdes ou autres contenants réutilisables	5 fontaines remplacées en 2020-2021	Nombre de fontaines d'eau remplacées	Objectif annuel atteint (11 nouvelles fontaines ont été installées en 2021-2022, ce qui complète le remplacement de l'ensemble des fontaines au Centre)
2.4	Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable	En collaboration avec des étudiants en informatique, établir les critères pour la création d'une application de mesure des déchets permettant d'augmenter la fiabilité des données ainsi que la simplification des procédures	Avoir complété l'identification des critères permettant la création de l'application	Degré d'avancement de l'analyse et de l'identification des critères	Objectif non atteint (action annulée)
Action 6 : Agir comme promoteur culturel dans le cadre de nos opérations.					
Objectif gouvernemental visé		Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement
1.5	Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	Faciliter la venue d'événements culturels dans la région de la Capitale-Nationale	Au moins 1 événement en 2021-2022	Nombre d'événements culturels à s'être tenus au Centre des congrès suite à l'implication de la Société	Objectif annuel atteint (L'exposition immersive Sous les glaces arctiques du cinéaste québécois Mario Cyr s'est tenue au Centre du 18 décembre 2021 au 13 mars 2022)

AXE D'INTERVENTION 2 : Recherche et innovation

Thématique 3 : Transports durables

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

Objectif gouvernemental visé	Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement	
8.3	Favoriser l'utilisation d'énergies qui permettent de réduire les émissions de GES (contribution indirecte)	Promouvoir sur le site Internet du Centre des congrès et sur les médias sociaux, l'utilisation du Service de vélopartage à assistance électrique de la ville	Avoir réalisé trois communications à ce sujet en 2021-2022	Nombre de communications réalisées par le Centre des congrès sur le service de vélo partage	Objectif non atteint

Thématique 4 : Aménagements écologiques extérieurs

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

Aucune action prévue en 2021-2022

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	
8.1	La réalisation d'actions gouvernementales liées aux opérations courantes de gestion des matières résiduelles	Remplacer les moniteurs de signalisation dynamique par des moniteurs certifiés Énergie Star	50 moniteurs remplacés en 2021-2022	Nombre de moniteurs remplacés	Objectif annuel atteint
8.1	Améliorer l'efficacité énergétique	En continuité avec nos actions réalisées les années précédentes, mettre en place un plan d'action visant le remplacement des systèmes d'éclairage des salles d'atelier	Plan d'action complété pour avril 2022	Degré d'avancement du plan d'action visant le remplacement des systèmes d'éclairage des salles d'atelier	Objectif annuel atteint (Le remplacement des systèmes d'éclairage a été prévu au plan des immobilisations)

AXE D'INTERVENTION 3 : Collaboration et partage d'expertise

Thématique 5 : Ici et ailleurs

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

Aucune action prévue en 2021-2022

ACTIONS SUPPLÉMENTAIRES

AXE D'INTERVENTION 1 : Approfondissement de la culture organisationnelle

Thématique 1 : L'humain

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

Objectif gouvernemental visé	Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement	
1.4	Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	Mise en valeur de l'engagement en développement durable sur les écrans du Centre lors des événements ou de visites de clients	-	-	-
		Participation de 3 employés à l'atelier Impact Strategy and Measurement Masterclass portant sur les impacts sociaux du secteur de l'événementiel et sur la valeur d'héritage des événements			
		Formation des gestionnaires du Centre sur la détresse psychologique au travail (7 capsules)			
		Publication d'un article soulignant les 15 ans du programme d'événements écoresponsables du Centre (18 janvier 2022)			

Thématique 2 : Les pratiques

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	
1.1.7	La réalisation de produits et d'activités de communication et l'organisation d'événements écoresponsables	-	-	-	
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	Redistribution de plus de 1600 kg de nourriture et de boissons entre différents organismes caritatifs	-	-	-
		Dans le cadre de la tenue des Championnats canadiens de boccia au Centre en novembre 2021, la Société a aidé l'Association québécoise de sport pour paralytiques cérébraux (AQSPC) à obtenir du financement			
		Prêt des installations et du personnel du Centre aux organismes Moisson Québec et Oération Père Noël			

