



Société du Centre des congrès
de Québec



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013



2012-2013 EN BREF

REVENUS AUTONOMES PAR CATÉGORIE

Congrès	5 368 618 \$
Salons	1 371 234 \$
Réunions	924 113 \$
Spectacles/banquets	661 157 \$
Autres	53 829 \$
Revenus autonomes totaux	8 378 951 \$

SITUATION FINANCIÈRE

Actifs financiers	10 276 957 \$
Actifs non financiers	93 246 318 \$
Immobilisations corporelles	91 957 972 \$
Dette à long terme	47 681 312 \$
Remboursement de la dette à long terme	3 108 113 \$
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	6 250 000 \$
Excédent cumulé non affecté	199 273 \$

ACTIVITÉS

Nombre d'événements	144
Ententes conclues	134
Participants	214 000
Nuitées	168 591
Retombées économiques	104,1 M\$

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

Revenus autonomes	8 378 951 \$
Frais d'exploitation	12 021 626 \$
Taxes	4 418 837 \$
Frais financiers - nets	2 132 780 \$
Déficit de l'exercice	(2 281 900) \$

SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Fonctionnement	3 930 264 \$
Taxes	4 418 837 \$
Service de la dette	5 210 299 \$
Subvention totale	13 559 400 \$

TABLE DES MATIÈRES

LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLEE NATIONALE	2
MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE	6
LE PLAN STRATÉGIQUE, UNE VISION, DES RÉALISATIONS	19
LE PROJET D'AGRANDISSEMENT, 73 000 PI ² ADDITIONNELS	25
L'IMPACT ÉCONOMIQUE DU CENTRE, 104,1 M\$	36
LA SOCIÉTÉ, EN SYNERGIE AVEC LE MILIEU	44
LE PLAN D'ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE	56
CODES D'ÉTHIQUE	86

2	LETTRE AUX MINISTRES
3	DÉCLARATION DE LA DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ
5	MOT DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL
8	LA GOUVERNANCE, POUR UNE SOCIÉTÉ D'ÉTAT EFFICACE
22	LES RESSOURCES HUMAINES, UNE ÉQUIPE TOUT SAUF CONVENTIONNELLE
29	LES RÉSULTATS DE L'ANNÉE, UN CENTRE DE CONGRÈS PERFORMANT
41	LA FORCE DE VENTE, DYNAMIQUE ET AXÉE SUR LES RÉSULTATS
48	LE SERVICE À LA CLIENTÈLE, BRANCHÉ SUR LES SOLUTIONS
64	FAITS SAILLANTS ET ÉTATS FINANCIERS



LETTRE AUX MINISTRES

Monsieur Nicolas Marceau
Ministre des Finances et de l'Économie

Monsieur Pascal Bérubé
Ministre délégué au Tourisme

À titre de président du conseil d'administration de la Société du Centre des congrès de Québec, j'ai l'honneur de vous remettre le Rapport annuel de gestion 2012-2013.

Vous trouverez dans ce rapport la mission, la vision, les valeurs, les objectifs et les résultats de la Société mais, également, les faits saillants et les résultats financiers de l'année 2012-2013. De plus, les exigences du gouvernement en matière de reddition de comptes sont respectées.

J'espère le tout conforme à vos attentes et vous prie de recevoir, Messieurs les Ministres, mes plus cordiales salutations.

Le président du conseil d'administration,



Alain April

2

LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE

Monsieur Jacques Chagnon
*Président de l'Assemblée
nationale du Québec
Député de Westmount-Saint-Louis*

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Société du Centre des congrès de Québec.

Ce rapport décrit de façon générale la Société, ses réalisations, les objectifs qu'elle s'est fixés, de même que les résultats atteints ainsi que les faits saillants afférents à l'année qui vient de se terminer.

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



Ministre délégué au Tourisme

DÉCLARATION DE LA DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ

La fiabilité de l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion et des contrôles afférents relève de ma responsabilité.

Les données du Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Société du Centre des congrès de Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société;
- présentent les objectifs, les indicateurs de performance et les résultats en lien avec le contexte économique;
- présentent 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 2013.

Le président-directeur général,


P.-Michel Bouchard

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Encore une fois, l'équipe du Centre des congrès de Québec s'est surpassée. L'année 2012-2013 se veut la meilleure depuis le 400^e anniversaire de Québec en 2008-2009. Les résultats parlent d'eux-mêmes: 104,1 M\$ de retombées économiques et l'accueil de 15 congrès internationaux, dont le 10^e Congrès SportAccord.

Les excellents résultats de l'année découlent des stratégies déployées pour enrichir le carnet de ventes du Centre en événements à haut rendement. Déterminée, l'équipe garde le cap sur l'accomplissement du Plan stratégique de la Société pour lequel des objectifs élevés ont été établis. Voulant devenir le leader des tendances dans l'industrie et dans le tourisme d'affaires pour la région de Québec, le Centre des congrès s'affaire d'ores et déjà à réaliser cette ambitieuse vision.

L'avenir s'annonce fertile grâce notamment aux nouveaux espaces du Centre qui verront le jour en mars 2014. Par ailleurs, l'unification dans les prochains mois des forces de vente de la région pour la mise en marché hors Québec devrait permettre de multiplier les retombées dans la région.

Je tiens à saluer le travail des équipes de la Société du Centre des congrès de Québec et des partenaires sous-traitants qui s'emploient à assurer le succès des événements accueillis.

Je me dois aussi de souligner la disponibilité et l'engagement des membres du conseil d'administration, du président-directeur général et de son équipe de gestion.

Le président du conseil d'administration,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alain April', written in a cursive style.

Alain April

Première phase du nouveau Plan stratégique de la Société, l'année 2012-2013 s'est conclue sous le signe de la performance. Avec des résultats formidables en nombre d'événements internationaux, en retombées économiques et en revenus, le Centre des congrès de Québec a ainsi réalisé sa meilleure année depuis 2008-2009, année du 400^e anniversaire de Québec.

L'équipe du Centre des congrès a assuré le succès de 144 événements, dont 45 congrès. Ces événements ont généré 104,1 M\$ en retombées économiques, dont 32,1 M\$ sont attribuables aux 15 congrès internationaux accueillis. Cette hausse de 7,4 M\$ par rapport à l'année précédente (96,9 M\$) provient notamment d'une augmentation de l'achalandage des délégués étrangers et de l'extérieur du Québec.

Les événements accueillis au Centre ont aussi été profitables pour les hôtels de Québec. Par ses activités, le Centre a généré plus de 168 000 nuitées, soit 20 % des nuitées congrès de la région, et 27,4 M\$ pour le secteur de l'hébergement et de la restauration.

Le 10^e Congrès SportAccord fut un événement marquant et très profitable en retombées économiques. En plus de découvrir l'accueil des gens de Québec et les attraits uniques de la destination, les participants ont salué la qualité de l'organisation, donnant une note quasi parfaite à cet événement. Grâce au succès de ce congrès, la ville de Québec se positionne favorablement sur la scène internationale pour de prochains événements sportifs.

L'année s'est aussi déroulée sous le signe de l'expansion avec le début des travaux d'agrandissement du Centre, un chantier majeur qui se terminera avec la livraison du nouveau secteur de 73 000 pi² en mars 2014.

De multiples défis nous attendent au cours des prochaines années afin de réaliser notre ambitieux plan stratégique. Avec l'équipe dynamique qui m'accompagne, je suis confiant que nous pourrons réaliser notre vision, soit être le leader des tendances dans l'industrie et dans le développement du tourisme d'affaires pour la région de Québec.

Le président-directeur général,



P. Michel Bouchard

MOT DU PRÉSIDENT- DIRÉCTEUR GÉNÉRAL



FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

JUIN

Début des travaux d'agrandissement du Centre des congrès de Québec suivant l'acquisition d'espaces dans la galerie marchande de Place Québec

Début des travaux pour le démarchage commun du tourisme d'affaires hors Québec avec le Centre de foires d'ExpoCité

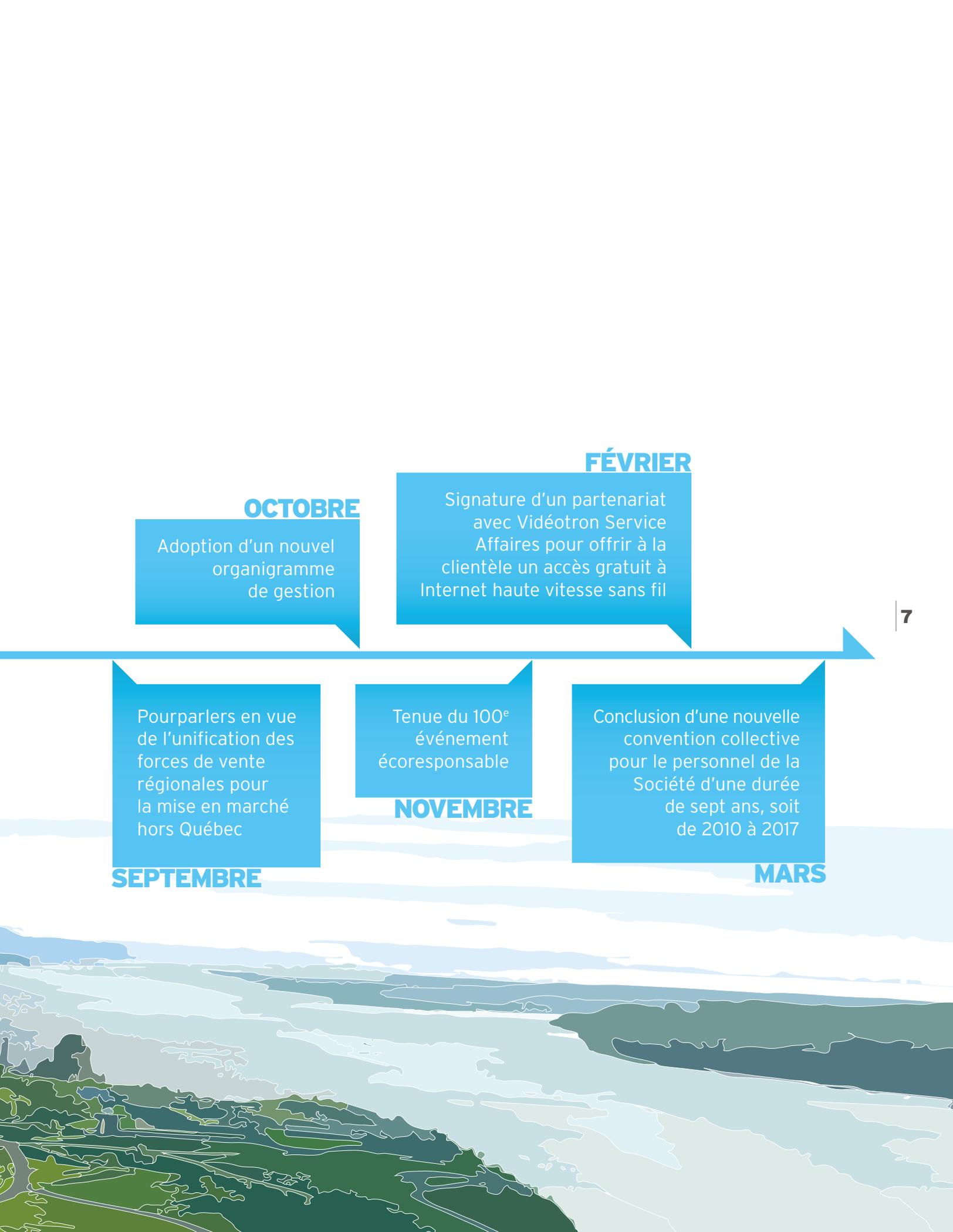
Élaboration et mise en œuvre du Plan stratégique 2012-2015

AVRIL

Création d'un comité de qualité de vie au travail

Tenue du 10^e Congrès SportAccord

MAI



OCTOBRE

Adoption d'un nouvel organigramme de gestion

FÉVRIER

Signature d'un partenariat avec Vidéotron Service Affaires pour offrir à la clientèle un accès gratuit à Internet haute vitesse sans fil

7

Pourparlers en vue de l'unification des forces de vente régionales pour la mise en marché hors Québec

SEPTEMBRE

Tenue du 100^e événement écoresponsable

NOVEMBRE

Conclusion d'une nouvelle convention collective pour le personnel de la Société d'une durée de sept ans, soit de 2010 à 2017

MARS

LA GOUVERNANCE POUR UNE SOCIÉTÉ D'ÉTAT EFFICACE



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Société est administrée par un conseil d'administration comptant 11 membres nommés par le gouvernement. Au 31 mars 2013, un poste est vacant et devrait être pourvu au cours de la prochaine année. Le conseil et ses membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs présenté en annexe. Aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'est survenue au cours de l'année.

Il faut noter qu'aucune rémunération n'est versée aux administrateurs de la Société, excluant le président-directeur général.

► Composition du conseil d'administration au 31 mars 2013

Président du conseil



**Alain
April**

Directeur général, Hôtel Le Bonne Entente et Hôtel Le Georgesville

MANDAT

22 juin 2011 au 21 juin 2015

SECTEUR

Activité économique

DOMAINE

Hébergement et tourisme d'affaires, administrateur de sociétés certifié

EXPÉRIENCE

Gestion d'entreprises touristiques multiples

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Office du tourisme de Québec
- Association hôtelière de la région de Québec
- Hôtel Le Bonne Entente, Hôtel Le Georgesville
- Opération Enfant Soleil
- ATR associées du Québec
- Tourisme Wendake
- Aéroport de Québec

Président-directeur général



**P.-Michel
Bouchard**

Société du Centre des congrès de Québec

MANDAT

5 février 2012
au 4 février 2017

SECTEUR

Administration

DOMAINE

Droit, administrateur de sociétés certifié

EXPÉRIENCE

Gestion de société d'État, planification stratégique

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Orchestre symphonique de Québec
- Office du tourisme de Québec
- SportAccord Québec 2012



Roger Demers,
FCPA, FCA

Administrateur de société

MANDAT

12 août 2009 au 11 août 2012

SECTEUR

Administration, gestion et analyse financière

DOMAINE

Administrateur de sociétés certifié

EXPÉRIENCE

Comptable professionnel agréé associé

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Comité de vérification des fonds de pension des employés de la Ville de Québec
- Groupe Sage (Mentorat)
- Comité du 100^e anniversaire du Royal 22^e Régiment
- Mines d'or Dynacor inc.
- Sigma Industries inc.
- Fondation des amis de l'aviation royale canadienne
- Société du Patrimoine de la Citadelle et du R22^eR



Olga Farman

Associée, Norton Rose Fulbright Canada S.E.N.C.R.L, s.r.l.

MANDAT

22 juin 2011 au 21 juin 2015

SECTEUR

Administration

DOMAINE

Droit

EXPÉRIENCE

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

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Fondation de l'Orchestre symphonique de Québec
- Orchestre symphonique de Québec
- Fondation PSY



Serge Ferland

Président, Alimentation Serro inc. et Supermarché Claka Inc.

MANDAT

22 juin 2011 au 21 juin 2015

SECTEUR

Activité économique, administration

DOMAINE

Comptabilité/finances, communauté d'affaires/management

EXPÉRIENCE

Gestion d'entreprise

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Métro inc.
- J'ai ma place
- Alimentation Serro inc.
- Supermarché Claka inc.
- Patro Laval
- SportAccord Québec 2012
- Boissons SlowCow inc.
- Athos services commémoratifs inc.



**Annie
Fernández**

Présidente, Fernández Communication

MANDAT

12 août 2009 au 11 août 2012

SECTEUR

Rédaction, relations de presse, formations

DOMAINE

Communications

EXPÉRIENCE

Journalisme, gestion d'entreprise

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- SportAccord Québec 2012
- Membre du comité de visibilité de la Chambre de commerce et d'industrie de Québec
- Fondation du Centre de prévention du suicide de Québec
- Salon international du livre de Québec



**Manon
Gauthier,
CPA, CA**

Vice-présidente, Comptabilité et fiscalité, Industrielle Alliance

MANDAT

22 juin 2011 au 21 juin 2015

SECTEUR

Administration

DOMAINE

Comptabilité et fiscalité

EXPÉRIENCE

Gestion financière, gestion de ressources humaines



**Liliane
Laverdière**

Vice-présidente, Services aux entreprises (Est du Québec), Caisse centrale Desjardins

MANDAT

22 juin 2011 au 21 juin 2015

SECTEUR

Finances

DOMAINE

Administration, ventes, fusions, ressources humaines, communications

EXPÉRIENCE

Management

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

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



**Alain
Madgin**

Directeur, Affaires publiques, Le Cabinet de relations publiques NATIONAL

MANDAT

12 août 2009 au 11 août 2013

SECTEUR

Clientèle

DOMAINE

Association, pharmaceutique

EXPÉRIENCE

Affaires corporatives/
publiques, droit, marketing

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Boîte à Science
- Orizon mobile



**Claude
Rousseau**

Président, Les Remparts de Québec

MANDAT

12 août 2009 au 11 août 2013

SECTEUR

Ventes, clientèle,
marketing, administration

DOMAINE

Communications

EXPÉRIENCE

Gestion de ressources
humaines, gestion financière

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Remparts de Québec
- Pro Hockey Life
- Forces Avenir
- Fondation Tanguay-Rousseau
- SportAccord Québec 2012
- Port de Québec

► Dossiers traités par le conseil d'administration :

- Suivi des activités et des résultats de vente.
- Approbation, sur recommandation du comité de vérification, des états financiers annuels, du budget et de la programmation annuelle sur les investissements en ressources informationnelles.
- Approbation de l'affectation et de l'utilisation de l'excédent cumulé.
- Approbation du Plan de communication et de mise en marché 2012-2013.
- Adoption des diverses résolutions d'ordre administratif dont les autorisations liées à l'acquisition de la galerie marchande de Place Québec ainsi que des rénovations en lien avec l'agrandissement du Centre des congrès.
- Suivi des travaux d'agrandissement et de rénovation.
- Suivi en lien avec la mise en place de la nouvelle force de vente régionale en tourisme d'affaires hors Québec.
- Approbation de l'entente de commandite avec Vidéotron Service Affaires pour l'accès gratuit à l'Internet sans fil.
- Approbation d'une nouvelle convention collective pour le personnel de la Société et harmonisation des conditions de travail du personnel non syndiqué.
- Adoption d'un nouvel organigramme de gestion.
- Participation à l'élaboration du Plan stratégique 2012-2015 et détermination de la vision.

