



Société du Centre des congrès
de Québec



rapport annuel d'activités

2 0 2 0 - 2 0 2 1

2020-2021 en bref

Activités

Nombre
d'événements

52

Retombées
économiques

1,8 M\$



Situation financière

Actifs financiers

56 335 848 \$

Actifs non financiers

93 013 645 \$

Immobilisations corporelles

92 761 615 \$

Dette à long terme

44 056 886 \$

Remboursement de la dette à long terme

6 204 873 \$

Excédent cumulé réservé pour entretien majeur

1 796 321 \$



Subvention du gouvernement du Québec

Fonctionnement

8 281 553 \$

Taxes

4 629 047 \$

Service de la dette

6 611 900 \$

Subvention totale

19 522 500 \$



Revenus autonomes par catégorie

Congrès

38 280 \$

Salons

315 909 \$

Réunions

255 637 \$

Spectacles/banquets

13 896 \$

Autres

595 516 \$

Intérêts

33 805 \$

Revenus autonomes totaux

1 253 043 \$



Résultats des activités

Revenus autonomes

1 253 043 \$

Frais d'événements

361 173 \$

Frais d'exploitation

9 821 179 \$

Taxes

4 629 047 \$

Frais financiers

1 680 651 \$

Déficit de l'exercice

(1 669 932) \$

Table n° 1

LETTRE À LA MINISTRE	6
LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE	7
DÉCLARATION DE LA DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ	8
MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL	9
MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	10
FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE	11
GOVERNANCE	12
REDDITION DE COMPTES TARIFICATION DES BIENS ET SERVICES	21
PLAN STRATÉGIQUE 2018-2021	23

opales

RESSOURCES HUMAINES.....	26
PERFORMANCE GLOBALE	29
RETOMBÉES ÉCONOMIQUES.....	30
VENTES, MISE EN MARCHÉ ET COMMUNICATIONS.....	35
GESTION IMMOBILIÈRE	41
REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE....	42
FAITS SAILLANTS ET ÉTATS FINANCIERS.....	48
CODE D'ÉTHIQUE DU PERSONNEL	67
CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS	72

Lettre à la Ministre

Madame Caroline Proulx
Ministre du Tourisme

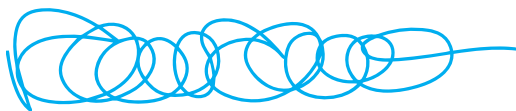
Madame la Ministre,

Je vous présente le Rapport annuel d'activités 2020-2021 de
la Société du Centre des congrès de Québec.

Les résultats de l'exercice financier clos le 31 mars 2021, la mission, la vision, les valeurs,
les objectifs de la Société y sont exposés. Vous trouverez également les faits saillants et
les résultats l'année 2020-2021. Je tiens à vous assurer que les exigences du gouvernement
en matière de reddition de comptes sont respectées.

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

Le président du conseil d'administration,



Alain Aubut

Lettre au Président de l'Assemblée nationale

Monsieur François Paradis

Président de l'Assemblée nationale du Québec

Président de la Commission de l'Assemblée nationale

Président de la Sous-commission de la réforme parlementaire

Député de Lévis

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer le Rapport annuel d'activités 2020-2021 de la Société du Centre des congrès de Québec.

Ce bilan des activités de la Société résume bien ses réalisations, ses objectifs, ses résultats ainsi que les faits saillants pour l'exercice.

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



Caroline Proulx

Ministre du Tourisme

Déclaration de la direction de la Société

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

Le Rapport annuel d'activités 2020-2021 de la Société du Centre des congrès de Québec présente :

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

Je déclare donc que les données contenues dans le présent rapport annuel d'activités ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et correspondent à la situation, telle qu'elle se présentait le 31 mars 2021.

Le président-directeur général,



Pierre-Michel Bouchard

Mot du Président du conseil



L'année 2020-2021, marquée par la pandémie, peut assurément être qualifiée de singulière, l'équipe du Centre des congrès de Québec ayant dû jongler avec des enjeux internes et externes hors normes engendrés par l'interdiction ou les restrictions de rassemblements. Sans contredit, le portrait diffère grandement des années antérieures qui étaient sous le signe de la prospérité.

Il est satisfaisant toutefois de constater qu'une saine gestion jumelée à des stratégies ciblées a permis d'amoinrir les effets négatifs de la perte, de l'annulation et du report d'événements sur les résultats de vente et les revenus. Malheureusement, les importantes retombées économiques générées habituellement par la tenue de congrès n'ont pu être au rendez-vous, privant ainsi la région et la province de Québec d'un apport économique substantiel.

Engagée, l'équipe a poursuivi le développement du Centre des congrès, soigné les relations avec la clientèle, gardant le cap avec des solutions créatives et une vision optimiste de l'avenir.

L'année fut difficile sur plusieurs plans. C'est pourquoi, au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier tous les membres du personnel, l'équipe de gestion ainsi que les partenaires pour leur résilience, leur implication et leur capacité à faire face aux impondérables.

Je remercie également les membres du conseil d'administration pour leur présence, leur confiance et leur collaboration à exercer une saine gouvernance, sans compter leur enthousiasme indéfectible envers la poursuite de la mission du Centre des congrès de Québec.

Alain Aubut

Mot du président-directeur général

Acteur clé du tourisme d'affaires, le Centre des congrès de Québec avait le vent dans les voiles, obtenant d'excellents résultats sur tous les plans. La pandémie a changé la donne. En 2020-2021, à l'instar des autres centres de congrès au Canada, le Centre a dû s'ajuster aux restrictions touchant la tenue de rassemblements en personne et en a subi les conséquences.

Grâce au talent de notre équipe engagée et à nos stratégies marketing créatives, nous avons réussi à rester actifs et présents dans l'esprit de notre clientèle sur les différents marchés. Tout un chacun a relevé ses manches et a franchi les obstacles qui se sont présentés au cours de ces mois pandémiques. Résultats, nous avons pu accueillir 52 événements, incluant une exposition d'envergure internationale, *Imagine Van Gogh*, qui a attiré 75 000 visiteurs.

Je suis fier des défis que nous avons relevés, en équipe. Nos efforts jumelés à la qualité des mesures et processus sanitaires mis en place ont fait en sorte que notre plan de sécurité sanitaire a été le premier plan approuvé officiellement par la Santé publique, dans l'industrie des congrès au Québec. Autre victoire, la tournée de familiarisation virtuelle développée par l'équipe de la mise en marché de Québec Destination affaires a reçu un prix international.

Mais ce dont je suis particulièrement fier, c'est de voir comment l'équipe a répondu présente et s'est attelée à la tâche quand nous avons prêté nos installations à des organismes caritatifs de la région de Québec pour une grande opération de générosité. S'impliquer dans la communauté, dans une période difficile, est une de nos valeurs.

Encore une fois, les gestionnaires se sont dépassés pour faire face aux défis de gestion à distance imposés par la crise de la COVID-19, réussissant à motiver les troupes en télétravail et à garder les équipes soudées. Merci à vous ainsi qu'à chaque membre du personnel, sans qui rien ne serait possible. Nous sommes prêts pour la relance des activités!

Je remercie également le président et les membres du conseil d'administration qui, par leur confiance et leur soutien, nous donnent l'élan nécessaire pour aborder l'avenir avec enthousiasme et confiance.



Pierre-Michel Bouchard

Faits saillants de l'année



Fermeture complète du Centre entre le 13 mars 2020 et la fin juin 2020.



Implantation du télétravail pour l'ensemble du personnel de la Société.



Production, approbation et mise en application du Plan de sécurité sanitaire.



Accueil de l'exposition immersive *Imagine Van Gogh* et de 75 000 visiteurs.



Fin des travaux de rénovation des bureaux administratifs et réintégration pour le personnel essentiel.

Le fait saillant le plus important de l'année 2020-2021 est sans aucun doute la pandémie de la COVID-19. Les mesures de confinement annoncées par le gouvernement du Québec, à la mi-mars 2020 ont eu un impact tout au long de l'année 2020-2021. Elles ont entraîné l'annulation de 210 événements ainsi que la perte de revenus de 8,2 M\$ et de retombées économiques de 135 M\$.

Néanmoins, le Centre a réussi à accueillir 52 événements de la mi-juillet 2020 à la fin mars 2021, dont l'exposition immersive *Imagine Van Gogh* qui a attiré 75 000 personnes.

L'impact de la pandémie s'est aussi fait sentir chez le personnel qui est demeuré en télétravail toute l'année. Bien que les opérations régulières du Centre des congrès aient été majoritairement suspendues, les équipes ont continué à travailler, certains dans leurs fonctions, tandis que les autres ont été affectés aux inventaires, à des activités d'entretien qui sont habituellement difficiles à planifier et à réaliser quand le Centre est plein. La Société a pu ainsi maintenir l'ensemble de l'équipe en poste.

Gouvernance

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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

- le conseil compte présentement 5 hommes et 5 femmes (1 poste vacant);
- tous les membres ont un statut de membre indépendant, à l'exception du président-directeur général;
- au moins un membre était âgé de 35 ans ou moins au moment de sa nomination;
- au moins une personne représente une des composantes du multiculturalisme de la société québécoise;
- au moins un membre provient d'un ordre professionnel comptable;
- au moins trois membres sont nommés après consultation des organismes représentatifs du milieu (selon l'article 5 de la Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec).

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

PROFIL DE COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES

SECTEURS D'ACTIVITÉS	DOMAINES
CLIENTÈLE	• Sciences de la vie/santé • Assurances • Industriel/manufacturier
ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE	• Hébergement • Tourisme et culture • Communauté d'affaires
ADMINISTRATION	• Droit • Comptabilité/finances • Ressources humaines • Marketing/communication/mise en marché • Processus/technologies de l'information

COMPÉTENCES D'UN MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES LIÉES AU SAVOIR-ÊTRE	COMPÉTENCES LIÉES AU SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES
• Intégrité • Objectivité • Sens de l'éthique • Ouverture d'esprit	• Communication • Vision • Sens politique • Esprit de décision et solidarité	Comité de vérification : Un des membres doit détenir un titre professionnel comptable (CPA, CMA ou CGA).

FORMATION CONTINUE

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

Au cours de l'année, tous les administrateurs ont participé à une formation dispensée par le Collège des administrateurs de sociétés concernant la gouvernance des ministères et des sociétés d'État. Aussi, la Société a entrepris, en fin d'année, l'organisation d'ateliers à l'intention des administrateurs afin de présenter en détail chacune de ses directions, notamment leur fonctionnement, leurs objectifs et enjeux. À cette occasion, les différents volets de la Société pourront être abordés, tels que la structure, le marché des congrès, l'administration, etc. Ainsi, la Direction des communications et de la mise en marché a lancé le bal avec sa présentation. Les ateliers se poursuivront au cours de la prochaine année.

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

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 MARS 2021

Un nouveau président a été accueilli au sein du conseil d'administration, soit M. Alain Aubut, en octobre 2020. La grande implication du président sortant, M. Serge Ferland, a été saluée après 13 années au sein du conseil, dont 5 à titre de président. Par ailleurs, Mme Anja Okuka s'est jointe à l'équipe en avril 2021. Ainsi, le conseil d'administration répond à la nouvelle exigence du gouvernement voulant qu'au moins un membre soit âgé de 35 ans ou moins au moment de sa nomination.

Enfin, au 31 mars 2021, un poste était vacant à la suite du départ de M. Jean-Sébastien Lapointe en novembre 2020.



**ALAIN
AUBUT**
*Stratège en innovation
en pratique privée*

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

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

DÉBUT/FIN MANDAT	SECTEURS ET DOMAINES D'ACTIVITÉS	PARTICIPATION À D'AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
21 octobre 2020 au 20 octobre 2025	Secteur : administration, technologies de l'information, développement économique Domaine : gestion, administration Expérience : gestion d'entreprises, services-conseils	• Ressources entreprises • J'entreprends Québec



**ANNIE
APRIL**

*Directrice des opérations,
Hôtel Classique*

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

DÉBUT/FIN MANDAT	SECTEURS ET DOMAINES D'ACTIVITÉS
28 août 2019 au 27 août 2023	Secteur : activité économique Domaine : hébergement et tourisme d'affaires Expérience : gestion d'entreprises touristiques



**Dr RÉNALD
BERGERON**

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

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

DÉBUT/FIN MANDAT	SECTEURS ET DOMAINES D'ACTIVITÉS	PARTICIPATION À D'AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
29 mai 2019 au 28 mai 2023	Secteur : sciences de la vie/santé Domaine : gestion Expérience : gestion d'entreprises, services-conseils	- Université Laval - Fondation de l'Université Laval - CIUSSS de la Capitale-Nationale - Institut Mallet



**KATHLEEN
BILODEAU**

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

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

DÉBUT/FIN MANDAT	SECTEURS ET DOMAINES D'ACTIVITÉS	PARTICIPATION À D'AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
28 août 2019 au 27 août 2023	Secteur : banque Domaine : gestion Expérience : gestion financière, administration	- Fédération des caisses Desjardins du Québec - Comité organisateur de la 54^e Finale des Jeux du Québec - Hiver 2019



PIERRE-MICHEL BOUCHARD
Président-directeur général,
Société du Centre des
congrès de Québec

Président-directeur général de la Société du Centre des congrès de Québec depuis 2007, M. Pierre-Michel Bouchard a quelque 35 années d'expérience à titre d'avocat, entre autres chez Fasken Martineau. Au cours de sa carrière, M. Bouchard s'est impliqué au sein de plusieurs organismes régionaux. Notamment, il préside actuellement le comité stratégique de Québec Destination affaires, la force de vente régionale unifiée en tourisme d'affaires, et est membre du conseil d'administration du Carnaval de Québec et de l'Office du tourisme de Québec. Il est également membre de l'ordre du Canada et Chevalier de l'Ordre national du Mérite de la France.