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

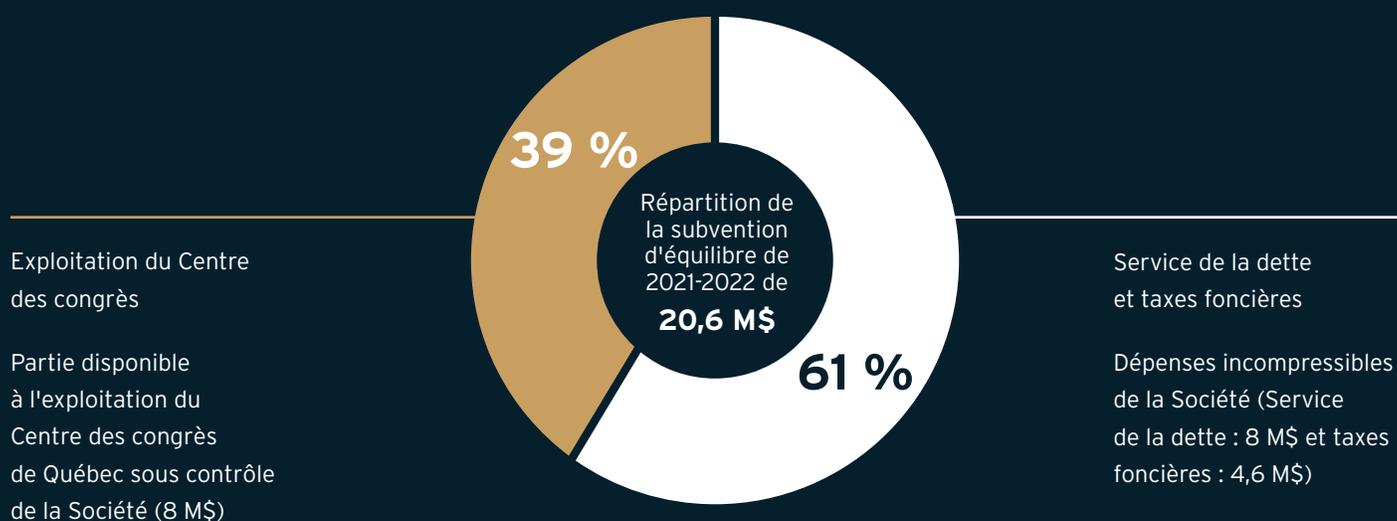
Objectif gouvernemental visé	Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement
1.1.1	La réalisation d'actions gouvernementales liées aux opérations courantes de gestion des matières résiduelles	-	-	-