► Assiduité des administrateurs aux réunions du conseil et des comités

Tous les administrateurs ont participé de façon assidue aux réunions du conseil et de ses comités. Les absences ont été motivées à la satisfaction du conseil, certaines d'entre elles provenant de reports de réunion en raison d'imprévu.

Hormis les comités statutaires apparaissant au tableau ci-dessous, les administrateurs siègent à des comités ad hoc constitués selon les dossiers en cours, tels que les comités immeuble, services alimentaires et marketing. Le président du conseil s'implique dans tous les comités.

	Conseil (sur 6)	Comité de vérification (sur 3)	Comité gouvernance et éthique (sur 2)	Comité ressources humaines (sur 3)
Alain April	6	2	1	1
Lise Bergeron <i>(nommée à la magistrature le 5 octobre 2012)</i>	2/2	s.o.	2	s.o.
P.-Michel Bouchard	6	3	2	3
Roger Demers	6	3	s.o.	s.o.
Olga Farman	4	s.o.	2	s.o.
Serge Ferland	5	2	s.o.	s.o.
Annie Fernández	5	s.o.	s.o.	3
Manon Gauthier	4	2	2	s.o.
Lilianne Laverdière	3	s.o.	s.o.	3
Alain Madgin	5	s.o.	s.o.	s.o.
Claude Rousseau	4	s.o.	s.o.	s.o.

► Comité de vérification

Membres :

Roger Demers, FCPA, FCA, président
Serge Ferland
Manon Gauthier, CPA, CA

Mandat :

Le comité de vérification s'assure de l'intégrité de l'information financière. Il s'intéresse à la vérification externe, aux états financiers, à la qualité des mécanismes de contrôle interne et du processus de gestion des risques.

Dossiers traités :

- Examen des états financiers trimestriels et du suivi budgétaire.
- Discussions avec le Vérificateur général relativement à la présentation des états financiers et l'application de nouvelles normes comptables.
- Révision des états financiers annuels de la Société et recommandation de leur adoption au conseil d'administration.
- Révision de la charte du comité de vérification.
- Examen de la déclaration de la direction à chaque réunion.
- Vérification des mesures de contrôle sur le plan administratif.
- Étude de l'analyse de risques.

► Comité des ressources humaines

Membres :

Liliane Laverdière, présidente
Annie Fernández

Mandat :

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

Dossiers traités :

- Suivi de la négociation de la convention collective du personnel de la Société.
- Participation aux travaux de réévaluation des postes du personnel d'encadrement et de la mise en place d'un nouvel organigramme de gestion.

► Comité de gouvernance et d'éthique

Membres :

Olga Farman
Manon Gauthier, CPA, CA

Mandats :

Le comité de gouvernance et d'éthique élabore les règles de gouvernance. Il prépare les profils de compétence et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil et du président-directeur général. Il élabore les critères d'évaluation des membres du conseil d'administration et de son fonctionnement. Il effectue l'évaluation du fonctionnement du conseil selon les critères approuvés par le conseil d'administration.

Dossiers traités :

- Révision des déclarations annuelles des administrateurs et réception de la divulgation d'intérêts de quatre membres du conseil d'administration de la corporation SportAccord Québec 2012.
- Suivi de l'exercice annuel d'évaluation de rendement et de performance du conseil d'administration.

LE COMITÉ DE GESTION

En 2012-2013, un nouvel organigramme de gestion a été adopté pour y intégrer une directrice adjointe aux ventes.

P.-Michel Bouchard

Président-directeur
général



Sylvie Godbout

Secrétaire générale
et responsable des
affaires juridiques



Ann Cantin

Directrice,
Communications et mise
en marché



Josette Alain

Directrice,
Coordination des
événements



Caroline Langelier

Directrice,
Ventes



Lynn Chiasson

Directrice adjointe,
Ventes



Catherine Forgues

Coordonnatrice en chef



Michel Bureau

Directeur,
Administration



Gilles Méthé

Directeur,
Recherche et
développement



Marc Poirier

Directeur,
Gestion immobilière et
soutien aux événements



► Traitement du personnel directeur

La rémunération et avantages des six dirigeants de la Société les mieux rémunérés.

	Rémunération versée	Avantages versés ¹
P.-Michel Bouchard Président-directeur général	171 921 \$	3 924 \$
Michel Bureau Directeur, Administration	111 220 \$	5 499 \$
Sylvie Godbout Secrétaire générale et responsable des affaires juridiques	99 231 \$	5 946 \$
Ann Cantin Directrice, Communications et mise en marché	98 456 \$	4 066 \$
Gilles Méthé Directeur, Recherche et développement	98 456 \$	4 097 \$
Marc Poirier Directeur, Gestion immobilière et soutien aux événements	95 826 \$	2 630 \$

¹ Les avantages versés, incluant les assurances collectives, les cotisations professionnelles et le stationnement, sont en partie imposables.

Aucun boni n'a été versé au cours de l'exercice 2012-2013.

M. Bouchard participe au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Tous les autres cadres participent au Régime de retraite du personnel d'encadrement du gouvernement du Québec (RRPE).

16

AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES

► Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

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 de la Société a veillé à l'application de sa politique linguistique et à son respect dans toutes les sphères d'activité de l'organisation.

► Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Une seule demande d'accès à l'information a été traitée en 2012-2013, et ce, à l'intérieur des délais prescrits.

► Éthique

Le Code d'éthique du personnel de la Société et le Code d'éthique des administrateurs sont présentés en annexe.

► Gestion des ressources matérielles et informationnelles

Dans le cadre de 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.

Les principales acquisitions ont été les suivantes :

- Système de télécommunication analogique remplacé par un système numérique.
- Mise à jour des différents systèmes de la prise de décision.

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES AU 31 MARS 2013

	Débours planifiés en RI	Débours réels en RI pour l'exercice	Écart
Projets de développement	0	0	0
Autres activités (continuité et encadrement)	824 313 \$	860 411 \$	(36 098 \$)
Total	824 313 \$	860 411 \$	(36 098 \$)

L'écart s'explique par une dépense supérieure en frais connexes relative aux télécommunications.

► Tarification des biens et services

Les services tarifés sont la location d'espaces, les redevances et les services auxiliaires. La tarification est fixée en fonction de la concurrence qui s'exerce sur le marché des congrès. La dernière révision tarifaire remonte au 1^{er} avril 2011 et était en fonction du marché à ce moment. Il est difficile pour un centre de congrès de s'autofinancer sans tenir compte des retombées économiques qu'il génère pour la région ou la province. À ce titre, le Centre des congrès de Québec a généré des revenus fiscaux et parafiscaux pour le gouvernement du Québec de 17,7 M\$ pour l'année 2012-2013.

► Mesures de réduction des dépenses

Dans le cadre de la Loi 100 mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010, la Société a jusqu'à présent atteint les mesures de réduction des dépenses fixées.

Nature des dépenses	Cible à l'origine	Réduction à réaliser en 2013-2014 pour atteindre la cible
Masse salariale	192 500 \$	19 700 \$
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	581 500 \$	132 900 \$



LE PLAN STRATÉGIQUE

UNE VISION, DES RÉALISATIONS

LE PLAN STRATÉGIQUE 2012-2015

La Société a adopté le Plan stratégique 2012-2015, son quatrième depuis l'ouverture du Centre en 1996. Fruit d'une réflexion commune impliquant les membres du conseil d'administration, les gestionnaires et leurs équipes, ce plan s'articule autour d'une nouvelle vision. Celle-ci reconnaît l'expertise de l'équipe dans le tourisme d'affaires, le démarrage et le soutien des événements et met à l'avant-plan le rôle de moteur économique du Centre.

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.

► Enjeux et orientations stratégiques

La Société a regroupé sous quatre volets les enjeux et orientations à partir desquels se déclinent les axes d'intervention et objectifs pour la période 2012-2015.

REVENUS

Accroître les ventes tout en maintenant un service de grande qualité répondant aux attentes de la clientèle.

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

Faire reconnaître l'impact économique du Centre auprès de la région.

GESTION STRATÉGIQUE DES RESSOURCES

Optimiser la contribution du personnel et l'utilisation des équipements pour l'atteinte des objectifs de l'organisation.

POSITIONNEMENT CONCURRENTIEL

Maintenir le positionnement du Centre face à la concurrence en réalisant un agrandissement distinctif.

► Le plan d'action annuel 2012-2013

Le plan d'action annuel de la Société, élaboré avec la collaboration du personnel, se compose d'actions issues des orientations stratégiques et des objectifs déterminés au plan stratégique.

Principales réalisations de l'année :

- Début des travaux pour le démarchage commun du tourisme d'affaires hors Québec avec le Centre de foires d'ExpoCité.
- Pourparlers en vue de l'unification des forces de vente régionales pour la mise en marché hors Québec.
- Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de communication et de mise en marché spécifique aux travaux d'agrandissement du Centre.
- Négociation et annonce d'un partenariat avec Vidéotron Service Affaires et installation d'un réseau Internet sans fil.
- Création d'un comité de qualité de vie au travail.
- Coordination des travaux d'expansion de manière à minimiser les inconvénients pour la clientèle du Centre, les commerçants et hôtels environnants, notamment :
 - Installation d'un casse-croûte exploité par Capital HRS.
 - Amélioration de la signalisation.
 - Installation de corridors temporaires.
 - Ajout de personnel d'accueil aux endroits stratégiques.

LES RESSOURCES HUMAINES UNE ÉQUIPE TOUT SAUF CONVENTIONNELLE



La gestion stratégique des ressources est l'un des quatre enjeux du Plan stratégique 2012-2015 de la Société. À ce titre, elle compte axer ses interventions sur la mobilisation et la motivation du personnel ainsi que sur sa polyvalence.

Au 31 mars 2013, la Société comptait 65 employés incluant 6 employés occasionnels. Durant l'année 2012-2013, quatre personnes ont pris leur retraite. Afin de se conformer aux mesures de réduction des dépenses imposées par le gouvernement provincial, la Société a décidé d'abolir deux des quatre postes vacants.

► Bien-être du personnel et qualité de vie au travail

La Société se veut une organisation dynamique, créative et stimulante. Des membres du personnel s'impliquent dans plusieurs comités en lien avec la qualité de vie au travail tels :

- Le Comité sur la qualité de vie au travail
- Le Comité sur la santé et la sécurité au travail
- Le Comité de développement durable

La Société prend le bien-être et la santé de son personnel à cœur. C'est pourquoi elle a maintenu des programmes favorisant ces objectifs :

- Entente avec trois centres de conditionnement physique pour des tarifs préférentiels
- Campagne de vaccination annuelle contre la grippe
- Programme d'aide aux employés
- Soutien au club social de la Société

► Reconnaissance des années de service

Fidèle à ses valeurs, la Société a souligné en 2012-2013 les années de service de 12 membres de son personnel. Deux d'entre eux ont été honorés pour leurs 15 années de service, cinq pour leurs 10 ans et cinq autres pour leurs cinq ans de service.

► Campagne Entraide

En tant qu'organisme de l'État, la Société participe annuellement à la campagne Entraide au profit des 18 Centraide du Québec, de Partenaire santé-Québec et ses 16 membres ainsi que de la Croix-Rouge canadienne, division du Québec. La campagne Entraide 2012 fut un énorme succès. Témoignant d'une grande générosité, le personnel a contribué pour 5 526 \$, soit une moyenne de don de 85 \$ par employé.

► Nouvelle convention collective

En 2013, une nouvelle convention collective a été signée entre la Société et le Syndicat des employés de la Société affilié au SCEP (FTQ) dans un climat d'ouverture, le tout à l'intérieur des paramètres gouvernementaux. La durée de la nouvelle convention collective est de sept ans, soit de 2010 à 2017.

► Nouvelle politique de médias sociaux

Les médias sociaux font maintenant partie intégrante de notre quotidien. Ainsi, la Société a modifié sa politique d'utilisation du courrier électronique et d'Internet pour y ajouter les médias sociaux. Ce fut une occasion de rappeler au personnel les grands principes à respecter dans le cadre du travail et qui sont généralement appliqués dans les entreprises.

► Communications internes

En lien avec son plan de communication interne, la Société a organisé cinq activités de communication internes avec son personnel et celui de ses partenaires sous-traitants. Ces rencontres permettent de développer leur sentiment d'appartenance, d'assurer une bonne compréhension de la mission et de la vision de l'organisation, et surtout, leur adhésion.

À quatre reprises dans l'année, des membres du personnel de la Société ont été invités par le président-directeur général à partager un repas. À ces occasions, ils ont pu discuter, de façon informelle, des sujets de l'heure touchant les défis de l'organisation.

Deux outils de communication principaux permettent une diffusion adéquate de l'information concernant le Centre et la Société. Il s'agit du blogue interne *Le Blog*, qui favorise l'interactivité, et le journal *Le Centré*, auquel tous sont invités à contribuer.

► Maintien de l'équité salariale

Dans un souci constant d'équité interne, la Société continue de s'assurer du maintien de l'équité salariale. Les travaux de maintien de l'équité salariale ont été réalisés en 2011-2012.

► Formation du personnel

La Société a réduit ses frais de formation afin de répondre aux mesures de réduction des dépenses qu'imposait la Loi 100 pour l'année financière 2012-2013. Vingt-cinq sessions de formations admissibles à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ont été autorisées durant l'année 2012, soit cinq formations de moins que l'année précédente. En 2012, le montant dépensé en frais de formation représente 0,85 % de la masse salariale comparativement à 1,27 % l'année précédente. La Société a donc utilisé une partie des dépenses de formation reportées des années antérieures afin de se conformer aux exigences de la Loi.

La majeure partie du budget de formation a été orientée vers des cours de secourisme en milieu de travail, en gestion des ressources humaines et en technologies de l'information.

SOMMAIRE DE LA FORMATION DU PERSONNEL

	2012	2011
Dépense admissible au FDRCMO ¹ :	33 262 \$	49 355 \$
Pourcentage de la masse salariale dépensé pour frais de formation :	0,85 % ²	1,27 %
Nombre de formations autorisées :	25	30
Nombre de stagiaires :	-	1

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

² Pour l'année 2012, la Société a utilisé une partie du solde reportable des années antérieures afin 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.

95%

DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SONT ASSURÉS PAR LE PERSONNEL DES ÉQUIPES SOUS-TRAITANTES DU CENTRE.

LE PROJET D'AGRANDISSEMENT 73 000 PI² ADDITIONNELS

UN INVESTISSEMENT GOUVERNE- MENTAL DE 36 M\$

Les travaux d'agrandissement du Centre des congrès de Québec réalisés par la Société immobilière du Québec (SIQ) ont débuté en juin 2012. Le projet a vu le jour grâce à une subvention de 36 M\$ du gouvernement du Québec : 4,3 M\$ pour l'acquisition d'une section de la galerie marchande de Place Québec et 31,7 M\$ pour la rénovation et l'aménagement des espaces.





Hall Vidéotron

© 2013 Bencol Gouffier Architectural Architects Inc. All rights reserved.

L'AJOUT D'ESPACES AU CENTRE ET L'AUGMENTATION D'ACHALANDAGE DEVRAIENT GÉNÉRER PAR ANNÉE

26

32 000
NUITÉES
ADDITIONNELLES

19 M\$
DE RETOMBÉES
ÉCONOMIQUES DE PLUS

Au 31 mars 2013, les soumissions reçues et analysées représentaient plus de 90 % du budget total des soumissions ; les résultats permettent d'envisager avec confiance la réalisation du projet à l'intérieur de la limite budgétaire.



Espace urbain

► Le nouveau secteur 300

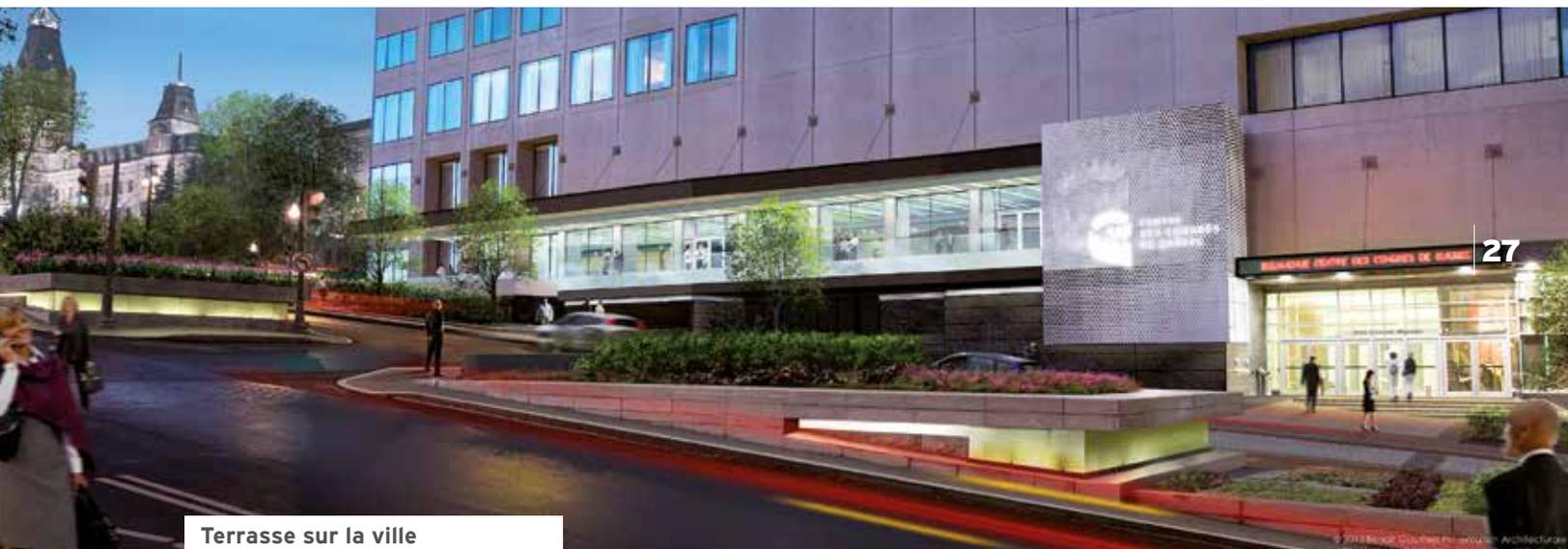
Parfaitement intégré aux espaces actuels, le nouveau secteur de 73 000 pi² pourra accueillir des événements comptant jusqu'à 2 000 participants. Il pourra être réservé seul ou combiné aux autres espaces du Centre.