DÉBUT/FIN MANDAT	SECTEURS ET DOMAINES D'ACTIVITÉS	PARTICIPATION À D'AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
5 février 2017 au 4 février 2022	Secteur : administration Domaine : droit, administrateur de sociétés certifié Expérience : gestion de société d'État	- Jeux mondiaux des maîtres - Comité organisateur de la 54^e Finale des Jeux du Québec - Hiver 2019 - Carnaval de Québec - Office du tourisme de Québec



IAN GAILER

Gestionnaire culturel formé en radio et télévision au Cégep de Jonquière et diplômé en administration de l'Université du Québec à Chicoutimi, M. Ian Gailer s'implique de multiples manières auprès de jeunes cinéastes et auprès de nombreux organismes culturels au Québec et à l'étranger. Il s'est consacré à la direction du Festival de cinéma de la ville de Québec (FCVQ). Il a agi à titre de directeur général de REGARD sur le court métrage, aussi en tant que président du Conseil des arts de Saguenay. Enfin, M. Gailer fait partie du Conseil national du cinéma et de la télévision (CNCT) de la SODEC, depuis 2015.

DÉBUT/FIN MANDAT	SECTEURS ET DOMAINES D'ACTIVITÉS	PARTICIPATION À D'AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
29 mai 2019 au 28 mai 2023	Secteur : tourisme et culture Domaine : marketing/communication/mise en marché Expérience : gestion d'entreprise	Carnaval de Québec



SOPHIE GAUTHIER
Avocate-associée,
Verdon Armanda
Gauthier, avocats

Me Sophie Gauthier exerce en droit familial au cabinet Verdon Armanda Gauthier, avocats. Elle est reconnue pour faire avancer le droit de la famille par l'organisation de plusieurs activités de formation, de conférences et d'animations en plus de s'investir auprès de son ordre professionnel depuis le début de sa pratique en siégeant aux conseils d'administration du jeune Barreau de Québec, du Barreau du Québec et comme administratrice au conseil général du Barreau du Québec. On lui doit notamment la création du Programme d'assistance parentale pour les membres travailleurs autonomes (APTA) pour lequel elle s'est battue pendant plusieurs années. Elle est impliquée au sein du Partenariat de recherche séparation parentale et recomposition familiale, de l'Université Laval et travaille depuis plusieurs années à mettre sur pied des programmes novateurs pour adapter le système judiciaire à la réalité des litiges familiaux sévères.

DÉBUT/FIN MANDAT	SECTEURS ET DOMAINES D'ACTIVITÉS
22 avril 2020 au 21 avril 2024	Secteur : administration Domaine : droit Expérience : droit de la famille, coordination de projet de recherche, enseignement et formation professionnelle



**GILLES
HAMEL, CPA, CA**
*Consultant et administrateur,
de sociétés*

M. Gilles Hamel est membre de l'ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Depuis mars 2019, il agit comme consultant et administrateur de sociétés. Auparavant, il a été Vice-président exécutif et chef des opérations financières de Fonds de placement immobilier Cominar pendant six années. Avant cela, M. Hamel a fait carrière chez PricewaterhouseCoopers à titre d'associé en certification pendant trente-trois années au cours desquelles il a assumé les fonctions d'associé responsable de la vérification de nombreuses sociétés publiques cotées en Bourse.

DÉBUT/FIN MANDAT	SECTEURS ET DOMAINES D'ACTIVITÉS	PARTICIPATION À D'AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
28 août 2019 au 27 août 2023	Secteur : finances Domaine : comptabilité et fiscalité Expérience : gestion financière, gestion de ressources humaines	Groupe Sani-Tech inc.



**ANJA
OKUKA**
*Présidente et copropriétaire,
Café Okuz inc.*

Mme Anja Okuka est la vice-présidente du développement des affaires et du marketing chez Café Castelo inc et elle est la relève de l'entreprise familiale. Elle se démarque dans l'univers de la gestion et du développement des affaires grâce à sa créativité, son implication, sa constance et son leadership rassembleur. Mme Okuka est également fondatrice et propriétaire de DaDa la passionnée et de Café Okuz inc., en plus de ses nombreuses implications dans différentes causes telles que La maison des petites lucioles, Mayday M'aider, Vide ta sacoche. Enfin, elle a été élue Coup de cœur 2018 de la Banque Nationale – Jeune Chambre de commerce de Québec et Jeune personnalité d'affaires de l'année 2018 – Jeune Chambre de commerce de Québec et finaliste comme Exécutive de l'année 2019 – Grands prix de la Relève des affaires.

DÉBUT/FIN MANDAT	SECTEURS ET DOMAINES D'ACTIVITÉS	PARTICIPATION À D'AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
22 avril 2020 au 21 avril 2024	Secteur : administration Domaine : marketing/communication/mise en marché Expérience : gestion d'entreprise	Maison des petites lucioles



**CATHERINE
PRIVÉ**
*Présidente et chef de
la direction, Alia Conseil*

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

DÉBUT/FIN MANDAT	SECTEURS ET DOMAINES D'ACTIVITÉS	PARTICIPATION À D'AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
28 août 2019 au 27 août 2023	Secteur : administration Domaine : ressources humaines Expérience : développement organisationnel, management, stratégies de gestion	- Club Saint-James - Femmessor - École d'entrepreneurship de Beauce

SUJETS TRAITÉS

- Suivi régulier des activités, des résultats de vente ainsi que des conséquences de la pandémie de la COVID-19 sur les opérations de la Société et des actions mises en place.
- Sur recommandation du comité de vérification, approbation des états financiers annuels, du plan d'immobilisations, du budget et de la programmation annuelle sur les investissements en ressources informationnelles.
- Adoption du Rapport annuel d'activités 2019-2020.
- Suivi du Plan de communication et de mise en marché 2018-2021 et du Plan stratégique 2018-2021.
- Réception du bilan annuel en lien avec les technologies de l'information.
- Suivi des actions de Québec Destination affaires, la force de vente régionale en tourisme d'affaires.
- Adoption de diverses résolutions d'ordre administratif.

AUDIT DE PERFORMANCE

À l'automne 2020, en vertu de la Loi sur le vérificateur général, des travaux d'audit de performance de la gestion des centres de congrès étaient lancés. Les travaux pour le Centre des congrès de Québec ont débuté en novembre 2020 et se poursuivront en 2021. En raison du contexte de pandémie, la presque totalité des travaux a été réalisée à distance. Un rapport devrait être déposé au printemps 2022.

ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX RÉUNIONS DU CONSEIL ET DES COMITÉS

	CONSEIL D'ADMINISTRATION	COMITÉ DE VÉRIFICATION	COMITÉ GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE	COMITÉ DE DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE DES AFFAIRES	COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES
	5 RÉUNIONS	4 RÉUNIONS	3 RÉUNIONS	1 RÉUNION	2 RÉUNIONS
ANNIE APRIL	5	4	s.o.	1	s.o.
ALAIN AUBUT (début de mandat le 21 octobre 2020)	3/3	3/3	2/2	1	s.o.
RÉNALD BERGERON	5	s.o.	s.o.	1	s.o.
KATHLEEN BILODEAU	5	s.o.	3	s.o.	2
PIERRE-MICHEL BOUCHARD	5	4	3	1	2
SERGE FERLAND (fin de mandat le 21 octobre 2020)	2/2	1/1	1/1	s.o.	2
IAN GAILER	5	s.o.	s.o.	s.o.	2
SOPHIE GAUTHIER	5	s.o.	3	s.o.	s.o.
GILLES HAMEL	5	4	s.o.	s.o.	s.o.
JEAN-SÉBASTIEN LAPOINTE (démission le 24 novembre 2020)	2/2	2/2	1/1	s.o.	s.o.
CATHERINE PRIVÉ	5	s.o.	s.o.	1	2
ANJA OKUKA (début de mandat le 22 avril 2020)	4	s.o.	s.o.	1	s.o.

Note : Cette année exceptionnellement, 5 rencontres du conseil ont eu lieu plutôt que 6, en raison de la pandémie. Des courriels ont été transmis régulièrement aux membres du conseil afin de les tenir informés de la situation.

Comité de vérification

Membres

- Gilles Hamel, CPA, CA, président
- Annie April
- Jean-Sébastien Lapointe, CPA auditeur CMA (démission le 24 novembre 2020)
- Serge Ferland (fin de mandat le 21 octobre 2020)
- Alain Aubut (début de mandat le 21 octobre 2020)

Mandat

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

Sujets abordés

- Suivi des conséquences de la pandémie de la COVID-19 sur les opérations de la Société et des actions mises en place.
- Examen des états financiers trimestriels et du suivi budgétaire.
- Révision des états financiers et recommandation de leur adoption au conseil d'administration.
- Examen de la déclaration de la direction à chaque réunion.
- Vérification des mesures de contrôle administratif.
- Discussion avec la direction sur le budget annuel et recommandation pour son adoption au conseil d'administration.
- Suivi des travaux du Vérificateur général concernant l'audit de performance de la Société.

Comité des ressources humaines

Membres

- Catherine Privé, présidente
- Kathleen Bilodeau
- Ian Gailer
- Serge Ferland (fin de mandat le 21 octobre 2020)
- Alain Aubut (début de mandat le 21 octobre 2020)

Mandat

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

Sujets abordés

- Réception du bilan des activités de ressources humaines à la Société.
- Participation à l'évaluation du président-directeur général et discussion sur les attentes pour la prochaine année.
- Familiarisation avec la structure organisationnelle des ressources humaines.

Comité de gouvernance et d'éthique

Membres

- Sophie Gauthier, présidente
- Kathleen Bilodeau
- Jean-Sébastien Lapointe (démission le 24 novembre 2020)
- Serge Ferland (fin de mandat le 21 octobre 2020)
- Alain Aubut (début de mandat le 21 octobre 2020)

Mandat

Le comité de gouvernance et d'éthique s'intéresse principalement aux règles et aux pratiques de gouvernance ainsi qu'aux questions relatives à la déontologie et à l'éthique. Le comité a notamment la responsabilité de préparer le profil de compétence et d'expérience des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil et du président-directeur général. Lorsque les mandats d'administrateurs viennent à échéance, le comité, à partir du profil de compétence, propose des candidatures au conseil, lesquelles sont acheminées au ministre responsable. Enfin, il effectue l'évaluation du fonctionnement du conseil et supervise l'exercice d'évaluation des administrateurs et des présidents de comités.

Sujets abordés

- Révision des déclarations annuelles des administrateurs.
- Suivi de l'exercice annuel d'évaluation des administrateurs et sondage auprès des administrateurs sur le fonctionnement du conseil.
- Réception du bilan des activités en matière de gouvernance et d'éthique à la Société.
- Planification en lien avec la fin du mandat du président qui arrivait à échéance en 2020 ainsi que pour le poste vacant.
- Analyse et suivis en lien avec le rapport 2019 de l'Institut sur la gouvernance d'organisations privées et publiques (IGOPP).
- Développement d'une offre de formation pour les administrateurs.

Comité de développement stratégique des affaires

Membres

- Annie April, présidente
- Rénald Bergeron
- Catherine Privé
- Anja Okuka (début de mandat le 22 avril 2020)
- Serge Ferland (fin de mandat le 21 octobre 2020)
- Alain Aubut (début de mandat le 21 octobre 2020)

Mandat

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

Sujets abordés

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

COMITÉ DE GESTION



**PIERRE-MICHEL
BOUCHARD**

Président-directeur général



**SYLVIE
GODBOUT**

Directrice, Administration



**CAROLINE
LANGELIER**

Directrice, Ventes



**ANN
CANTIN**

Directrice, Communications
et mise en marché



**MARC
POIRIER**

Directeur, Gestion immobilière
et soutien aux événements



**CAROLINE
BÉRUBÉ**

Directrice, Expérience client



**LYNN
CHIASSON**

Directrice adjointe, Ventes



**CATHERINE
FORGUES**

Directrice adjointe, Événements

La rémunération et avantages des six dirigeants les mieux rémunérés		RÉMUNÉRATION VERSÉE (\$)		AUTRES AVANTAGES			RÉMUNÉRATION TOTALE
^{1.} Peuvent notamment inclure : contribution de l'employeur aux cotisations professionnelles et au stationnement. Aucun boni n'a été versé au cours de l'exercice 2020-2021 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). La cotisation et la rente aux régimes de retraite sont calculées selon les dispositions usuelles du régime auquel ces derniers participent. Il faut noter qu'aucune rémunération n'est versée aux administrateurs de la Société.		Salaire annuel versé	Rémunération variable	Assurances collectives	Autres avantages ¹	Régime de retraite	
	PIERRE-MICHEL BOUCHARD <i>Président-directeur général</i>	196 614	—	2 650	1 584	15 502	216 350
	SYLVIE GODBOUT <i>Directrice, Administration</i>	140 195	—	2 114	3 366	14 676	160 351
	CAROLINE LANGELIER <i>Directrice, Ventes</i>	115 879	—	3 445	1 584	11 688	132 596
	ANN CANTIN <i>Directrice, Communications et mise en marché</i>	115 879	—	2 655	1 584	11 688	131 806
	MARC POIRIER <i>Directeur, Gestion immobilière et soutien aux événements</i>	115 879	—	3 445	592	11 688	131 604
	CAROLINE BÉRUBÉ <i>Directrice, Expérience client</i>	114 503	—	1 868	1 584	11 519	129 474

AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES

Emploi et qualité de la langue française

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

Divulgence d'actes répréhensibles

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

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

Enfin, au cours de l'année 2020-2021 la Société n'a traité aucune divulgation d'acte répréhensible.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

La Société diffuse sur son site Internet l'ensemble des documents mentionnés à la section III du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Les deux demandes d'accès à l'information reçues par la Société ont été traitées dans un délai inférieur à 20 jours. La première concernait les minorités visibles au sein du conseil d'administration, de la haute direction ou du département des ressources humaines. La seconde concernait une soumission reçue dans le cadre d'un appel d'offres.

