

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014



Société du Centre des congrès
de Québec



2013-2014

EN BREF

ACTIVITÉS

Nombre d'événements	136
Ententes conclues	152
Participants	200 000
Nuitées	148 161
Retombées économiques	94,8 M\$

REVENUS AUTONOMES PAR CATÉGORIE

Congrès	4 679 056 \$
Salons	1 027 821 \$
Réunions	675 002 \$
Spectacles/banquets	637 140 \$
Autres	154 912 \$
Revenus autonomes totaux	7 173 931 \$

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

Revenus autonomes	7 173 931 \$
Frais d'événements	2 498 269 \$
Frais d'exploitation	12 680 299 \$
Taxes	4 121 288 \$
Frais financiers	1 890 254 \$
Déficit de l'exercice	(1 364 795) \$

SITUATION FINANCIÈRE

Actifs financiers	12 889 517 \$
Actifs non financiers	114 429 199 \$
Immobilisations corporelles	113 051 769 \$
Dette à long terme	46 387 015 \$
Remboursement de la dette à long terme	3 321 582 \$
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	6 100 000 \$
Excédent cumulé non affecté	171 122 \$

SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Fonctionnement	3 647 552 \$
Taxes	4 121 588 \$
Service de la dette	5 351 060 \$
Subvention totale	13 120 200 \$

TABLE DES MATIÈRES

LETTRE À LA MINISTRE	2
LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE	2
DÉCLARATION DE LA DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ	3
MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
MOT DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL	5
FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE	6
LA GOUVERNANCE	8
LE PLAN STRATÉGIQUE 2012-2015	18
LES RESSOURCES HUMAINES	24
LES RÉSULTATS DE L'ANNÉE	27
L'IMPACT ÉCONOMIQUE DU CENTRE	33
LES EFFORTS DE VENTE	38
EN SYNERGIE AVEC LE MILIEU	44
LES SERVICES À LA CLIENTÈLE	46
LA GESTION IMMOBILIÈRE	52
REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	54
FAITS SAILLANTS ET ÉTATS FINANCIERS	62
CODES D'ÉTHIQUE	83

LETTRE À LA MINISTRE

Madame Dominique Vien
Ministre du Tourisme

Madame la Ministre,

À titre de président du conseil d'administration de la Société du Centre des congrès de Québec, j'ai l'honneur de vous remettre le Rapport annuel de gestion 2013-2014.

Vous trouverez dans ce rapport la mission, la vision, les valeurs, les objectifs et les résultats de la Société mais, également, les faits saillants et les résultats financiers de l'année 2013-2014. De plus, les exigences du gouvernement en matière de reddition de comptes sont respectées.

J'espère le tout conforme à vos attentes et vous prie de recevoir, Madame la Ministre, mes plus cordiales salutations.

Le président du conseil d'administration,



Alain April

LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE

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

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Société du Centre des congrès de Québec.

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

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

La ministre du Tourisme,



Dominique Vien

DÉCLARATION DE LA DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ

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

Les données du Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Société du Centre des congrès de Québec :

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

Je déclare donc que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et correspondent à la situation, telle qu'elle se présentait le 31 mars 2014.

Le président-directeur général,



P.-Michel Bouchard

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'équipe du Centre des congrès de Québec a relevé de nombreux défis au cours de l'année 2013-2014. Les travaux d'agrandissement en concomitance avec la réalisation de 136 événements et la gestion

de la force de vente régionale sur le marché du tourisme d'affaires hors Québec ont notamment mobilisé l'ensemble du personnel tant de la Société que des partenaires sous-traitants.

Le projet d'agrandissement a été livré selon l'échéancier et le budget établis. Maintenant, d'autres défis de taille s'annoncent pour l'équipe, qui devra mettre les bouchées doubles. Les attentes sont grandes. Les objectifs, élevés. Rentabiliser les nouvelles installations, maintenir le Centre en tête des destinations canadiennes de premier plan pour l'accueil d'événements, multiplier les retombées économiques, être leader des tendances dans l'industrie et le développement du tourisme d'affaires pour la région de Québec... j'ai pleinement confiance dans le talent et la volonté de l'équipe à accomplir ces missions.

Je profite de l'occasion pour remercier tous les membres du personnel de la Société du Centre des congrès de Québec ainsi que ceux de nos partenaires sous-traitants. Tous s'investissent avec cœur dans la réalisation des événements et à faire du Centre un lieu d'excellence.

D'un même souffle, je salue le travail et l'engagement des membres du conseil d'administration, du président-directeur général et de son équipe de gestion. Grâce à la gestion rigoureuse de l'équipe en place, la Société peut faire face et répondre positivement à l'exercice gouvernemental d'assainissement des finances publiques.

Avec le dynamisme et la créativité qui caractérisent l'équipe tout sauf conventionnelle du Centre des congrès, l'avenir promet de belles surprises et des résultats toujours positifs pour la grande région de Québec.

Le président du conseil d'administration,



Alain April

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2013-2014 s'est déroulée au rythme soutenu des travaux de construction et d'aménagement du nouveau secteur de 73 000 pi². Aujourd'hui, le Centre des congrès de Québec jouit d'une superficie d'accueil supplémentaire de 20 % et représente plus que jamais une destination de premier choix pour la tenue d'événements.

Cette année fut un peu moins faste en événements que l'année précédente. Ce répit a cependant permis de livrer le nouveau secteur dans les temps et les budgets. Les 136 événements accueillis, dont 54 congrès, ont généré des retombées économiques pour Québec de 94,8 M\$, des résultats très satisfaisants dans les circonstances. Les revenus globaux des événements ont aussi été dépassés avec la bonne performance de certains congrès, notamment le Coup d'envoi national de Loblaw.

Les 136 événements prévus au calendrier ont été réalisés avec succès et doigté par nos équipes opérationnelles grâce à une planification rigoureuse et une stratégie de communication serrée. Je suis très fier du travail accompli puisqu'il était impératif de maintenir une qualité optimale des services à la clientèle malgré ce contexte particulier. Très confiants, nous avons d'ailleurs posé la candidature du Centre des congrès de Québec au prestigieux prix Apex Award de l'Association internationale des palais des congrès (AIPC).

En plus du quotidien, l'équipe du Centre s'est vue confier en parallèle un défi de taille : la gestion de la force de vente régionale sur le marché du tourisme d'affaires hors Québec. Voilà qui cadre parfaitement avec notre vision, soit être le leader des tendances dans l'industrie et dans le développement du tourisme d'affaires pour la région de Québec.

Le président-directeur général,



P.-Michel Bouchard





FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

**RÉALISATION
DES TRAVAUX
D'AGRANDISSEMENT
DANS LES DÉLAIS
ET LES BUDGETS.**

**RÉALISATION
DU PLAN
STRATÉGIQUE
À 75 % APRÈS
SEULEMENT
2 ANS.**

**LANCEMENT
DE LA NOUVELLE
FORCE DE VENTE
SUR LE MARCHÉ
DU TOURISME
D'AFFAIRES
HORS QUÉBEC**

**ACCUEIL
DE CHEFS
CUISINIER
DE CINQ
CHEFS D'ÉTAT,
MEMBRES DU
CLUB DES CHEFS
DES CHEFS, ET
ORGANISATION
D'UN DÎNER-
BÉNÉFICE AU
PROFIT DU
PIGNON BLEU**

**OBTENTION
DES JEUX
MONDIAUX
D'HIVER DES
MAÎTRES.**

**OUVERTURE ET
INAUGURATION
DU NOUVEAU
SECTEUR 300.**

**TENUE
DU CONGRÈS
COUP D'ENVOI
NATIONAL
DE LOBLAW,
TOURNÉE
GASTRONOMIQUE
DANS 22
RESTAURANTS
DE QUÉBEC ET
ORGANISATION
D'UNE COLLECTE
DE DENRÉES
OFFERTES À
MOISSON QUÉBEC
PAR LES
QUELQUE 130
FOURNISSEURS
PRÉSENTS À
L'ÉVÉNEMENT.**



LA GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Société est administrée par un conseil d'administration comptant 11 membres nommés par le gouvernement. Au 31 mars 2014, un poste était vacant. Le conseil et ses membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs présenté en annexe. Aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'est survenue au cours de l'année.

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

PRÉSIDENT DU CONSEIL



**Alain
April**

Directeur général, Hôtel Le Bonne Entente et Le Georgesville inc.

MANDAT

22 juin 2011 au 21 juin 2015

SECTEUR

Activité économique

DOMAINE

Hébergement et
tourisme d'affaires

EXPÉRIENCE

Gestion d'entreprises
touristiques multiples

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Association hôtelière de la région de Québec
- Hôtel Le Bonne Entente, Hôtel Le Georgesville
- Opération Enfant Soleil
- Tourisme Wendake
- Aéroport de Québec

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



**P.-Michel
Bouchard**

Société du Centre des congrès de Québec

MANDAT

5 février 2007
au 4 février 2017

SECTEUR

Administration

DOMAINE

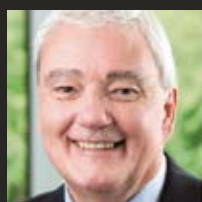
Droit, administrateur
de sociétés certifié

EXPÉRIENCE

Gestion de société d'État

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Orchestre symphonique de Québec
- Office du tourisme de Québec
- SportAccord Québec 2012
- Jeux mondiaux des maîtres



Roger Demers,
FCPA, FCA

Administrateur de société

MANDAT

12 août 2009 au 11 août 2012

SECTEUR

Administration, gestion
et analyse financière

DOMAINE

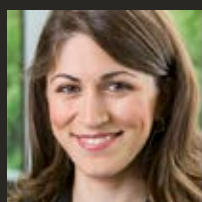
Administrateur
de sociétés certifié

EXPÉRIENCE

Comptable agréé associé

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Comité de vérification des fonds de pension des employés de la Ville de Québec
- Mines d'or Dynacor inc.
- Sigma Industries inc.
- Fondation des amis de l'Aviation royale canadienne
- Société du Patrimoine de la Citadelle et du R22^{er}
- Comité d'examen indépendant des fonds Universitas
- Capital régional et coopératif Desjardins



Olga Farman

Associée, Norton Rose Canada

MANDAT

22 juin 2011 au 21 juin 2015

SECTEUR

Administration

DOMAINE

Droit

EXPÉRIENCE

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

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Orchestre symphonique de Québec
- Fondation PSY
- Consortium de recherche en oncologie clinique du Québec



Serge Ferland

Président, Alimentation Serro inc. et Supermarché Claka Inc.