Faits saillants et états financiers

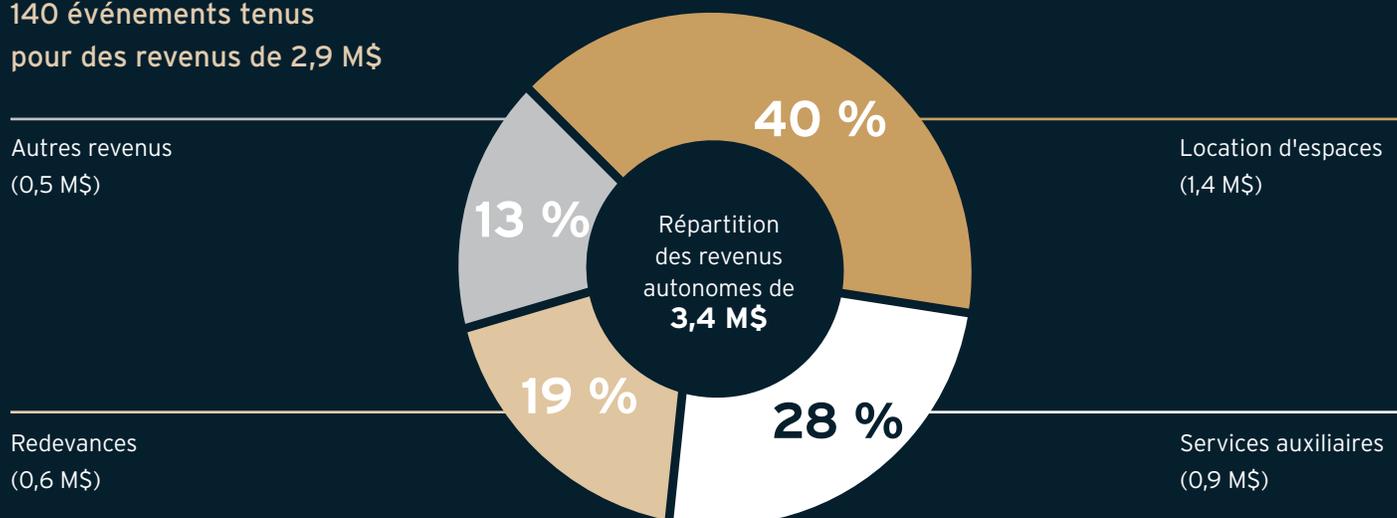


OBTENTION D'UNE SUBVENTION ADDITIONNELLE IMPACT COVID-19 DE 3,5 M\$



REVENUS D'ÉVÉNEMENTS

140 événements tenus
pour des revenus de 2,9 M\$



RAPPORT DE LA DIRECTION

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

La préparation des états financiers de la Société, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats futurs pourraient différer de ces estimations actuelles.

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

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

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

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



Sylvie Godbout
Directrice de l'administration



Pierre-Michel Bouchard
Président-directeur général

Québec, le 15 juin 2022



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

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 2022, 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, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2022, 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

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 indépendant de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquitté 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.

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 aux 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 tenu 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 ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Roch Guérin, CPA auditeur

Directeur principal d'audit

Québec, le 15 juin 2022

SOCIÉTÉ DU CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC

État des résultats et de l'excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2022

	2022 Budget	2022 Réel	2021 Réel
	\$	\$	\$
Revenus			
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec	9 077 300	12 637 301	12 910 600
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations corporelles (note 8)	4 978 802	5 052 592	4 026 727
Subvention du gouvernement du Québec relative aux intérêts sur les emprunts	1 567 427	1 435 597	1 630 290
Location d'espaces - événements	1 950 000	1 357 292	317 608
Redevances		625 192	217 105
Services auxiliaires		940 818	240 744
Revenus d'intérêts	10 500	22 402	33 805
Revenus - entente Québec Destination affaires (QDa) (note 5)	1 820 741	1 232 830	1 000 635
Autres	411 600	426 783	443 781
	19 816 370	23 730 807	20 821 295
Charges			
Frais d'événements	975 000	1 107 981	361 173
Frais d'opération et d'administration (note 3)	11 910 750	9 964 016	9 821 179
Frais d'opération et d'administration - entente Québec Destination affaires (QDa) (notes 3 et 5)	1 820 741	1 225 920	1 000 635
Taxes	4 655 200	4 636 129	4 629 047
Frais financiers (note 4)	1 611 150	1 476 183	1 680 651
Amortissement des immobilisations corporelles (note 10)	5 748 860	5 253 084	4 754 958
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles		541 680	118 221
Entretien majeur		-	125 363
	26 721 701	24 204 993	22 491 227
Déficit de l'exercice	(6 905 331)	(474 186)	(1 669 932)
Excédent cumulé au début de l'exercice	19 564 902	19 564 902	21 234 834
Excédent cumulé à la fin de l'exercice (note 11)	12 659 571	19 090 716	19 564 902