DÉCISION RENDUE	DEMANDE D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS
Acceptée entièrement	2
Partiellement acceptée	0
Refusée entièrement	0
Autre	0

Éthique

Aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'a été traitée en 2020-2021.

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

Gestion des ressources informationnelles

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

En 2020-2021, les dépenses en ressources informationnelles de la Société sont inférieures au débours planifiés résultant de report dans les projets d'investissements. Ces débours sont en lien avec ses activités afin de poursuivre et de réaliser ses objectifs tout en respectant les nouvelles obligations exigées du gouvernement en matière de sécurité informatique.

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles au 31 mars 2021

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI	DÉBOURS EN RI RÉELS POUR L'EXERCICE	ÉCART
PROJETS DE DÉVELOPPEMENT	–	–	–
ACTIVITÉS (CONTINUITÉ ET ENCADREMENT)	874 416 \$	589 011 \$	285 405 \$
TOTAL	874 416 \$	589 011 \$	285 405 \$

Reddition de comptes tarification des biens et services

au 31 mars 2021

BIENS ET SERVICES ACTUELLEMENT TARIFIÉS

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

Catégories de revenus	Revenus (\$)	Frais (\$)	Niveaux de financement (\$)	% atteint	% visé
Location d'espaces	317 608	6 191 750	(5 874 142)	5	38
Redevances	217 105	4 270 173	(4 053 068)	5	65
Services auxiliaires	240 744	574 682	(333 938)	42	90
Total	775 457	11 036 605	(10 261 148)	7	59

CONTRATS DE SERVICES

Contrats de services dont le montant est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021.

	Nombre	Valeur	
Contrat de services avec une personne physique	0		*Certains contrats couvrent une période entre 2 et 5 ans.
Contrat de services avec un contractant autre qu'une personne physique	8	12 500 183	
Total des contrats de services		12 500 183	



Plan stratégique 2018-2021

Vision

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

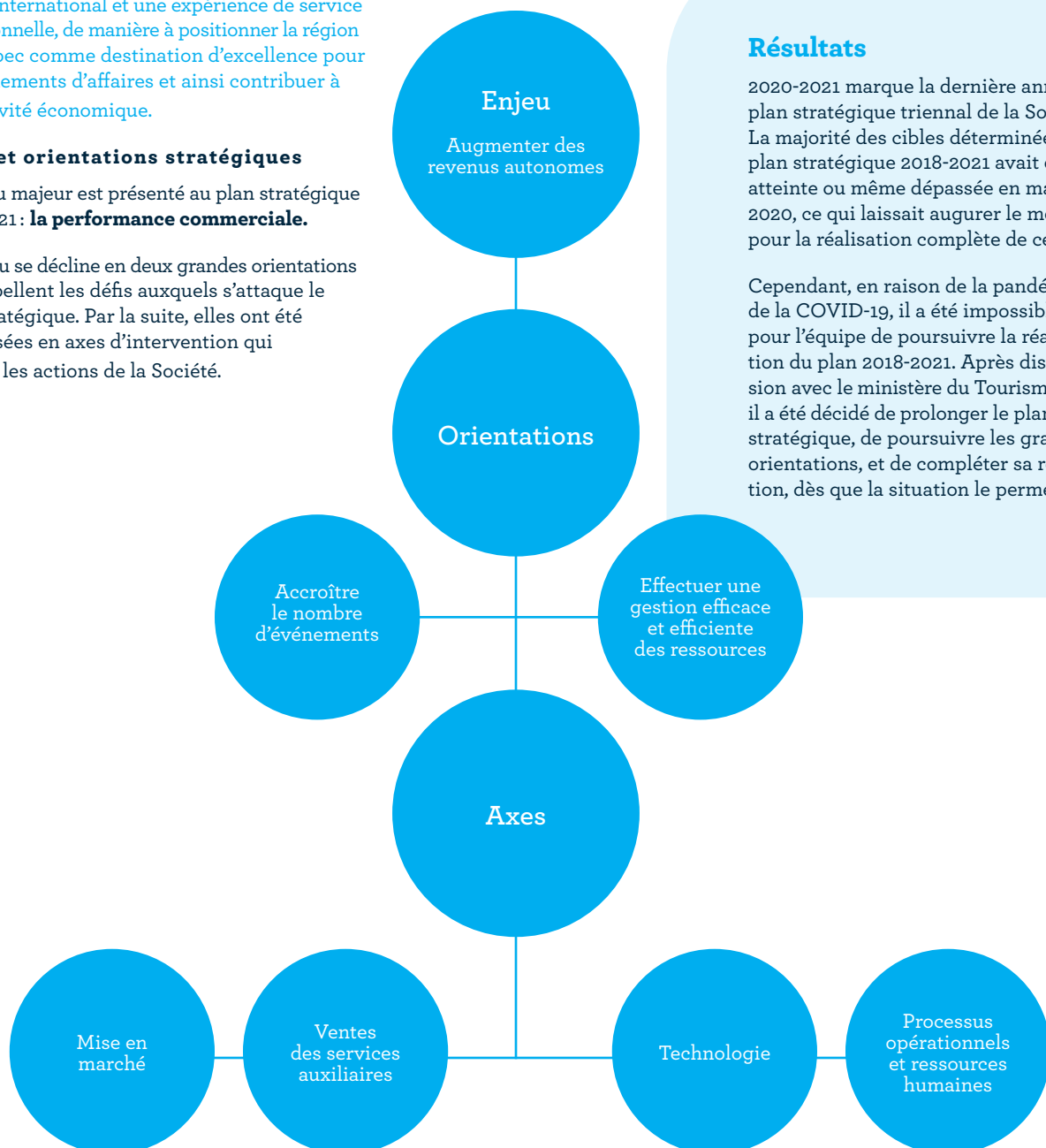
Mission

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

Enjeu et orientations stratégiques

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

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



Résultats

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

Cependant, en raison de la pandémie de la COVID-19, il a été impossible pour l'équipe de poursuivre la réalisation du plan 2018-2021. Après discussion avec le ministère du Tourisme, il a été décidé de prolonger le plan stratégique, de poursuivre les grandes orientations, et de compléter sa réalisation, dès que la situation le permettra.

ORIENTATION – ACCROÎTRE LE NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS

AXE 1 – MISE EN MARCHÉ				
REF.	OBJECTIFS	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS AU 31 MARS 2021
A1-1	Augmenter le nombre d'événements tenus dans l'année	Nombre d'événements	580 sur 3 ans 2018-2019 : 180 2019-2020 : 195 2020-2021 : 205	2018-2019 : 210 2019-2020 : 200 2020-2021 : 52
A1-2	Augmenter le nombre d'événements internationaux	Nombre d'événements internationaux confirmés d'ici le 31 mars 2021	54 sur 3 ans 2018-2019 : 15 2019-2020 : 18 2020-2021 : 21	2018-2019 : 22 2019-2020 : 17 2020-2021 : 1

AXE 2 – VENTE DES SERVICES AUXILIAIRES				
REF.	OBJECTIFS	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS AU 31 MARS 2021
A2-1	Innover avec des nouvelles offres	Nombre de nouveaux produits	4 nouveaux produits d'ici le 31 mars 2021	De nouvelles offres sont en développement, certains projets ont été reportés et seront mis en place lors de la relance des activités.
A2-2	Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle	Taux moyen de satisfaction globale	90 % annuellement	2018-2019 : 95 % 2019-2020 : 100 % 2020-2021 : Données non disponibles en raison de la pandémie.
A2-3	Augmenter les ventes de services auxiliaires	Revenus de services auxiliaires	20 % de la cible de départ 2018-2019 : 7 % 2019-2020 : 6 % 2020-2021 : 7 %	2018-2019 : 14 % 2019-2020 : -2 % 2020-2021 : En raison de la pandémie, la cible annuelle n'a pas été atteinte puisque plusieurs événements ont été annulés.

ORIENTATION – EFFECTUER UNE GESTION EFFICACE ET EFFICIENTE DES RESSOURCES

AXE 3 – TECHNOLOGIE				
REF.	OBJECTIFS	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS AU 31 MARS 2021
A3-1	Maximiser l'utilisation des outils électroniques	Taux de conversion des formulaires papier destinés au personnel en formulaires électroniques	70 % 2018-2019 : 20 % 2019-2020 : 20 % 2020-2021 : 30 %	2018-2019 : 20 % 2019-2020 : 30 % 2020-2021 : 30 %
A3-2	Répondre aux exigences de la clientèle en matière technologique	Taux de satisfaction lié à l'offre technologique	90 % annuellement	2018-2019 : 97 % 2019-2020 : 100 % 2020-2021 : Données non disponibles en raison de la pandémie.

AXE 4 – PROCESSUS OPÉRATIONNELS ET RESSOURCES HUMAINES				
REF.	OBJECTIFS	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS AU 31 MARS 2021
A4-1	Améliorer l'efficacité et l'efficacité des processus	Coûts d'opération annuels au pied carré	Se maintenir dans la moyenne canadienne, selon le rapport annuel d'étalonnage des centres de congrès canadiens. (Moyenne canadienne du groupe 3 ¹ en 2017 : 61 \$/p.c.)	2018-2019 : 55 \$ 2019-2020 : 69 \$ 2020-2021 : Données non disponibles en raison de la pandémie.
		Revenus annuels au pied carré	Se maintenir dans la moyenne canadienne, selon le rapport annuel d'étalonnage des centres de congrès canadiens. (Moyenne canadienne du groupe 3 ² en 2017 : 112 \$/p.c.)	2018-2019 : 88 \$ 2019-2020 : 116 \$ 2020-2021 : Données non disponibles en raison de la pandémie.
A4-2	Améliorer la communication interne	Taux de couverture des employés sous-traitants et de la Société aux communications de la Société	40 % des 500 employés 2018-2019 : 10 % 2019-2020 : 15 % 2020-2021 : 15 %	2018-2019 : 23 % du personnel est membre du groupe famille Facebook du Centre, soit 115 personnes. 2019-2020 : 25 % du personnel est membre du groupe famille Facebook du Centre, soit 139 personnes. 2020-2021 : 28 % du personnel est membre du groupe famille Facebook du Centre, soit 140 personnes.

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

2. Idem

Ressources humaines

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

TÉLÉTRAVAIL

L'année 2020-2021 ne peut se comparer à nulle autre. La pandémie a bouleversé non seulement les secteurs touristique et événementiel, mais également le monde du travail. Elle a débuté avec un premier confinement de deux mois, suivi d'un deuxième à partir de l'automne 2020. Une majorité des membres du personnel de la Société ont dû faire face à la nouvelle réalité du télétravail, tandis que les membres de la direction, de leur côté, se sont adaptés à un mode de gestion à distance. Mais forts de leur créativité, ces derniers ont su maintenir le moral des troupes et attirer des événements spéciaux au Centre des congrès. Parallèlement, certains membres du personnel, dont le travail ne pouvait s'effectuer à distance, ont été réintégrés dans les nouveaux bureaux fraîchement rénovés.

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Au 31 mars 2021, le personnel de la Société comptait 68 membres incluant 12 occasionnels dont 7 sont tributaires d'une entente entre la Ville de Québec, l'Office du tourisme de Québec et la Société, pour le développement du tourisme d'affaires (Québec Destination affaires). Au cours de l'année financière, une personne a pris sa retraite.

En vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs (LGCE), la Société doit faire état de la répartition de son effectif. Pour l'année 2020-2021, la cible déterminée par la ministre du Tourisme était de 117 115 heures rémunérées, soit une cible identique à l'année précédente. En considérant 12 789 heures rémunérées remboursées par un tiers (entente Québec Destination affaires), la Société a respecté ladite cible.

COMMUNICATION INTERNE

Soucieuse de maintenir un lien d'appartenance avec le personnel et le tenir bien informé, surtout en contexte de télétravail, la Société a instauré une infolettre signée par le comité de gestion. *Le Tout sauf loin de vous* a été publié quotidiennement pendant les premiers mois du confinement, pour se poursuivre de façon hebdomadaire par la suite. Dans un même ordre d'idées, le groupe privé Facebook Famille Centre des congrès de Québec a continué d'être un moyen de communication privilégié pour rejoindre les équipes et, tout particulièrement, souligner les années de service. L'événement annuel de reconnaissance des années de service a été reporté en 2022 afin que cette célébration, très importante pour la Société, puisse se dérouler en présence de tout le personnel.

Gestion et contrôle des effectifs du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

Catégorie	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Nombre d'employés au 31 mars 2021
Personnel d'encadrement	12 789	0	12 789	7
Personnel professionnel	49 329	293	49 622	27
Personnel de bureau, technicien et assimilé	58 151	96	58 247	33
Étudiants et stagiaires	0	0	0	0
Total	120 269	389	120 658	67

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

FORMATION DU PERSONNEL

L'année 2020 fut une année propice à la mise à jour des compétences du personnel. En accord avec la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, la Société a autorisé plus de 55 formations en ligne, la majorité étant offerte gratuitement par les entreprises. Parmi celles-ci, on retrouve des séances de formation sur les technologies de l'information, la gestion du personnel à distance, le marketing, l'hygiène et la salubrité des aliments ainsi que différentes formations spécifiques au contexte de la pandémie.