MANDAT

22 juin 2011 au 21 juin 2015

SECTEUR

Activité économique,
administration

DOMAINE

Comptabilité/finances, commu-
nauté d'affaires/management

EXPÉRIENCE

Gestion d'entreprise

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

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



**Annie
Fernández**

Présidente, Fernández Communication

MANDAT

2 août 2009 au 11 août 2012

SECTEUR

Rédaction, relations
de presse, formations

DOMAINE

Communications

EXPÉRIENCE

Journalisme,
gestion d'entreprise

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- SportAccord Québec 2012
- Membre du comité de visibilité de la
Chambre de commerce et d'industrie de Québec
- Fondation du Centre de prévention
du suicide de Québec
- Jeux mondiaux des maîtres
- SM40 - La Ruche Québec



**Manon
Gauthier,
CPA, CA**

Vice-présidente, Comptabilité et fiscalité, Industrielle Alliance

MANDAT

22 juin 2011 au 21 juin 2015

SECTEUR

Administration

DOMAINE

Comptabilité et fiscalité

EXPÉRIENCE

Gestion financière, gestion de ressources humaines



**Liliane
Laverdière**

Administratrice de société

MANDAT

22 juin 2011 au 21 juin 2015

SECTEUR

Finances

DOMAINE

Administration, ventes,
fusions, ressources humaines,
communications

EXPÉRIENCE

Management

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

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



**Alain
Madgin**

Directeur, Affaires publiques, Le Cabinet de relations publiques NATIONAL

MANDAT

12 août 2009 au 11 août 2013

SECTEUR

Clientèle

DOMAINE

Association, pharmaceutique

EXPÉRIENCE

Affaires corporatives/publiques,
droit, marketing

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Boîte à Science
- Orizon mobile
- Corporation du congrès mondial JCI 2016



**Claude
Rousseau**

Président, Les Remparts de Québec

MANDAT

12 août 2009 au 11 août 2013

SECTEUR

Ventes, clientèle,
marketing, administration

DOMAINE

Communications

EXPÉRIENCE

Gestion de ressources
humaines, gestion financière

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Remparts de Québec
- Pro Hockey Life
- Forces Avenir
- Fondation Tanguay-Rousseau
- SportAccord Québec 2012
- Port de Québec
- Jeux mondiaux des maîtres
- Roche Itée, Groupe-conseil

Dossiers traités par le conseil d'administration :

- Suivi des activités et des résultats de vente.
- Approbation, sur recommandation du comité de vérification, des états financiers annuels, du plan d'immobilisations, du budget et de la programmation annuelle sur les investissements en ressources informationnelles.
- Détermination des attentes annuelles du président-directeur général.
- Approbation du Plan de communication et de mise en marché 2013-2014 et du Rapport annuel de gestion 2012-2013.
- Adoption des diverses résolutions d'ordre administratif dont le renouvellement du contrat avec le concessionnaire alimentaire, le lancement de l'appel d'offres et l'octroi du contrat d'assurances, etc.
- Suivi des travaux d'agrandissement et de rénovation.
- Suivi en lien avec la mise en place de la nouvelle force de vente en tourisme d'affaires, YQB.

Assiduité des administrateurs aux réunions du conseil et des comités

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

Hormis les comités statutaires apparaissant au tableau ci-dessous, les administrateurs siègent à des comités ad hoc constitués selon les dossiers en cours. À cet égard, le comité des services alimentaires s'est penché sur le renouvellement du contrat de concession et a fait les recommandations appropriées au conseil d'administration. Enfin, le président du conseil s'implique dans tous les comités.

	Conseil (sur 6)	Comité de vérification (sur 3)	Comité gouvernance et éthique (sur 3)	Comité ressources humaines (sur 1)
Alain April	6	2	3	1
P-Michel Bouchard	6	3	3	1
Roger Demers	5	3	s.o.	s.o.
Olga Farman	6	s.o.	3	s.o.
Serge Ferland	5	3	s.o.	s.o.
Annie Fernández	6	s.o.	s.o.	1
Manon Gauthier	4	3	3	s.o.
Lilianne Laverdière	2	s.o.	s.o.	0
Alain Madgin	5	s.o.	s.o.	s.o.
Claude Rousseau	6	s.o.	1/1	s.o.

Comité de vérification

MEMBRES :

Roger Demers, FCPA, FCA président
Serge Ferland
Manon Gauthier

MANDAT :

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

DOSSIERS TRAITÉS :

- Examen des états financiers trimestriels et du suivi budgétaire.
- Discussion avec le Vérificateur général sur les normes de présentation de la subvention aux états financiers.
- Révision des états financiers annuels de la Société et recommandation de leur adoption au conseil d'administration.
- Examen de la déclaration de la direction à chaque réunion.
- Vérification des mesures de contrôle sur le plan administratif.
- Discussion avec la direction sur le budget annuel et recommandation pour son adoption au conseil d'administration.

Comité des ressources humaines

MEMBRES :

Liliane Laverdière, présidente

Annie Fernandez

Serge Ferland

(s'est joint au comité en fin d'année)

MANDAT :

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

DOSSIER TRAITÉ :

Le comité RH a tenu une rencontre lors de laquelle il a notamment participé, avec le président du conseil, à l'évaluation annuelle du président-directeur général et pris connaissance du bilan de la direction.

Comité de gouvernance et d'éthique

MEMBRES :

Olga Farman, présidente

Manon Gauthier

Claude Rousseau

MANDAT :

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

DOSSIERS TRAITÉS :

- Révision des déclarations annuelles des administrateurs.
- Suivi de l'exercice annuel d'évaluation de rendement et de performance du conseil d'administration et développement d'un sondage auprès des administrateurs sur le fonctionnement du conseil.
- Implication dans certaines décisions impliquant des règles d'éthique.

Comité de développement stratégique des affaires

Ce comité remplace le comité marketing. Son mandat a été revu et sa première réunion se tiendra en début d'année.

MEMBRES :

Annie Fernandez

Alain April

Alain Madgin

Claude Rousseau

MANDAT :

Le comité de développement stratégique des affaires prend connaissance des résultats des ventes ainsi que des stratégies de communication et de mise en marché. Il s'implique dans le choix des grandes orientations du plan stratégique triennal permettant de maximiser le développement des affaires à moyen et long termes et fait les recommandations appropriées au conseil d'administration. Enfin, il assure un suivi quant à l'atteinte des objectifs du plan stratégique en cours.

LE COMITÉ DE GESTION

P.-Michel Bouchard

Président-directeur
général



Sylvie Godbout

Secrétaire générale
et responsable des
affaires juridiques

Ann Cantin

Directrice,
Communications et mise
en marché



Josette Alain

Directrice,
Coordination des
événements

Caroline Langelier

Directrice,
Ventes



Marc Poirier

Directeur,
Gestion immobilière et
soutien aux événements

Lynn Chiasson

Directrice adjointe,
Ventes



Gilles Méthé

Directeur,
Recherche et
développement

Michel Bureau

Directeur,
Administration

**A quitté la Société
en mai 2014*



Catherine Forgues

Coordonnatrice en chef

Traitement du personnel directeur

La rémunération et avantages des six dirigeants les mieux rémunérés.

	Rémunération versée	Avantages versés ¹
P.-Michel Bouchard Président-directeur général	174 930 \$	3 687 \$
Michel Bureau Directeur, Administration	118 617 \$	5 707 \$
Sylvie Godbout Secrétaire générale et responsable des affaires juridiques	105 834 \$	6 217 \$
Ann Cantin Directrice, Communications et mise en marché	104 685 \$	4 197 \$
Gilles Méthé Directeur, Recherche et développement	104 685 \$	4 094 \$
Caroline Langelier Directrice, Ventes	104 685 \$	4 231 \$

¹ Ces avantages sont en partie imposables.

Aucun boni n'a été versé au cours de l'exercice 2013-2014.

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

Il faut noter qu'aucune rémunération n'est versée aux administrateurs de la Société.

AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES

Emploi et qualité de la langue française

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

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Une seule demande d'accès à l'information a été traitée en 2013-2014, et ce, à l'intérieur des délais prescrits.

Éthique

Le Code d'éthique du personnel de la Société et le Code d'éthique des administrateurs sont présentés en annexe. Aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'est survenue au cours de l'année.

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.

À part différents achats pour le maintien en opération des équipements actuels, aucune acquisition importante en ressources informationnelles n'a été faite cette année.

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES AU 31 MARS 2014

	Débours planifiés en RI	Débours réels en RI pour l'exercice	Écart
Projets de développement	0	0	0
Autres activités (continuité et encadrement)	529 413 \$	539 477 \$	(10 064 \$)
Total	529 413 \$	539 477 \$	(10 064 \$)

L'écart s'explique par une dépense supérieure en frais connexes pour les télécommunications.

Tarification des biens et services

Les services tarifés sont la location d'espace, les redevances et les services auxiliaires. La tarification est fixée en fonction de la concurrence qui s'exerce sur le marché des congrès. La dernière révision tarifaire remonte au 1^{er} janvier 2014 et a été établie en fonction du marché. Il est difficile pour un centre de congrès de s'autofinancer sans tenir compte des retombées économiques qu'il génère pour la région ou la province. À ce titre, le Centre des congrès de Québec a généré des revenus fiscaux et parafiscaux pour le gouvernement du Québec de 14,1 M\$ pour l'année 2013-2014.

Mesures de réduction des dépenses

Dans le cadre de la Loi 100 mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010, la Société a plus qu'atteint les cibles fixées relativement aux mesures de réduction des dépenses imposées par le gouvernement du Québec pour l'année 2013-2014. En effet, la gestion et le suivi serré de certains grands travaux ont permis de réduire de façon significative les dépenses de fonctionnement et, ainsi, au total, de dépasser les cibles fixées.

Nature des dépenses	Cible de réduction	Réduction réalisée
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	58 200 \$	555 500 \$
Masse salariale	192 500 \$	(61 200 \$)
Total	250 700 \$	494 300 \$



La Société en est à la dernière année de son plan stratégique. Le bilan de l'ensemble des activités réalisées et les résultats au 31 mars 2014 sont très positifs et devraient permettre d'atteindre les cibles fixées pour le 31 mars 2015.

LE PLAN STRATÉGIQUE 2012- 2015

VISION

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

MISSION

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

ENJEUX ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Pour la période 2012-2015, la Société a déterminé quatre grands enjeux. Les orientations stratégiques qui y sont reliées guident l'équipe dans l'élaboration de son plan d'action annuel visant à atteindre les cibles fixées au 31 mars 2015.

Principales réalisations de l'année

ENJEU

REVENUS

ORIENTATION

ACCROÎTRE LES VENTES TOUT EN MAINTENANT UN SERVICE DE GRANDE QUALITÉ RÉPONDANT AUX ATTENTES DE LA CLIENTÈLE

Ventes et mise en marché

Les stratégies innovatrices de mise en marché pour la vente du nouveau secteur ont permis de dépasser les cibles fixées.

Indicateurs	Cibles	Au 31 mars 2014
Revenus estimés de la première année d'opération 2014-2015	500 000 \$	544 773 \$
Retombées économiques générées en 2014-2015	5 M\$	5,9 M\$

Pour répondre à la baisse sur les marchés traditionnels, de nouveaux marchés ont été sollicités et de nouvelles offres ont été élaborées. Également, l'ensemble des outils de mise en marché a été révisé et la banque de clientèle a fait l'objet d'une requalification.

Indicateurs	Cibles	Au 31 mars 2014
Nombre d'événements confirmés résultant de nouvelles offres	15	16 confirmés 10 tentatifs
Revenus totaux d'événements (en 3 ans)	22 M\$ au 31 mars 2015	15,5 M\$

Le démarchage d'événements est orienté en fonction des retombées économiques qu'ils sont susceptibles de générer afin d'accroître l'impact du Centre des congrès dans la région de Québec.

Indicateurs	Cibles	Au 31 mars 2014
Nombre d'événements internationaux confirmés (en 3 ans)	35 d'ici le 31 mars 2015	18 confirmés
Moyenne annuelle des retombées économiques	100 M\$	2012-2013 : 104 M\$ 2013-2014 : 95 M\$

De nouvelles avenues de recherche d'événements pour la région de Québec ont été développées en recrutant des ambassadeurs dans des milieux d'affaires. Cette recherche et l'approche de clients multiplicateurs sont soutenues par le marketing relationnel et la mise en valeur du travail des organisateurs d'événements.

Indicateurs	Cibles	Au 31 mars 2014
Nombre de nouvelles opportunités converties en événements confirmés	10	7 projets 2 confirmés
Nombre d'événements développés pour favoriser une relation ultra personnalisée avec les clients potentiels et multiplicateurs	Total sur 3 ans : 9	9 sur l'ensemble des marchés
Nombre d'organisateurs d'événements dont le travail est mis en valeur par les médias	12	12 publications dans <i>Chefs d'entreprise</i> 2 articles dans la revue <i>Contact</i> de l'UL

Développement

Assurer le leadership du démarchage d'événements hors Québec est le moyen privilégié pour atteindre la vision que s'est donnée la Société pour 2015. La création de la force de vente régionale est le point de départ pour y arriver. Cette nouvelle approche implique plusieurs intervenants et des changements sur le plan opérationnel qui ont nécessité de longues réflexions.