Principales caractéristiques :

- 9 salles polyvalentes et modulables
- Un salon de la clientèle
- Une salle de conférence
- Un lounge public, une conciergerie permanente
- Des espaces préfonction soit: deux halls, un foyer, un espace urbain et une terrasse extérieure
- Certification LEED Canada-CI pour l'aménagement intérieur des espaces commerciaux du Conseil du bâtiment durable du Canada (CBDCa).

Oeuvre d'art

Dans le cadre du Programme d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics (Loi du 1 %), un projet d'œuvre d'art de l'artiste Chantal Séguin a été choisi pour mettre en valeur l'escalier architectural du nouveau secteur où circuleront des milliers de congressistes et visiteurs.



Terrasse sur la ville

► Un agrandissement à faire connaître

Une stratégie de communication et de mise en marché spécifique au projet d'expansion du Centre a été élaborée et mise en œuvre. En 2012-2013, la Direction des communications et de la mise en marché a réalisé plusieurs actions pour faire connaître le projet à la clientèle, à la communauté et aux médias généralistes et spécialisés congrès. Elle a aussi développé une campagne de placement médias sur l'agrandissement et préparé des outils spécifiques pour la vente des nouveaux espaces.



Une fresque dans la zone des travaux

Les élèves de l'école primaire Saint-Jean-Baptiste ont été invités par la Société à créer une œuvre d'art destinée à être exposée dans le corridor public traversant la zone des travaux d'agrandissement du Centre. Sous le thème de la campagne « Ça c'est Québec » de l'Office du tourisme de Québec, une fresque colorée déclinant les quatre saisons en 30 panneaux et présentant les attraits populaires de la ville a été produite pour le plaisir des yeux des visiteurs et occupants du complexe circulant dans ce secteur. Le dévoilement de l'œuvre s'est déroulé en présence de la ministre responsable de la Capitale-Nationale, madame Agnès Maltais.

MURALE D'INFORMA- TIONS DANS LES ESPACES PUBLICS



UNE CAMPAGNE PUBLICITAIRE TOUT SAUF CONVENTIONNELLE



28

SUIVI DE L'ÉVOLUTION DES TRAVAUX SUR NOTRE SITE INTERNET, FACEBOOK ET TWITTER

www.convention.qc.ca/trj/projet-d'expansion

**TOUSAUF
CONVENTIONNEL**

**HOMME AU TRAVAIL
73 000 pi² D'EXPANSION**

Jocelyn Guertin, délégué commercial, fait tout en son pouvoir pour que nos nouveaux espaces polyvalents combinent vos besoins.

Print d'été 2014

CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC

The collage features several images: a construction worker on a ladder, a man in a suit pointing at a sign, a man in a hard hat looking at blueprints, and a modern building at night. The sign in the center reads 'TOUSAUF CONVENTIONNEL'. Text on the left provides a website URL. Text on the right highlights 'HOMME AU TRAVAIL 73 000 pi² D'EXPANSION' and includes a quote from Jocelyn Guertin. The logo for 'CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC' is at the bottom.

LES RÉSULTATS DE L'ANNÉE UN CENTRE DE CONGRÈS PERFORMANT



L'année 2012-2013 se distingue par la performance du Centre des congrès de Québec en matière d'accueil de congrès internationaux. C'est la meilleure année du Centre depuis 2008-2009, année des festivités du 400^e anniversaire de Québec.

En effet, le Centre a accueilli 15 congrès internationaux (dont 2 américains). En matière de revenus, la Société a dépassé ses objectifs de 37 % pour les congrès internationaux et américains.

Le Centre a accueilli 214 000 visiteurs en 2012-2013.

LA PERFORMANCE GLOBALE

144
ÉVÉNEMENTS = **8,4M\$**
DE REVENUS
AUTONOMES

45
CONGRÈS = **5,4M\$**
DE REVENUS
AUTONOMES

15
CONGRÈS
INTERNATIO-
NAUX = **3M\$**
DE REVENUS
AUTONOMES

RÉSULTATS EN NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS ET REVENUS PAR MARCHÉ EN 2012-2013

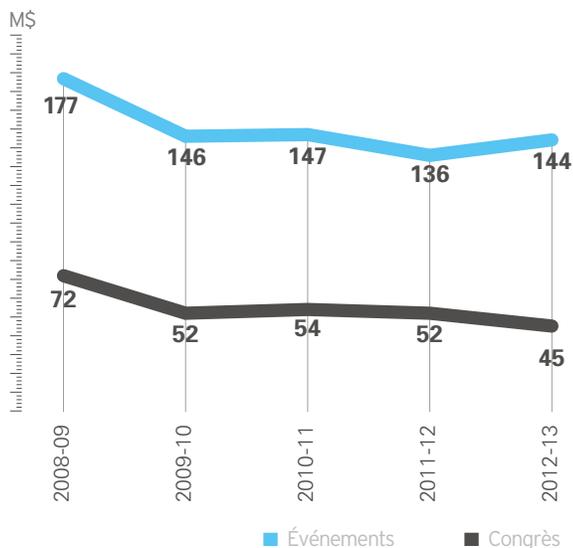
	Nombre				Revenus (M\$)			
	Résultats	Objectifs	Écarts	% réalisé	Résultats	Objectifs	Écarts	% réalisé
Congrès								
International	13	13	0	100%	2 919	2 080	839	140%
Américain	2	2	0	100%	96	72	24	133%
Canadien	8	7	1	114%	732	553	179	132%
Québécois	22	33	-11	67%	1 621	2 412	-791	67%
	45	55	-10	82%	5 368	5 117	251	105%
Salons	20	21	-1	95%	1 371	1 389	-18	99%
Réunions	50	43	7	116%	924	829	95	111%
Spectacles/banquets	29	29	0	100%	661	665	-4	99%
Autres	-	-	-	-	54	-	54	-
	144	148	-4	97%	8 378	8 000	378	105%

SOMMAIRE COMPARATIF PAR TYPE DE REVENUS COMPARÉ AU BUDGET EN 2012-2013

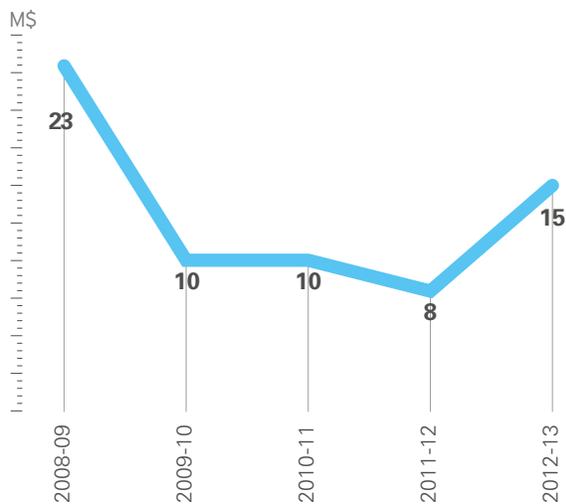
	Réal		Budget		Écart	
	\$	%	\$	%	\$	%
Location de salles	2 764 020	33%	2 894 966	36%	(130 946)	-5%
Redevances alimentaires	2 060 071	25%	1 871 697	24%	188 374	10%
Redevances audiovisuelles	734 672	9%	493 579	6%	241 093	49%
Redevances autres	178 790	2%	77 801	1%	100 989	130%
Services auxiliaires	2 641 398	31%	2 661 957	33%	(20 559)	-1%
	8 378 951	100%	8 000 000	100%	378 951	5%

En 2012-2013, les 144 événements accueillis ont généré des revenus de 8,4 M\$, comparativement à un budget de 8,0 M\$, soit une hausse de 1,8 M\$ par rapport à 2011-2012. À eux seuls, les 45 congrès ont généré 5,4 M\$ en revenus. Les revenus additionnels générés proviennent des redevances alimentaires et des services audiovisuels qui sont plus importants que les prévisions.

NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS ET DE CONGRÈS TENUS DEPUIS 2008-2009

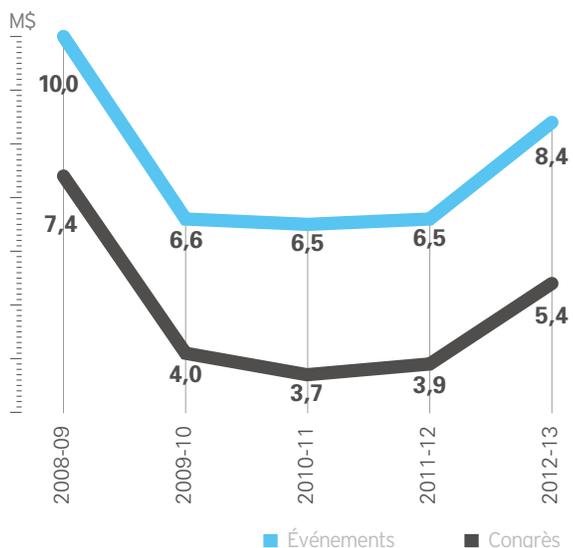


NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS ET DE CONGRÈS



NOMBRE DE CONGRÈS INTERNATIONAUX

REVENUS D'ÉVÉNEMENTS ET DE CONGRÈS DEPUIS 2008-2009

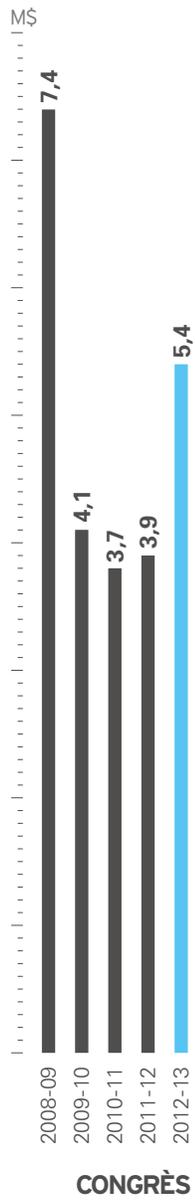


REVENUS D'ÉVÉNEMENTS ET DE CONGRÈS

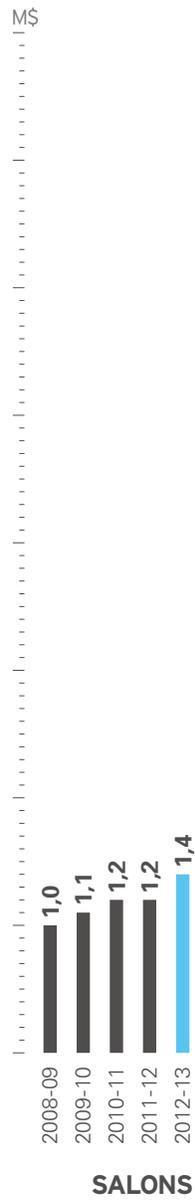
La performance des événements suivants a permis de dépasser les objectifs globaux des revenus.

- 127^e Assemblée de l'Union Interparlementaire (UIP)
- Sommet international sur le coopératisme
- Forum mondial de la langue française
- 10^e Congrès SportAccord

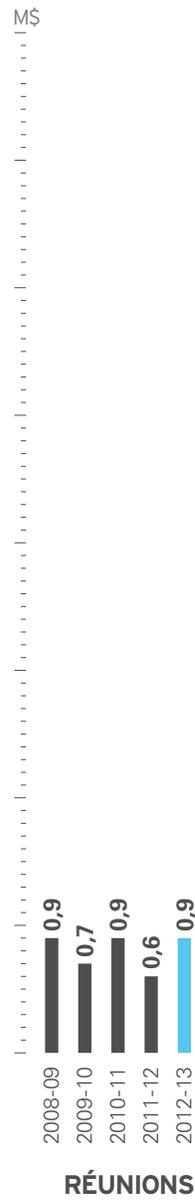
**REVENUS
D'ÉVÉNEMENTS
PAR CATÉGORIE
DEPUIS 2008-2009**



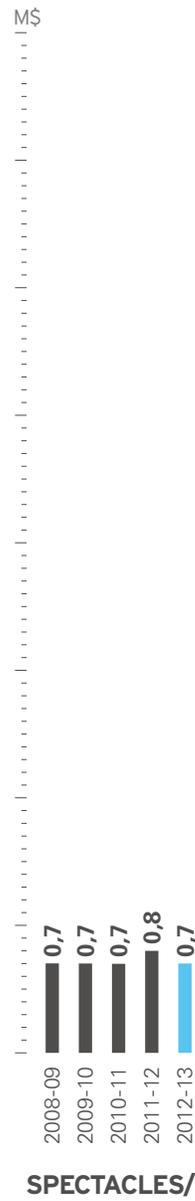
CONGRÈS



SALONS



RÉUNIONS



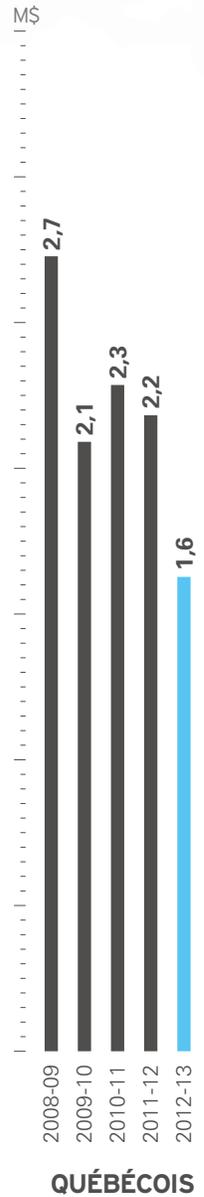
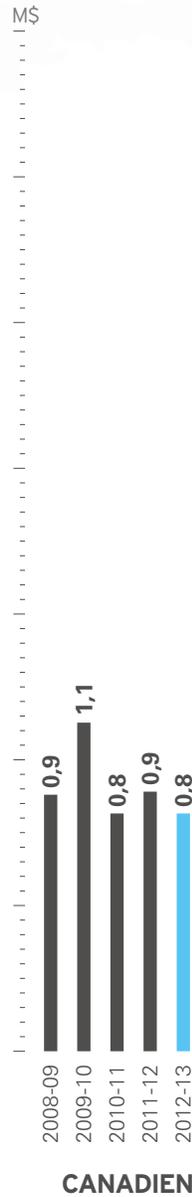
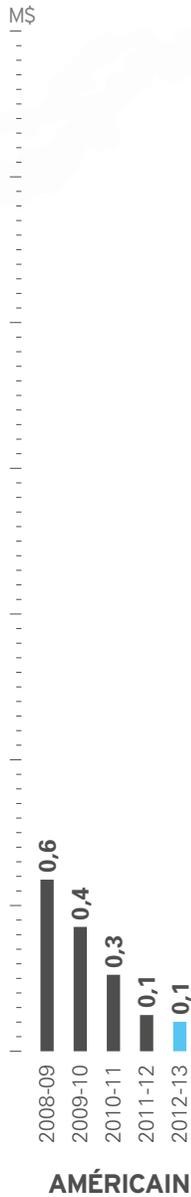
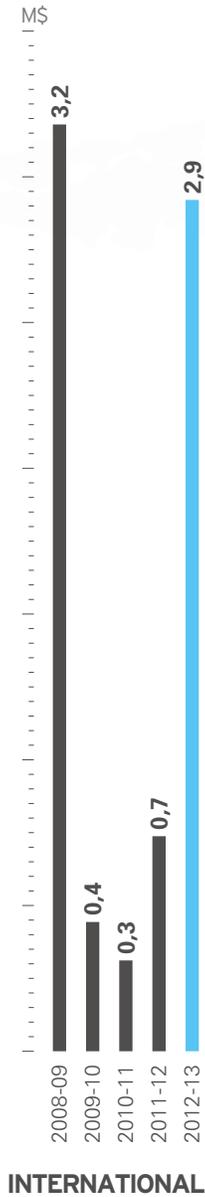
**SPECTACLES/
BANQUETS**

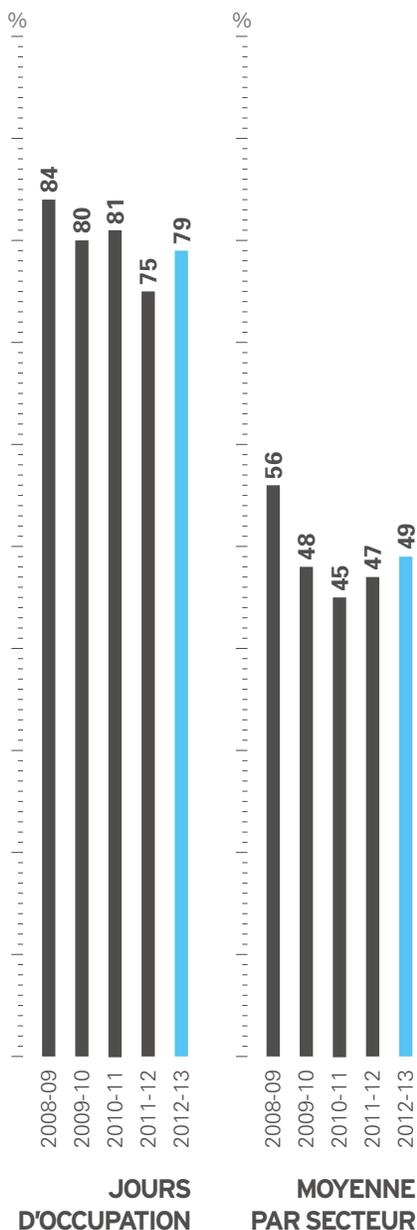




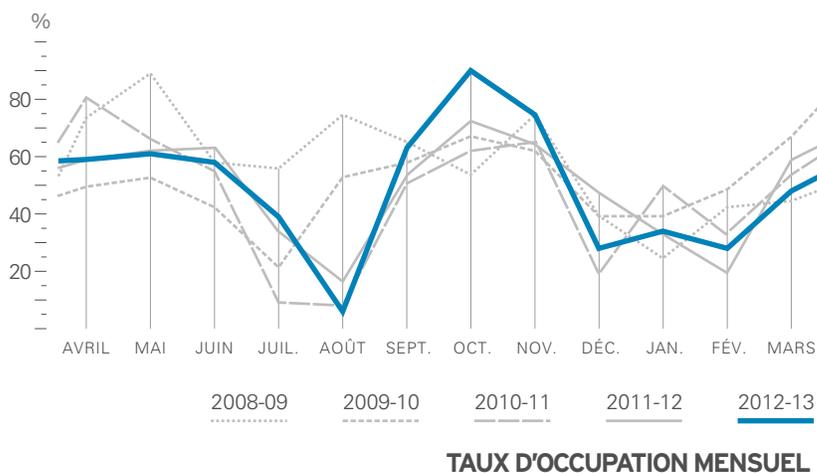
REVENUS DE CONGRÈS PAR MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE DEPUIS 2008-2009

Le 15 congrès internationaux (incluant 2 américains) ont généré en 2012-2013 des revenus presque équivalents aux revenus générés en 2008-2009 par les 23 congrès étrangers accueillis.