Sommaire de la formation du personnel

	2020	2019
Dépense admissible au FDRCMO ¹ :	35 090 \$	18 942 \$
Pourcentage de la masse salariale dépensé pour frais de formation :	0,76 % ²	0,38 % ²
Nombre de formations autorisées :	55	23
Nombre de stagiaires :	0	0

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

² Pour l'année 2020, la Société a utilisé une partie du solde reportable des années antérieures dans le but de se conformer à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et ainsi atteindre 1 % de la masse salariale.



EXERCICE DE MAINTIEN DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

Selon les dispositions de la Loi sur l'équité salariale, il incombe à l'employeur de procéder à l'évaluation du maintien de l'équité salariale dans son entreprise tous les cinq ans. La Société s'est donc conformée à son obligation légale au 31 décembre 2020. Le résultat de l'exercice de maintien n'a eu aucun impact sur la masse salariale, car aucune modification n'a été apportée.

TECHNOLOGIES

En matière de technologies, la Société a réalisé les actions suivantes en 2020-2021 :

- Déploiement du mode télétravail pour l'ensemble du personnel et achat d'équipements.
- Élaboration d'un plan d'action en conformité avec les obligations gouvernementales dont :
 - Renforcement de la sécurité (pare-feu et double authentification)
 - Diffusion de capsules de sensibilisation à la sécurité informatique à l'ensemble du personnel
- Finalisation du projet de câblage structuré.
- Révision de certains processus afin d'optimiser et de faciliter le travail à distance et diminution significative de la conservation de documents papier.
- Remplacement de 26 commutateurs pour assurer une meilleure distribution des services audiovisuels et Internet à notre clientèle, de 11 amplificateurs permettant une segmentation dans les salles ainsi que de 30 moniteurs de signalisation dynamique.
- Réintégration du personnel dans les locaux rénovés : déménagement des serveurs et postes de travail, installation d'équipements pour vidéoconférence dans les salles de réunion et installation et configuration de 21 nouveaux points d'accès WiFi.

Performance globale

L'année 2020-2021 fut sans contredit une année exceptionnelle en raison de la pandémie de la COVID-19. Le Centre des congrès de Québec a vu sa performance globale être grandement affectée. Ainsi, au lieu des 210 événements espérés, ce sont 52 événements que le Centre aura finalement accueillis. Ces événements provenaient majoritairement de la région de Québec et avaient une capacité de maximum 25 ou 250 participants, selon les mesures sanitaires imposées à notre industrie durant l'année. Ainsi le nombre de participants accueillis cette année était de l'ordre de 4 400 (excluant les 75 000 visiteurs de l'exposition *Imagine Van Gogh*) au lieu des quelque 200 000 habituels. Les revenus et les retombées économiques en découlant ne peuvent pas réellement être comparés aux années précédentes sans tenir compte de l'impact majeur de la pandémie.

Retombées économiques

L'année 2020-2021 aura finalement permis de générer 1,8 M\$ en retombées économiques, contrairement aux retombées de 135 M\$ estimées en début d'année. Les circonstances entourant la pandémie et l'annulation des 210 événements qui s'en est suivie sont responsables du faible résultat des retombées économiques.

En raison de l'apport économique peu significatif des 52 événements accueillis, la majorité d'entre eux étant de provenance locale et avec un achalandage réduit compte tenu des restrictions, la Société a décidé de ne pas procéder à une analyse de l'impact économique avec l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), comme elle le faisait depuis 1997.

La Société a plutôt profité de cette année hors-norme, pour revoir les vecteurs de dépenses de sa méthodologie afin de les actualiser, ceux-ci n'ayant pas été revisités depuis 2008. Cette mise à jour permettra d'être fin prêts pour évaluer l'impact du Centre des congrès lors de la reprise espérée en 2021-2022.

TABLEAU RÉCAPITULATIF

1^{er} avril 1997 au 31 mars 2021

Impact économique total	2 155,5 M\$
Impact économique net	1 688,9 M\$
Argent neuf – hors Québec	573,3 M\$
Argent neuf – hors Québec et hors région de Québec	1 267,6 M\$
Revenus fiscaux et parafiscaux	477,1 M\$
Québec	324,7 M\$
Canada	153,4 M\$
Hébergement et restauration	535,5 M\$
Nuitées	3 988 835

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Revenus d'événements par marché 2020-2021

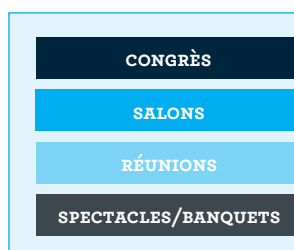
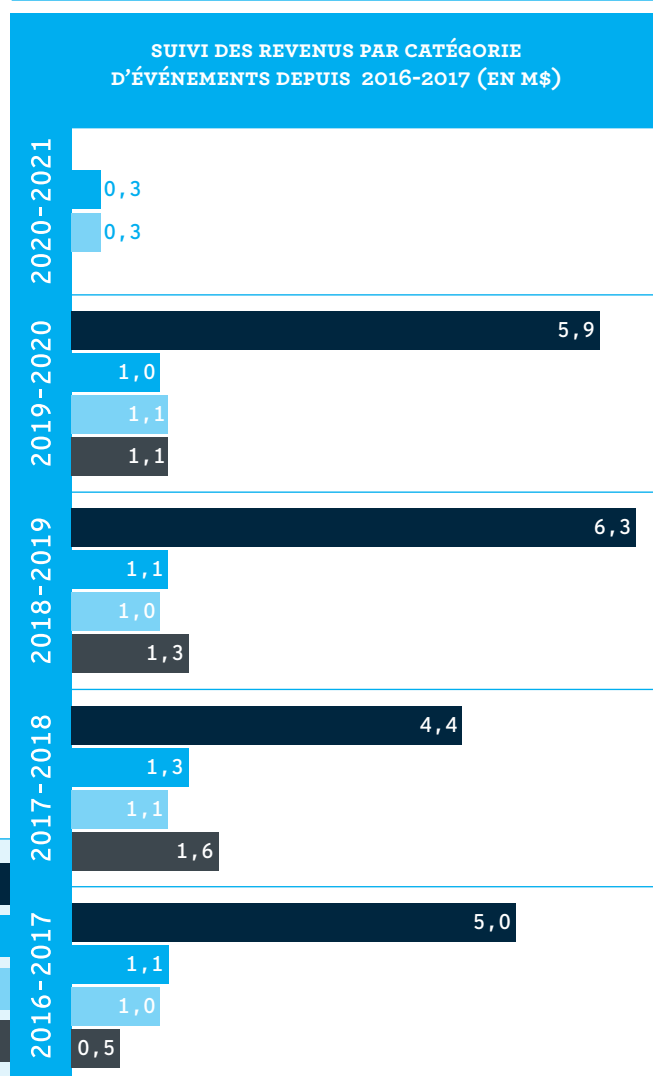
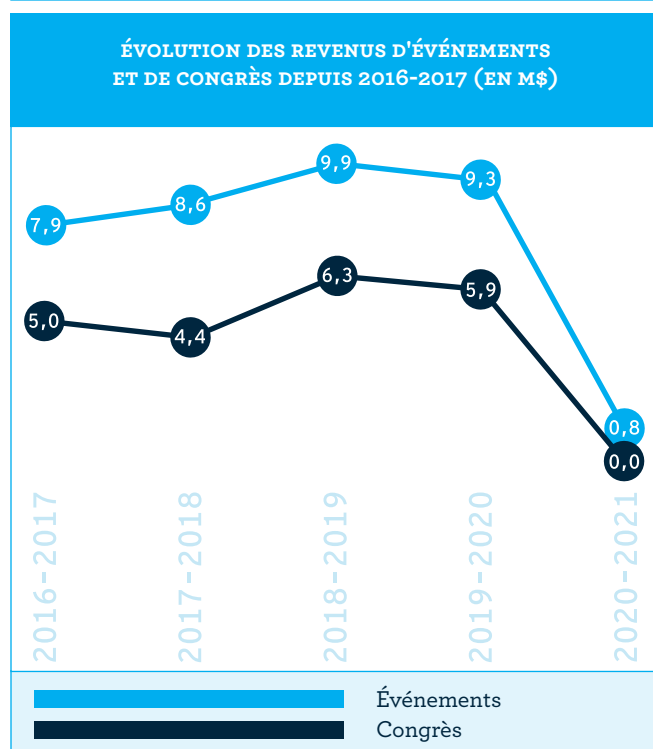
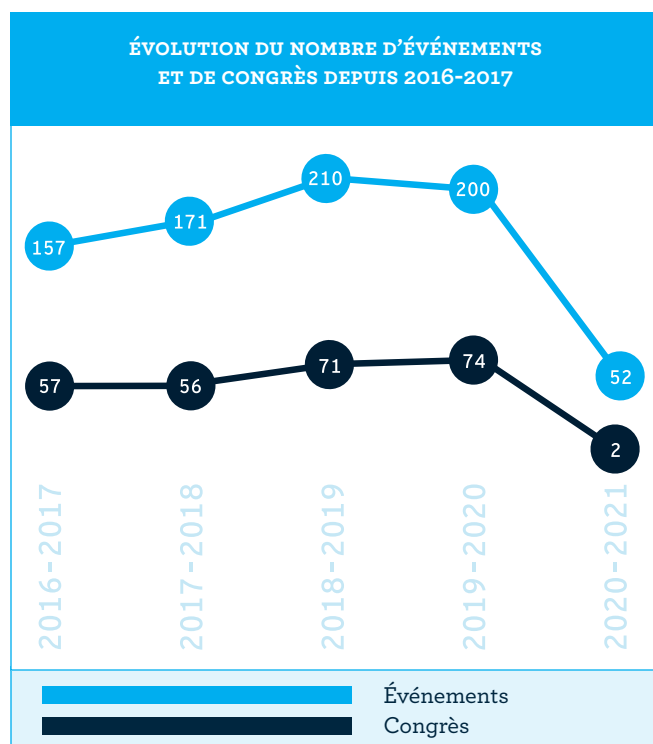
	Nombre d'événements				Revenus d'événements (\$)			
	RÉSULTATS	OBJECTIFS	ÉCARTS	% RÉALISÉ	RÉSULTATS	OBJECTIFS	ÉCARTS	% RÉALISÉ
Congrès								
International	0	26	(26)	0	0	1 418 021	(1 418 021)	0
National	2	49	(47)	4	38 280	3 701 944	(3 663 664)	1
	2	75	(73)	3	38 280	5 119 965	(5 081 685)	1
Salons	1	18	(17)	6	315 909	1 541 607	(1 225 698)	20
Réunions	48	89	(41)	54	255 637	848 635	(592 998)	30
Spectacles/ banquet	1	28	(27)	4	13 896	1 314 424	(1 300 528)	1
Autres	-	-	-	-	151 735	175 369	(23 634)	87
	52	210	(158)	25%	775 457	9 000 000	(8 224 543)	9