Indicateurs	Cibles	Au 31 mars 2014
Plan marketing commun développé	31 mars 2013	Sera déposé en juin 2014

La Société s'est donné comme objectif de faire profiter de son expertise certains événements en les soutenant et les conseillant dans leur organisation.

Indicateurs	Cibles	Au 31 mars 2014
Nombre d'accompagnements effectués dans le cadre de l'organisation d'événements (Ex. : Sport Accord, PEN international, Sommet philanthropique)	10	8

Afin de s'adapter aux nouvelles tendances et attentes de la clientèle, l'offre de service a été revue.

Indicateurs	Cibles	Au 31 mars 2014
Processus interne de guichet unique mis en place	31 décembre 2014	Réalisé en juillet 2013 (forfaits personnalisés)
Offre et tarification des services en développement durable revues	31 mars 2015	1 ^{er} avril 2014 Mise en ligne d'une nouvelle approche

Service clientèle

Les hauts standards de qualité doivent être maintenus, toujours en lien avec les attentes et besoins de la clientèle.

Indicateurs	Cibles	Au 31 mars 2014
Processus opérationnels simplifiés	31 mars 2015	En cours Première étape : expositions
Offre de service adaptée, développée en fonction des divers niveaux d'attente de la clientèle	31 mars 2015	En continu
Taux moyen de satisfaction de l'expérience client	Plus de 88 %	2012-2013 : 94 % 2013-2014 : 95 %

ENJEUPOSITIONNEMENT
CONCURRENTIEL**ORIENTATION**

MAINTENIR LE POSITIONNEMENT

Réaliser un agrandissement distinctif

La réalisation des travaux d'agrandissement comportait de nombreux défis : le respect du budget et des délais tout en minimisant les situations irritantes pour la clientèle ainsi que les commerces environnants.

Indicateurs	Cibles	Au 31 mars 2014
Agrandissement répondant aux besoins du Centre	31 mars 2014	Réalisé
Limites budgétaires autorisées respectées	Totalement	Réalisé
Solutions alternatives pour la clientèle du Centre développées et mises en place	En continu jusqu'à la fin des travaux	Réalisé

ENJEURETOMBÉES
ÉCONOMIQUES**ORIENTATION**FAIRE RECONNAÎTRE L'IMPACT ÉCONOMIQUE
DU CENTRE AUPRÈS DE LA RÉGION

Retombées économiques et sensibilisation des clientèles cibles

L'apport du Centre des congrès de Québec dans la région ne peut être reconnu que par la diffusion de ses résultats et plus particulièrement des retombées économiques générées par les événements qui y sont tenus.

Indicateurs	Cibles	Au 31 mars 2014
Nombre d'événements médiatiques réalisés, traitant des retombées économiques concernant l'agrandissement	5 au 31 mars 2014	15 rencontres de presse et conférences 30 entrevues Allocutions à l'ouverture
Retombées médiatiques concernant l'agrandissement	15 articles au 31 mars 2015	90 articles (presse généraliste) 38 articles (presse spécialisée) 1,3 M impressions Twitter 289 000 impressions Facebook
Modèle de calcul des retombées économiques développé et appliqué aux équipements régionaux	31 décembre 2013	Réalisé pour le Centre de foires
Diffusion des résultats des efforts de vente pour la région	31 décembre 2013	Diffusion faite par le YQB vous informe

ENJEU

GESTION STRATÉGIQUE
DES RESSOURCES

ORIENTATION

OPTIMISER LA CONTRIBUTION DU PERSONNEL ET L'UTILISATION
DES ÉQUIPEMENTS POUR L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE L'ORGANISATION

Mobilisation, motivation et polyvalence du personnel

Un climat de travail sain et motivant ainsi que l'implication du personnel dans des grands projets d'organisation sont de nature à assurer l'atteinte de cet objectif.

Indicateurs	Cibles	Au 31 mars 2014
Plan d'action afin de maintenir la qualité de vie au travail	31 mars 2015	A été intégré au Plan de communication et en cours de réalisation
Initiatives réalisées pour favoriser l'implication du plus grand nombre de membres du personnel dans des projets mobilisateurs	Rapport au 31 mars 2015	En cours de réalisation (Tenue de 9 réunions du comité QVT depuis sa création en avril 2012, travaux d'agrandissement, etc.)
Nombre de rencontres privées entre des membres du personnel et le PDG	6 par année	Réalisé

LES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2014, la Société comptait 66 employés
incluant 9 employés occasionnels. Une seule employée
a quitté la Société pour la retraite.



Bien-être du personnel et qualité de vie au travail

La Société veut se positionner comme étant un lieu de travail stimulant. En 2013, elle a donné un plus grand essor à son comité de Qualité de vie au travail (QVT) où siègent un représentant de chacune des directions, deux gestionnaires en plus du président-directeur général. Le comité a réalisé des gestes concrets : instauration d'un programme de flexibilité des horaires pour la conciliation travail-famille, formule renouvelée de reconnaissance des années de service ou conférences pour le personnel. Notamment, la conférence Le Moi inc. donnée par monsieur Sylvain Boudreau a abordé les thèmes du changement, de la reconnaissance, du service à la clientèle et de la responsabilisation sous une forme humoristique et percutante.

La Société continue à reconnaître l'apport du personnel administratif et des sous-traitants par l'organisation d'activités où chacun peut échanger avec les collègues des autres secteurs d'activité et voir reconnaître leur contribution au succès du Centre. Dans le même ordre d'idées, la Société soutient en temps et financièrement les activités de motivation du personnel ainsi que le Club social qui est des plus actifs.

Des membres du personnel ont partagé un moment privilégié avec le président-directeur général à six reprises. Des discussions informelles sur des sujets touchant les défis de l'organisation se sont déroulées lors de ces rencontres.

La Société a adhéré au programme Défi Entreprises comme employeur soucieux que son personnel adopte de saines habitudes de vie.

Reconnaissance des années de service

Fidèle à ses valeurs, la Société continue de souligner la contribution des membres du personnel ayant cumulé 5, 10, 15 et 20 années de service. En janvier 2014, la Société a organisé une activité, selon une formule renouvelée, afin de manifester sa reconnaissance envers 12 membres de son personnel :

10 années de service : 3 employés

15 années de service : 6 employés

20 années de service : 3 employés
(dont 2 membres de la Direction)

Formation du personnel

La Société a autorisé 32 formations admissibles à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre durant l'année 2013. Le montant dépensé en frais de formation pour l'année 2013 représente 1,84 % de la masse salariale comparativement à 0,85 % pour l'année précédente. Cette augmentation marquait la fin des mesures de réduction des dépenses qu'imposait la Loi 100 pour l'année financière 2012-2013.

Au cours de l'année 2013-2014, les travaux d'agrandissement du Centre des congrès ont suscité une grande collaboration entre les diverses équipes ainsi que de nouveaux défis pour l'équipe des ventes. Parmi les formations autorisées, la Société a notamment misé sur des formations en communication et en ventes. On peut souligner la formation « Communiquer quand c'est compliqué » dispensée par le Groupe TAC com qui s'adressait au personnel des opérations ainsi qu'une formation spécifique à l'équipe des ventes intitulée « Strategic Selling Workshop ».

SOMMAIRE DE LA FORMATION DU PERSONNEL

	2013	2012
Dépense admissible au FDRCMO ¹ :	76 133 \$	33 262 \$
Pourcentage de la masse salariale dépensé pour frais de formation :	1,84 %	0,85 % ²
Nombre de formations autorisées :	32	25
Nombre de stagiaires :	1	-

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

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

Campagne Entraide

Annuellement, le gouvernement du Québec sollicite les organismes publics et parapublics à participer à la campagne Entraide au profit des 18 Centraide du Québec, de Partenaire santé-Québec et ses 16 membres ainsi que de la Croix-Rouge canadienne, division du Québec.

Encore une fois cette année, la campagne 2013 fut un énorme succès, ayant amassé plus de 5 670 \$, soit une moyenne de 85 \$ de don par employé. Ceci témoigne d'une grande générosité et d'un souci de solidarité sociale de la part du personnel.

Maintien de l'équité salariale

Dans un souci constant d'équité interne, la Société continue de s'assurer du maintien de l'équité salariale. On se souvient que les travaux de maintien de l'équité salariale ont été réalisés durant l'année financière 2011-2012.

Communications internes

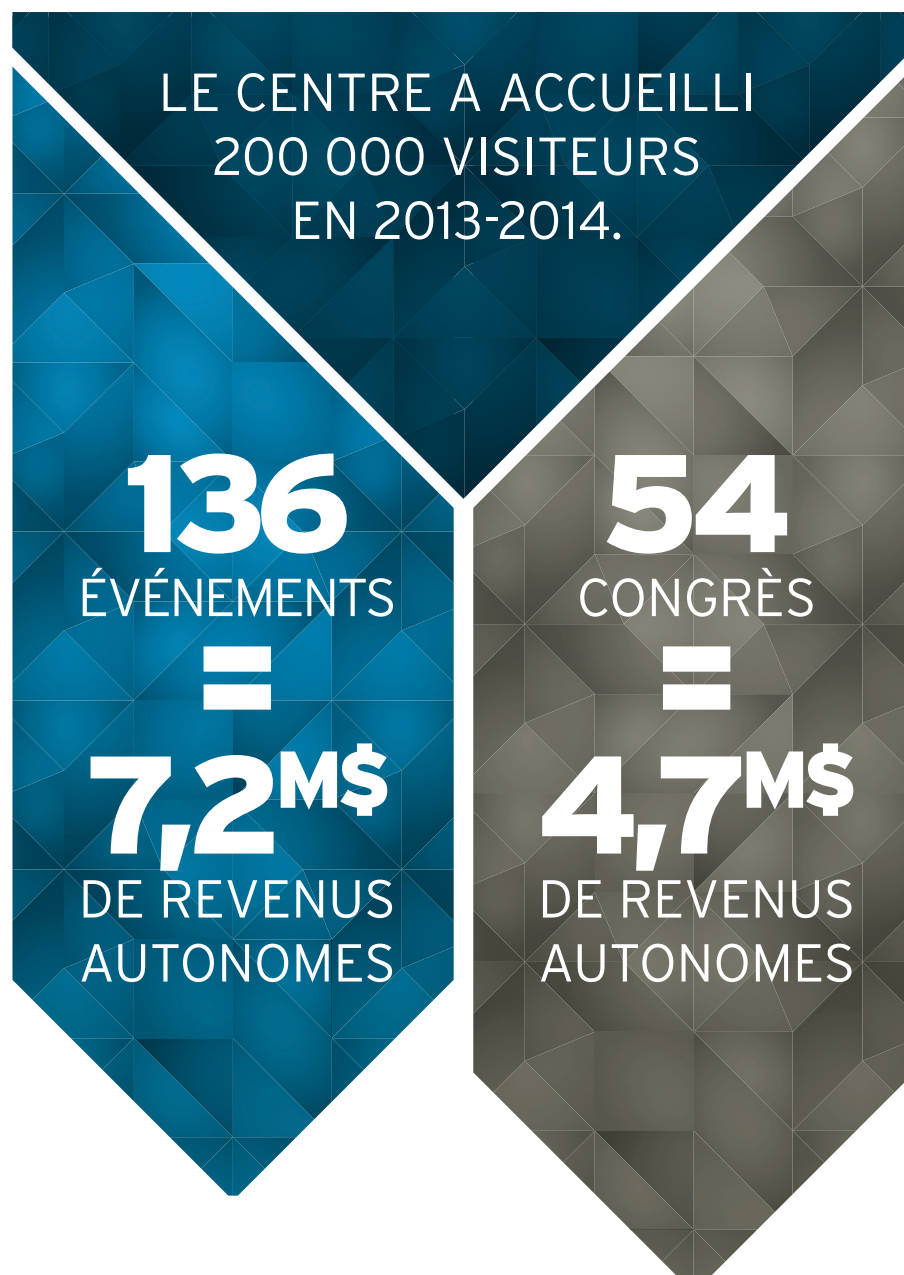
ACTIVITÉ À
L'INTENTION DE TOUT
LE PERSONNEL ET LES
SOUS-TRAITANTS
POUR SOULIGNER
L'OUVERTURE DU
NOUVEAU SECTEUR
LE 18 MARS 2014
SOUS LE THÈME
C'EST L'HEURE DE
COUPER LE CORDON!