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2022

	2022	2021
Actifs financiers	\$	\$
Encaisse	6 101 109	4 518 484
Créances	912 327	742 622
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	52 567 926	51 074 742
	59 581 362	56 335 848
Passifs		
Charges à payer et frais courus (note 7)	15 262 152	9 270 960
Dépôts de clients	1 426 812	560 673
Revenus reportés	213 085	238 488
Subventions reportées du gouvernement du Québec (note 8)	78 616 278	75 657 584
Dettes (note 9)	40 257 308	44 056 886
	135 775 635	129 784 591
Dette nette	(76 194 273)	(73 448 743)
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	306 852	252 030
Immobilisations corporelles (note 10)	94 978 137	92 761 615
	95 284 989	93 013 645
Excédent cumulé (note 11)	19 090 716	19 564 902
Obligations contractuelles (note 16)		
Droits contractuels (note 17)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration,



Pierre-Michel Bouchard, administrateur
Président-directeur général



Gilles Hamel, CPA auditeur
Président du comité d'audit

État de la variation de la dette nette de l'exercice clos le 31 mars 2022

	2022 Budget	2022 Réel	2021 Réel
	\$	\$	\$
Déficit de l'exercice	(6 905 331)	(474 186)	(1 669 932)
Variation due aux immobilisations corporelles			
Acquisitions (note 10)	(12 649 100)	(8 011 286)	(3 729 252)
Amortissement (note 10)	5 748 860	5 253 084	4 754 958
Perte sur disposition		541 680	118 221
	(6 900 240)	(2 216 522)	1 143 927
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition		(306 852)	(252 030)
Utilisation		252 030	306 895
		(54 822)	54 865
Augmentation de la dette nette	(13 805 571)	(2 745 530)	(471 140)
Dette nette au début de l'exercice	(73 448 743)	(73 448 743)	(72 977 603)
Dette nette à la fin de l'exercice	(87 254 314)	(76 194 273)	(73 448 743)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2022

	2022	2021
	\$	\$
Activités de fonctionnement		
Rentrée de fonds-clients	5 253 946	2 335 231
Rentrée de fonds-subventions du gouvernement du Québec	20 591 000	19 522 500
Sortie de fonds-fournisseurs et membres du personnel	(17 675 054)	(15 357 572)
Intérêts reçus	22 402	34 127
Intérêts versés	(1 530 450)	(1 725 183)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	6 661 844	4 809 103
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(1 257 355)	(1 564 963)
Activités de financement		
Nouvelle dette	2 546 000	2 000 000
Remboursement de la dette	(6 367 864)	(6 204 873)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(3 821 864)	(4 204 873)
Augmentation (Diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	1 582 625	(960 733)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	4 518 484	5 479 217
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice¹	6 101 109	4 518 484
 ¹ La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent :		
Encaisse	6 101 109	4 518 484

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

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.

Constatation des revenus

Les revenus provenant de la location d'espaces et de la prestation de services auxiliaires sont constatés au fur et à mesure que les services sont rendus. Toute différence entre le montant perçu et le montant constaté à titre de revenus est inscrite à l'état de la situation financière à titre de dépôts de clients ou de créances. Les redevances sont constatées à mesure que celles-ci deviennent gagnées en vertu des conditions contractuelles.

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

Constatation des subventions

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

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux étant donné 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 soumises 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. Frais d'opération et d'administration

	2022	2021
	\$	\$
Frais d'opération et d'administration	9 964 016	9 821 179
Frais d'opération et d'administration - entente QDa (note 5)	1 225 920	1 000 635
	11 189 936	10 821 814

	2022	2021
	\$	\$
Traitements et avantages sociaux	4 988 106	5 268 174
Traitements et avantages sociaux - entente QDa (note 5)	536 129	562 368
Assurances et permis	249 195	208 634
Énergie et chauffage	955 747	817 255
Gardiennage	839 669	754 029
Service d'entretien ménager	265 245	219 603
Service d'entretien spécialisé	1 356 792	1 204 707
Entretien et réparations	718 048	698 679
Promotion et communications	320 462	375 073
Promotion et communications - entente QDa (note 5)	689 791	438 267
Services professionnels et administratifs	241 009	241 937
Créances douteuses	99	9 843
Formation professionnelle	29 644	23 245
	11 189 936	10 821 814