Sommaire comparatif par type de revenus comparé au budget 2020-2021

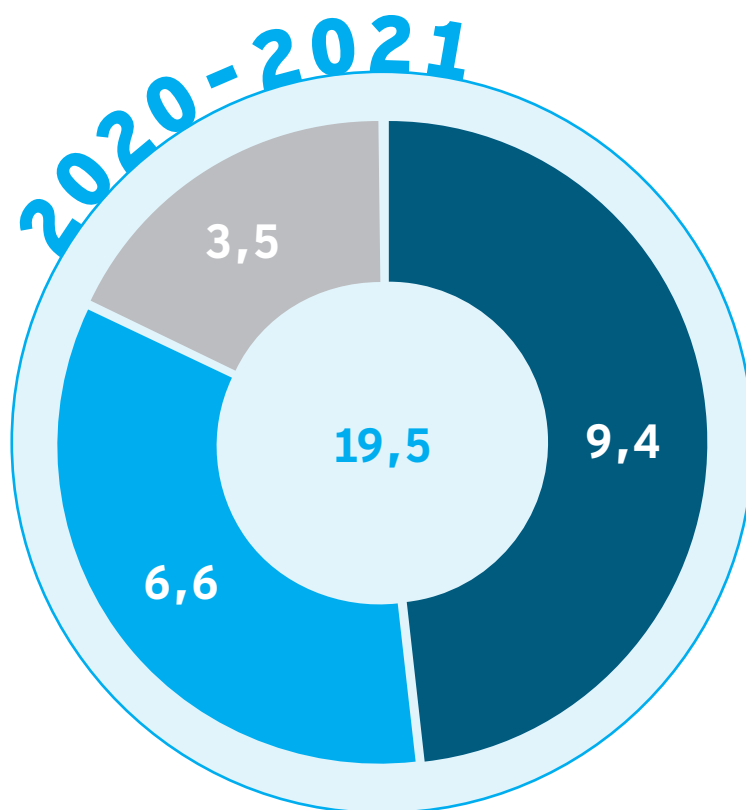
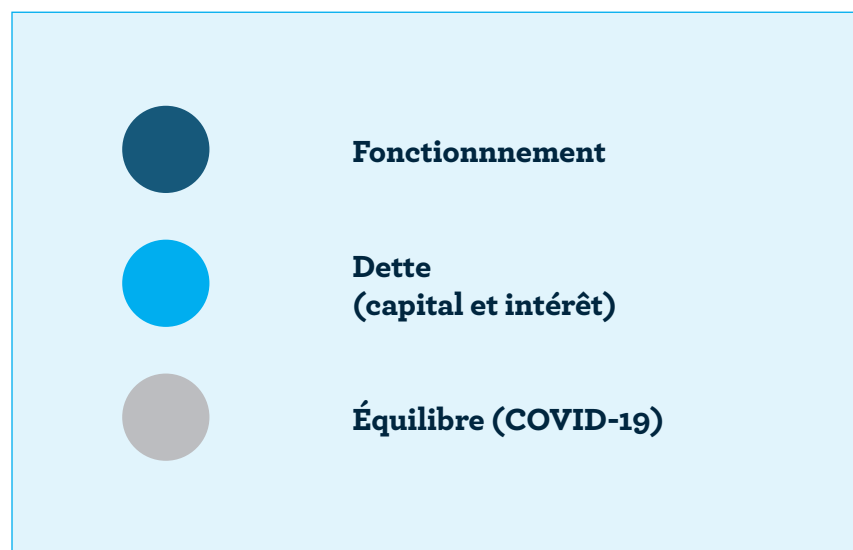
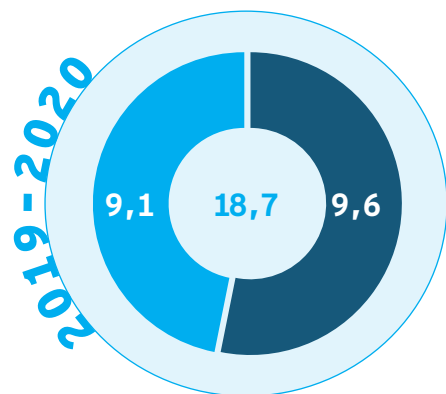
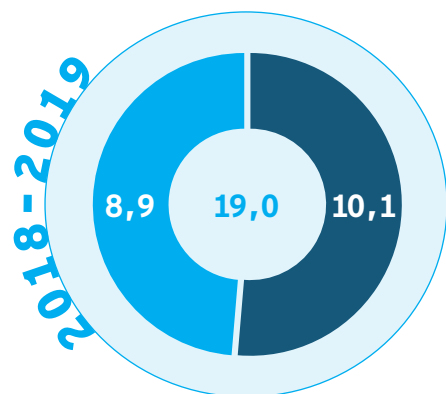
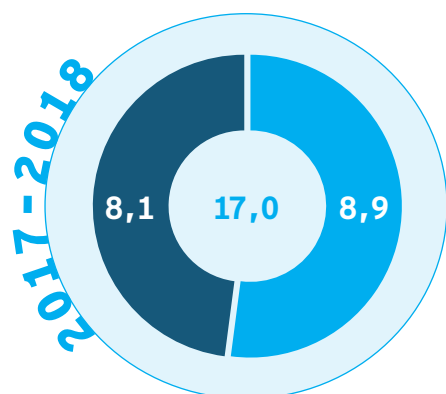
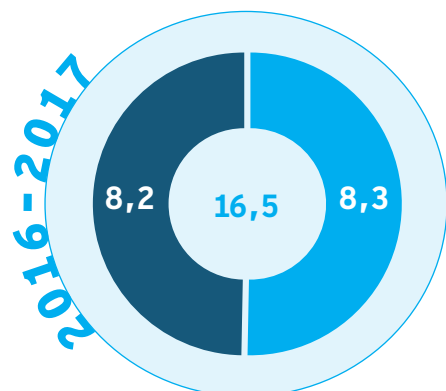
	Réal		Budget		Écart	
	\$	%	\$	%	\$	%
Location de salles	317 608	41	3 155 136	35	(2 837 528)	-90
Redevances alimentaires	6 568	1	2 289 330	25	(2 282 762)	-100
Redevances audiovisuelles	157 888	20	508 215	6	(350 327)	-69
Redevances autres	52 649	7	0	0	52 649	
Services auxiliaires	240 744	31	3 047 319	34	(2 806 575)	-92
	775 457	100	9 000 000	100	(8 224 543)	-91

Revenus d'événement par type de revenus et par catégorie d'événements 2020-2021

	Totaux	Location de salles	Services alimentaires	Services audiovisuel	Services auxiliaires	Autres
	\$					
Congrès						
International	0	0	0	0	0	
National	38 280	25 303	2 038	0	10 939	
	38 280	25 303	2 038	0	10 939	0
Salons	315 909	100 000	233		170 676	45 000
Réunions	255 637	185 120	3 735	11 288	55 494	
Spectacles/ banquet	13 896	7 185	345	4 897	1 469	
Autres	151 735	0	217	141 703	2 166	7 649
	775 457	317 608	6 568	157 888	240 744	52 649



ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DE LA SUBVENTION DU
GOUVERNEMENT DU QUÉBEC DEPUIS 2016-2017 (EN M\$)





Ventes, mise en marché et communications

Le Plan de communication et de mise en marché de la Société, qui prévoit des stratégies de mise en marché, de communications et de relations publiques pour le démarchage des événements d'affaires et la fidélisation de sa clientèle, a été adapté pour faire face aux conséquences de la pandémie. Plus que jamais, le marketing relationnel et les actions numériques ont été privilégiés pour rester en contact avec la clientèle.

EFFORTS DE VENTE

L'année 2020-2021 a été mouvementée pour l'équipe des ventes qui a dû jongler avec des situations jamais vues en raison de l'impact de la pandémie sur la tenue des événements. Soucieuse d'accompagner la clientèle dans cette tourmente, l'équipe s'est rapidement mise en action, communiquant avec tous les clients qui avaient un événement prévu au Centre des congrès dans les mois à venir, ou qui étaient sur le point d'en confirmer un, pour connaître leur intention. Les reports et les annulations d'événements se sont succédé sans relâche. La Société a contribué en permettant le report ou l'annulation d'un événement sans frais.

Si garder le contact avec les différentes clientèles et maintenir la présence du Centre des congrès dans les activités de l'industrie ont été une priorité pour l'équipe, mettre en place des stratégies facilitantes et prévoir la relance ont été au cœur des préoccupations. Malgré toutes les contraintes, l'équipe a réussi à confirmer de nouveaux congrès pour les années futures.

Faits saillants en 2020-2021



Révision des processus de vente des espaces en fonction des restrictions sanitaires en place.



Ajustement des prix de salles à la baisse et des clauses d'annulation.



Participation à plusieurs conférences et webinaires virtuels de l'industrie.



Lancement d'une réunion mensuelle virtuelle avec les directeurs des ventes des centres de congrès canadiens membres de Convention Centres of Canada (Centres de congrès du Canada) afin d'échanger sur les actions futures et d'assurer la reprise de l'industrie. Ces réunions sont maintenues à ce jour.



Prix ICCA (International Congress and Convention Association) – Rechercheur ayant enregistré le plus d'informations pertinentes a été remporté par la rechercheur du Centre.



QUÉBEC DESTINATION AFFAIRES

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

Les activités de Québec Destination affaires ont été affectées par la pandémie en 2020, en raison de l'annulation ou du report des événements chez les partenaires membres. Le plan stratégique 2018-2021 a été mis de côté temporairement pour faire place à un plan ponctuel et évolutif afin de mieux répondre aux nouveaux enjeux. L'équipe de Québec Destination affaires a tout de même connu quelques succès, a su maintenir les relations avec la clientèle et faire valoir la destination à distance.

QUÉBEC CITÉ

DESTINATION AFFAIRES

Faits saillants de l'année 2020 (1^{er} janvier au 31 décembre 2020)



16 placements numériques dans 5 magazines spécialisés de l'industrie.

19

Rédaction et publications de 19 articles sur le site de Québec Destination affaires.

28

Participation de l'équipe des ventes à 28 activités de promotion dont 17 en virtuel.



Envoi de 7 infolettres non promotionnelles axées sur du contenu léger et réconfortant afin de garder le contact avec la clientèle.



100 occasions d'affaires envoyées aux membres, avec un taux de conversion moyen de 27 %, une baisse par rapport aux années antérieures en raison de la COVID-19.



Prix international pour la campagne promotionnelle « Québec comme nulle autre/ Québec City like no other ». Elle a reçu l'or dans la catégorie « Video Series/Campaign » du concours Summit Creative Awards. L'image de marque avait été lancée en janvier 2020.



Mise en ligne d'un centre de ressources COVID-19 pour la clientèle planificatrice d'événements.



Réalisation d'une tournée de familiarisation virtuelle à laquelle ont participé 86 planificateurs d'événements canadiens. Acclamée par une dizaine de médias canadiens et internationaux, la tournée a reçu la mention bronze dans la catégorie « Coronavirus Response – Single Entry » du concours Summit Creative Awards.

CERCLE DES AMBASSADEURS DE QUÉBEC

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

- Report de 9 congrès internationaux avec ambassadeurs dans les années futures; un ambassadeur a fait prendre un virage virtuel à son congrès international qui devait avoir lieu au Centre des congrès.
- Qualification de 11 nouveaux ambassadeurs qui organiseront un congrès international à Québec dans les années à venir.
- Création de capsules promotionnelles mettant en valeur les ambassadeurs et la destination et diffusion à travers les congrès virtuels.
- Publication de 12 infolettres destinées aux membres du Cercle afin de garder le lien avec eux et partager les nouvelles.
- Développement d'une nouvelle section sur le site Web du Cercle afin de présenter le profil des ambassadeurs : 20 profils ont vu le jour.
- Renouvellement de l'entente de partenariat avec les Fonds de recherche du Québec et création de la 2^e édition du concours Soutien à l'organisation de congrès internationaux scientifiques. Cette deuxième édition a permis de remettre quatre bourses totalisant 30 000 \$ à des chercheurs qui ont confirmé un congrès international à Québec, dont un au Centre des congrès dans les années futures.

Faits saillants
de l'année 2020
(1^{er} janvier au
31 décembre 2020)

COMMUNICATIONS ET RELATIONS MÉDIAS

En mode urgence depuis mars 2020, l'équipe des communications et de la mise en marché a déployé des outils, éléments visuels et stratégies créatives pour soutenir l'équipe des ventes, maintenir la visibilité du Centre des congrès auprès de la clientèle, faire connaître les mesures sanitaires de même que les types d'événements pouvant être accueillis et mettre en valeur l'expertise de l'équipe.

Faits saillants en 2020-2021



Publication de 14 nouvelles et de 19 articles sur le site Web du Centre des congrès.



9 placements publicitaires dans 12 médias numériques.



Envoi de plus de 45 000 courriels aux abonnés (infolettres et promotionnels).



Mise en ligne d'une page Web sur les salles sécuritaires du Centre avant la 2^e vague de l'automne 2020 pour stimuler la tenue de petits événements.



Préparation de contenus liés aux mesures sanitaires et à la COVID-19 et création d'une page Web consacrée à la COVID-19 pour renseigner la clientèle.



Envoi d'une carte de Noël électronique intitulée « Où est l'étoile bleue porteuse d'espoir » qui a permis de verser, grâce à l'engagement des destinataires, 500 \$ à l'organisme Le Pignon Bleu.



Production d'une visite virtuelle des espaces du Centre, en français et en anglais, animée par deux déléguées commerciales.



Mise en ligne d'une page Web, en juin 2020, détaillant l'avancement des travaux en matière d'accessibilité Web. Une refonte du site Web est prévue en 2022.



Production de deux webinaires, un sur les mesures sanitaires et sur les services alimentaires avec des experts du Centre des congrès.

EXPÉRIENCE CLIENT

Sécurité sanitaire

Le Plan de sécurité sanitaire COVID-19 élaboré par l'équipe du Centre des congrès de Québec a reçu le feu vert de la Santé publique en juin 2020. Cette approbation signait la reprise officielle des événements selon les restrictions en vigueur et le nombre de participants autorisés dans les espaces. En parallèle, le Guide des mesures sanitaires prévoyant toutes les mesures de prévention pour assurer la protection de la clientèle et du personnel a été produit, diffusé et rendu disponible sur le site Web.

Événements hybrides et virtuels

La tenue des événements en présentiel ayant été soumise à des restrictions importantes en raison de la COVID-19, la Société a travaillé une offre pour les événements hybrides ou virtuels dans ses salles flexibles et sécuritaires, en collaboration avec Encore Canada, son partenaire en technologies événementielles. En cours d'année, une salle de diffusion multifonctionnelle accompagnée de forfaits clés en main a été développée et offerte à la clientèle en avril 2021.

Coordination d'événements

L'équipe de l'expérience client a dû faire preuve de polyvalence et mettre à profit son savoir-faire pour accueillir les événements essentiels permis (conférences de presse, réunions, rencontres syndicales de ministères, tournages, etc.) ainsi que l'exposition *Imagine Van Gogh*. En raison de la situation exceptionnelle, les membres de l'équipe ont exécuté toutes les tâches relevant habituellement des équipes sous-traitantes en accueil, manutention et montage des salles.

Imagine Van Gogh

L'exposition immersive *Imagine Van Gogh* a été autorisée par la Santé publique et a pu se dérouler tout l'été 2020. L'équipe s'est impliquée dans la préparation d'un parcours sécuritaire et a travaillé sur place à l'accueil des 75 000 visiteurs et au bon déroulement de l'événement. Un sondage effectué auprès des participants concernant les mesures sanitaires mises en place a d'ailleurs démontré un taux de satisfaction de 100 %.

Faits saillants de l'année 2020-2021



Accueil et coordination de 52 événements.



Participation au comité du Salon du livre pour l'élaboration d'une version 2.0 basée sur le concept Auteur.e Studio; l'événement qui a été annulé à 48 h d'avis a été reporté en 2022.