LE TAUX D'OCCUPATION DE L'ANNÉE



290

JOURS D'OCC.
POUR 144
ÉVÉNEMENTS

49%

SUPERFICIE
MOYENNE
OCCUPÉE

90%

D'OCCUPATION
EN OCTOBRE

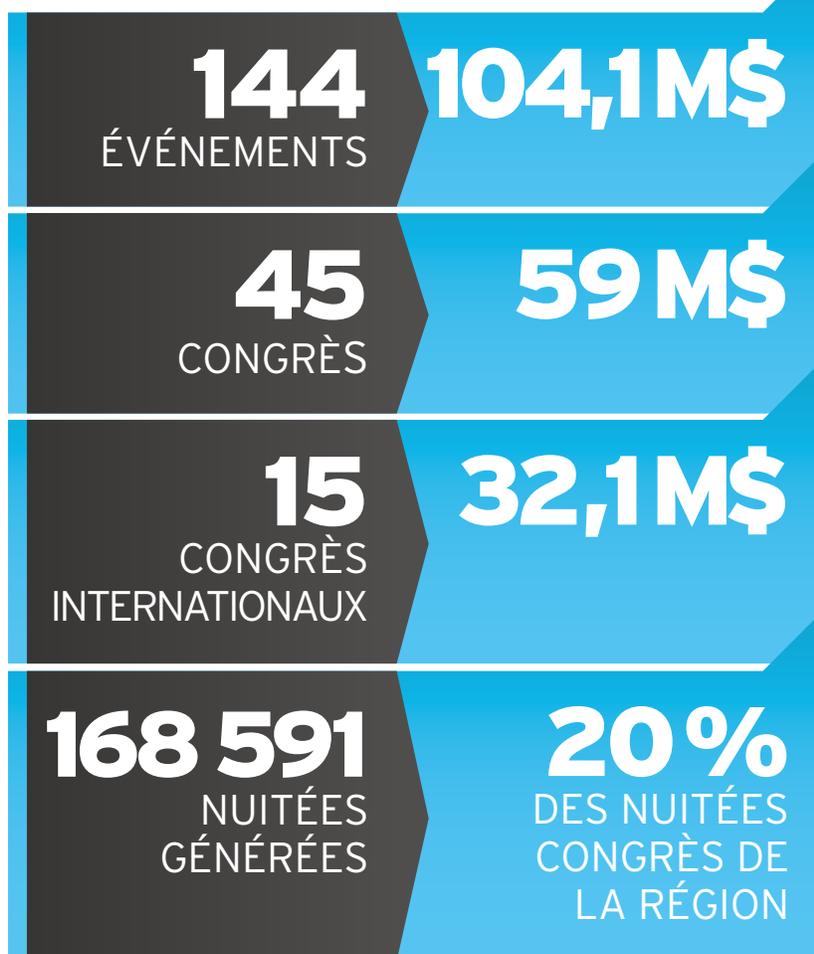
L'impact économique relié aux événements tenus au Centre des congrès de Québec a été évalué à l'aide du modèle intersectoriel de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ). Cette méthodologie de calcul des dépenses générées est d'ailleurs reconnue par l'Association internationale des palais de congrès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

Les retombées économiques totales générées par les 144 événements accueillis s'élèvent à 104,1 M\$ en 2012-2013, comparativement à 96,9 M\$ en 2011-2012, soit une hausse de 7,4 %. Cette excellente performance résulte notamment d'une hausse de l'achalandage.



L'IMPACT ÉCONOMIQUE DU CENTRE 104,1 M\$

LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES



IMPACT ÉCONOMIQUE DES ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE

10 ^e Congrès SportAccord	6,5 M\$
127 ^e Assemblée de l'Union interparlementaire (UIP) et réunions connexes	4,5 M\$
Sommet international sur le coopératisme 2012	4,1 M\$
Congrès 2012 du Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier	3,8 M\$
Congrès 2012 de l'International Federation of Orthopaedic Manipulative Physical Therapists (IFOMPT)	3,1 M\$

* Nombre de participants multiplié par une durée de séjour.

+5,2%
DE L'ACHALANDAGE* GÉNÉRAL AUX ÉVÉNEMENTS NON PUBLICS

+11,3%
DE L'ACHALANDAGE AUX ÉVÉNEMENTS DE CATÉGORIE CONGRÈS, DES DÉLÉGUÉS EN PROVENANCE DU CANADA ET DE L'ÉTRANGER

+57,3%
DE L'ACHALANDAGE AUX CONGRÈS INTERNATIONAUX, DES DÉLÉGUÉS ÉTRANGERS (AMÉRICAINS ET INTERNATIONAUX)

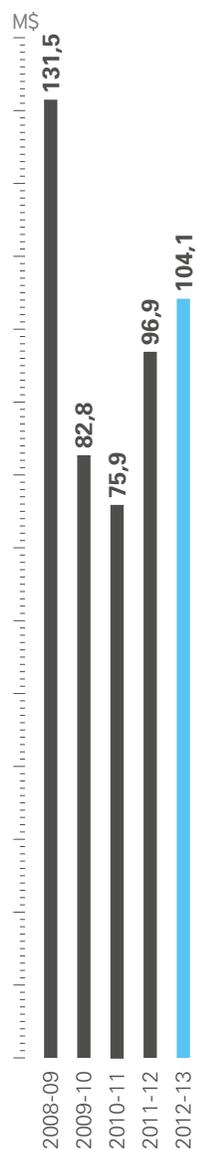
La durée moyenne de séjour est demeurée stable sur les différents marchés, à l'exception des délégués provenant du Canada, qui auraient séjourné à Québec une journée de plus (4,8 jours comparativement à 3,83 jours en 2011-2012).

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES 2012-2013

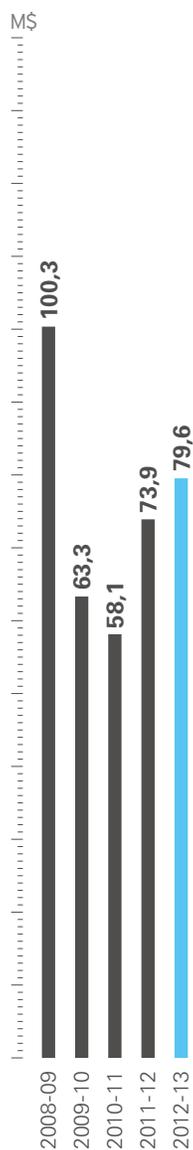
2012-2013

1^{er} avril 1997 au 31 mars 2013

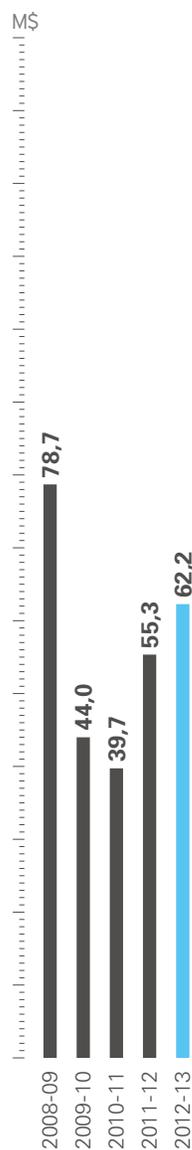
Impact économique total	104,1 M\$	1 469,2 M\$
Impact économique net	79,6 M\$	1 155,1 M\$
Argent neuf - hors Québec	34,5 M\$	398,6 M\$
Argent neuf - hors Québec et hors région de Québec	62,2 M\$	872,1 M\$
Revenus fiscaux et parafiscaux	24,2 M\$	326,8 M\$
Québec	17,7 M\$	214,1 M\$
Canada	6,5 M\$	109,1 M\$
Hébergement et restauration	27,4 M\$	369,1 M\$
Nuitées	168 591	2 826 235
Emplois créés et maintenus	1 384	



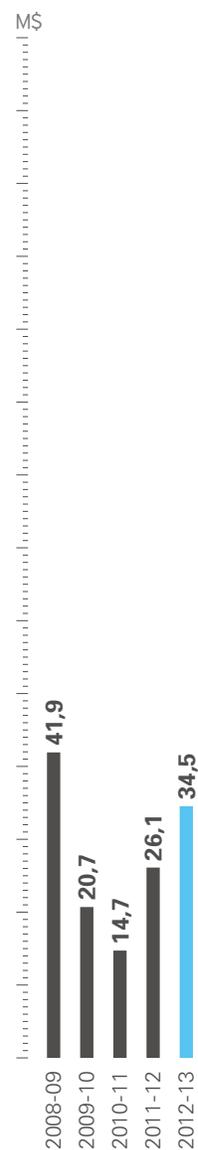
IMPACT ÉCONOMIQUE DÉPENSES TOTALES



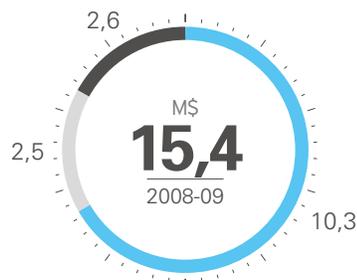
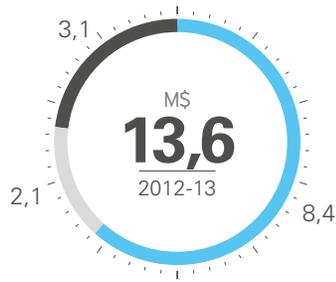
IMPACT ÉCONOMIQUE NET



IMPACT ÉCONOMIQUE NET ARGENT NEUF HORS RÉGION DE QUÉBEC



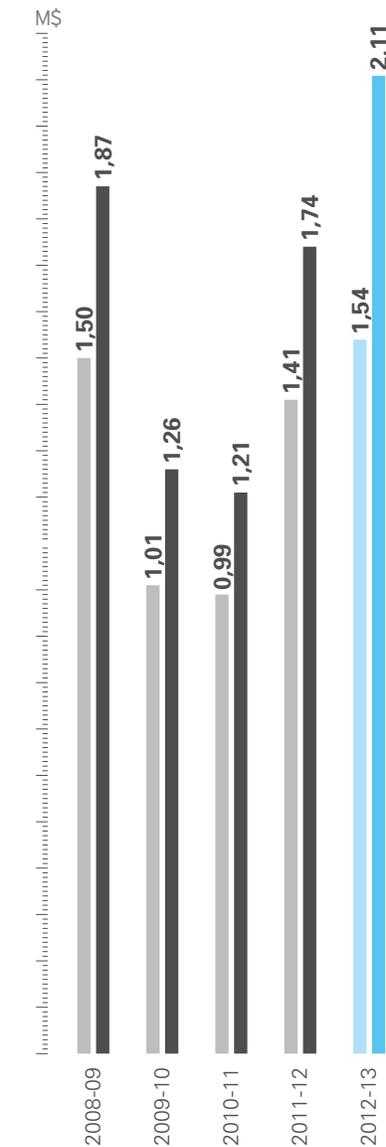
IMPACT ÉCONOMIQUE NET ARGENT NEUF HORS QUÉBEC



Fonctionnement ■
 Dette-intérêts ■
 Dette-capital ■

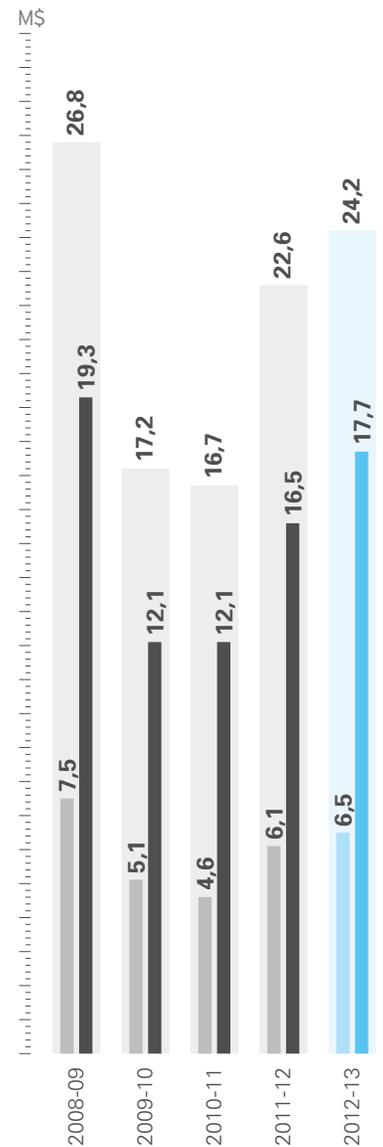
SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

En 2012-2013, la subvention versée par le gouvernement du Québec pour le fonctionnement (excluant le paiement des intérêts sur la dette à long terme et le remboursement de capital) se chiffrait à 8,4 M\$. En retour, le gouvernement du Québec a encaissé 17,7 M\$ en revenus fiscaux et parafiscaux. Le Centre des congrès de Québec génère donc davantage de ressources financières pour les gouvernements qu'il n'en consomme.



Fonctionnement et intérêts ■ Fonctionnement ■

RENDEMENT ÉCONOMIQUE RETOUR POUR CHAQUE DOLLAR DE SUBVENTION REÇU

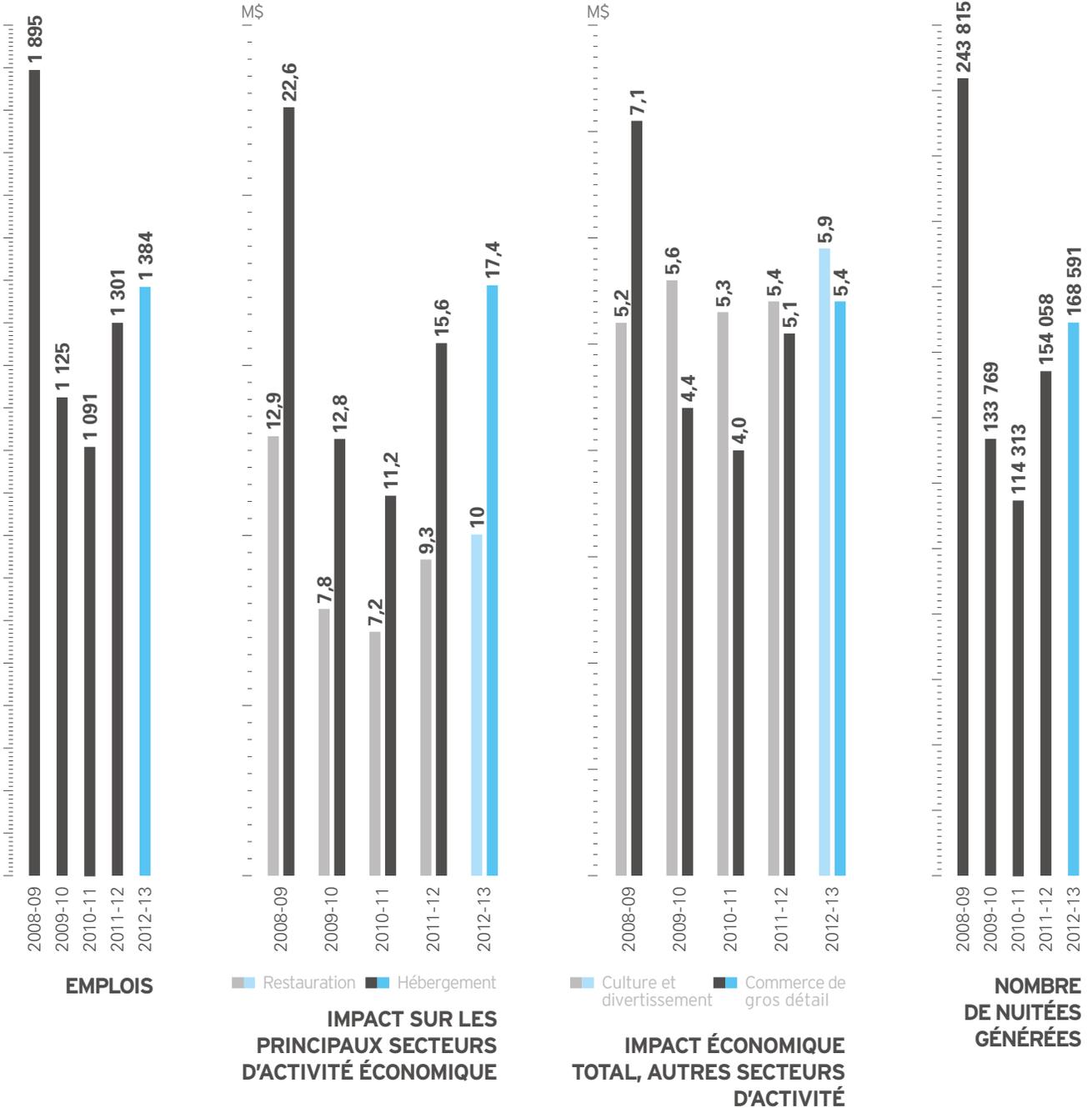


Canada ■ Québec ■ Total ■

REVENUS FISCAUX ET PARAFISCAUX

Le Centre des congrès de Québec contribue de façon significative au développement économique durable de sa région comme en témoignent les 1 384 emplois créés et maintenus.