Le programme comprenait des visites, une présentation des capacités et possibilités techniques des nouvelles salles.

LES RÉSULTATS DE L'ANNÉE

LA PERFORMANCE GLOBALE

L'année qui se termine fut sans contredit marquée par les travaux d'agrandissement. Le nombre d'événements accueillis fut moins important que les années précédentes, exception faite du nombre de congrès, permettant une meilleure flexibilité dans la planification des travaux. Les efforts de vente pour les années futures sont toutefois prometteurs pour l'année qui débute.



RÉSULTATS EN NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS ET REVENUS PAR MARCHÉ EN 2013-2014

	Nombre				Revenus (M\$)			
	Résultats	Objectifs	Écarts	% réalisé	Résultats	Objectifs	Écarts	% réalisé
Congrès								
International	4	5	(1)	80	278 795	289 014	(10 219)	96
Américain	5	4	1	125	410 868	211 264	199 604	194
Canadien	9	12	(3)	75	1 286 642	1 180 624	106 018	109
Québécois	36	37	(1)	97	2 702 751	2 619 577	83 174	103
	54	58	(4)	93	4 679 056	4 300 479	378 577	109
Salons	15	19	(4)	79	1 027 821	1 283 722	(255 901)	80
Réunions	41	39	2	105	675 002	763 755	(88 753)	88
Spectacles/banquets	26	31	(5)	84	637 140	752 044	(114 904)	85
Autres	-	-	-	-	154 912	-	154 912	-
	136	147	(11)	93	7 173 931	7 100 000	73 931	101

SOMMAIRE COMPARATIF PAR TYPE DE REVENUS COMPARÉ AU BUDGET EN 2013-2014

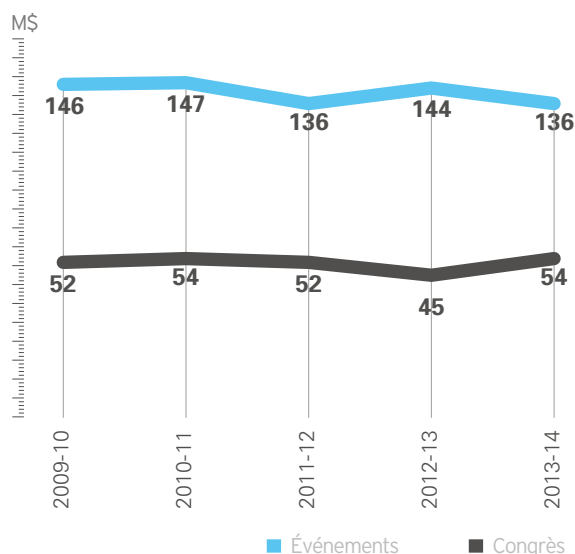
	Réal		Budget		Écart	
	\$	%	\$	%	\$	%
Location de salles	2 438 465	34	2 514 179	35	(75 714)	(3)
Redevances alimentaires	2 059 962	29	1 734 116	24	325 846	19
Redevances audiovisuelles	381 218	5	376 305	5	4 913	1
Redevances autres	89 020	1	145 898	2	(56 878)	(39)
Services auxiliaires	2 205 266	31	2 329 502	33	(124 236)	(5)
	7 173 931	100	7 100 000	100	73 931	1

En 2013-2014, les revenus générés par l'ensemble des événements s'élèvent à 7,2 M\$ comparativement au budget prévu de 7,1 M\$. Bien que le nombre d'événements accueillis (136) soit inférieur au nombre fixé (147), la bonne performance des congrès suivants a permis de dépasser les objectifs globaux des revenus :

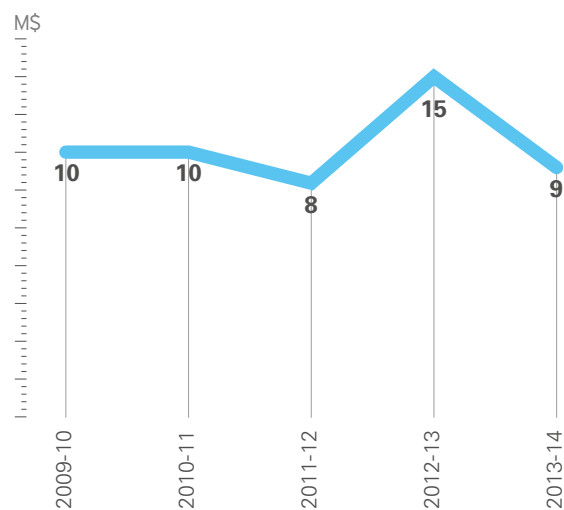
2013 International Cochrane Colloquium
Club BPR Ski-DOO
Coup d'envoi national 2014 de Loblaw
Congrès 2013 du Syndicat canadien de la fonction publique
Assemblée annuelle 2014 Desjardins

Par ailleurs, les redevances alimentaires ont généré des revenus plus élevés que les prévisions.

NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS ET DE CONGRÈS TENUS DEPUIS 2009-2010

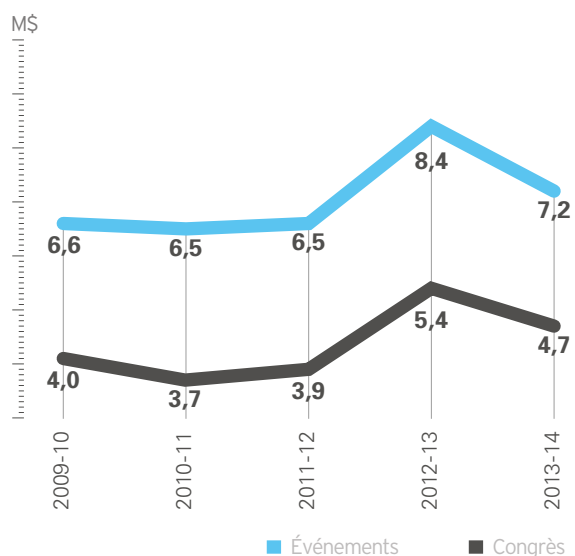


NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS ET DE CONGRÈS



NOMBRE DE CONGRÈS INTERNATIONAUX

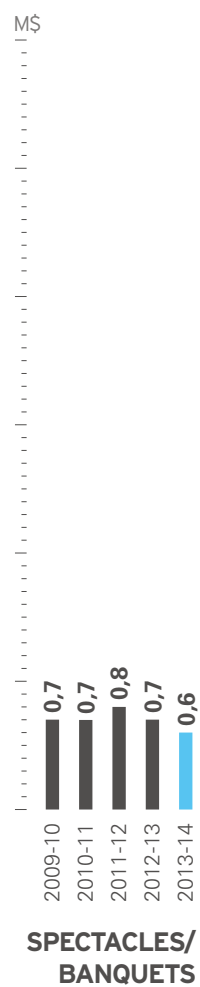
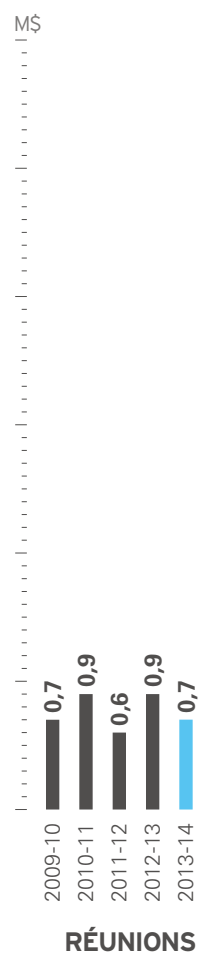
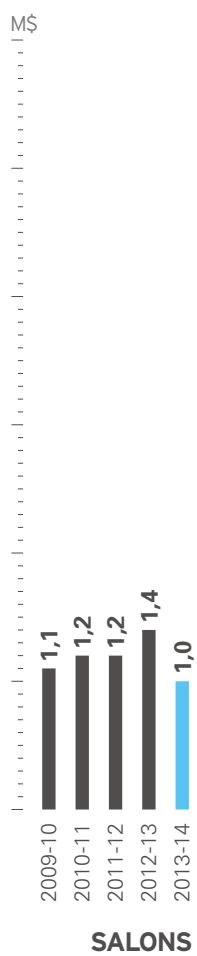
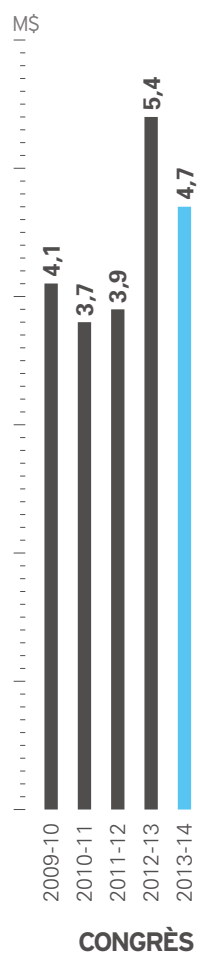
REVENUS D'ÉVÉNEMENTS ET DE CONGRÈS DEPUIS 2009-2010



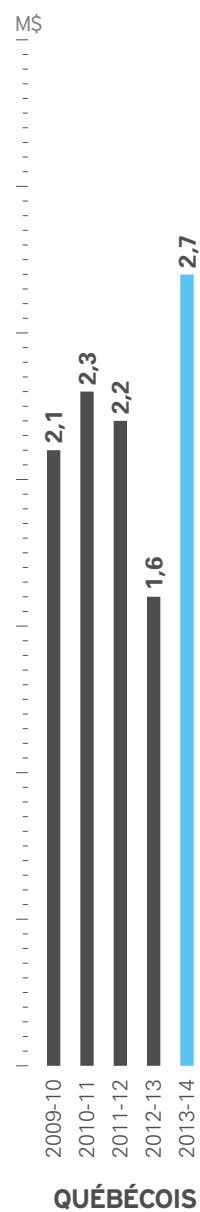
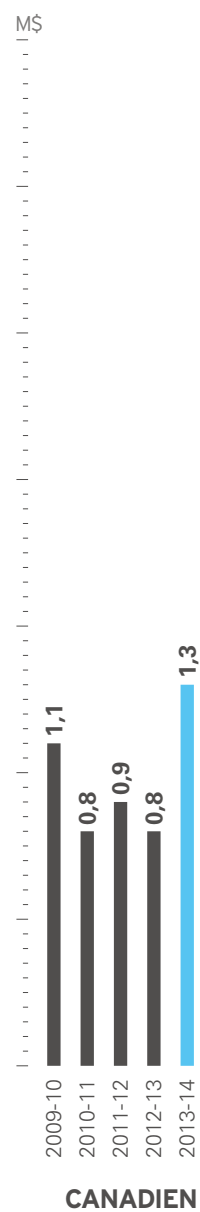
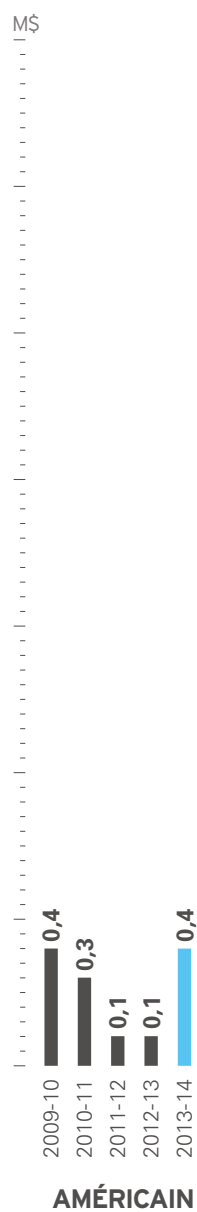
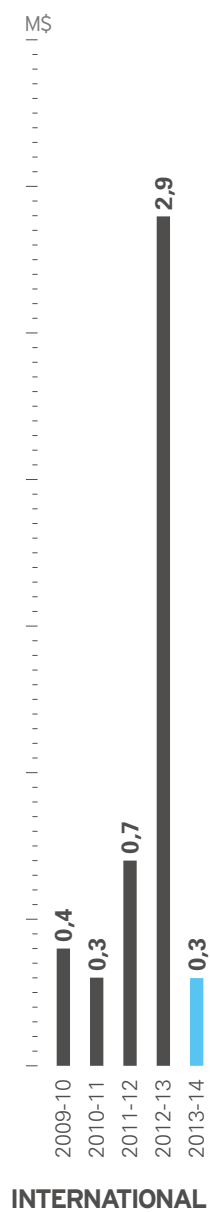
REVENUS D'ÉVÉNEMENTS ET DE CONGRÈS