Participation au comité de l'Institut Mallet pour la préparation de leur Sommet sur la culture philanthropique (reporté en 2022).



Participation aux deux webinaires réalisés par le Centre des congrès, l'un sur les mesures sanitaires et l'autre sur les services alimentaires.

Générosité en action

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

- Plus de 1 165 heures de bénévolat ont été consacrées à ces activités caritatives :
- 750 heures pour la préparation des paniers de Noël de Moisson Québec (9 000 paniers/montage de 18 000 boîtes).
- 200 heures pour l'Opération Père Noël (1 000 cadeaux environ).
- 215 heures pour la préparation de 6 000 pots (recettes de soupes et de biscuits) de Moisson Québec.

Services de sécurité

Avec son partenaire les Commissionnaires de Québec, la Société offre des services de sécurité de grande qualité à sa clientèle et aux visiteurs. L'année 2020-2021 a été marquée par une baisse des interventions, en raison de l'arrêt ou la diminution des événements. En plus d'assurer une formation continue pour maintenir les connaissances de l'équipe de sécurité, la Société a modernisé différents équipements.



Gestion immobilière

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

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2020-2021



Début du projet de remplacement graduel des fontaines d'eau installées en 1996 dans les espaces publics du Centre par des fontaines facilitant le remplissage de gourdes d'eau, notamment pour les personnes à mobilité réduite. Ces nouvelles fontaines sans contact réduisent l'utilisation de bouteilles de plastique à usage unique.



À la suite d'un appel d'offres public, octroi d'un nouveau contrat d'entretien mécanique et architectural de trois ans avec deux années d'option, à Opsis gestion d'infrastructures; le contrat se terminait le 28 février 2021.



À la suite d'un appel d'offres public, la Société québécoise des infrastructures a octroyé un contrat pour la réfection de la toiture du Centre des congrès à Lévesque Construction pour un montant de 5,2 M\$. Les travaux devraient se dérouler d'avril à décembre 2021.



Poursuite des travaux de réaménagement de l'étage administratif. Le coût final des travaux, complétés en janvier 2021, est légèrement en deçà du budget prévu de 4 M\$. À la suite de ces travaux, les lieux sont plus confortables, fonctionnels et lumineux. Ces travaux auront permis d'assurer une meilleure aération et la distanciation entre les espaces de travail.



Révision et ajustement de certaines procédures dans le cadre de la pandémie. Ainsi, à la suite d'une analyse des différentes circulations dans le Centre, les améliorations suivantes ont été effectuées :

- Augmentation de la fréquence de nettoyage des points de contact.
- Ajout de postes de lavage de main aux endroits stratégiques dans les espaces techniques, les couloirs de circulation publics et dans les salles de réunion.
- Remplacement des filtres des systèmes de ventilation par des filtres à haute efficacité.
- Installation d'ouvre-portes automatiques, sans contact, pour les salles de toilettes du Centre.



Mise à jour complète du logiciel d'entretien préventif et migration vers une solution infonuagique. La nouvelle version facilite l'échange d'informations en temps réel permettant une réduction importante de papier.

Reddition de comptes en matière de développement durable

THÉMATIQUE 1 – L'HUMAIN

ACTION 1

MISER SUR LA FORMATION ET LA COMMUNICATION AFIN DE PERMETTRE AU PERSONNEL DE DEVENIR VECTEUR DE CHANGEMENT.

Objectif gouvernemental visé		Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement
1.1.1	La réalisation d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles.	Mise en valeur de l'engagement en développement durable sur les écrans du Centre lors d'événements ou de visites de clients.	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
1.4	Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique.	Aucun résultat pour 2020-2021	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel non atteint
1.5	Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial.	Laissez-passer pour l'exposition <i>Imagine Van Gogh</i> remis à chaque membre du personnel.	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE :
La cible a été atteinte pour la majorité des objectifs.

ACTION 2

MISER SUR LA PROMOTION DES SAINES HABITUDES DE VIE ET DES TRANSPORTS DURABLES AFIN D'INCITER LE PERSONNEL À ADAPTER UN MODE DE VIE PLUS SAIN ET RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT.

Objectif gouvernemental visé		Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement
5.1	Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie (contribution indirecte).	Mise en place d'un outil de communication (infolettre) pour accompagner et rassurer le personnel pendant la pandémie.	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
		Vaccin contre la grippe donné à 24 membres du personnel et des sous-traitants.			

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE :

La cible a été atteinte. L'outil de communication a été mis en place rapidement pour répondre aux besoins du personnel de la Société pendant la pandémie.

THÉMATIQUE 2 – LES PRATIQUES

ACTION 3

STRUCTURER ET OPTIMISER LES PRATIQUES ÉCORESPONSABLES DE LA SOCIÉTÉ PAR LA PRISE EN COMPTE DES 16 PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.

Objectif gouvernemental visé		Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement
1.1.8	D'ici 2020, l'intégration de considérations écoresponsables dans leur politique interne de gestion contractuelle ou l'élaboration d'une politique d'acquisition écoresponsable.	Intégration d'une clause dans l'appel d'offres électromécanique, demandant de fournir les outils informatiques nécessaires à l'utilisation du logiciel d'entretien préventif afin de réduire considérablement la consommation de papier.	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
		Dons de mobiliers excédentaires à Lauberivière ainsi qu'au Centre Ozanam.			Objectif annuel non atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE :

La cible a été atteinte pour 50 % des objectifs.

ACTION 4

CONSIDÉRER D'AVANTAGE LES SERVICES ET PRODUITS ÉCORESPONSABLES ET CEUX PROVENANT D'ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE DANS LES OCCASIONS D'AFFAIRES DE LA SOCIÉTÉ.

Objectif gouvernemental visé		Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement
4.2	Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités (contribution indirecte).	Prêt des installations et du personnel du Centre à trois organismes caritatifs de Québec: Moisson Québec, Opération Père Noël et les Partenaires communautaires Jeffery Hale.	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
		Redistribution de plus de 4000 kg de nourriture et de boissons entre plusieurs organismes.			

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE :

La cible a été atteinte. La Société est fière d'avoir pu offrir les espaces du Centre des congrès et les services du personnel à trois organismes de bienfaisance afin de leur permettre de mieux répondre à leurs besoins.

ACTION 5

POURSUIVRE LES EFFORTS FOURNIS AFIN DE LIMITER NOS DÉCHETS ULTIMES ET HAUSER NOS TAUX DE VALORISATION.

Objectif gouvernemental visé		Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement
1.1.1	La réalisation d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles.	Début du remplacement des fontaines d'eau en fin de vie par des fontaines permettant le remplissage de gourdes ou autres contenants réutilisables. Facilement accessibles aux personnes à mobilité réduite, elles permettent aussi la réduction du plastique à usage unique. À ce jour, 5 fontaines ont été remplacées.	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE :

La cible a été atteinte. L'installation des nouvelles fontaines va contribuer à la réduction du plastique à usage unique.

ACTION 6

AGIR COMME PROMOTEUR CULTUREL DANS LE CADRE DE NOS OPÉRATIONS.

Objectif gouvernemental visé		Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement
1.1.7	La réalisation de produits et d'activités de communication et l'organisation d'événements écoresponsables.	Participation du personnel à la campagne Entraide et promesse de dons de 8 951 \$ aux organismes reliés à Entraide.	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
		Soutien global dans l'organisation de l'exposition Imagine Van Gogh et aide à l'élaboration d'un plan sanitaire.			

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE :

La cible est atteinte. La Société est particulièrement fière d'avoir contribué à la tenue d'un événement culturel grand public dans le contexte de pandémie.

THÉMATIQUE 3 – TRANSPORTS DURABLES

ACTION 7

ÉLABORER UN PLAN INTÉGRÉ DE MOBILITÉ DURABLE POUVANT FACILITER LES DÉPLACEMENTS DU PERSONNEL ET DE LA CLIENTÈLE DE LA SOCIÉTÉ.

Objectif gouvernemental visé		Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement
1.1.3	La réalisation d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par le personnel.	Disponibilité de laissez-passer d'autobus communs pour les déplacements professionnels locaux des délégués commerciaux.	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
7.1	Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emploi ainsi qu'aux territoires par des pratiques et la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables (contribution indirecte).	Aucun résultat pour 2020-2021			

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE :

La cible a été atteinte.

THÉMATIQUE 4 – AMÉNAGEMENTS ÉCOLOGIQUES EXTÉRIEURS

ACTION 8

ANALYSER LA POSSIBILITÉ D'INTÉGRER DES AMÉNAGEMENTS ÉCOLOGIQUES EXTÉRIEURS SUR LA PROPRIÉTÉ DU CENTRE.

Objectif gouvernemental visé	Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement
3.2	Conserver et mettre en valeur la biodiversité, les écosystèmes et les services écologiques en améliorant les interventions et pratiques de la Société.	Participation à la pollinisation urbaine grâce à des ruches d'abeilles sur le toit du Centre.	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
	Plantation de légumes et de fines herbes. Ceux-ci sont offerts à des organismes communautaires.	Au moins un geste par année par objectif visé		

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE :

La cible a été atteinte. La Société poursuit toujours ses efforts et son engagement envers les projets de pollinisation et de plantations urbaines sur la promenade Desjardins. Le personnel, la clientèle et les habitants ont pu profiter de cet espace fleuri encore cette année.

ACTION 9

ANALYSER LA PERTINENCE D'AVOIR RECOURS À DES ÉNERGIES VERTES POUR COMBLER UNE PARTIE DE L'ÉNERGIE CONSOMMÉE AU CENTRE.

Objectif gouvernemental visé	Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement
8.3	Favoriser l'utilisation d'énergies qui permettent de réduire les émissions de GES.	Réaménagement de l'étage à bureaux et amélioration du confort thermique (chauffage, ventilation) ainsi que remplacement des ampoules au quartz par des ampoules DEL dont la consommation est réduite au tiers.	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
	Remplacement de 22 écrans de signalisation dynamique par des écrans Énergie Star, consommant moins d'énergie.	Au moins un geste par année par objectif visé		

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE :

La cible a été atteinte. Dans l'objectif de réduire la consommation d'énergie, la Société a réalisé deux projets importants : l'installation d'éclairage DEL pour l'étage administratif et le remplacement de 22 écrans de signalisation par des écrans à faible consommation d'énergie.

THÉMATIQUE 5 – ICI ET AILLEURS

ACTION 10

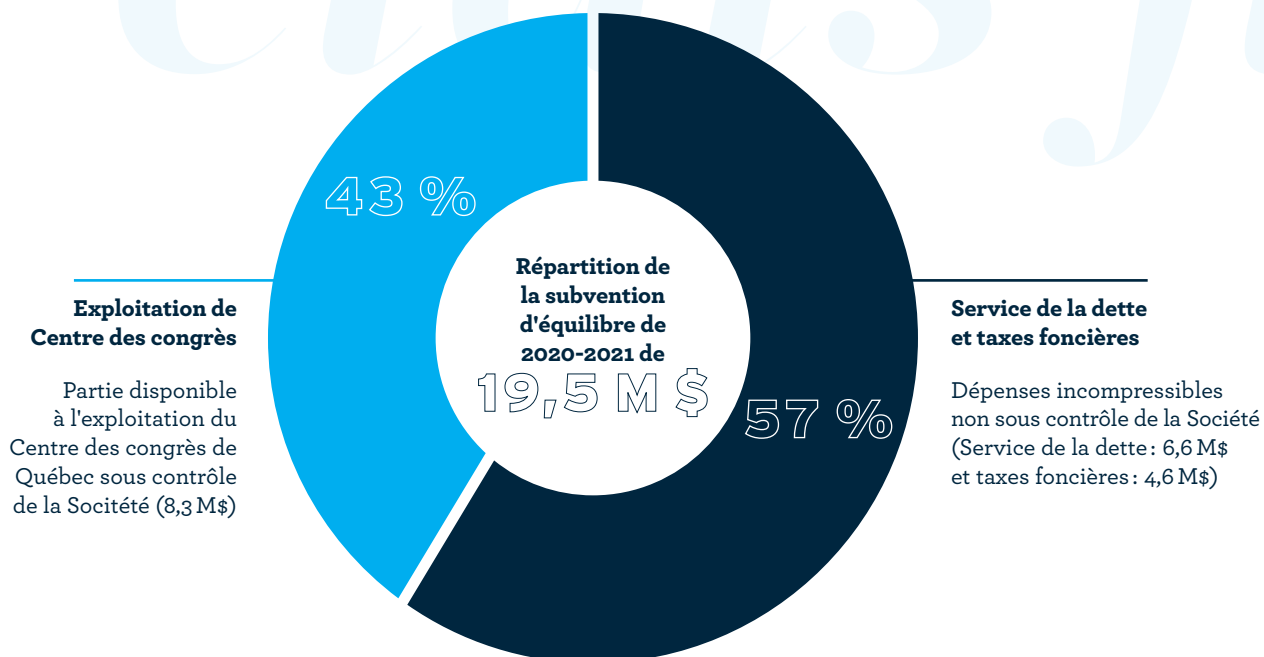
DÉVELOPPER DES COLLABORATIONS AUX PLANS NATIONAL, INTERNATIONAL ET AU SEIN DE LA FRANCOPHONIE, DANS NOTRE CHAMP D'ACTIVITÉ ET TOUT CHAMP D'ACTIVITÉ PERTINENT À NOTRE DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.

Objectif gouvernemental visé	Actions réalisées	Cible	Indicateur	État d'avancement
1.6	Coopérer aux niveaux national et international en matière de développement durable, en particulier avec la Francophonie.	Au moins un geste par année par objectif visé	Nombre de gestes annuellement, par objectif visé	Objectif annuel atteint
	Agenda 21 de la culture			
	Soutien global dans l'organisation de l'exposition <i>Imagine Van Gogh</i> et aide à l'élaboration d'un plan sanitaire.			