Outre les secteurs de la restauration et de l'hébergement, l'impact de la présence du Centre des congrès de Québec se reflète également dans presque tous les secteurs de l'activité économique québécoise.



LA FORCE DE VENTE DYNAMIQUE ET AXÉE SUR LES RÉSULTATS

LES RÉSULTATS DE LA FORCE DE VENTE

L'année 2012-2013 en fut une de restructuration pour l'équipe des ventes de la Société. Le départ à la retraite de deux membres de l'équipe est rapidement devenu une occasion de revoir l'organisation des marchés.

L'embauche d'un délégué sur le marché corporatif permet d'entrevoir avec optimisme les résultats sur les marchés québécois et canadien pour les prochaines années.

Le marché canadien a donné de bons résultats au cours de l'année 2012-2013 et pour les années futures. Des réponses sont attendues au cours des prochains mois en lien avec les efforts de vente sur le marché international.

134

VENTES CONFIRMÉES POUR
LES ANNÉES FUTURES

RÉSULTATS DE LA FORCE DE VENTE AU 31 MARS 2013 POUR L'ANNÉE EN COURS ET LES ANNÉES FUTURES

Marché	Objectifs (2012-2013)	Ventes conclues	Tenue des événements			
			Année en cours (2012-2013)	Estimation des retombées prévues (2012-2013)	Années futures (avril 2013...)	Estimation des retombées prévues (avril 2013...)
Québécois	122	111	61	8 901 395 \$	50	22 077 864 \$
Canadien	14	16	5	1 228 055 \$	11	11 261 345 \$
Américain	3	1	-	-	1	2 390 060 \$
International	11	6	-	-	6	11 548 363 \$
2012-2013	150	134*	66	10 129 450 \$	68	47 277 632 \$

* De ce nombre, trois événements ont été annulés.

ÉVÉNEMENTS VENDUS AU 31 MARS 2013 POUR L'ANNÉE EN COURS ET LES ANNÉES FUTURES

Catégorie/marché	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016...	TOTAL
Congrès québécois	3	17	4	-	-	24
Congrès canadien	3	1	3	3	1	11
Congrès américain	-	-	-	1	-	1
Congrès international	-	1	3	1	1	6
Sous-total congrès	6	19	10	5	2	42
Autres événements	59	33	-	-	-	92
TOTAL	65	52	10	5	2	134*

* De ce nombre, trois événements ont été annulés.

42

ACTIVITÉS DE VENTE ET DE MISE EN MARCHÉ

À travers ses activités de vente, de sollicitation et de promotion, la Société déploie des stratégies et actions originales en lien avec son positionnement **Tout sauf conventionnel** pour se démarquer de la concurrence. En plus de vendre la ville de Québec comme destination de congrès et d'affaires, l'équipe met de l'avant les atouts du Centre et son service à la clientèle exceptionnel.

La Société participe activement aux tournées de familiarisation sur les différents marchés pilotées par l'Office du tourisme de Québec. À ces occasions, l'équipe accueille les clients potentiels avec tout le savoir-faire et le charme requis. L'objectif : faire que ces clients choisissent le Centre des congrès de Québec pour leur prochain événement.

► Force de vente régionale

Une entente de partenariat entre le Centre des congrès de Québec et le Centre de foires d'ExpoCité a été entérinée par le comité exécutif de la Ville de Québec. L'objectif de ce partenariat est de mettre en place une stratégie commerciale afin d'attaquer le marché des grandes expositions hors Québec en offrant le potentiel d'accueil, les installations et les ressources des deux organisations.

À la demande de la Ville de Québec et dans le but d'accroître les retombées économiques pour la région de Québec, des pourparlers ont été entamés afin de créer une force de vente régionale sur le marché du tourisme d'affaires hors Québec.

► Cercle des ambassadeurs

Le développement du Cercle des ambassadeurs connaît une belle ascension. L'arrivée en 2011-2012 d'un responsable du développement du Cercle au sein de l'équipe des ventes de la Société a contribué à cet essor. Ce dernier agit à titre de dépisteur d'ambassadeurs potentiels, de catalyseur et de pourvoyeur de nouveaux événements pour la région de Québec. En 2012-2013, la Société s'est associée à différentes organisations qui rejoignent des décideurs, des chercheurs et des acteurs économiques locaux et qui constituent un bassin exceptionnel pour dénicher de nouvelles avenues d'événements et de nouvelles clientèles.

► Entente avec l'Université Laval

Depuis 1999, la Société et l'Université Laval ont développé une relation de partenariat. Au cours de l'année 2012-2013, le Centre des congrès a accueilli trois événements internationaux, fruits de l'entente avec l'Université. Ces événements ont généré plus de 6 M\$ en retombées économiques.

► Représentation à l'international

Le président-directeur général de la Société a participé à des missions ou événements à l'extérieur du Québec en vue de promouvoir la destination, renforcer des réseaux de contacts ou partager le savoir-faire de l'organisation.

- Activité promotionnelle conjointe avec l'Office du tourisme de Québec à New York, réunissant les principaux acteurs des événements qui devaient se dérouler à Québec durant la saison estivale.
- Mission économique de la ministre du Tourisme en Chine afin de présenter la destination touristique québécoise dans ce marché en pleine expansion. Des représentants de Tourisme Montréal et d'Aéroports de Montréal participaient aussi à cette mission.
- Congrès annuel de l'Association internationale des palais de congrès (AIPC) à Amsterdam, en Hollande. Ce fut l'occasion de constater que le Centre des congrès de Québec est toujours à l'avant-garde des tendances.
- Participation, à titre de conférencier invité, à la journée de travail organisée par Rennes Métropole, en France, afin de mettre en place leur centre de congrès éventuel. Des représentants du Centre des congrès ont été reçus par la Cité des congrès de Nantes qui avait convoqué une trentaine d'ambassadeurs du milieu universitaire. Signature d'une entente entre l'Université de Nantes, l'Université Laval, la Cité des congrès de Nantes et le Centre des congrès de Québec en vue de l'organisation conjointe d'un sommet sur les cultures numériques qui se tiendrait en alternance à Nantes et à Québec.

LA SOCIÉTÉ EN SYNERGIE AVEC LE MILIEU

DES ÉVÉNEMENTS PORTEURS POUR LA RÉGION

En synergie avec son milieu, la Société interagit avec des promoteurs et organisateurs d'événements et analyse les opportunités de développer des projets et événements porteurs pour la région. Son action s'exerce sous forme de services-conseils, de planification stratégique, de logistique et de soutien au montage financier.

Par ailleurs, grâce au Fonds de développement des marchés, la Société a investi en 2012-2013 un peu plus de 30 000 \$ en aide au démarrage des événements suivants :

- Colloquium, un événement sur les pratiques d'affaires.
- Conférence de Julie Payette, activité de financement au profit du 31^e Congrès de l'ACFAS (Association francophone pour le savoir), dans le cadre de l'entente de partenariat avec l'Université Laval.
- 10^e Congrès SportAccord.

► Revenus publicitaires

La Société offre à ses partenaires institutionnels et commerciaux des possibilités d'affichage dans le Centre des congrès. En complémentarité avec le service de conciergerie mobile, ces activités et ententes ont généré des revenus de plus de 100 000\$.

LE 10^e CONGRÈS SPORTACCORD

Parmi les 144 événements accueillis par le Centre des congrès de Québec, le 10^e Congrès SportAccord fut l'un des plus marquants et des plus profitables en retombées économiques pour la région de Québec de même qu'en notoriété sur la scène internationale.



► Organisation

Mandatée par la Ville de Québec pour organiser le Congrès SportAccord, la Société a créé la corporation SportAccord Québec 2012, un organisme sans but lucratif (OSBL), et a constitué un conseil d'administration distinct. Elle a aussi mis sur pied un comité organisateur local pour effectuer le montage financier, développer des partenariats, planifier la logistique et l'organisation et assurer les communications.

► Financement

Le Congrès SportAccord a été réalisé grâce à des subventions totales de 3,2 M\$ reçues des gouvernements fédéral et provincial, de la Ville de Québec, de la Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale, de la Commission canadienne du tourisme et de commandites d'organismes privés. Le congrès a généré des retombées économiques de 6,5 M\$, excluant les événements parallèles. Plusieurs organisations telles que l'Office du tourisme de Québec et le Bureau des grands événements de la Ville ont collaboré à la promotion et à la programmation de l'événement.

20 AU 25
MAI 2012

6 JOURS
D'ACTIVITÉS

6,5 M\$ EN
RETOMBÉES

1 940
DÉLÉGUÉS
INSCRITS

66 PAYS
REPRÉSENTÉS

250
MÉDIAS

100
FÉDÉRATIONS
SPORTIVES

6 000
NUITÉES



Décoration des lieux valorisant les athlètes et les artistes du Québec.



Soirée d'ouverture du congrès mettant en valeur les talents régionaux.



Mise en valeur des produits locaux.



Lieu de réseautage dans la loggia.

► SportAccord 2012, la référence en écoresponsabilité

Les initiatives écoresponsables mises de l'avant pendant le Congrès SportAccord ont permis d'établir des indicateurs de performance en durabilité qui serviront de balises pour les futurs congrès SportAccord à travers le monde.

- Legs de 25 000 \$ au Réseau Sport étudiant de Québec et Chaudière-Appalaches fait par la corporation SportAccord Québec 2012.
- Dîner à la ronde dans 50 restaurants collaborateurs pour 900 délégués.

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE BRANCHÉ SUR LES SOLUTIONS

LES STATISTIQUES

94 % DES CLIENTS
SONT SATISFAITS DE
LEUR EXPÉRIENCE
AU CENTRE

94 % DES CLIENTS
DISENT QUE LE CENTRE
A RÉPONDU À LEURS
ATTENTES

92 % DES CLIENTS
APPRÉCIENT LE
PROFESSIONNALISME
DU PERSONNEL

LES SERVICES D'APPOINT

La Société offre une gamme de services d'appoint clés en main à prix concurrentiel, Les Produits et services +. Fruit d'ententes avec des entreprises locales, ces services facilitent la vie des organisateurs d'événements. Location d'appareils de reprographie, affichage grand format, reprographie effectuée localement, gestion responsable d'événements et autres, la vente de ces services a généré en 2012-2013 des revenus de 214 000 \$.

LES TECHNOLOGIES, EN AMÉLIORATION CONTINUE

La Société est constamment en mode recherche et développement pour bonifier l'expérience client et maintenir l'avance concurrentielle du Centre des congrès de Québec. À ce titre, l'amélioration des technologies apparaît en tête de liste de ses préoccupations.

► WiFi gratuit mur à mur, pour tous, en tout temps



En 2012-2013, la Société a conclu une entente de partenariat innovante avec Vidéotron Service Affaires. Ce partenariat d'affaires fait bénéficier la clientèle congrès d'une offre technologique unique : l'accès gratuit à Internet haute vitesse sans fil (jusqu'à 5 Mbit/s par connexion) dans toutes les salles de réunion, d'exposition et espaces publics du Centre.

Ce projet majeur a nécessité le redéploiement du réseau et l'installation de plus de 250 points d'accès pouvant desservir simultanément jusqu'à 25 000 connexions sans fil. Il comportait plusieurs défis autant pour la couverture, la gestion des connexions, que pour le réaménagement des ententes avec les fournisseurs concernés, qui assurent le service sur place ainsi que le monitoring et le développement.

Ce système s'arrime au nouveau réseau informatique unifié qui alimentera bientôt l'ensemble des services audio-vidéo en plus de l'Internet filaire et sans fil offerts à la clientèle.

LE CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC, PREMIER CENTRE DE CONGRÈS AU CANADA, ET UN DES SEULS EN AMÉRIQUE DU NORD, À OFFRIR GRATUITEMENT UN ACCÈS WIFI DE QUALITÉ À SA CLIENTÈLE.

WIFI GRATUIT

L'ANNONCE S'EST DÉROULÉE
LE 14 FÉVRIER 2013 EN
PRÉSENCE DU MINISTRE
DÉLÉGUÉ AU TOURISME,
MONSIEUR PASCAL BÉRUBÉ,
ET DU VICE-PRÉSIDENT
MARKETING DE VIDÉOTRON
SERVICE AFFAIRES, MONSIEUR
LOUIS-PHILIPPE ROUX.



- ANNONCE LA PLUS POPULAIRE SUR TWITTER
- 70 015 PERSONNES REJOINTES • 18 RETWEETS

50

► Site Internet et médias sociaux

La version du site Internet revisité et la présence active du Centre sur les médias sociaux ont augmenté la fréquentation du site en 2012-2013.



Nouveautés!

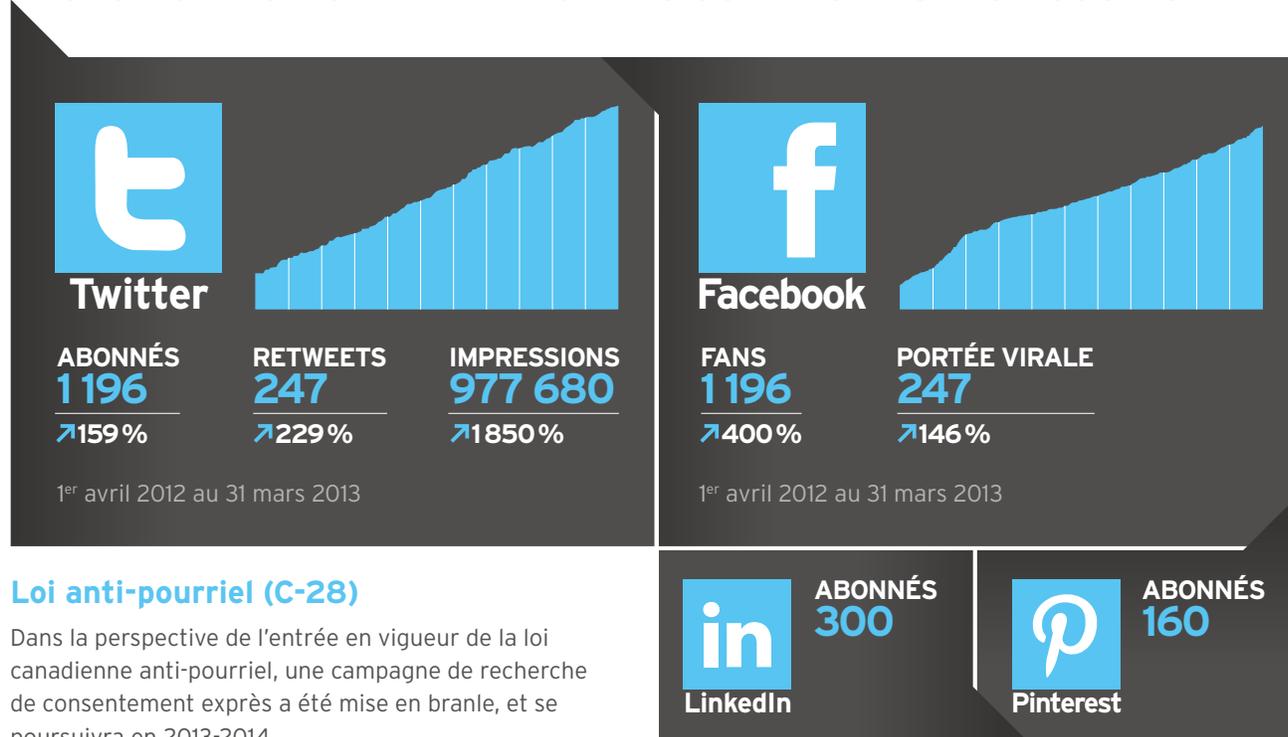
- Un calendrier d'événements plus dynamique.
- Des photos 360° pour une visite virtuelle de plusieurs salles.
- Une présentation originale de l'équipe des ventes et du service à la clientèle.
- Une version mobile complète du site pour les utilisateurs de téléphones intelligents.
- L'intégration des médias sociaux LinkedIn, Twitter, Facebook, Pinterest.
- Une zone d'inscription pour les infolettres gérées par un gestionnaire d'envoi facilitant la gestion des abonnements et permettant l'analyse statistique des envois.

132 534
VISITES TOTALES

+3 421
VISITEURS

89 %
PROVENAIENT DU CANADA

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNÉS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Loi anti-pourriel (C-28)

Dans la perspective de l'entrée en vigueur de la loi canadienne anti-pourriel, une campagne de recherche de consentement exprès a été mise en branle, et se poursuivra en 2013-2014.

LA SÉCURITÉ, UN SERVICE DE QUALITÉ SUPÉRIEURE

À l'image de la ville de Québec, le Centre des congrès de Québec offre une paix d'esprit et un service de qualité supérieure à sa clientèle et aux occupants. C'est une priorité pour la Société et son partenaire en services de sécurité, les Commissionnaires de Québec.

93% DES CLIENTS
ONT APPRÉCIÉ L'EFFICACITÉ
DU SERVICE DE SÉCURITÉ

Amélioration des équipements et formation continue :

- Acquisition d'un deuxième défibrillateur semi-automatique pour réduire le temps d'intervention en cas de réanimation cardiovasculaire.
- Amélioration du chariot d'intervention incendie.
- Remplacement du système de vidéosurveillance par un nouveau système à la fine pointe de la technologie.
- Instauration d'un programme de maintien des connaissances; des mises en situation sont régulièrement soumises aux agents.

130 000
REPAS SERVIS

83% DES CLIENTS
SONT SATISFAITS DES
REPAS SERVIS

43% DE LA
PRODUCTION DE VIN
FORTIFIÉ DU VIGNOBLE
DOMAINE DE L'ANGE-
GARDIEN, SOIT 300
DES 700 BOUTEILLES
PRODUITES EN 2011, A
ÉTÉ ACHETÉE PAR
CAPITAL HRS.

14 523 PORTIONS
EXCÉDENTAIRES
REMISES À LA MAISON
LAUBERIVIÈRE

POTS DE FINES HERBES
ET RUCHES D'ABEILLE
SUR LE TOIT DU CENTRE

L'OFFRE ALIMENTAIRE, DES PRODUITS D'ICI

Avant même la mise en œuvre de la Politique sur la souveraineté alimentaire du gouvernement du Québec, la Société et son partenaire Capital HRS se sont appliqués à déployer tous les efforts pour intégrer et mettre en valeur les produits du Québec et de saison dans l'offre alimentaire. Que ce soit à travers les menus ou les activités de promotion, la clientèle du Centre des congrès de Québec peut découvrir et goûter les produits des artisans du quartier, de la région de Québec ou des régions environnantes.