4. Frais financiers

	2022	2021
	\$	\$
Intérêts sur les emprunts	1 435 597	1 630 290
Autres intérêts, frais bancaires et amortissement des frais de financement reportés	40 586	50 361
	1 476 1	680 651

5. 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. Les revenus d'administration sont calculés sur les dépenses de promotion et communications et ils amènent un surplus dans les résultats de la Société.

	2022	2021
	\$	\$
Impact de l'entente QDa sur les résultats		
Revenus - entente QDa	1 225 920	1 000 635
Revenus - frais d'administration entente QDa	6 910	-
	1 232 830	1 000 635
Frais d'opération et d'administration - entente QDa		
Promotion et communications - entente QDa	689 791	438 267
Traitement et avantages sociaux - entente QDa	536 129	562 368
	1 225 920	1 000 635
	6 910	-

6. 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 5 000 000 \$ jusqu'au 30 juin 2024 (4 000 000 \$ au 30 juin 2021). Aux 31 mars 2022 et 2021, la Société n'avait pas contracté d'emprunts temporaires.

7. Charges à payer et frais courus

	2022	2021
	\$	\$
Traitements	1 107 059	897 643
Avantages sociaux	507 663	467 048
Fournisseurs	810 012	1 709 419
Fournisseurs - immobilisations corporelles	12 385 597	5 631 666
Intérêts courus sur emprunts	451 821	533 975
Entretien majeur	-	31 209
	15 262 152	9 270 960

8. Subventions reportées du gouvernement du Québec

	2022	2021
	\$	\$
Les subventions reportées s'établissent comme suit :		
Solde au début	75 657 584	75 955 059
Subvention du gouvernement du Québec pour les acquisitions d'immobilisations corporelles octroyée	8 011 286	3 729 252
Virement des subventions reportées du gouvernement du Québec	(5 052 592)	(4 026 727)
Solde à la fin	78 616 278	75 657 584

9. Dettes

	2022	2021
	\$	\$
Billets à payer auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec		
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	25 108 521	26 122 480
Taux effectif de 3,095 % l'an, remboursable par versements semestriels de 400 116 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} décembre 2031	8 008 520	8 808 208
Taux effectif de 3,706 % l'an, remboursable par versements semestriels de 86 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} juin 2037	2 645 016	2 815 640
Taux effectif de 2,207 % l'an, remboursable par versements semestriels de 254 600 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} mars 2027	2 540 492	-
Taux effectif de 0,882 % l'an, remboursable par versements semestriels de 200 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} août 2025	1 397 067	1 796 187
Taux effectif de 2,287 % l'an, remboursable par versements semestriels de 140 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} mars 2024	557 692	836 488
Taux effectif de 3,604 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 815 354 \$ en capital et intérêts, échu le 1 ^{er} octobre 2021	-	3 530 897
Taux effectif de 3,313 % l'an, remboursable par versements semestriels de 75 552 \$ en capital et intérêts, échu le 1 ^{er} mars 2022	-	146 986
	40 257 308	44 056 886

Les dettes sont présentées au net des frais de financement reportés d'un montant total de 249 199 \$ (31 mars 2021 : 271 485 \$).