RÉSULTATS OBTENUS EN FONCTION DE LA CIBLE :
La cible a été atteinte. La Société poursuit toujours la mise en valeur des activités culturelles de la région de Québec à l'international par les diverses activités promotionnelles du Centre des congrès et de Québec Destination affaires.

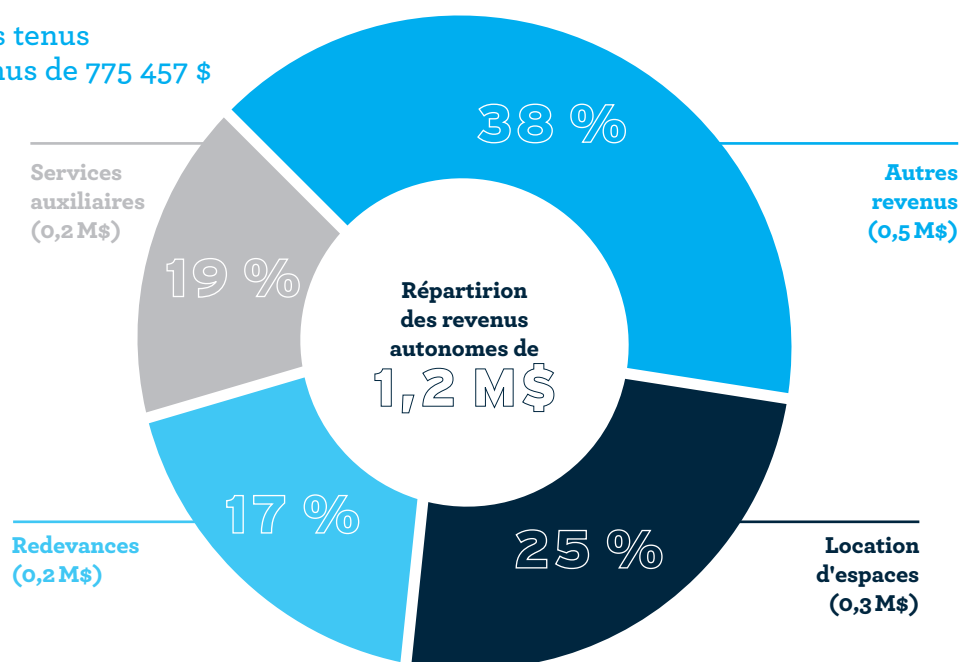
Faits saillants et états financiers

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



REVENUS D'ÉVÉNEMENTS

52 événements tenus
pour des revenus de 775 457 \$



RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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

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

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

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

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



Sylvie Godbout
Directrice de l'administration



Pierre-Michel Bouchard
Président-directeur général

Québec, le 22 juin 2021

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2021, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2021, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

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

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

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

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

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

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

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

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

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenu d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement apporté à la méthode comptable relative à la constatation des subventions du gouvernement du Québec expliqué à la note 3, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

Patrick Dubuc, CPA auditeur, CA

Directeur principal



Québec, le 22 juin 2021

SOCIÉTÉ DU CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC

État des résultats et de l'excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2021

	2021 BUDGET	2021 RÉEL	2020 RÉEL
	\$	\$	\$
Revenus			
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec	9 410 100	12 910 600	9 634 800
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations corporelles (note 9)	4 403 688	4 026 727	3 791 070
Subvention du gouvernement du Québec relative aux intérêts sur les emprunts.	1 787 525	1 630 290	1 859 051
Location d'espaces - événements	3 155 136	317 608	2 911 159
Redevances	2 797 545	217 105	3 380 562
Services auxiliaires	3 047 319	240 744	3 043 063
Revenus d'intérêts	55 000	33 805	101 258
Revenus - entente Québec Destination affaires (QDa) (note 6)	2 971 230	1 000 635	2 555 361
Autres	450 950	443 781	454 519
	28 078 493	20 821 295	27 730 843
Charges			
Frais d'événements	3 465 000	361 173	3 574 368
Frais d'opération et d'administration (note 4)	11 708 769	9 821 179	10 854 620
Frais d'opération et d'administration - entente Québec Destination affaires (QDa) (notes 4 et 6)	2 971 230	1 000 635	2 555 361
Frais d'opération et d'administration - entente Centre de foires (note 4)	-	-	1 103
Taxes	4 689 840	4 629 047	4 632 491
Frais financiers (note 5)	1 833 525	1 680 651	1 904 611
Amortissement des immobilisations corporelles (note 11)	5 196 544	4 754 958	4 376 270
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles		118 221	225 304
Entretien majeur	336 000	125 363	144 219
	30 200 908	22 491 227	28 268 347
Déficit de l'exercice	(2 122 415)	(1 669 932)	(537 504)
Excédent cumulé au début de l'exercice	21 234 834	21 234 834	21 772 338
Excédent cumulé à la fin de l'exercice (note 12)	19 112 419	19 564 902	21 234 834

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

État de la situation financière au 31 mars 2021

	2021	2020 (REDRESSÉ, NOTE 3)
	\$	\$
Actifs financiers		
Encaisse	4 518 484	5 479 217
Créances	742 622	996 262
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	51 074 742	52 327 100
	56 335 848	58 802 579
Passifs		
Charges à payer et frais courus (note 8)	9 270 960	6 659 166
Dépôts de clients	560 673	832 549
Revenus reportés	238 488	104 572
Subventions reportées du gouvernement du Québec (note 9)	75 657 584	75 955 059
Dettes (note 10)	44 056 886	48 228 836
	129 784 591	131 780 182
Dettes nettes	(73 448 743)	(72 977 603)
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	252 030	306 895
Immobilisations corporelles (note 11)	92 761 615	93 905 542
	93 013 645	94 212 437
Excédent cumulé (note 12)	19 564 902	21 234 834
Obligations contractuelles (note 17)		
Droits contractuels (note 18)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

Pour le conseil d'administration,



Pierre-Michel Bouchard, administrateur
Président-directeur général



Gilles Hamel, CPA, CA
Président du comité de vérification

État de la variation de la dette nette de l'exercice clos le 31 mars 2021

	2021 BUDGET	2021 RÉEL	2020 RÉEL
	\$	\$	\$
Déficit de l'exercice	(2 122 415)	(1 669 932)	(537 504)
Variation due aux immobilisations corporelles			
Acquisitions (note 11)	(9 392 679)	(3 729 252)	(4 418 784)
Amortissement (note 11)	5 196 544	4 754 958	4 376 270
Perte sur disposition		118 221	225 304
Produit de disposition		-	5 000
	(4 196 135)	1 143 927	187 790
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition		(252 030)	(306 895)
Utilisation		306 895	270 183
		54 865	(36 712)
Augmentation de la dette nette	(6 318 550)	(471 140)	(386 426)
Dette nette au début de l'exercice	(72 977 603)	(72 977 603)	(72 591 177)
Dette nette à la fin de l'exercice	(79 296 153)	(73 448 743)	(72 977 603)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

État des flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2021

	2021	2020
	\$	\$
Activités de fonctionnement		
Rentrée de fonds-clients	2 335 231	12 555 707
Rentrée de fonds-subsidations du gouvernement du Québec	19 522 500	18 720 700
Sortie de fonds-fournisseurs et membres du personnel	(15 357 572)	(22 029 506)
Intérêts reçus	34 127	102 307
Intérêts versés	(1 725 183)	(1 946 582)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	4 809 103	7 402 626
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(1 564 963)	(1 431 815)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	-	5 000
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(1 564 963)	(1 426 815)
Activités de financement		
Nouvelle dette	2 000 000	-
Remboursement de la dette	(6 204 873)	(6 047 538)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(4 204 873)	(6 047 538)
Diminution de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(960 733)	(71 727)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	5 479 217	5 550 944
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice ⁽¹⁾	4 518 484	5 479 217
(1) La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent :		
Encaisse	4 518 484	5 479 217

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2021

1. Constitution et objets

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

Elle a pour objets :

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

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

2. Principales méthodes comptables

Référentiel comptable

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

Utilisation d'estimations

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

État des gains et pertes de réévaluation

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

Instruments financiers

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

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

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

Constatation des revenus

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

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

Constatation des subventions

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

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Régimes de retraite

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

Actifs non financiers

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

Immobilisations corporelles

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

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

Bâtisses | 40 ans

Aménagements | 10 ans

Mobilier et équipement | 3 et 5 ans

Logiciels | 5 ans

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

Opérations interentités

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

3. Modification comptable

Paielements de transfert

La Société a acquis ou construit au fil des années des immobilisations pour lesquelles une aide financière sera ou a été octroyée par le gouvernement du Québec, sous la forme de remboursement de l'emprunt contracté.

Auparavant, cette aide financière était comptabilisée à titre de subvention à recevoir lorsqu'elle était autorisée par le Parlement québécois et que les travaux admissibles étaient réalisés par la Société. L'autorisation parlementaire suivait généralement le rythme du remboursement des emprunts contractés par la Société.

Le 9 mars 2021, le gouvernement a annoncé sa décision de modifier l'application de la norme comptable sur les paiements de transfert. Cette modification entraîne une comptabilisation plus rapide des subventions à recevoir dans les états financiers de la Société puisqu'elle se fera sur la période de réalisation des travaux admissibles de la Société.

Cette modification a été appliquée rétroactivement avec redressement des états financiers des exercices antérieurs. Le tableau suivant présente le redressement au 31 mars 2020 ainsi que l'incidence sur les soldes au 31 mars 2021, à titre comparatif. Ceci a eu pour effet d'augmenter les postes suivants des états financiers :

	2021	2020
	\$	\$
État de la situation financière		
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	51 074 742	52 327 100
Subventions reportées du gouvernement du Québec	51 074 742	52 327 100
Dette nette et excédent cumulé	—	—

4. Frais d'opération et d'administration

	2021	2020
	\$	\$
Frais d'opération et d'administration	9 821 179	10 854 620
Frais d'opération et d'administration – entente QDa (note 6)	1 000 635	2 555 361
Frais d'opération et d'administration – entente Centre de foires	-	1 103
	10 821 814	13 411 084
Traitements et avantages sociaux	5 268 174	5 245 359
Traitements et avantages sociaux – entente QDa (note 6)	562 368	610 160
Assurances et permis	208 634	166 802
Énergie et chauffage	817 255	1 032 655
Gardiennage	754 029	736 911
Service d'entretien ménager	219 603	264 340
Service d'entretien spécialisé	1 204 707	1 294 656
Entretien et réparations	698 679	893 661
Promotion et communications	375 073	860 869
Promotion et communications – entente QDa (note 6)	438 267	1 945 201
Promotion et communications – entente Centre de foires	-	1 103
Services professionnels et administratifs	241 937	304 290
Créances douteuses	9 843	11 735
Formation professionnelle	23 245	43 342
	10 821 814	13 411 084

5. Frais financiers

	2021	2020
	\$	\$
Intérêts sur les emprunts	1 630 290	1 859 051
Autres intérêts, frais bancaires et amortissement des frais de financement reportés	50 361	45 560
	1 680 651	1 904 611

6. Revenus – entente Québec Destination affaires (QDa)

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

	2021	2020
	\$	\$
Impact sur les résultats nets de l'entente QDa		
Revenus – entente QDa	1 000 635	2 555 361
Frais d'opération et d'administration – entente QDa		
Promotion et communications – entente QDa	438 267	1 945 201
Traitement et avantages sociaux – entente QDa	562 368	610 160
	1 000 635	2 555 361

7. Emprunts temporaires

La Société est autorisée, en vertu d'un régime d'emprunts à court terme, à contracter des emprunts temporaires jusqu'à concurrence d'un montant total de 4 000 000 \$ jusqu'au 30 juin 2021. Aux 31 mars 2021 et 2020, la Société n'avait pas contracté d'emprunts temporaires.

8. Charges à payer et frais courus

	2021	2020
	\$	\$
Traitements	897 643	684 374
Avantages sociaux	467 048	396 547
Fournisseurs	1 709 419	1 495 038
Fournisseurs – immobilisations corporelles	5 631 666	3 467 377
Intérêts courus sur emprunts	533 975	615 830
Entretien majeur	31 209	-
	9 270 960	6 659 166

9. Subventions reportées du gouvernement du Québec

	2021	2020 (REDRESSÉ, NOTE 3)
	\$	\$
Les subventions reportées s'établissent comme suit :		
Solde au début	75 955 059	75 364 226
Subvention du gouvernement du Québec pour les acquisitions d'immobilisations corporelles octroyée	3 729 252	4 381 903
Virement des subventions reportées du gouvernement du Québec	(4 026 727)	(3 791 070)
Solde à la fin	75 657 584	75 955 059

10. Dettes

	2021	2020
Billets à payer auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec	\$	\$
Taux effectif de 4,090 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 029 701 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} décembre 2038	26 122 480	27 096 906
Taux effectif de 3,604 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 815 354 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} octobre 2021	3 530 897	6 934 862
Taux effectif de 3,095 % l'an, remboursable par versements semestriels de 400 116 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} décembre 2031	8 808 208	9 607 741
Taux effectif de 3,706 % l'an, remboursable par versements semestriels de 86 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} juin 2037	2 815 640	2 986 264
Taux effectif de 1,497 % l'an, remboursable par versements semestriels de 200 000 \$ en capital, échu le 15 septembre 2020	-	198 423
Taux effectif de 3,313 % l'an, remboursable par versements semestriels de 75 552 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} mars 2022	146 986	289 356
Taux effectif de 2,287 % l'an, remboursable par versements semestriels de 140 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} mars 2024	836 488	1 115 284
Taux effectif de 0,882 % l'an, remboursable par versements semestriels de 200 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} août 2025	1 796 187	-
	44 056 886	48 228 836

Les dettes sont présentées au net des frais de financement reportés d'un montant total de 271 485 \$ (31 mars 2020: 304 408 \$).