Nouveau casse-croûte

La clientèle et les visiteurs profitent depuis juin 2012 d'un nouveau casse-croûte permanent. Sandwichs, cafés, pâtisseries, repas légers... un menu varié est disponible pendant chaque événement.

Pour un service responsable des boissons alcooliques

Capital HRS prend à cœur la formation de son personnel. Les barmans ont été certifiés Action Service, un programme de formation axé sur la qualité et le service responsable des boissons alcooliques offert par Éduc'alcool et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec.

LA GESTION IMMOBILIÈRE, DE HAUTS STANDARDS

La qualité de l'immeuble et de l'environnement intérieur, son confort et sa propreté font partie de l'expérience client. Les équipes d'Opsis, pour l'entretien électromécanique et architectural, et de GDI-Empro, pour l'entretien ménager, participent au maintien des hauts standards de gestion environnementale et immobilière de la Société.



Gestion de l'énergie et de l'eau

Certifié LEED-EB et BOMA Best, le Centre des congrès de Québec applique au quotidien un programme et des méthodes de gestion énergétique qui permettent de bien administrer et de contrôler la consommation d'énergie du bâtiment. Outre les conditions climatiques variables, l'occupation du bâtiment par les événements et les participants influencent principalement la dépense énergétique.

En 2012-2013, cette saine gestion ainsi qu'une baisse du prix du gaz naturel ont permis à la Société de dégager un surplus de 133 492 \$ sur son budget total d'énergie (gaz naturel et électricité) établi à 910 196 \$.

Faits saillants :

- Le gaz naturel, qui comble les plus grandes demandes de chauffage, compte seulement pour 16 % du budget total d'énergie.
- 14 millions de livres de vapeur servant au chauffage du bâtiment, à l'humidification et à l'opération de la cuisine ont été produites : 34 % de cette vapeur provient du gaz naturel et 66 % de la production d'électricité hors pointe.
- La production d'électricité hors pointe par la bouilloire électrique, au lieu d'une consommation de gaz naturel, a permis une économie de 25 150 \$ pour l'année, soit une réduction d'émissions de 738 tonnes de gaz à effet de serre.
- 18 900 litres d'eau ont été consommés en 2012 comparativement à 16 713 litres l'année précédente. Cette légère augmentation provient de la variation des activités et de l'augmentation de la consommation des tours de refroidissement à l'eau.

Des tours de refroidissement en santé

L'écllosion de cas de légionellose à Québec à l'été 2012 a forcé la Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale (DRSP) et la Ville de Québec à procéder à l'analyse et à l'inspection d'une centaine de tours de refroidissement à l'eau, dont celles du Centre des congrès de Québec. Constat, les trois tours du Centre étaient en santé grâce à son programme d'entretien préventif qui permet de maintenir une qualité optimale.

En conformité avec la nouvelle réglementation de la Régie du bâtiment du Québec, la Société préparera pour 2013-2014 un programme respectant ces nouvelles exigences.

Intégrité du bâtiment

En parallèle des travaux d'agrandissement du Centre, la Société a procédé en 2012-2013 à certains travaux de réfection du bâtiment.

Plancher salle d'exposition

La Société immobilière du Québec (SIQ) a réalisé des travaux de réfection d'une section de plancher de la salle d'exposition. Ces travaux visaient à renforcer une section de la dalle afin d'uniformiser la capacité portante de cette section avec les autres sections. Au coût d'un peu plus de 800 000 \$, ces travaux se sont échelonnés de janvier à mai 2013.

Revêtement extérieur

Les murs extérieurs de maçonnerie du Centre des congrès montraient des signes de détérioration importants. Après des études réalisées par des professionnels externes et par la SIQ, il a été entendu qu'une réfection complète des murs de maçonnerie devait être réalisée. La SIQ a procédé aux différents appels d'offres et les travaux seront réalisés pendant l'été 2013.

Entrée électrique

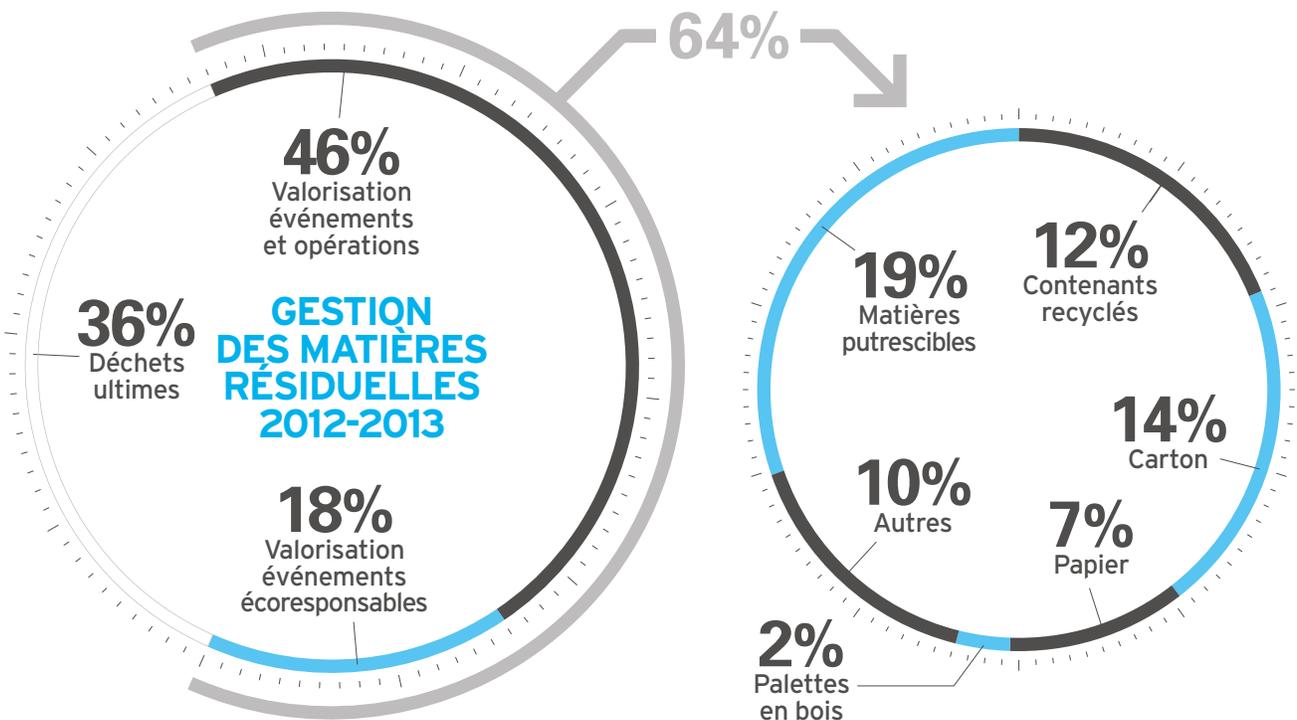
Depuis sa construction, l'entrée électrique du Centre des congrès est alimentée par l'entremise de l'hôtel Hilton. En 2012, Hydro-Québec a exigé de procéder au dégroupement de l'entrée électrique du Centre d'avec celle du Hilton et d'entreprendre des travaux afin que le Centre possède sa propre entrée électrique. La Société a donc procédé en 2012-2013 à la préparation des différents appels d'offres afin de réaliser ces travaux en 2013-2014.

Gestion des matières résiduelles

La Société se distingue par son système éprouvé de gestion des matières résiduelles. En plus d'alléger l'empreinte environnementale, une saine gestion permet de réduire les coûts de disposition de déchets ultimes. La performance réalisée en 2012-2013 pour l'ensemble des activités a été influencée positivement par une intensification de la formation auprès des sous-traitants aux opérations, des suivis soutenus et un nombre accru d'événements écoresponsables.

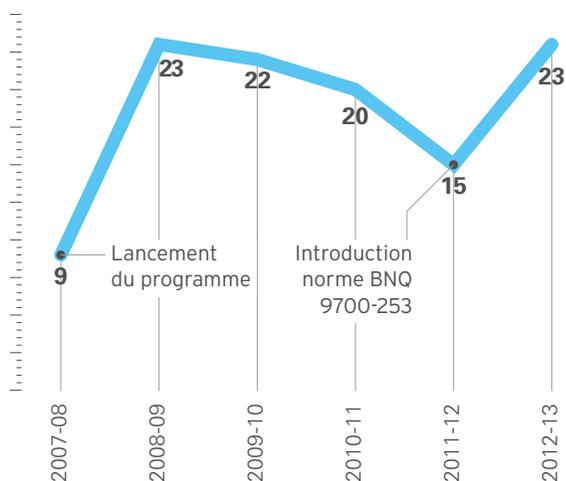
Sur la même base de calcul que l'an dernier, le taux de valorisation des matières résiduelles est passé de 53 % à 60 %. Cependant, l'amélioration des processus de contrôle permet d'ajouter plusieurs matières valorisées non prises en compte par le passé. Ainsi, le taux global de valorisation s'élève à 64 %.

Fait intéressant, 18 % de cette valorisation est attribuable spécifiquement aux événements organisés avec le programme de gestion responsable d'événements du Centre.



LES ÉVÉNEMENTS ÉCORESPONSABLES, UN SOMMET!

Le Centre a accueilli en 2012-2013 son 100^e événement écoresponsable : le Congrès de l'Union des producteurs agricoles. Le succès du programme de gestion responsable d'événements de la Société s'est intensifié alors qu'elle a accompagné 23 organisateurs d'événements. Encore mieux, 18 de ces événements écoresponsables ont été certifiés selon la norme du Bureau de normalisation du Québec (BNQ) 9700-253 avec des niveaux 2 ou 3.



PROGRESSION DU PROGRAMME DE GESTION RESPONSABLE D'ÉVÉNEMENTS

Sensibilisation et performance en temps réel

Les participants sont sensibilisés aux gains environnementaux en temps réel lors des événements écoresponsables. Les statistiques de gestion des matières résiduelles et la performance sont illustrées et actualisées chaque jour sur les moniteurs LCD du Centre.

Renouvellement d'ententes avec :

- Takt-etik, services-conseils en développement durable, agent de certification du Bureau de normalisation du Québec pour la norme 9700-253 et entreprise certifiée BCorp (Certified B Corporation).
- Fondation de la faune du Québec, pour la compensation nature de l'empreinte environnementale.
- Planetair, une division d'Unisféra, pour la compensation de l'empreinte carbonique. Seule organisation québécoise autorisée pour la vente des crédits de gaz à effet de serre certifiés « Gold standards ».

27 000
DÉLÉGUÉS SENSIBILISÉS

30 TONNES DE
MATIÈRES VALORISÉES,
TAUX MOYEN DE 79 %

422 000 LITRES
D'EAU ÉCONOMISÉS

243 ARBRES
ÉPARGNÉS

210 GIGAJOULES
D'ÉNERGIE SAUVÉS

1 000 TONNES
DE GAZ À EFFET DE
SERRE ÉVITÉES OU
COMPENSÉES

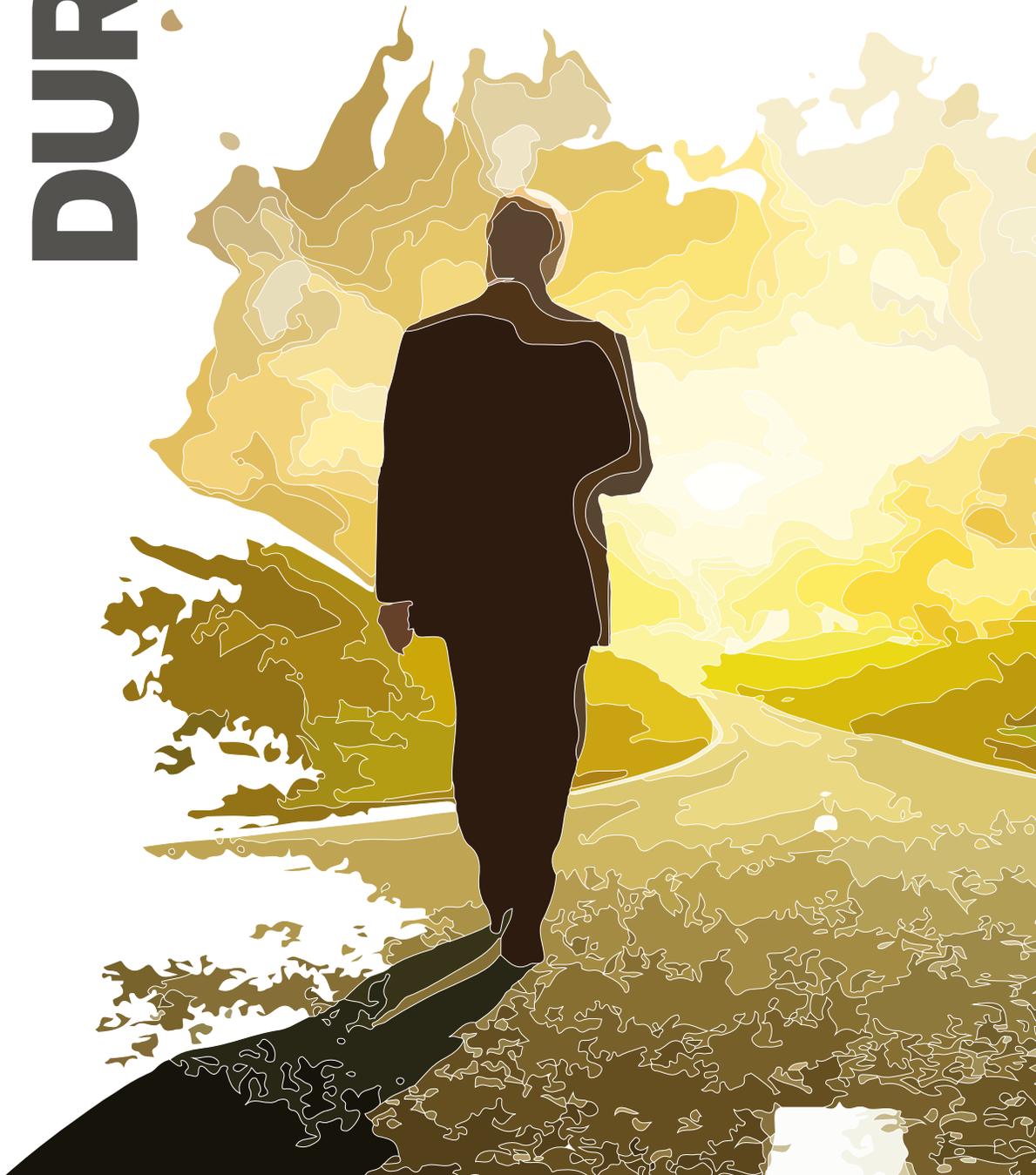
54 393 \$
VERSÉS AU PROFIT
D'INITIATIVES
ENVIRONNEMENTALES

LE PLAN D'ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

PROLONGATION

Le Plan d'action en développement durable 2011-2013 de la Société fera l'objet d'une prolongation jusqu'en 2015, en raison du report demandé par le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs pour le lancement d'une nouvelle stratégie.

La Société entend donc se concentrer sur la poursuite et l'atteinte des ambitieux objectifs qu'elle s'était donnés en 2011.



REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2012-2013



ORIENTATION 1

Informer, sensibiliser, éduquer, innover

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Renforcer les efforts de sensibilisation et de formation en matière de développement durable auprès du personnel et des parties prenantes externes de la Société.

ACTION 1

Organiser des activités de sensibilisation et de formation au développement durable pour le personnel de la Société et ses sous-traitants.

SUIVI

Action poursuivie

CIBLE

80 % du personnel de la Société et 50 % de celui des sous-traitants ciblés par les activités de sensibilisation et de formation rejoints d'ici 2013.

DEGRÉ D'ATTEINTE 2011-2013

Sensibilisation : Cible atteinte.

- 100 % du personnel de la Société et des sous-traitants ciblés ont été sensibilisés au développement durable.

Formation : Cible partiellement atteinte.

- 110 personnes clés (soit 100 %) des sous-traitants visés ont eu accès à une formation sur le développement durable et la gestion des matières résiduelles, ce qui dépasse la cible relative à ce groupe.
- 67 % du personnel de la Société a eu accès à une formation sur le développement durable.

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

- Formation en gestion des matières résiduelles reçue par quatre membres du personnel de la Société.
- Formation en gestion des matières résiduelles reçue par 83 gestionnaires et employés du partenaire exclusif en services alimentaires, Capital HRS.
- Formation sur la reddition de comptes reçue par deux membres du personnel.
- Participation à quatre campagnes ou activités de sensibilisation (Journée nationale du sport et de l'activité physique, Semaine des transports collectifs et actifs, Semaine québécoise de réduction des déchets et soutien à la cause du cancer du sein).
- Publication de plus d'une douzaine d'articles étroitement reliés au développement durable dans le journal interne de la Société : *Le Centré*.
- Diffusion de huit communications directement en lien avec les activités de développement durable par le blogue interne de la Société : *Le Blog*.

ACTION 2

Informar la clientèle et le public externe sur les principes de développement durable et sur la démarche de la Société et les sensibiliser à l'importance d'y adhérer.

SUIVI

Action poursuivie

CIBLE

Au moins un geste posé d'ici 2013 pour chacune des catégories ciblées : clientèle, organisateurs d'événements, sous-traitants, grand public, milieu événementiel.

DEGRÉ D'ATTEINTE 2011-2013

Cible atteinte

- Au moins un geste a été posé pour chacune des catégories ciblées.
- 50% des gestes ont été réalisés au 31 mars 2013.

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

- Participation à TRIBU, un site de professionnels de l'industrie visant à interagir avec d'autres entreprises et à permettre un échange constructif sur des projets de développement durable.
- Déploiement d'un ensemble de signalisation informative en lien avec la norme de gestion responsable d'événements du Bureau de normalisation du Québec pour 20 événements écoresponsables.
- Présence du Centre des congrès de Québec parmi les cinq finalistes de la catégorie Fournisseur des VIVATS du Conseil québécois des événements écoresponsables.
- Publication d'une douzaine de communiqués et de huit articles (infolettres) étroitement reliés au développement durable dans les différentes publications de la Société.
- Diffusion d'une quarantaine d'interventions sur les réseaux sociaux (Facebook et Twitter) sur des sujets directement liés au développement durable dont 13 contributions aux mardis DD (Twitter).
- Visite des installations et du système de gestion des matières résiduelles du Centre des congrès par un certain nombre de délégués lors du 10^e Congrès SportAccord.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Participer à la création et au partage du savoir spécialisé afin de permettre le perfectionnement des pratiques de la Société dans une optique d'amélioration continue.