En 2012-2013, les revenus générés par les 45 congrès ont été supérieurs à ceux des 54 congrès accueillis en 2013-2014. L'écart s'explique par les revenus générés par trois événements exceptionnels tenus l'année précédente.

REVENUS D'ÉVÉNEMENTS PAR CATÉGORIE DEPUIS 2009-2010

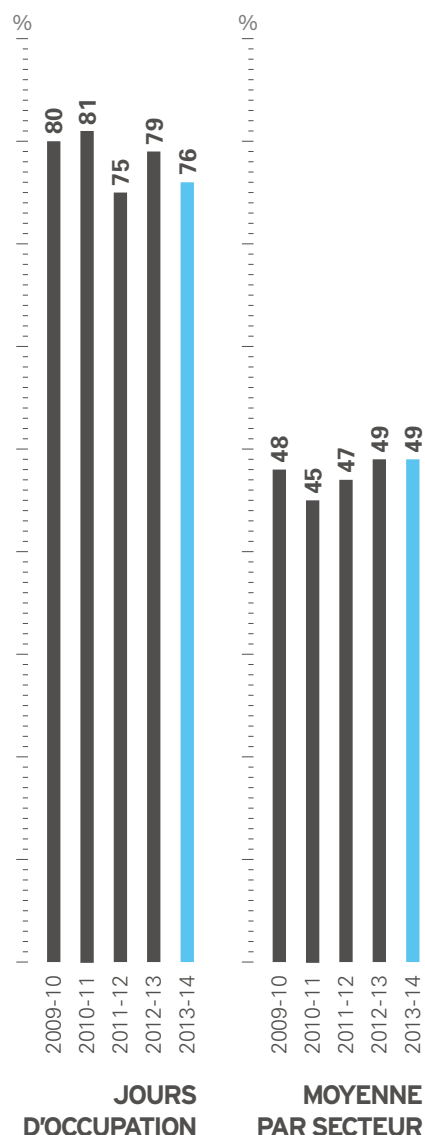
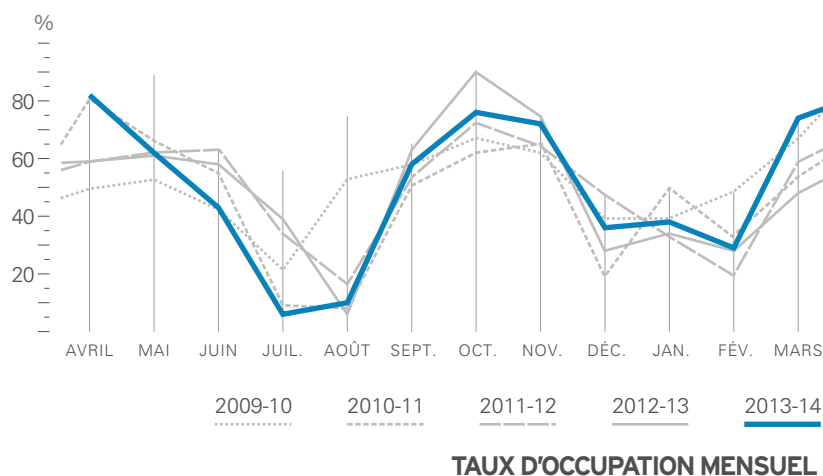


REVENUS DE CONGRÈS PAR MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE DEPUIS 2009-2010



LE TAUX D'OCCUPATION DE L'ANNÉE

Méthode basée sur la superficie occupée.



278

JOURS
D'OCCUPATION
POUR 136
ÉVÉNEMENTS

49 %

SUPERFICIE
MOYENNE
OCCUPÉE

MEILLEURS MOIS
D'OCCUPATION
DE L'ANNÉE
2013-2014

Octobre : 76 %
Novembre : 72 %
Avril : 82 %
Mars : 74 %

L'IMPACT ÉCONOMIQUE DU CENTRE

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

Le Centre des congrès de Québec a connu en 2013-2014 des résultats satisfaisants, si l'on considère le contexte exceptionnel des travaux d'agrandissement. Les 136 événements accueillis ont généré des retombées économiques de 94,8 M\$. De leur côté, les 54 congrès ont généré à eux seuls 61,9 M\$, soit les deux tiers des retombées économiques totales du Centre. Ces résultats démontrent l'importance du marché congrès dans le développement économique de notre destination.

LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

136
ÉVÉNEMENTS

94,8
M\$

54
CONGRÈS

61,9
M\$

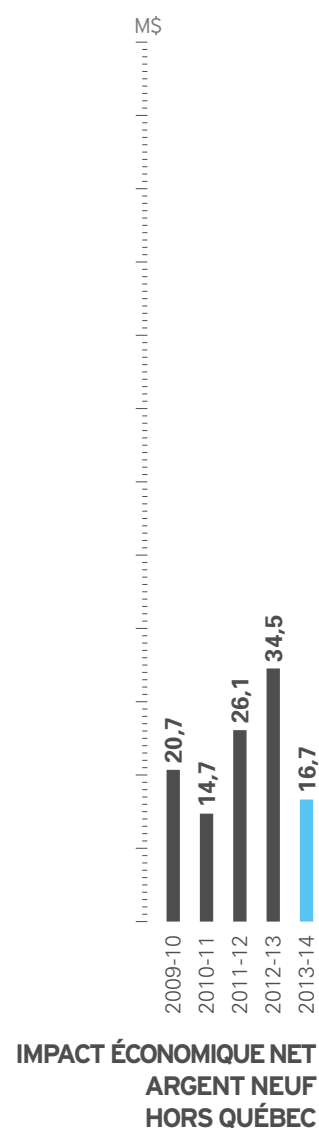
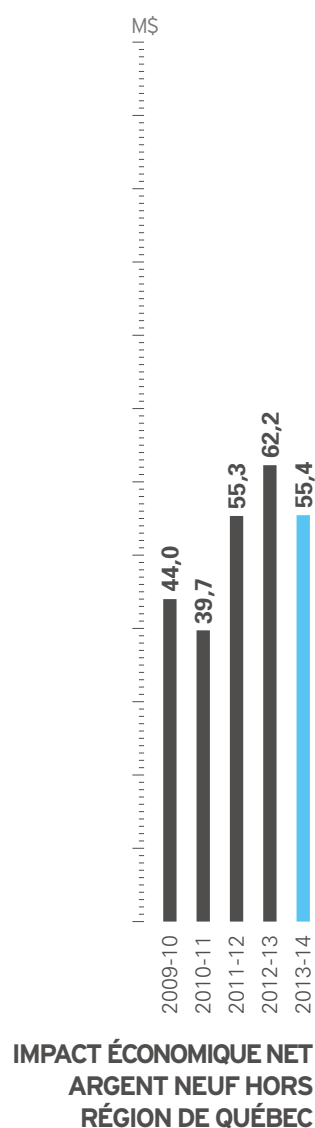
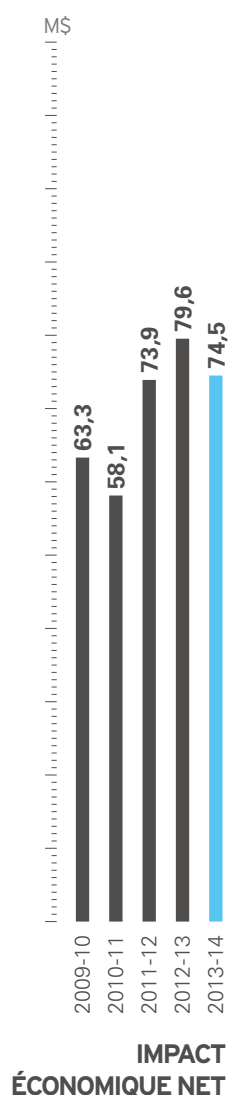
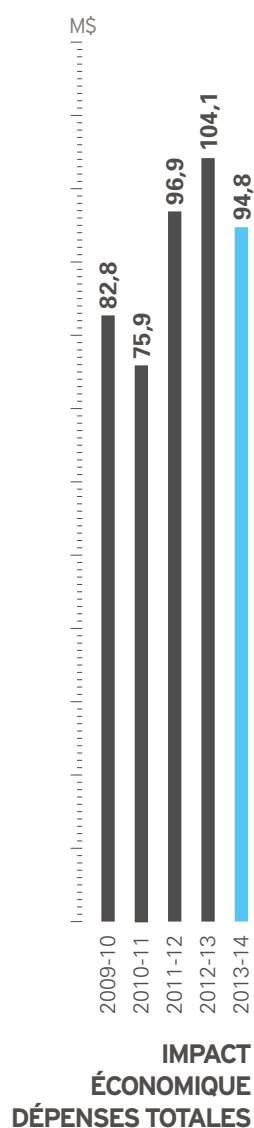
148 161
NUITÉES
GÉNÉRÉES

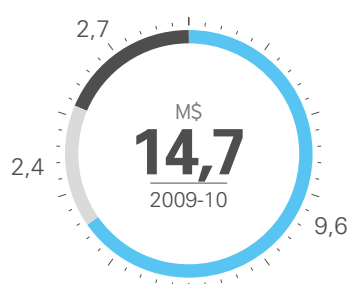
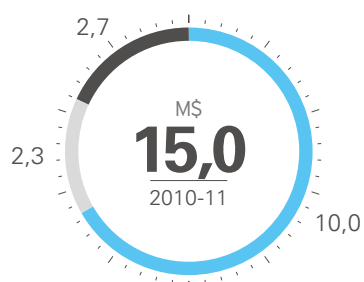
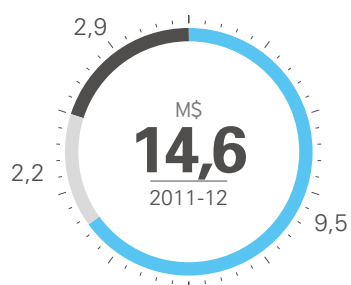
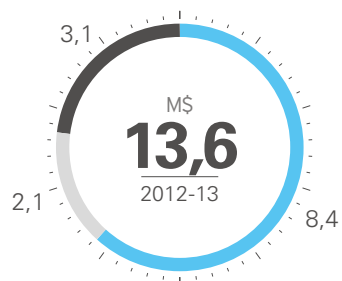
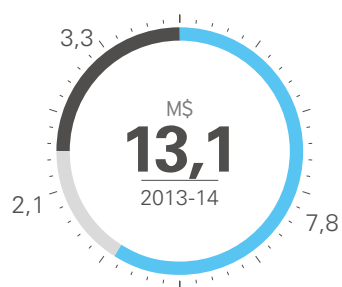
IMPACT ÉCONOMIQUE DES ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE

96 ^e Congrès canadien de chimie	5,3 M\$
Conférence annuelle 2014 de la Society for Historical Archaeology	1,7 M\$
2013 International Cochrane Colloquium	1,9 M\$
Coup d'envoi national 2014 de Loblaw	2,1 M\$
Congrès 2013 du Syndicat canadien de la fonction publique	5,3 M\$
Congrès triennal 2013 de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec	2,9 M\$

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES 2013-2014

	2013-2014	1 ^{er} avril 1997 au 31 mars 2014
Impact économique total	94,8 M\$	1 564,0 M\$
Impact économique net	74,5 M\$	1 229,6 M\$
Argent neuf - hors Québec	16,7 M\$	415,3 M\$
Argent neuf - hors Québec et hors région de Québec	55,4 M\$	957,5 M\$
Revenus fiscaux et parafiscaux	20,1 M\$	346,9 M\$
Québec	14,1 M\$	228,2 M\$
Canada	6,0 M\$	115,1 M\$
Hébergement et restauration	23,6 M\$	392,7 M\$
Nuitées	148 161	2 974 396
Emplois créés et maintenus	1185	

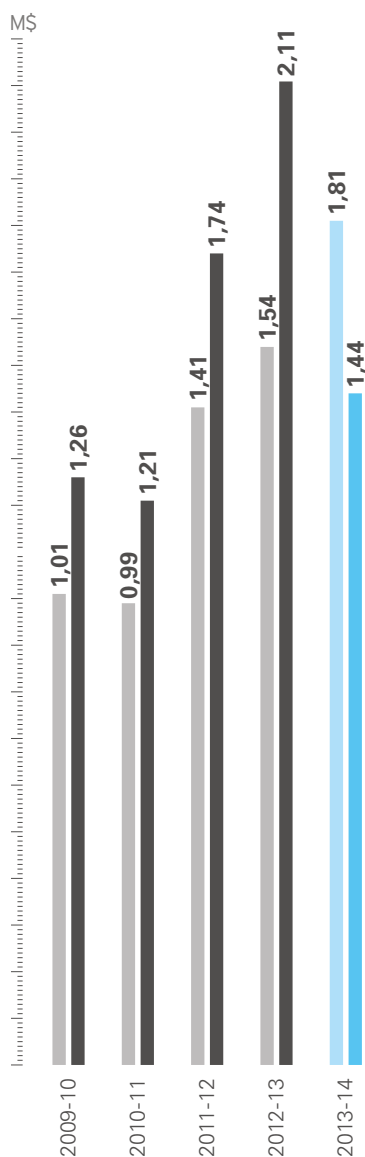




Fonctionnement ■
Dette-intérêts ■
Dette-capital ■

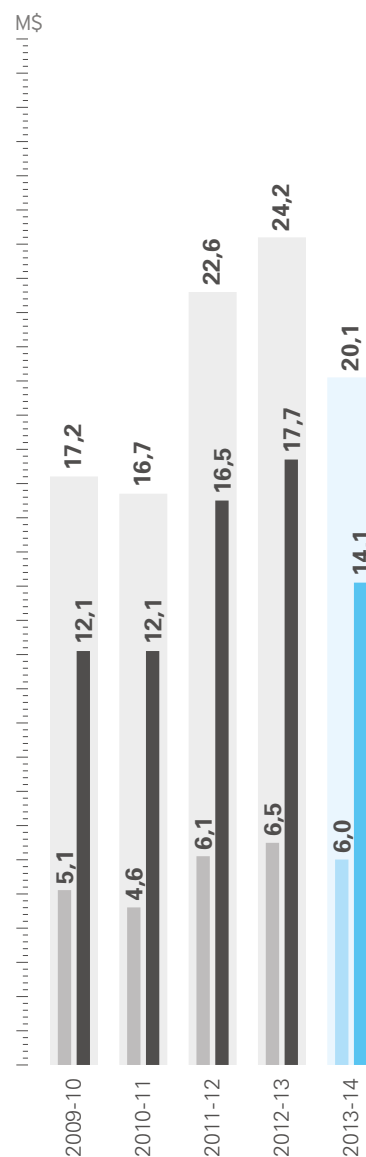
SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

En 2013-2014, la subvention versée par le gouvernement du Québec pour le fonctionnement (excluant le paiement des intérêts sur la dette à long terme et le remboursement de capital) s'est chiffrée à 7,8 M\$. En retour, le gouvernement du Québec a encaissé 14,1 M\$ en revenus fiscaux et parafiscaux. Le Centre des congrès de Québec génère donc davantage de ressources financières pour les gouvernements qu'il n'en consomme, ce qui permet de conclure que le Centre a encore atteint l'autofinancement implicite.



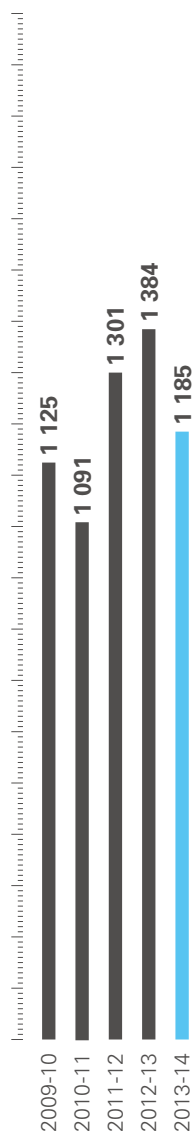
Fonctionnement ■ Dette-intérêts ■ Dette-capital ■

RENDEMENT ÉCONOMIQUE RETOUR POUR CHAQUE DOLLAR DE SUBVENTION REÇU

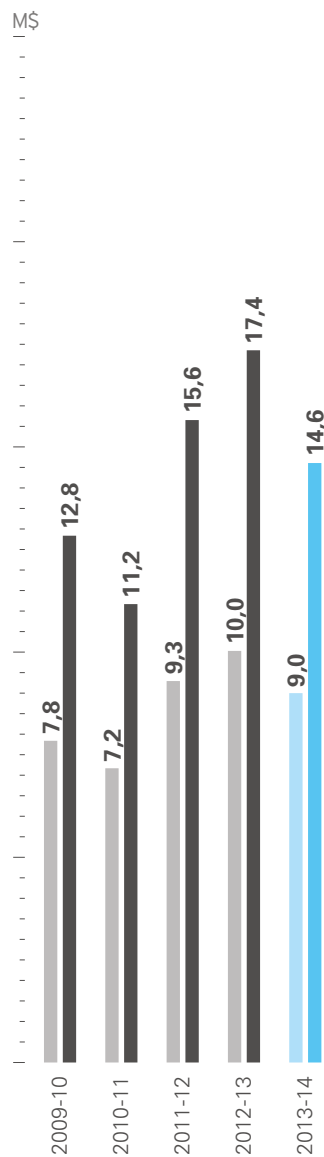


Canada ■ Québec ■ Total

REVENUS FISCAUX ET PARAFISCAUX

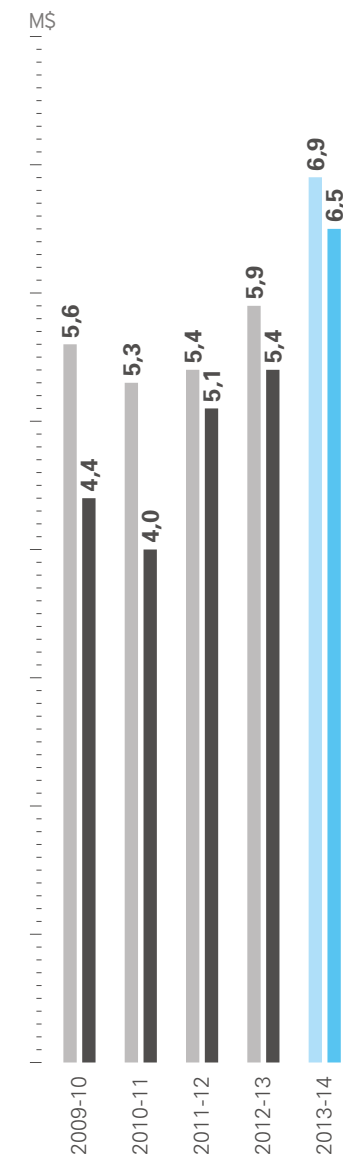


EMPLOIS



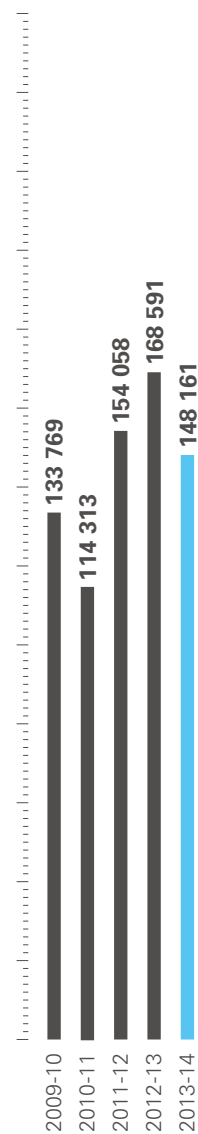
■ Restauration ■ Hébergement

IMPACT SUR LES PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE



■ Service de soutien technique ■ Commerce de gros et détail

IMPACT ÉCONOMIQUE TOTAL, AUTRES SECTEURS D'ACTIVITÉ



NOMBRE DE NUITÉES GÉNÉRÉES



LES EFFORTS DE VENTE

LES RÉSULTATS

Avec un tout nouveau secteur à vendre, les défis furent de taille en 2013-2014 pour l'équipe des ventes, efforts qui ont été récompensés par 152 confirmations pour l'année en cours et les années à venir.

152
VENTES CONFIRMÉES
POUR L'ANNÉE EN
COURS ET LES
ANNÉES FUTURES

RÉSULTATS DES EFFORTS DE VENTE AU 31 MARS 2014 POUR L'ANNÉE EN COURS ET LES ANNÉES FUTURES

Marché	Objectifs (2013-2014)	Ventes conclues	Tenue des événements			
			Année en cours (2013-2014)	Estimation des retombées prévues (2013-2014)	Années futures (avril 2014...)	Estimation des retombées prévues (avril 2014...)
Québécois	124	124	61	14 916 957 \$	63	26 458 190 \$
Canadien	14	18	1	2 225 510 \$	17	9 496 406 \$
Américain	2	1	-	-	1	3 328 230 \$
International	10	9	1	19 992 \$	8	5 587 666 \$
2013-2014	150	152	63	17 162 459 \$	89	44 870 492 \$

* Du nombre total de 152 événements, trois événements ont été annulés.

ÉVÉNEMENTS VENDUS AU 31 MARS 2014 POUR L'ANNÉE EN COURS ET LES ANNÉES FUTURES

Catégorie/marché	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016...	TOTAL
Congrès québécois	9	13	8	3	-	33
Congrès canadien	1	5	4	2	2	14
Congrès américain	-	-	-	-	1	1
Congrès international	-	3	-	-	4	7
Sous-total congrès	10	21	12	5	7	55
Autres	53	39	3	1	1	97
TOTAL	63	60	15	6	8	152

* Du nombre total de 152 événements, trois événements ont été annulés.