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

	\$
2022	6 367 865
2023	2 722 466
2024	2 765 406
2025	2 530 070
2026	2 376 526
2027 et suivants	27 566 038
	44 328 371

11. Immobilisations corporelles

	TERRAINS	BÂTISSSES	AMÉNA- GEMENTS	MOBILIER ET ÉQUIPEMENT	LOGICIELS	TOTAL 2021	TOTAL 2020
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Coût des immobilisations							
Solde d'ouverture	5 618 150	154 760 855	2 872 125	10 736 695	728 978	174 716 803	171 538 134
Acquisitions	-	243 532	2 869 966	590 004	25 750	3 729 252	4 418 784
Dispositions	-	(380 471)	-	(6 763)	-	(387 234)	(1 240 115)
Solde de clôture	5 618 150	154 623 916	5 742 091	11 319 936	754 728	178 058 821	174 716 803
Amortissement cumulé							
Solde d'ouverture	-	70 935 759	1 411 596	7 734 928	728 978	80 811 261	77 444 802
Amortissement de l'exercice	-	3 849 229	82 761	821 065	1 903	4 754 958	4 376 270
Incidence des dispositions	-	(262 250)	-	(6 763)	-	(269 013)	(1 009 811)
Solde de clôture	-	74 522 738	1 494 357	8 549 230	730 881	85 297 206	80 811 261
Valeur nette comptable 2021	5 618 150	80 101 178	4 247 734	2 770 706	23 847	92 761 615	
Valeur nette comptable 2020	5 618 150	83 825 096	1 460 529	3 001 767	-		93 905 542

Des immobilisations corporelles classées sous la rubrique « Mobilier et équipement » totalisant 6 059 \$ (31 mars 2020 : « Aménagements » et « Mobilier et équipement » totalisant 1 461 178 \$) n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'étaient pas opérationnelles en fin d'exercice.

12. Excédent cumulé

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

	2021	2020
	\$	\$
Excédent relatif à un terrain reçu ⁽¹⁾	1 532 250	1 532 250
Excédent cumulé investi en immobilisations corporelles	15 936 331	16 710 383
Excédent cumulé réservé pour l'entretien majeur	1 796 321	2 692 201
Excédent cumulé réservé pour le développement des marchés	300 000	300 000
Total de l'excédent cumulé	19 564 902	21 234 834

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

(1)

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

13. Avantages sociaux futurs

Régime de retraite

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

Au 1^{er} janvier 2021, le taux de cotisation pour le RREGOP est passé de 10,63 % à 10,33 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est demeuré à 12,29 % de la masse salariale admissible.

Les cotisations versées par l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE et RRAS. Pour les années civiles 2020 et 2021, le montant de compensation à verser par l'employeur (part des participants et part de l'employeur) qui sera déterminé par Retraite Québec sera basé sur la perte assumée par la caisse des participants du RRPE en raison du transfert de participants en provenance du RREGOP.

Ainsi, la Société a constaté un montant de compensation correspondant à 6 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2020 et estimé à 6 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2021.

Les cotisations de la Société, incluant le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 401 013 \$ (31 mars 2020 : 424 540 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Indemnités de vacances dues au personnel

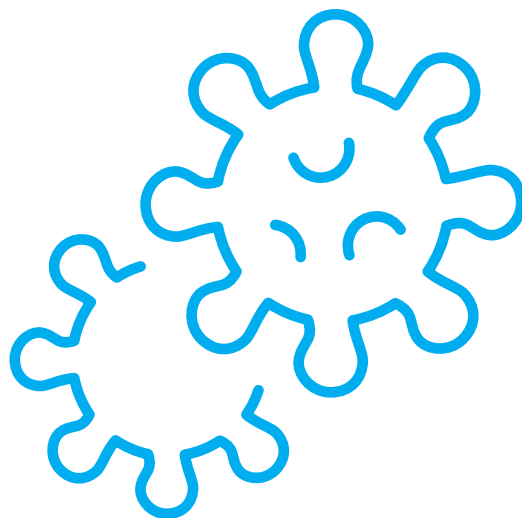
Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la Société estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant. La provision pour indemnités de vacances dues au personnel est incluse au poste charges à payer et frais courus.

Provision pour congés de maladie

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

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

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



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

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

La direction suit de près l'évolution et estime que cette situation entraînera des impacts financiers importants lors du prochain exercice financier. Bien que la Société continue d'assurer les services essentiels, l'entité respecte les directives du gouvernement quant aux restrictions de tenir des rassemblements, le nombre de participants maximum et les règles de distanciation. Le télétravail est priorisé pour la majorité de ses employés. La direction estime que cette situation entraînera une diminution importante de ses résultats financiers pour l'exercice 2021-2022 notamment en raison d'une baisse considérable des revenus d'événements, mais elle travaille déjà sur un plan de relance.

15. Informations sur les risques financiers

Gestion des risques liés aux instruments financiers

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

Risque de crédit

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

Les instruments financiers qui exposent la Société à un risque de crédit sont composés de l'encaisse et des créances. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale de la Société au risque de crédit.

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

À l'égard des créances, la Société estime que le risque de crédit est minime en raison de son processus de facturation et d'encaissement, du suivi rigoureux effectué auprès de chaque client et du bon historique de paiement des clients. Également, la majorité des créances proviennent des organismes gouvernementaux ou municipaux et de clients avec qui la Société fait affaire régulièrement et qui ne sont pas susceptibles d'être affectés par la crise de la COVID-19. La Société établit la provision pour créances douteuses en fonction du risque spécifique de chaque client. Au 31 mars 2021, deux créances ont été dépréciées.

Le tableau suivant présente la balance chronologique des créances :

	2021	2020
	\$	\$
Créances		
Moins de 30 jours suivant la date de facturation	259 737	351 912
De 30 à 60 jours suivant la date de facturation	121 236	201 720
De 61 à 90 jours suivant la date de facturation	12 647	8 986
Plus de 90 jours suivant la date de facturation	138 293	243 646
	531 913	806 264
Provision pour créances douteuses	(29 860)	(18 543)
Autres créances ⁽¹⁾	240 569	208 541
	742 622	996 262

(1) Les autres créances incluent également des taxes à recevoir pour un montant de 208 739 \$ (31 mars 2020 : 126 376 \$) qui ne sont pas des instruments financiers.

Risque de liquidité

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

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

15. Informations sur les risques financiers

(suite)

Compte tenu de la COVID-19, la Société sera encore exposée au risque de liquidité au cours du prochain exercice. Afin de gérer ce risque, la Société travaille de concert avec le ministère du Tourisme et le Secrétariat du Conseil du trésor pour établir un calendrier de versement de la subvention 2021-2022. La Société s'attend à ce que le ministère du Tourisme comble le manque de liquidité par une subvention ou tout autre aide additionnelle si nécessaire.

Les tableaux suivants présentent les flux de trésorerie contractuels estimatifs des passifs financiers aux 31 mars 2021 et 2020, à l'exception des avantages sociaux :

2021	TOTAL	ÉCHÉANCE				
		MOINS DE 6 MOIS	6 À 12 MOIS	1 À 2 ANS	2 À 5 ANS	PLUS DE 5 ANS
	\$	\$	\$	\$	\$	\$

Passifs financiers

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

2020	TOTAL	ÉCHÉANCE				
		MOINS DE 6 MOIS	6 À 12 MOIS	1 À 2 ANS	2 À 5 ANS	PLUS DE 5 ANS
	\$	\$	\$	\$	\$	\$

Passifs financiers

Charges à payer et frais courus	5 646 789	2 530 011	3 116 778	-	-	-
Dettes (Capital et intérêts)	63 212 418	3 941 228	3 731 132	7 445 118	10 524 490	37 570 450
	68 859 207	6 471 239	6 847 910	7 445 118	10 524 490	37 570 450

Risque de marché

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

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

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

16. Opérations entre apparentés

La Société est apparentée avec toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Elle est également apparentée à ses principaux dirigeants, leurs proches parents, ainsi qu'avec les entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives de ces entités.

Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du président-directeur général de la Société. La Société n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées.

17. Obligations contractuelles

La Société est engagée par des contrats avec des fournisseurs échéant à diverses dates jusqu'au 28 février 2026 pour des services d'entretien ménager, d'entretien spécialisé ainsi que pour compléter des travaux capitalisables totalisant 3 596 340 \$ (31 mars 2020 : 4 569 905 \$).

Les paiements minimums futurs de ces contrats s'établissent comme suit :		\$
2022		1 696 833
2023		894 904
2024		740 846
2025		135 550
2026		128 207
		3 596 340

18. Droits contractuels

La Société a conclu des contrats avec des clients échéant à diverses dates jusqu'au 23 août 2026 pour des contrats de location d'espaces pour la tenue d'événements et différents baux de location d'espaces pour des équipements de télécommunication totalisant 2 292 921 \$ (31 mars 2020 : 3 039 867 \$). Les droits contractuels ont été ajustés afin de considérer le report et l'annulation d'événements résultants de la pandémie de la Covid-19 en date d'approbation des états financiers. Des dépôts de clients ont également été remboursés au 31 mars 2021 ou reclassés aux charges à payer et frais courus.

Les entrées de fonds minimums futurs de ces contrats s'établissent comme suit :		\$
2022		370 923
2023		816 987
2024		561 838
2025		264 435
2026		244 350
2027 et suivants		34 388
		2 292 921



Code d'éthique du personnel

AVANT-PROPOS

La mission de la Société est :

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

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

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

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

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

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

LES VALEURS D'ENTREPRISE ET DE GESTION

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

Ces valeurs sont les suivantes :

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

LES RÈGLES D'ÉTHIQUE

Le service à la clientèle

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

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

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

La prestation de travail

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

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

L'obligation de compétence implique que le membre du personnel accomplisse les tâches qui lui sont confiées en faisant preuve de professionnalisme et en offrant le service demandé dans les temps requis, d'une manière appropriée et efficace, et cela, à la satisfaction de la clientèle de la Société ainsi que de ses supérieurs. Il utilise à cette fin les ressources humaines, matérielles et financières de la Société et profite des connaissances disponibles pour réaliser ses mandats.

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

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

Le comportement

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

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

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

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

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

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

Il importe de préciser que la situation particulière de chaque membre du personnel constitue un facteur important quant à ce respect de **l'obligation de réserve**. Ainsi, une réserve plus grande est demandée aux membres du personnel occupant des postes de commande, car toute déclaration ou action à caractère politique de leur part risque d'avoir un impact important. Il faut noter également que certains membres du personnel peuvent acquérir dans le milieu professionnel où ils exercent leurs fonctions, un prestige et une crédibilité qui leur commandent une très grande réserve.

Les circonstances entourant une déclaration ou une action à caractère politique doivent aussi être prises en considération.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Le respect de la structure organisationnelle

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

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

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

L'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 ses fonctions antérieures.

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

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs

AVANT-PROPOS

La mission de la Société est :

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

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

Par ailleurs, les activités de la Société étant de nature commerciale, une multitude de transactions s'effectuent avec des fournisseurs, des organisateurs d'événements et des participants aux activités qui se déroulent au Centre des congrès. Sa mission exige de plus qu'elle agisse en étroite collaboration avec les divers intervenants touristiques de la région. Ces particularités exigent que les administrateurs se soumettent à des règles d'éthique et de déontologie à la fois très élevées et, par ailleurs, adaptées aux pratiques d'affaires ayant cours dans le domaine commercial, d'autant plus que ces administrateurs peuvent déjà, à titre personnel, être engagés dans des entreprises commerciales.

L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

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

LES VALEURS D'ENTREPRISE ET DE GESTION

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

Ces valeurs sont les suivantes :

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

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

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

Obligation de discrétion

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

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

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

Obligation de réserve

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

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

Obligation d'éviter tout conflit d'intérêts

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

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

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

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

Obligation d'agir avec honnêteté

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

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

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

Obligation de l'exclusivité de services

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

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

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

Obligation de loyauté

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

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

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

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

Responsabilité du président du conseil d'administration

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

Processus disciplinaire

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

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

Dispositions diverses

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



Organigramme de gestion

AU 31 MARS 2021

PIERRE-MICHEL BOUCHARD
Président-directeur général

SYLVIE GODBOUT
Secrétaire générale et
responsable des affaires juridiques

SYLVIE GODBOUT
Administration
Ressources humaines
Ressources matérielles
Ressources informatiques
Ressources financières

MARC POIRIER
Gestion immobilière
et soutien aux événements

CAROLINE LANGELIER
Ventes

CAROLINE BÉRUBÉ
Expérience client

ANN CANTIN
Communication
et mise en marché

LYNN LANGELIER
Directrice adjointe

CATHERINE FORGUES
Directrice adjointe

Ann Cantin

Directrice, Communication et mise en marché

Hélène Pineault

Agente de communication

Pascale Rosenthal

Graphiste

Sylvie Godbout

Directrice, Administration

Secrétaire générale et responsable des affaires juridiques

Bibliothèque nationale du Québec,
2020

Bibliothèque nationale du Canada,
2020

ISBN : 978-2-550-89768-2

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

418 664-4000
sccq@convention.qc.ca
www.convention.qc.ca