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

	\$
2023	3 231 666
2024	3 274 607
2025	3 039 270
2026	2 885 726
2027	2 734 047
2028 et suivants	25 341 191
	40 506 507

10. Immobilisations corporelles

	Terrains	Bâtisses	Aménagements	Mobiliers et équipement	Logiciels	Total 2022	Total 2021
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Coût des immobilisations							
Solde d'ouverture	5 618 150	154 623 916	5 742 091	11 319 936	754 728	178 058 821	174 716 803
Acquisitions	-	6 143 844	1 265 489	578 853	23 100	8 011 286	3 729 252
Dispositions	-	(1 462 024)	-	(15 978)	-	(1 478 002)	(387 234)
Solde de clôture	5 618 150	159 305 736	7 007 580	11 882 811	777 828	184 592 105	178 058 821
Amortissement cumulé							
Solde d'ouverture	-	74 522 738	1 494 357	8 549 230	730 881	85 297 206	80 811 261
Amortissement de l'exercice	-	3 886 248	465 630	892 976	8 230	5 253 084	4 754 958
Incidence des dispositions	-	(920 344)	-	(15 978)	-	(936 322)	(269 013)
Solde de clôture	-	77 488 642	1 959 987	9 426 228	739 111	89 613 968	85 297 206
Valeur nette comptable 2022							
	5 618 150	81 817 094	5 047 593	2 456 583	38 717	94 978 137	
Valeur nette comptable 2021							
	5 618 150	80 101 178	4 247 734	2 770 706	23 847		92 761 615

Des immobilisations corporelles classées sous la rubrique « Aménagements » et « Mobilier et équipement » totalisant 82 879 \$ (31 mars 2021 : « Mobilier et équipement » totalisant 6 059 \$) n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'étaient pas opérationnelles en fin d'exercice.

11. Excédent cumulé

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

	2022	2021
	\$	\$
Excédent relatif à un terrain reçu ¹	1 532 250	1 532 250
Excédent cumulé investi en immobilisations corporelles	15 166 273	15 936 331
Excédent cumulé réservé pour l'entretien majeur	2 092 193	1 796 321
Excédent cumulé réservé pour le développement des marchés	300 000	300 000
Total de l'excédent cumulé	19 090 716	19 564 902

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 L'excédent relatif à un terrain reçu découle de la cession par la Ville de Québec, le 1^{er} janvier 1994, d'un terrain pour une valeur symbolique de 1 \$ comptabilisé à la valeur de l'évaluation municipale à cette date.

12. 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 1^{er} janvier 2022, le taux de cotisation pour le RREGOP est passé de 10,33 % à 10,04 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est demeuré à 12,29 % 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 et RRAS. Pour les années civiles 2021 et 2022, le montant de compensation à verser par l'employeur (part des participants et part de l'employeur) qui sera déterminé par Retraite Québec sera basé sur la perte assumée par la caisse des participants du RRPE en raison du transfert de participants en provenance du RREGOP.

Ainsi, la Société a constaté un montant de compensation correspondant à 6 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2021 et estimé à 6 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2022.

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 349 410 \$ (31 mars 2021 : 401 013 \$). 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.

13. Impacts financiers de la pandémie mondiale dus au coronavirus (COVID-19)

Au mois de mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a décrété une pandémie mondiale due au coronavirus (COVID-19). Le gouvernement du Québec a décrété le 13 mars 2020 l'état d'urgence sanitaire et imposé plusieurs directives interdisant ou limitant les rassemblements intérieurs. Cette situation perdure depuis plus de deux ans et est en constante évolution. Les mesures mises en place ont eu de nombreux impacts économiques sur les plans mondial, national, provincial et local.

La Société continue de respecter les directives du gouvernement en ce qui a trait aux mesures sanitaires, aux restrictions du nombre de participants maximums pour les rassemblements et aux règles de distanciation. La direction continue de suivre de près l'évolution et estime qu'avec les allègements annoncés par le gouvernement permettant un retour des activités à compter du 14 mars 2022, combinés à la mise en œuvre du plan de relance, la Société devrait tenir des activités plus soutenues au cours du prochain exercice financier.