ACTIVITÉS DE VENTE ET DE MISE EN MARCHÉ

En lien avec son plan de communication et de mise en marché annuel, la Société a déployé nombre de stratégies et d'actions pour se démarquer de la concurrence et séduire des clients potentiels. Partenaire de l'Office du tourisme de Québec, la Société participe activement aux tournées de familiarisation sur les différents marchés. L'équipe profite de ces occasions pour présenter les installations congrès mais surtout mettre en valeur son savoir-faire et l'excellence de son service.



**YOUR
QUÉBEC
CITY**

**BUSINESS
DESTINATION**

Force de vente régionale sur le marché du tourisme d'affaires hors Québec

Depuis le 17 octobre 2013, la région de Québec peut compter sur une nouvelle force de vente sur le marché du tourisme d'affaires hors Québec qui résulte de l'unification des équipes de vente du Centre des congrès et de l'Office du tourisme de Québec. Chapeautée par un comité stratégique de décideurs présidé par le président-directeur général de la Société, M. P.-Michel Bouchard, cette force de vente conjugue ses efforts pour démarcher des congrès de toutes tailles pour la ville de Québec, peu importe l'établissement. L'objectif est d'augmenter la cohésion et l'efficacité des actions de vente et de promotion de Québec comme destination touristique d'affaires. En octobre 2013, les délégués responsables du tourisme d'affaires ont rejoint l'équipe du Centre des congrès, ce qui favorise la productivité et facilite l'obtention des événements.

YQB Destination d'affaires par excellence

LANCÉE OFFICIELLEMENT EN JANVIER 2014, LA FORCE DE VENTE S'EST DOTÉE D'UNE SIGNATURE DISTINCTIVE QUI EMPRUNTE LE CODE AÉRIEN DE L'AÉROPORT JEAN-LESAGE - YQB - YOUR QUÉBEC CITY BUSINESS DESTINATION/VOTRE QUÉBEC DESTINATION AFFAIRES.



Entente avec l'Université Laval

Depuis 1999, la Société et l'Université Laval ont développé une relation de partenariat. Au cours de l'année 2013-2014, le Centre des congrès a accueilli neuf congrès internationaux dont trois étaient directement reliés à cette entente.

Représentation à l'international

La présence du président-directeur général de la Société à des missions ou événements à l'extérieur du Québec contribue à faire rayonner la destination, à renforcer des réseaux de contacts et à demeurer à l'affût des nouvelles tendances dans le domaine de l'événementiel.

- Participation au congrès SportAccord à Saint-Pétersbourg en Russie pour promouvoir la destination Québec en vue d'y attirer des événements sportifs, maximiser les retombées du congrès qui a eu lieu à Québec en 2012, et assurer un suivi des contacts déjà amorcés. En est d'ailleurs découlée la confirmation de la tenue des Jeux mondiaux d'hiver des maîtres en février 2015 à Québec.
- Participation au Congrès annuel de l'Association internationale des palais de congrès (AIPC) à Cape Town, en Afrique du Sud, où étaient réunis les dirigeants de centres de congrès du monde entier.
- Activité du Club des Chefs des chefs à New York, en vue de planifier la visite à Québec de cinq chefs cuisiniers de chefs d'État en février 2014.
- Participation au congrès d'UFI (The Global Association of the Exhibition Industry) à Séoul, en Corée du Sud, réunissant les intervenants dans le domaine mondial des expositions. Le Centre des congrès et le Centre de foires d'Exposité, dans le cadre de leur partenariat, sont devenus membres de cette association internationale.

Activités de relations publiques

LES CHEFS CUISINIERES DE CINQ CHEFS D'ÉTAT À QUÉBEC

Dans un effort de positionnement de la destination, la Société du Centre des congrès de Québec a organisé la venue, du 9 au 16 février 2014, de cinq chefs cuisiniers de chefs d'État, membres du sélect Club des Chefs des Chefs, en partenariat avec l'Office du tourisme de Québec, Le Groupe le Massif de Charlevoix, l'Auberge Saint-Antoine, Tourisme Charlevoix et la Société Radio-Canada. Au cours de cette semaine d'activités, les chefs ont notamment cuisiné à l'occasion d'un dîner-bénéfice gastronomique au profit de l'organisme Le Pignon Bleu, un acteur de premier plan en matière de lutte contre la

pauvreté à Québec. Outre cette activité caritative, le programme d'activités a permis la mise en valeur des producteurs locaux et régionaux et le savoir-faire de certains chefs de la région.

La médiatisation de l'événement fut majeure en raison notamment de la couverture par Radio-Canada avec l'émission *L'épicerie, Bien dans son assiette*, un reportage télévisé de 30 minutes diffusé deux fois à Radio-Canada et RDI, de même qu'une entrevue des chefs avec une journaliste de *La Presse*.





INAUGURATION DU NOUVEAU SECTEUR

Après deux ans de travaux, la Société a inauguré ses nouveaux espaces réunions et congrès. L'événement s'est déroulé en présence de quelque 250 personnalités du milieu socio-économique, politique et touristique de la région et des clients de Québec.

Des activités d'inauguration du nouveau secteur ont été organisées spécifiquement pour la communauté, l'industrie touristique, le personnel de construction et le personnel de la Société et des sous-traitants. Une tournée de familiarisation d'une journée a aussi été réalisée sur le marché québécois. Ainsi, une vingtaine de clients actuels et potentiels ont eu droit à une présentation.

En plus de la presse locale, des journalistes américains ont visité le Centre des congrès et son nouveau secteur. Leur séjour à Québec s'est déroulé pendant trois jours, soit du 19 au 21 mars 2014.



RELATIONS MÉDIAS

L'envoi de l'infolettre, la mise en ligne régulière de nouvelles et l'utilisation des réseaux sociaux permettent de rester en contact avec les médias spécialisés en congrès et de solidifier les relations de presse. Uniquement en 2013-2014, ce sont 25 articles qui ont paru dans la presse spécialisée canadienne, américaine et internationale.



CAMPAGNE PUBLICITAIRE

En plus de la campagne publicitaire en coop avec l'Office du tourisme de Québec, une campagne publicitaire spéciale a été déployée en 2013-2014 afin de faire connaître les travaux d'expansion du Centre des congrès.

Une campagne de trois publicités imprimées a été développée ainsi qu'un volet web. Les médias spécialisés en congrès et tourisme d'affaires canadiens ont été privilégiés pour les placements mais une présence a aussi été assurée dans les médias américains et internationaux. Au total, ce sont près d'une trentaine de publicités qui ont été publiées afin de mousser l'expansion.

En parallèle, une campagne afin de promouvoir l'accès gratuit à Internet sans fil haute vitesse a été réalisée. Des placements ont été achetés à cet effet dans les médias généralistes québécois et certains médias canadiens spécialisés en congrès.





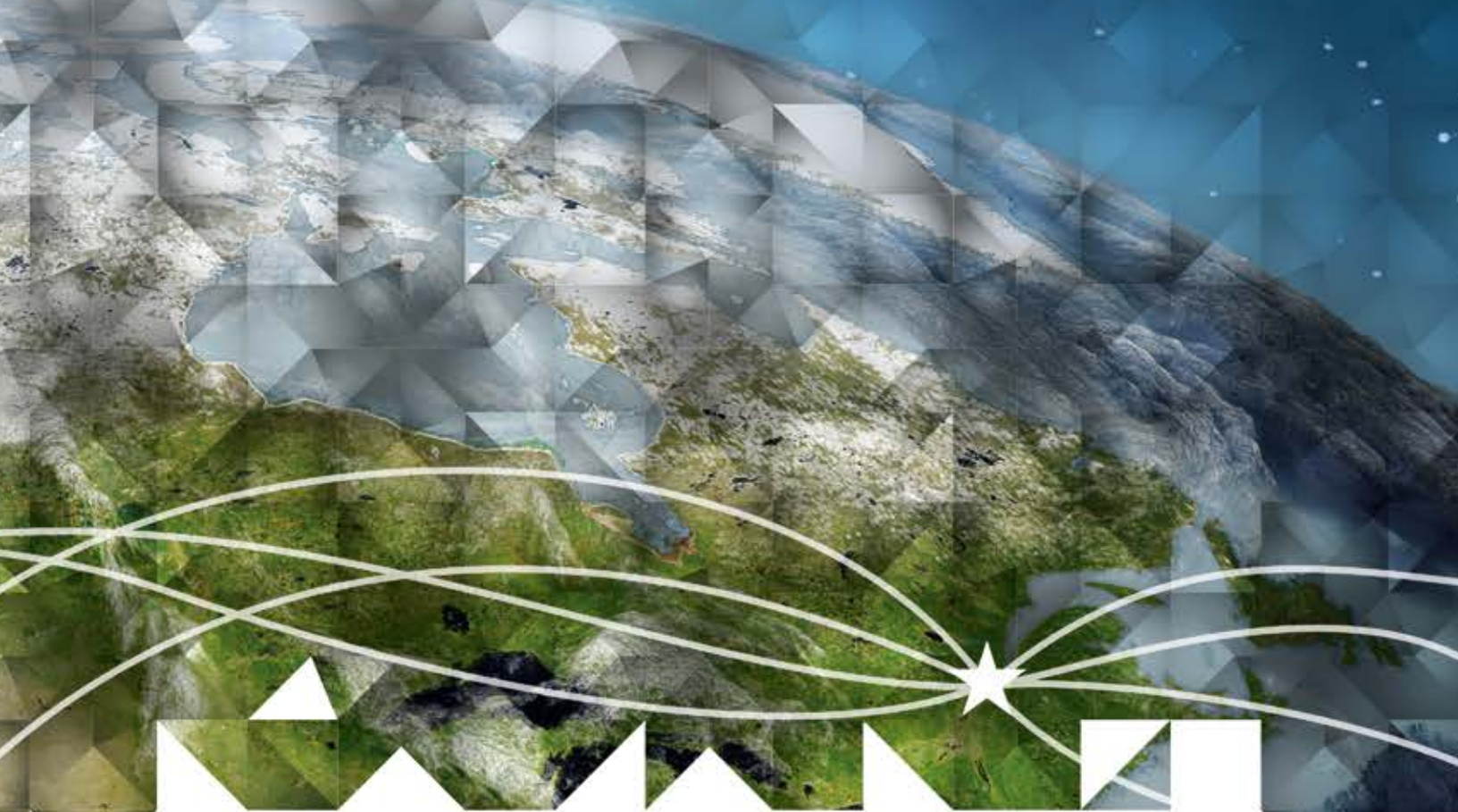
EN SYNERGIE AVEC LE MILIEU

DES ÉVÉNEMENTS PORTEURS POUR LA RÉGION

En synergie avec son milieu, la Société interagit avec des promoteurs et organisateurs d'événements et analyse les opportunités de développer des projets et événements porteurs pour la région.

En 2013-2014, grâce au Fonds de développement des marchés, la Société a pu soutenir les événements suivants sous forme de services-conseils, de planification stratégique, de soutien logistique, d'analyse de budgets et d'aide financière.