ACTION 3

Appuyer des projets de recherche et de développement répondant aux besoins particuliers de la Société en matière de développement durable.

SUIVI

Action complétée

CIBLE

Participation à au moins sept projets d'ici 2013, qu'ils soient contenus dans la liste ci-dessus ou provenant d'éventuelles opportunités reliées aux secteurs d'activité de la Société.

DEGRÉ D'ATTEINTE 2011-2013

Cible atteinte.

- La Société entend tout de même poursuivre dans la même veine et atteindre à nouveau la même cible dans le futur.

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

- Réalisation par la Société des projets ciblés au Plan d'action de développement durable 2011-2013.
- Installation de pots de fines herbes sur le toit du Centre qui serviront à la préparation de plats par le sous-traitant en services alimentaires.
- Dépôt d'une étude de cas au Green Meeting Industry Council (GMIC) pour le 10^e Congrès SportAccord.

ORIENTATION 2

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Cultiver une culture de prévention en matière de santé auprès du personnel de la Société et de ses sous-traitants.

ACTION 4

Instaurer des mesures de promotion de saines habitudes de vie.

SUIVI

Action poursuivie

CIBLE

Participation moyenne d'au moins 35 % du personnel ciblé aux activités réalisées ou au programme.

DEGRÉ D'ATTEINTE 2011-2013

Cible atteinte.

- 41 % de participation à l'activité sur la détection du cancer du sein en 2011-2012.

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

- Participation à la Journée nationale du sport et de l'activité physique.
- Recherche d'un programme adéquat toujours en cours.

ORIENTATION 3

Produire et consommer de façon responsable

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Intégrer les principes de développement durable à la gouvernance globale et à la gestion opérationnelle régulière de la Société.

ACTION 5

Intégrer et harmoniser les principes de développement durable à la gouvernance de la Société.

SUIVI

Action poursuivie

CIBLE

Utilisation de l'outil d'accompagnement pour au moins un projet par l'ensemble des gestionnaires d'ici 2012-2013.

DEGRÉ D'ATTEINTE 2011-2013

Cible atteinte.

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

- Élaboration du questionnaire d'évaluation. Ce dernier sera prochainement transmis aux gestionnaires pour analyser la prise en compte du développement durable lors de prises de décision.
- Projet pilote en cours de réalisation afin de parachever la conception de l'outil d'accompagnement à la prise de décision responsable.

ACTION 6

Bonifier les politiques et les procédures relatives aux achats responsables.

SUIVI

Action poursuivie

CIBLE

Atteinte de 100 % des cibles d'ici 2013.

DEGRÉ D'ATTEINTE 2011-2013

- 83 % des cibles ont été atteintes.

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

- Application de la certification LEED-CI pour le projet d'agrandissement du Centre; ce choix a un impact majeur sur la conception ainsi que sur la sélection des matériaux, du revêtement et du mobilier.
- Respect systématique des exigences de la certification LEED-EB dans les appels d'offres et les achats relatifs à gestion immobilière. Les achats courants font aussi l'objet d'une réflexion sur la durabilité.
- Bonification des exigences à l'occasion d'une nouvelle entente avec Vidéotron Service Affaires.
- Révision de l'ensemble des menus par le partenaire exclusif en services alimentaires pour inclure davantage de produits de provenance régionale.
- Promotion des options de menus écoresponsables par la Société dans ses activités de commercialisation et de relations publiques.

ACTION 7

Poursuivre l'implantation de mesures de gestion environnementale et de programmes de normes de qualité.

SUIVI

Action poursuivie

CIBLE

Atteinte de 100 % des cibles d'ici 2013.

DEGRÉ D'ATTEINTE 2011-2013

100 % des cibles atteintes

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

- Calcul de l'empreinte carbonique des déplacements d'affaires des représentants de la Société : 101 101 km ont été parcourus ce qui correspond à 25.8t CO₂eq.
- Révision complète des procédures, des méthodes et de la signalétique relatives à la gestion des matières résiduelles.
- Maintien des mesures requises par les certifications BOMA BEST, LEED-EB et AIPC Standards Program ainsi que la norme du Bureau de normalisation du Québec.

ACTION 8

Mettre en place des mesures visant à favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables en matière d'organisation d'événements.

SUIVI

Action poursuivie

CIBLE

Intégration du service d'écoresponsabilité ou d'une stratégie de gestion visant à maîtriser au moins deux des cinq aspects visés par la norme BNQ 9700-253 pour 20 % des événements tenus au Centre d'ici 2014-2015.

DEGRÉ D'ATTEINTE 2011-2013

- 17 % des événements sur la période 2012-2013 ont atteint le niveau d'écoresponsabilité visé.
- Ce pourcentage est plus élevé si on enlève les événements dont le profil ne se prête pas ou peu à la gestion responsable d'événements.

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

- Organisation de 23 événements avec le service d'écoresponsabilité de la Société.
- Accueil du 100^e événement écoresponsable : le Congrès 2012 de l'Union des producteurs agricoles.
- Prolongation de l'entente avec Takt-etik, le partenaire en écoconseil de la Société.

ORIENTATION 7

Sauvegarder et partager le patrimoine collectif

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 21

Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Contribuer au rayonnement des acteurs de la scène culturelle et scientifique à l'échelle régionale.

ACTION 9

Accroître l'engagement de la Société dans la vie culturelle et scientifique régionale.

SUIVI

Action complétée

CIBLE

Contribution à au moins cinq initiatives culturelles ou scientifiques par année.

DEGRÉ D'ATTEINTE 2011-2013

Cible atteinte

La Société entend tout de même poursuivre dans la même veine et atteindre à nouveau la même cible dans le futur.

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

Événements :

Soutien du développement ou de la réalisation de nouveaux événements, tels :

- 10^e Congrès SportAccord.
- Conférence de Julie Payette au profit de l'ACFAS.
- Colloquium, un événement portant sur les bonnes pratiques d'affaires.

Partenaires :

- Relance du partenariat avec la Fondation de la faune du Québec, un organisme qui relève du ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs. Les cinq ans de partenariat avec la Fondation de la faune ont permis de récolter plus de 50 000\$ en compensation nature.
- Renouvellement du partenariat avec l'organisme Planetair pour la compensation de l'empreinte carbonique de ses clients. Planetair est une division d'Unisfera, le Centre d'expertise sur le développement durable.
- Optimisation des retombées auprès d'un grand nombre de partenaires touristiques et de restaurants lors de la tenue du 10^e Congrès SportAccord.

Partage de savoir et formation par la Société lors de :

- Deux activités organisées lors du Salon Contech en collaboration avec le Conseil du bâtiment durable du Canada.
- Deux activités organisées par le regroupement BOMA Québec et le CBDCa-Qc.
- Séance de formation aux professionnels en développement durable dans le cadre d'un programme du Centre de formation professionnelle Maurice-Barbeau.
- Sollicitation pour la création d'une fresque par les élèves de l'école primaire Saint-Jean-Baptiste qui décline les quatre saisons et présente les attraits populaires de la ville. Cette œuvre est exposée dans les aires publiques du Centre pendant la durée des travaux d'agrandissement.
- Offre gratuite d'un accès Internet haute vitesse sans fil pour la clientèle et les visiteurs à la grandeur du Centre, en collaboration avec Vidéotron Service Affaires.

FAITS SAILLANTS ET ÉTATS FINANCIERS

► L'exercice 2012-2013 affiche:

- 144 événements tenus pour des revenus de 8,4 M\$
- 45 congrès pour des revenus de 5,4 M\$



LA SUBVENTION D'ÉQUILIBRE 2012-2013 S'ÉTABLIT À 13,6 M\$.

Exploitation du Centre des congrès **29%**

Partie disponible à l'exploitation du Centre des congrès de Québec sous contrôle de la Société (4,0 M\$)

71% Service de la dette et taxes foncières

Dépenses incompressibles non sous contrôle de la Société (Service de la dette: 5,2 M\$, et taxes foncières: 4,4 M\$)

RÉPARTITION DE LA SUBVENTION D'ÉQUILIBRE DE 2012-2013 DE 13,6 M\$

32%

Services auxiliaires (2,7 M\$)

33%

Location d'espaces (2,8 M\$)

RÉPARTITION DES REVENUS AUTOGÉNÉRÉS DE 8,4 M\$

35%

Redevances (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 l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) 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.

66

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

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



Michel Bureau C.R.I.A., M.A.P.
Directeur de l'administration



P.-Michel Bouchard
Président-directeur général

Québec, le 13 août 2013

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société du Centre des congrès de Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état des gains et pertes de réévaluation, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Fondement de l'opinion avec réserve

La Société du Centre des congrès de Québec n'a pas comptabilisé au 31 mars 2013 et 2012 à l'état de la situation financière des montants respectifs de 57 308 312 \$ et 47 685 939 \$ relativement à des subventions à recevoir du gouvernement du Québec concernant des immobilisations financées ou devant être financées par emprunts. Cette situation constitue une dérogation à la nouvelle norme comptable sur les paiements de transfert (Normes comptables canadiennes pour le secteur public) qui prévoit la comptabilisation des subventions lorsqu'elles sont autorisées par le gouvernement à la suite de l'exercice de son pouvoir habilitant et que la Société a satisfait aux critères d'admissibilité. Par ailleurs, l'article 1.1 de la Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux (RLRQ, chapitre S-37.01), entré en vigueur le 14 juin 2013, énonce que la seule partie

d'une subvention qui doit être comptabilisée est celle qui est exigible dans l'exercice de la Société du Centre des congrès de Québec et autorisée par le Parlement dans l'année financière du gouvernement. La non inscription de ces subventions à recevoir du gouvernement du Québec, comme le prescrit la loi, entraîne une sous-évaluation des subventions reportées du gouvernement du Québec respectives de 57 308 312 \$ et de 47 685 939 \$ pour les exercices clos les 31 mars 2013 et 2012.

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société du Centre des congrès de Québec au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, les états financiers présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de la Société du Centre des congrès de Québec au 31 mars 2013 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution financière pour l'exercice clos à cette date selon les conventions comptables qui sont énoncées dans la note 2 des états financiers et complétées, notamment, par l'article 1.1 de la Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux (RLRQ, chapitre S-37.01).

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux méthodes comptables relatives à la conversion des devises, aux instruments financiers et compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés aux paiements de transfert, expliqués à la note 3, ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,



Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 13 août 2013

▶ État des résultats et de l'excédent cumulé

De l'exercice clos le 31 mars 2013

	2013 Budget	2013 Réel	2012 Réel
	\$	\$	\$
Revenus			(redressé)
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec (note 4)	11 399 997	10 469 254	11 625 447
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations corporelles et aux frais de financement reportés (note 11)	3 146 665	2 228 814	2 203 008
Location d'espaces - événements	2 894 966	2 764 020	2 139 810
Redevances	2 443 077	2 973 533	2 261 041
Services auxiliaires	2 661 957	2 641 398	2 150 498
Revenus d'intérêts	60 000	132 134	140 975
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	-	1 950	3 000
Autres	223 740	444 252	372 809
	22 830 402	21 655 355	20 896 588
Charges			
Frais d'événements	2 480 000	2 569 405	2 067 007
Frais d'opération et d'administration (note 5)	9 892 200	9 452 221	9 316 362
Taxes	4 377 700	4 418 837	4 107 875
Frais financiers (note 6)	2 326 374	2 132 780	2 113 642
Amortissement des immobilisations corporelles	3 624 797	3 540 938	3 494 627
Entretien majeur	1 095 000	1 823 074	957 247
Virement des frais de financement reportés	-	-	44 871
	23 796 071	23 937 255	22 101 631
Déficit annuel lié aux activités	(965 669)	(2 281 900)	(1 205 043)
Excédent cumulé du début lié aux activités déjà établi	34 044 586	34 044 586	11 975 476
Redressement : incidence de l'adoption des nouvelles normes (note 3)	-	-	23 274 153
Solde redressé de l'excédent cumulé du début lié aux activités	34 044 586	34 044 586	35 249 629
Excédent cumulé à la fin lié aux activités (note 14)	33 078 917	31 762 686	34 044 586

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

▶ État des gains et pertes de réévaluation

De l'exercice clos le 31 mars 2013

	2013
	\$
Gains de réévaluation cumulés au début	-
Gains non réalisés attribuables au cours du change survenus pendant l'exercice	11 120
Gains de réévaluation nets de l'exercice	11 120
Gains de réévaluation cumulés à la fin	11 120

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

▶ État de la situation financière

Au 31 mars 2013

	2013	2012
	\$	\$
Actifs financiers		(redressé)
Encaisse	3 223 127	1 255 624
Dépôts à terme (note 7)	6 335 000	8 435 000
Créances	718 830	701 247
Frais de financement reportés (note 12)	-	99 371
	10 276 957	10 491 242
Passifs		
Charges à payer et frais courus (note 9)	13 090 414	3 715 766
Dépôts de clients	924 715	1 010 995
Revenus reportés	236 667	67 281
Autre passif (note 10)	102 437	141 391
Subvention reportée du gouvernement du Québec (note 11)	9 713 924	8 852 592
Dettes (note 12)	47 681 312	46 581 871
	71 749 469	60 369 896
Dette nette	61 472 512	49 878 654
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	1 288 346	1 182 173
Immobilisations corporelles (note 13)	91 957 972	82 741 067
	93 246 318	83 923 240
Excédent cumulé lié aux activités (note 14)	31 762 686	34 044 586
Gains de réévaluation cumulés	11 120	-
Excédent cumulé	31 773 806	34 044 586
Obligations contractuelles (note 18)		
Éventualités (note 19)		

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

Pour le conseil d'administration,



P.- Michel Bouchard, administrateur
Président-directeur général



Roger Demers, FCPA, FCA
Président du comité d'audit

▶ État de la variation de la dette nette

De l'exercice clos le 31 mars 2013

	2013 Budget	2013 Réal	2012 Réal
	\$	\$	\$
Déficit annuel lié aux activités	(965 669)	(2 281 900)	(1 205 043) (redressé)
Variation due aux immobilisations corporelles			
Acquisition	(12 699 414)	(12 757 843)	(198 855)
Amortissement	3 624 797	3 540 938	3 494 627
	(9 074 617)	(9 216 905)	3 295 772
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition	-	(1 288 346)	(1 182 173)
Utilisation	-	1 182 173	1 137 451
	-	(106 173)	(44 722)
	(10 040 286)	(11 604 978)	2 046 007
Gains de réévaluation nets de l'exercice	-	11 120	-
(Augmentation) Diminution de la dette nette	(10 040 286)	(11 593 858)	2 046 007
Dette nette au début déjà établie	(49 878 654)	(49 878 654)	(75 198 814)
Redressement : incidence de l'adoption des nouvelles normes (note 3)	-	-	23 274 153
Solde redressé de la dette nette au début	(49 878 654)	(49 878 654)	(51 924 661)
Dette nette à la fin	(59 918 940)	(61 472 512)	(49 878 654)

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

▶ État des flux de trésorerie

De l'exercice clos le 31 mars 2013

	2013	2012
	\$	\$
Activités de fonctionnement		(redressé)
Rentrée de fonds-clients	8 894 516	6 971 977
Rentrée de fonds- subvention du gouvernement du Québec	13 559 400	14 586 080
Sortie de fonds- fournisseurs et membres du personnel	(16 364 223)	(15 731 281)
Intérêts reçus	126 344	118 187
Intérêts versés	(2 103 692)	(2 174 195)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	4 112 345	3 770 768
Activités d'investissement en immobilisations corporelles		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(5 438 679)	(308 107)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	1 950	3 000
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations corporelles	(5 436 729)	(305 107)
Activités de financement		
Nouvelle dette	4 300 000	-
Remboursement de la dette	(3 108 113)	(2 900 081)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	1 191 887	(2 900 081)
(Diminution) Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(132 497)	565 580
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	9 690 624	9 125 044
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin ⁽¹⁾	9 558 127	9 690 624
<i>(1) La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent :</i>		
Encaisse	3 223 127	1 255 624
Dépôts à terme	6 335 000	8 435 000
	9 558 127	9 690 624

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2013

▶ 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 une loi spéciale (RLRQ 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 commerces 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

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public* et elle applique le modèle de présentation recommandé par ce Manuel. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

Utilisation d'estimations

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

Instruments financiers

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

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

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

Constataion des revenus

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

► 2 Principales méthodes comptables (suite)

Constatation des revenus (suite)

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 au cours de l'exercice où les crédits nécessaires ont été dûment autorisés par le Parlement du Québec ou lorsqu'elles sont reçues. Elles sont constatées au titre de revenus lorsqu'elles sont relatives au fonctionnement de la Société ou au remboursement de la dette. Elles sont comptabilisées comme revenus reportés si des modalités particulières quant à leur utilisation s'appliquent et, lorsque les modalités sont respectées, elles sont constatées à titre de revenus.

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 facilement convertibles à court terme en un montant connu d'espèces dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et les emprunts temporaires.

Subvention reportée du gouvernement du Québec

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

Régimes de retraite

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

ACTIFS NON FINANCIERS

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

Immobilisations corporelles

Le terrain et la bâtisse, acquis pour une valeur symbolique de 1 \$ le 1^{er} janvier 1994, ont été comptabilisés à la valeur de l'évaluation municipale à cette date. Les autres immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire, en fonction de leur durée de vie utile prévue comme suit :

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

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

Conversion des devises

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

▶ 3 Modifications de méthodes comptables

À compter du 1^{er} avril 2012, la Société a adopté prospectivement les chapitres SP 1201 - Présentation des états financiers, SP 2601 - Conversion des devises et SP 3450 - Instruments financiers et a adopté rétroactivement le chapitre SP 3410 - Paiements de transfert du *Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public*.