14. Information 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. Également, la majorité des créances proviennent des organismes gouvernementaux ou municipaux et de clients avec qui la Société fait affaire régulièrement et qui ne sont pas susceptibles d'être affectés par la crise de la COVID-19. La Société établit la provision pour créances douteuses en fonction du risque spécifique de chaque client. Au 31 mars 2022, aucune créance n'a été dépréciée.

Le tableau suivant présente la balance chronologique des créances :

	2022	2021
	\$	\$
Créances		
Moins de 30 jours suivant la date de facturation	363 279	259 737
De 30 à 60 jours suivant la date de facturation	232 409	121 236
De 61 à 90 jours suivant la date de facturation	1 603	12 647
Plus de 90 jours suivant la date de facturation	105 435	138 293
	<hr/> 702 726	<hr/> 531 913
Provision pour créances douteuses	(22 487)	(29 860)
Autres créances ¹	232 088	240 569
	<hr/> 912 327	<hr/> 742 622

¹ Les autres créances incluent également des taxes à recevoir pour un montant de 190 730 \$ (31 mars 2021 : 208 739 \$) 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.

Les tableaux suivants présentent les flux de trésorerie contractuels estimatifs des passifs financiers aux 31 mars 2022 et 2021, à l'exception des avantages sociaux :

2022	Échéance					
	Total	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	14 302 668	2 146 640	12 156 028	-	-	-
Dettes (capital et intérêts)	52 202 009	2 308 043	2 296 277	4 555 371	11 957 886	31 084 432
	66 504 677	4 454 683	14 452 305	4 555 371	11 957 886	31 084 432

2021	Échéance					
	Total	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	8 269 937	6 196 962	2 072 975	-	-	-
Dettes (capital et intérêts)	57 372 199	3 929 658	3 928 163	4 045 844	11 155 703	34 312 831
	65 642 136	10 126 620	6 001 138	4 045 844	11 155 703	34 312 831

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 exposée la Société est minime, car les remboursements sont faits selon l'échéancier prévu. Les modalités reliées aux dettes sont mentionnées à la note complémentaire 9 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 28 février 2026 pour des services d'entretien ménager, d'entretien spécialisé ainsi que pour compléter des travaux capitalisables totalisant 5 030 331 \$ (31 mars 2021 : 3 596 340 \$).

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

	\$
2023	4 020 664
2024	745 911
2025	135 550
2026	128 206
	<u>5 030 331</u>

17. Droits contractuels

La Société a conclu des contrats avec des clients échéant à diverses dates jusqu'au 27 avril 2027 pour des contrats de location d'espace pour la tenue d'événements et différents baux de location d'espaces pour des équipements de télécommunication totalisant 2 804 774 \$ (31 mars 2021 : 2 292 921 \$).

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

	\$
2023	1 097 907
2024	1 007 111
2025	372 969
2026	287 503
2027	35 699
2028 et suivants	3 585
	<u>2 804 774</u>



EBC CONGRES





Code d'éthique du personnel

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 étant un organisme gérant des fonds publics, elle 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 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 tout un 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.

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.

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.

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 affaire 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'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.

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.

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 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.



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.

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.

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.

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.