SP 1201 Présentation des états financiers

Les principales modifications sont les suivantes :

- Les gains et pertes de réévaluation sont présentés dans un nouvel état financier.
- L'excédent ou le déficit cumulé est présenté comme étant le total de l'excédent ou du déficit cumulé lié aux activités et des gains et pertes de réévaluation cumulés.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Société.

SP 2601 Conversion des devises

Les principales modifications sont les suivantes :

- À chaque date des états financiers ultérieure à la date de la comptabilisation initiale, les éléments monétaires libellés en devises classés dans la catégorie des instruments financiers évalués à la juste valeur selon le chapitre SP 3450 sont ajustés de manière à refléter le cours pratiqué à cette date.
- Jusqu'à la période de règlement, les gains et les pertes de change sont comptabilisés dans l'état des gains et pertes de réévaluation plutôt que dans l'état des résultats.

L'adoption de cette norme a eu comme incidence de présenter les gains de change non matérialisés à l'état des gains et pertes de réévaluation.

SP 3450 Instruments financiers

Les principaux éléments de ce chapitre sont les suivants :

- Les éléments compris dans le champ d'application de ce chapitre sont classés dans l'une ou l'autre des deux catégories d'évaluation : juste valeur, ou coût ou coût après amortissement.
- De nouvelles obligations d'information sur les éléments présentés ainsi que sur la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers ont été ajoutées et sont présentées à la note 16.

En date du 1^{er} avril 2012, la Société :

- a comptabilisé tous ses actifs financiers et ses passifs financiers dans son état de la situation financière et classé les éléments conformément aux catégories prescrites par le chapitre SP 3450;
- a appliqué les critères prescrits par le SP 3450 pour identifier les actifs financiers et les passifs financiers qui doivent être évalués à la juste valeur;
- a appliqué prospectivement les dispositions relatives à l'évaluation du présent chapitre.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats et sur la situation financière de la Société.

► 3 Modifications de méthodes comptables (suite)

SP 3410

Paievements de transfert

Ce chapitre, qui modifie et remplace l'ancien chapitre SP 3410, « Paiements de transfert », établit des normes sur la façon de comptabiliser et de présenter les paiements de transfert versés à des particuliers, à des organisations ou à d'autres gouvernements, tant du point de vue du cédant que de celui du bénéficiaire. L'application de cette norme a eu des répercussions sur l'état des résultats, sur l'état de la situation financière et sur l'état de la variation de la dette nette. L'adoption de cette norme a eu les incidences suivantes sur les résultats et sur la situation financière de la Société :

	2012
	\$
Déficit annuel déjà établi	(462 613)
Ajustement des revenus :	
Virement des apports reportés	(776 997)
Autres revenus (virement des revenus reportés)	34 567
	(742 430)
Déficit annuel après redressement	(1 205 043)
Ajustement des passifs au 1^{er} avril 2011 :	
Subvention reportée du gouvernement du Québec	(4 085 900)
Apports reportés	(19 188 253)
Redressement de la dette nette au 1^{er} avril 2011	(23 274 153)
Redressement de l'excédent cumulé lié aux activités	(23 274 153)

76

► 4 Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec

	2013	2012
	\$	\$
Subvention de fonctionnement :		
Subvention reçue pour l'exercice	13 559 400	14 586 080
Subvention reportée relative au service de la dette (note 11)	(5 210 299)	(5 069 085)
	8 349 101	9 516 995
Virement de la subvention reportée relative aux intérêts encourus sur les emprunts (note 11)	2 120 153	2 108 452
	10 469 254	11 625 447

► 5 Frais d'opération et d'administration

	2013	2012
	\$	\$
Traitements et avantages sociaux	4 898 104	4 448 338
Assurances et permis	125 368	120 992
Énergie et chauffage	802 930	868 877
Gardiennage	480 450	447 574
Service d'entretien ménager	202 445	193 244
Service d'entretien spécialisé	984 960	1 009 937
Entretien et réparations	856 178	842 352
Promotion et communications	773 963	914 062
Services professionnels et administratifs	264 865	418 982
Formation professionnelle	54 425	50 400
Créances douteuses	8 533	1 604
	9 452 221	9 316 362

► 6 Frais financiers

	2013	2012
	\$	\$
Intérêts sur la dette	2 120 153	2 108 452
Gain de change réalisé	-	(13 240)
Autres intérêts et frais bancaires	12 627	18 430
	2 132 780	2 113 642

77

► 7 Dépôts à terme

	2013	2012
	\$	\$
Certificats de dépôt rachetables		
1,06 %, échu en avril 2012	-	5 285 000
1,32 %, échu en juillet 2012	-	3 150 000
1,21 %, échéant en septembre 2013	6 335 000	-
	6 335 000	8 435 000

► 8 Emprunts temporaires

La Société est autorisée, en vertu d'un régime d'emprunts à court terme, à contracter des emprunts temporaires jusqu'à concurrence d'un montant total de 4 000 000 \$ jusqu'au 31 octobre 2013. Aux 31 mars 2013 et 2012, la Société n'avait pas d'emprunts temporaires.

Aux fins d'assurer le remboursement en capital et intérêts des emprunts contractés auprès du ministre des Finances, en vertu de ce régime d'emprunts, le gouvernement du Québec s'est engagé à verser à la Société les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations dans la situation où celle-ci ne serait pas en mesure de les respecter pour l'un ou l'autre de ces emprunts.

► 9 Charges à payer et frais courus

	2013	2012
	\$	\$
Traitements	300 157	221 538
Avantages sociaux	657 966	466 599
Fournisseurs	1 512 594	1 449 739
Fournisseurs - immobilisations corporelles	7 321 734	2 570
Intérêts courus sur emprunts	897 963	925 320
Provision pour entretien majeur	2 400 000	650 000
	13 090 414	3 715 766

78

► 10 Autre passif

L'autre passif est constitué d'un contrat de location-acquisition pour l'achat d'équipement, remboursable par versements mensuels, ne portant pas intérêt et échéant en septembre 2015.

► 11 Subvention reportée du gouvernement du Québec

	2013	2012
	\$	\$
La subvention reportée s'établit comme suit :		
Solde redressé au début	8 852 592	8 094 967
Virement de la subvention relative à l'amortissement des immobilisations corporelles et des frais de financement reportés	(2 228 814)	(2 203 008)
Virement de la subvention relative aux intérêts encourus sur les emprunts	(2 120 153)	(2 108 452)
	4 503 625	3 783 507
Subvention reportée relative au service de la dette	5 210 299	5 069 085
	9 713 924	8 852 592

► 12 Dettes

	2013	2012
	\$	\$
Auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec		
Billets à payer		
Taux effectif de 4,536 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 856 554 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} octobre 2013 ⁽¹⁾	28 592 341	30 987 493
Taux effectif de 2,257 % l'an, remboursable par versements semestriels de 79 807 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} décembre 2017 ⁽¹⁾	794 476	957 681
Taux effectif de 4,683 % l'an, remboursable par versements semestriels de 569 173 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} décembre 2016 ⁽¹⁾	14 113 873	14 636 697
Taux effectif de 3,706 % l'an, remboursable par versements semestriels de 86 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} juin 2037 ⁽¹⁾	4 180 622	-
	47 681 312	46 581 871
Frais de financement reportés	-	(99 371)
Dettes nettes des frais de financement reportés	47 681 312	46 482 500

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

	\$
2014	29 439 707
2015	857 202
2016	881 287
2017	12 909 949
2018	331 613
2019 et suivants	3 354 000

(1) Aux fins d'assurer le remboursement en capital et intérêts des emprunts contractés en vertu du régime d'emprunts instauré par la Société, le gouvernement du Québec s'est engagé à verser à la Société les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations dans la situation où celle-ci ne serait pas en mesure de les respecter pour l'un ou l'autre de ces emprunts.

► 13 Immobilisations corporelles

						2013	2012
	Terrains	Bâtisses	Aménagements	Mobilier et équipement	Logiciels	Total	Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Coût des immobilisations							
Solde d'ouverture	5 618 150	117 562 795	1 972 118	3 304 098	595 902	129 053 063	128 854 208
Acquisitions	-	11 542 443	91 668	991 031	132 701	12 757 843	198 855
Dispositions	-	-	-	-	-	-	-
Solde de clôture	5 618 150	129 105 238	2 063 786	4 295 129	728 603	141 810 906	129 053 063
Amortissement cumulé							
Solde d'ouverture	-	42 496 698	868 708	2 350 688	595 902	46 311 996	42 817 369
Amortissement de l'exercice	-	2 920 541	203 742	416 655	-	3 540 938	3 494 627
Incidence des dispositions	-	-	-	-	-	-	-
Solde de clôture	-	45 417 239	1 072 450	2 767 343	595 902	49 852 934	46 311 996
Valeur nette							
comptable 2013	5 618 150	83 687 999	991 336	1 527 786	132 701	91 957 972	
comptable 2012	5 618 150	75 066 097	1 103 410	953 410	-		82 741 067

80

Des immobilisations corporelles classées sous les rubriques « Bâtisses », « Mobilier et équipement » et « Logiciels » totalisant 12 358 943 \$ (31 mars 2012 : « Mobilier et équipement » totalisant 16 502 \$) n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'étaient pas opérationnelles en fin d'exercice.

► 14 Excédent cumulé lié aux activités

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

	2013	2012
	\$	\$
Excédent relatif à un terrain reçu ⁽¹⁾	1 532 250	1 532 250
Excédent cumulé investi en immobilisations corporelles	23 481 163	24 792 889
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	6 250 000	6 250 000
Excédent cumulé réservé pour développement des marchés	300 000	300 000
Excédent cumulé non affecté	199 273	1 169 447
Total de l'excédent cumulé lié aux activités	31 762 686	34 044 586

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.

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

► 15 Avantages sociaux futurs

Régime de retraite

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

Au 1^{er} janvier 2013, le taux de cotisation de la Société pour le RREGOP a augmenté de 8,94 % à 9,18 % de la masse salariale cotisable. Le taux du RRPE est demeuré à 12,30 %.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 249 102 \$ (31 mars 2012 : 249 084 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Indemnités de vacances dues aux employés

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 aux employés 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.

81

► 16 Informations sur les risques financiers

Gestion des risques liés aux instruments financiers

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

Risque de crédit

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

► 16 Informations sur les risques financiers (suite)

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements à court terme est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésorerie sont investis dans des placements très liquides. La politique de la Société est d'investir les excédents de trésorerie auprès d'institutions financières réputées dans des dépôts à terme.

À l'égard des créances, la Société estime que la concentration du risque de crédit est minime en raison de son processus de facturation / encaissement, du suivi rigoureux effectué auprès de chaque client et du bon historique de paiement des clients. Elle établit la provision pour créances douteuses en fonction du risque spécifique de chaque client.

Le tableau suivant présente la balance chronologique des créances, déduction faite de la provision pour créances douteuses, au 31 mars 2013 :

	2013	2012
	\$	\$
Créances déduction faite de la provision pour créances douteuses :		
Moins de 30 jours suivant la date de facturation	323 945	460 624
De 30 à 60 jours suivant la date de facturation	146 127	42 622
De 61 à 90 jours suivant la date de facturation	53 096	22 540
Plus de 90 jours suivant la date de facturation	77 305	25 433
	600 473	551 219
Provision pour créances douteuses	(9 811)	(2 319)
Autres créances	128 168	152 347
	718 830	701 247

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 d'exploitations, 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.

Le tableau suivant présente l'échéance estimative des passifs financiers au 31 mars 2013, à l'exception des avantages sociaux et de la provision pour entretien majeur :

	Échéance						
	Valeur comptable	Flux de trésorerie contractuels totaux	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	10 032 448	10 032 448	2 832 448	-	7 200 000	-	-
Dépôts de clients	924 715	924 715	568 515	261 700	94 500	-	-
Dettes	47 681 312	47 681 312	1 644 508	27 795 199	857 202	14 122 849	3 261 554
	58 638 475	58 638 475	5 045 471	28 056 899	8 151 702	14 122 849	3 261 554

La Société a enregistré une provision pour des travaux débutés en 2012-2013 au montant de 7 200 000 \$. À la fin des travaux, un emprunt déjà autorisé servira à payer cette créance (note 18).

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché.

Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Société est exposée au risque de change et au risque de taux d'intérêt.

Risque de change

La Société est exposée au risque de change en raison d'encaisse libellée en dollars américains. Au 31 mars 2013, l'encaisse libellée en devises américaines totalise 586 445 \$ canadien. La Société n'utilise pas de dérivés financiers pour réduire son exposition au risque de change.

À la date de l'état de la situation financière, le taux de change pour le dollar américain est de 1.01707.

Une variation de 10 % du dollar canadien par rapport au dollar américain, à la date de l'état de la situation financière, aurait augmenté ou diminué l'encaisse de 58 645 \$. Cette analyse suppose que toutes les autres variables demeurent constantes. L'analyse comparative a été effectuée selon les mêmes hypothèses.

Risque de taux d'intérêt

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

L'encaisse porte intérêt à un taux variable, les créances, les charges à payer et les frais courus sont sans intérêt. Les modalités reliées aux dépôts à terme, à l'autre passif et aux dettes sont mentionnées aux notes complémentaires aux états financiers (note 7, 10 et 12).

► 17 Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

► 18 Obligations contractuelles

La Société est engagée par des contrats échéant à diverses dates jusqu'au 31 janvier 2016 pour des services d'entretien ménager et d'entretien spécialisé.

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

2014	745 358 \$
2015	160 559 \$
2016	104 030 \$
	1 009 947 \$

du Québec et l'ensemble des travaux sont évalués à 31 700 000 \$. Au 31 mars 2013, les travaux exécutés et inscrits aux livres totalisent 7 200 000 \$ (au 31 mars 2012 : aucun montant).

Au 31 mars 2013, la Société avait obtenu une approbation d'emprunt pour ce projet d'un montant total de 34 300 000 \$ du Fonds de financement du gouvernement du Québec selon des modalités et conditions à être déterminées, dont 4 300 000 \$ ont été déboursés durant l'exercice pour l'acquisition de la galerie marchande de Place Québec (note 12).

84

Au 31 mars 2013, la Société avait entrepris un projet d'agrandissement et de réaménagement de ses locaux devant se compléter à l'exercice 2013-2014. Ce projet est géré principalement par la Société Immobilière

► 19 Éventualités

La Société doit refaire le parement extérieur donnant sur les rues Saint-Joachim et Jean-Jacques Bertrand. Une provision pour entretien majeur au montant de 1 585 000 \$ (31 mars 2012 : aucun montant) a été enregistrée dans les états financiers (note 9).

La Société refait également une partie de la dalle de béton d'une salle du Centre. Une provision pour entretien majeur au montant de 815 000 \$ (31 mars 2012 : 650 000 \$) est enregistrée dans les états financiers (note 9).

ANNEXE

► Renseignements complémentaires aux états financiers

31 mars 2013

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

	2013	2012
	\$	\$
Revenus		(redressé)
Location d'espaces - événements	2 764 020	2 139 810
Redevances	2 973 533	2 261 041
Services auxiliaires	2 641 398	2 150 498
Revenus d'intérêts	132 134	140 975
Autres	444 252	372 809
	8 955 337	7 065 133
Charges		
Frais d'événements	2 569 405	2 067 007
Frais d'opération et d'administration	9 452 221	9 316 362
Taxes	4 418 837	4 107 875
Frais financiers	2 132 780	2 113 642
Virement des frais de financement reportés	-	44 871
	18 573 243	17 649 757
Déficit des revenus sur les charges avant subvention de fonctionnement et autres éléments :	(9 617 906)	(10 584 624)
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec	10 469 254	11 625 447
Excédent des revenus sur les charges avant les éléments suivants :	851 348	1 040 823
Gain sur cession d'immobilisations corporelles	1 950	3 000
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations et aux frais de financement reportés	2 228 814	2 203 008
Amortissement des immobilisations corporelles	(3 540 938)	(3 494 627)
Entretien majeur	(1 823 074)	(957 247)
Déficit annuel lié aux activités	(2 281 900)	(1 205 043)

LES CODES D'ÉTHIQUE



CODE D'ÉTHIQUE DU PERSONNEL

▶ Avant-propos

La mission de la Société est :

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

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

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

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

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

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

87

LES VALEURS D'ENTREPRISE ET DE GESTION

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

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

LES RÈGLES D'ÉTHIQUE

▶ Le service à la clientèle

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

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

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

▶ La prestation de travail

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

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

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

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

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

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

▶ Le comportement

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

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

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

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

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

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

Précisons 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. Notons 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.

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

► Le respect de la structure organisationnelle

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

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

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

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

► L'après-mandat

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

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

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 de ses fonctions antérieures.

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

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS

► Avant-propos

La mission de la Société est :

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

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

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

les divers intervenants touristiques de la région. Ces particularités exigent que les administrateurs se soumettent à des règles d'éthique et de déontologie à la fois très élevées et, par ailleurs, adaptées aux pratiques d'affaires ayant cours dans le domaine commercial, d'autant plus que ces administrateurs peuvent déjà, à titre personnel, être engagés dans des entreprises commerciales. L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

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

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

92

LES VALEURS D'ENTREPRISE ET DE GESTION

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

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

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

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

► Obligation de discrétion

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

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

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

► Obligation de réserve

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

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

► Obligation d'éviter tout conflit d'intérêts

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

Il doit dénoncer par écrit, au président du conseil d'administration, tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant leur nature et leur valeur. Le cas échéant, il doit s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

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

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

► Obligation d'agir avec honnêteté

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

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

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

► Obligation de l'exclusivité de services

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

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

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

RESPONSABILITÉ DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

► Obligation de loyauté

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

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

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

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

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

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

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

DISPOSITIONS DIVERSES

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

ORGANIGRAME | DE GESTION



UN CHOIX RESPONSABLE

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



CRÉDITS

RÉDACTION ET RÉVISION

Ann Cantin
*Directrice, Communications
et mise en marché*

Hélène Pineault
Agente de communication

CONCEPTION GRAPHIQUE

François Robitaille
Graphiste

COLLABORATION SPÉCIALE

Sylvie Godbout
*Secrétaire générale et
responsable des affaires juridiques*

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale
du Québec, 2013

Bibliothèque nationale
du Canada, 2013

ISBN 978-2-550-67986-8

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

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

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