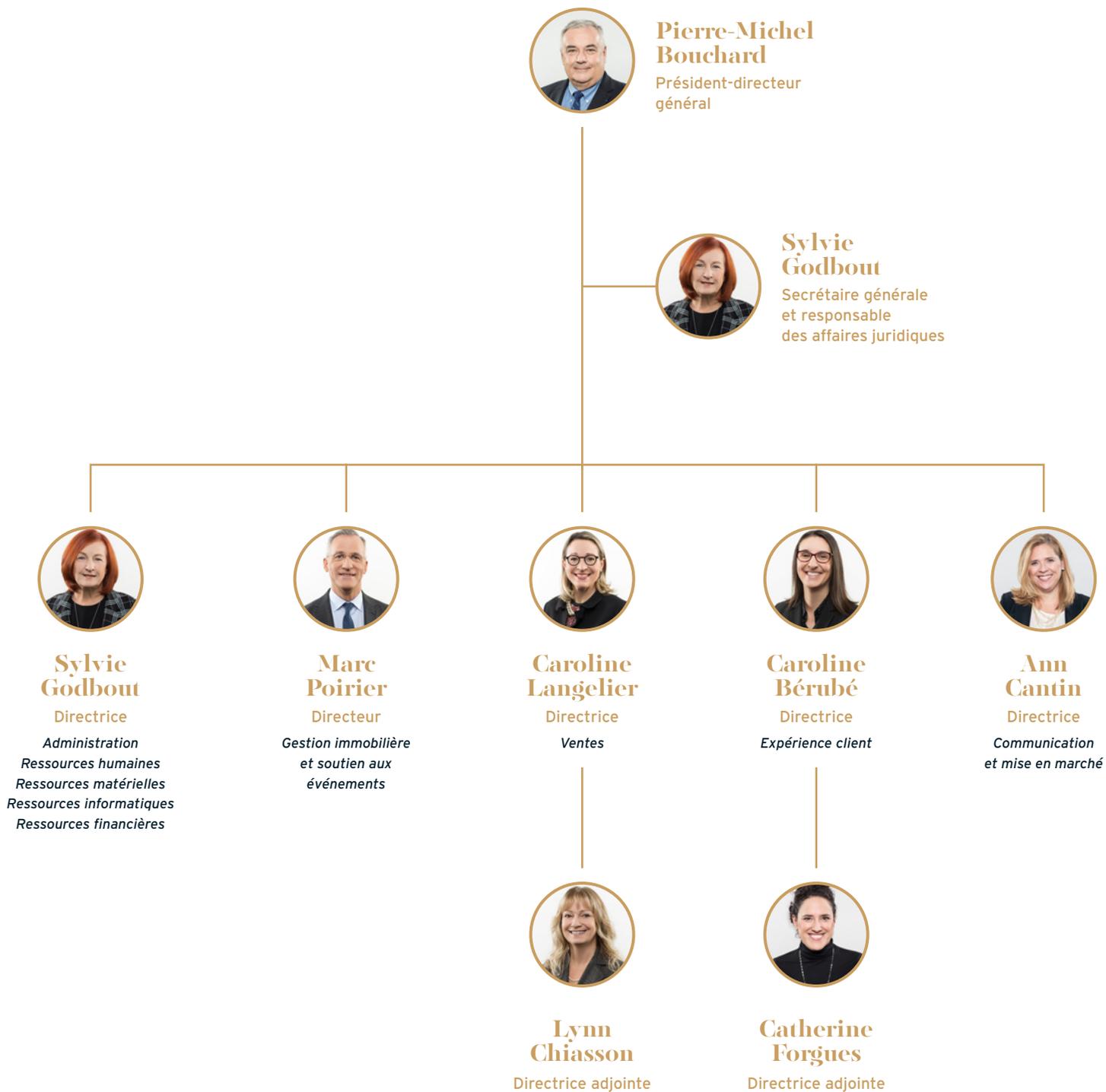
Par ailleurs, le présent Code est soumis au processus disciplinaire prévu au chapitre VI du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

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.

Organigramme de gestion

au 31 mars 2022





Crédits et révisions

Ann Cantin

Directrice, Communications
et mise en marché

Gabrielle Bernier

Rédactrice-révisure

Kesnel-Charles Pelletier

Maria Diaz

Graphistes

Collaboration spéciale

Sylvie Godbout

Directrice, Administration
Secrétaire générale et responsable
des affaires juridiques

Dépôt légal

**Bibliothèque nationale
du Québec, 2022**

**Bibliothèque nationale
du Canada, 2022**

ISBN 978-2-550-92402-9

Société du Centre des congrès de Québec

900, boulevard René-Lévesque Est, 2^e étage
Québec (Québec) G1R 2B5

418 649-7711 (sans frais : 1 888 679-4000)

sccq@convention.qc.ca

www.convention.qc.ca