- Colloque des événements internationaux d'hiver organisé par le Carnaval de Québec
- Jeux mondiaux d'hiver des maîtres prévu en février 2015
- Sommet de la culture philanthropique
- Visite de 5 chefs cuisiniers de chefs d'État membre du Club des Chefs des chefs
- Vartech : tournée gastronomique dans 13 restaurants de Québec avec 439 participants
- Coup d'envoi national 2014 de Loblaw : tournée gastronomique dans 22 restaurants de Québec avec 1 400 participants et soutien à la communauté



Loblaw et le Centre redonnent à la communauté

À l'issue de l'événement Coup d'envoi national 2014 de Loblaw, qui réunissait 1 500 congressistes du 28 au 30 janvier 2014, l'équipe du Centre des congrès de Québec s'est impliquée avec cœur dans la collecte de denrées offertes par quelque 130 fournisseurs. Le personnel a travaillé bénévolement à emballer et à manutentionner les produits alimentaires destinés à Moisson Québec. La collaboration exceptionnelle de Loblaw et du Centre des congrès de Québec a permis à Moisson Québec de recevoir des denrées très variées pour compléter l'alimentation des 32 000 personnes de la région de Québec ayant besoin d'aide alimentaire chaque mois. L'organisme a récolté 235 palettes ou 90 000 kilos de denrées périssables et non périssables, soit 20 voyages d'un camion de 27 pieds, du jamais-vu dans l'histoire de Moisson Québec.

Tournée gastronomique

La Société, en collaboration avec l'Office du tourisme de Québec, a organisé une tournée gastronomique dans 22 restaurants de Québec pour 1 500 congressistes de l'événement Coup d'envoi national 2014 de Loblaw qui se déroulait au Centre des congrès de Québec du 28 au 30 janvier 2014.

Vitrine des produits québécois

Les nouveaux espaces du Centre des congrès de Québec incluent une conciergerie permanente accessible directement par le corridor public. Accessible à la clientèle d'affaires du Centre, aux visiteurs et aux travailleurs de la colline Parlementaire, la conciergerie offre des services plutôt uniques pour un centre des congrès. Vitrine des produits culturels québécois, la conciergerie vend des produits d'artisans du Québec, offre des services corporatifs personnalisés et fournit un centre d'affaires multiservice.

Des murs d'écrans vidéos Go Multimedia ont été installés dans le corridor public et le foyer du nouveau secteur. Ces écrans permettent de diffuser des images de Québec ainsi que tout autre contenu intéressant les visiteurs.



LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

91%

DES CLIENTS
SONT SATIS-
FAITS DE LEUR
EXPÉRIENCE
AU CENTRE

93%

DES CLIENTS
APPRÉCIENT
LA DISPONI-
BILITÉ ET LE
PROFESSION-
NALISME DU
PERSONNEL

91%

DES CLIENTS
APPRÉCIENT
LES RÉPONSES
(SOLUTIONS)
AUX DEMANDES
IMPRÉVUES



SERVICES À LA CLIENTÈLE PENDANT LES TRAVAUX

L'année 2013-2014 a particulièrement sollicité les équipes responsables d'accompagner les clients dans l'organisation de leurs événements.

Elles ont dû composer avec les difficultés liées aux travaux de rénovation et d'agrandissement du Centre des congrès, tout en maintenant une qualité optimale des services à la clientèle.

La Société s'est assurée d'informer ses différentes clientèles, au moyen de communications ciblées, de rencontres ou par le site Internet, de l'évolution des travaux de construction en vue de maintenir le lien de confiance avec ses clients et ses partenaires.

MOYENS UTILISÉS POUR MINIMISER LES INCONVÉNIENTS RELIÉS AUX TRAVAUX SANS COMPROMETTRE LES ÉCHÉANCIERS :

- Analyse des dérangements à prévoir et élaborations des actions à prendre.
- Élaboration de calendriers de travaux en considération des activités des clients.
- Vérification assidue auprès des responsables de la coordination.
- Proposition de réaménagements d'espace ou de solutions alternatives pour faciliter la circulation de leurs invités ou camoufler les secteurs en travaux.
- Présence des directeurs (coordination, ventes, immeuble) aux réunions de production pour rassurer les clients sur l'importance accordée au bon déroulement des événements pendant les travaux.

Il faut souligner que la collaboration et la compréhension des équipes de sous-traitants ont grandement facilité les interventions auprès de la clientèle.

Compte tenu de l'envergure de certains travaux (démolition, livraisons hors norme, poussière, bruit), la Société a dû répondre au mécontentement de quelques clients. Une compensation financière totale de moins de 47 000\$ a été versée pour l'ensemble des événements.

LIVRAISON DES ÉVÉNEMENTS

136
ÉVÉNEMENTS AU TOTAL

54
CONGRÈS,
DONT 36 AVEC
EXPOSITIONS

15
SALONS

26
SPECTACLES/BANQUETS

MALGRÉ LE CHANTIER MAJEUR EN 2013-2014, LES ÉVÉNEMENTS ONT ÉTÉ LIVRÉS AVEC SUCCÈS PAR LES ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES.

QUELQUES DONNÉES INTÉRESSANTES :

- **185 visites de repérage** avec des clients réels ou potentiels (à l'intérieur de 238 jours travaillés)
- **22 000 heures d'accueil** pour encadrer la clientèle
- **48 045 litres de café servis**, ce qui équivaut à 339 150 tasses
- **69 200 pieds linéaires de rideaux de scène** installés, ce qui représente une longueur de 21 km ou encore 61,6 fois le tour de la salle d'exposition 400ABC
- **102 150 pieds carrés de plateaux de scène** montés, ce qui représente une superficie couvrant un terrain de football et demi
- **53 000 heures de manutention**, soit 29 années de travail pour une seule personne, basé sur une semaine normale de 35 heures
- **184 000 chaises** placées, soit 8,6 fois le nombre de sièges au Centre Bell
- **655 heures de chariot élévateur**. À une vitesse moyenne de 6,22 km/heure, cela représenterait 4 074 km, soit la distance entre Québec et San Francisco à vol d'oiseau

SERVICES D'ACCUEIL

Depuis plus de 12 ans, le Collège Mérici assure un noyau stable de chefs d'équipe et de préposés d'expérience pour répondre aux horaires atypiques des opérations du Centre. Entre 45 et 55 personnes composent l'équipe, dont la formation offerte par le Collège Mérici suscite les compliments des visiteurs.

Le personnel d'accueil a plus que jamais facilité les déplacements des clients du Centre des congrès de Québec pendant la période d'agrandissement. Les travaux ayant provoqué détours et modifications de parcours, les préposés ont répondu à plusieurs situations inhabituelles dans des conditions parfois bruyantes ou poussiéreuses. Leur professionnalisme a rendu l'expérience client optimale malgré les circonstances. Avec plus de 22 000 heures déployées par l'équipe d'accueil, les délégués ont été bien reçus au Centre des congrès de Québec.

SERVICES DE SÉCURITÉ

L'année 2013-2014 fut prenante pour le service de sécurité du Centre. En plus d'offrir un service d'un grand professionnalisme à la clientèle externe et interne, les agents de sécurité ont dû composer avec les nombreuses demandes entraînées par la construction du nouveau secteur 300.

PRINCIPALES ACTIONS :

- Procéder à l'intégration des divers systèmes de sécurité du nouveau secteur 300 au système actuel de sécurité du Centre.
- Former les agents sur les nouvelles particularités du nouveau secteur 300 : localisation, systèmes, cohabitation avec les voisins, etc.
- Assurer la planification et le suivi de certains événements plus complexes sur le plan de la sécurité tels : Loblaw, BMR, Salon du livre, la visite du premier ministre du Canada, Bombardier équipements récréatifs.
- Former les agents sur la manipulation du nouveau lève-personne mobile (plate-forme) pour personnes à mobilité restreinte. Cet équipement, utilisé par quelques centres de congrès canadiens et plusieurs autres américains, permet de répondre rapidement à toute demande des usagers. En effet, par sa simplicité, sa facilité d'opération et sa mobilité, il se déploie rapidement, évitant ainsi de longues heures de montage de rampes adaptées selon le Code du bâtiment.

SERVICES ALIMENTAIRES

En 2013-2014, la Société et son partenaire en services alimentaires, Capital HRS, ont poursuivi leurs actions en vue d'intégrer et mettre en valeur les produits du Québec et de saison dans ses menus et lors des événements.

La Société prend à cœur la santé de sa clientèle. Devant la multiplication des cas d'allergies, d'intolérances et de restrictions alimentaires, le chef Gérard Michel et son équipe culinaire ont multiplié recherches, tests et prototypes afin de créer une entrée savoureuse, colorée et tendance excluant 9 allergènes prioritaires sur les 10 répertoriés par Santé Canada.

Au cours de leur présence à Québec du 31 janvier au 8 février 2014, les chefs cuisiniers de cinq chefs d'État ont été accueillis dans les cuisines du Centre des congrès. Le tournage de deux reportages de Radio-Canada

et de l'émission *L'épicerie*, de même que la préparation du dîner-bénéfice gastronomique au profit du Pignon bleu ont favorisé les échanges de connaissances, le partage de savoir-faire et la mise en valeur des employés de cuisine.

La Société a profité des travaux d'agrandissement du Centre des congrès pour mettre à niveau les équipements de cuisine et les remplacer par des technologies plus récentes : 11 nouveaux fours Rational, 2 nouveaux refroidisseurs rapides Hurrichill, ajout d'une chambre congelée, réaménagement de la laverie et rénovation des chambres froides de la cuisine de préparation à basse température.

En plus d'une plus grande flexibilité, l'installation de ces nouveaux équipements a permis à l'équipe d'optimiser les méthodes de travail et d'implanter des modes de cuisson

de pointe (sous vide, à la vapeur). Capital HRS a à cœur d'offrir à la clientèle de nouveaux produits, de nouvelles saveurs et épices, répondant à des besoins spécifiques tout en étant adaptés à la cuisine événementielle pour de grands groupes.

La clientèle exige souvent des menus innovateurs avec thématique adaptés à leur type d'association. En fait, 90 % des clients exigent de goûter et de tester différents menus pour leur dîner gala. La Société et Capital HRS organisent donc des repas dégustation auxquels prennent part notamment le client, le chef, le directeur des banquets et le coordonnateur de l'événement. En résultent des échanges fructueux qui favorisent le succès des repas servis.

LES TECHNOLOGIES



Le WIFI

Le déploiement du réseau Internet sans fil a été achevé au cours de l'année, incluant le nouveau secteur 300. Le réseau robuste couvre tout le Centre grâce à ses 300 points d'accès et il peut accommoder largement plus de 20 000 connexions simultanées.

Les technologies utilisées pour le secteur 300 ont permis d'éliminer le câblage traditionnel audio et vidéo, réduisant le coût total du projet. Le câblage unifié permet d'utiliser tous les services audiovisuels informatiques et de téléphonie dans n'importe quelle prise murale.

Médias sociaux

En 2012-2013, la Société s'était donné comme objectif général de créer une communauté d'échange et de référence en matière de tourisme et d'événements d'affaires de Québec.

Au 31 mars 2014



TWITTER

1 653
ABONNÉS
↗ 27%



LINKEDIN
716
PERSONNES
↗ 58%



FACEBOOK

1 672
FANS
↗ 34%



PINTEREST
266
ABONNÉS
↗ 40%

Site Internet ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VISITES

L'augmentation significative des visites peut s'expliquer par une meilleure indexation du site Internet grâce à la diffusion fréquente de nouvelles dans la section Salle des nouvelles. La présence du Centre sur les réseaux sociaux permet également le partage de liens et donc, assure une présence plus solide dans les moteurs de recherche.

158 933 VISITES
(132 534 en 2013)

114 221 VISITEURS UNIQUES
(91 812 en 2013)

AUGMENTATION DE 26 399 VISITES

87% provenaient
du Canada

42% sur la version
française du site



LA GESTION IMMOBILIÈRE

CONSTRUCTION DU NOUVEAU SECTEUR 300

Le nouveau secteur 300 a été livré le 12 mars 2014 conformément à l'échéancier établi. L'enveloppe budgétaire accordée a également été respectée. Les travaux débutés en juin 2012 se sont donc poursuivis intensément tout le long de l'année 2013-2014.

Ces travaux ont été réalisés dans un complexe immobilier comprenant, en plus d'espaces appartenant au Centre des congrès, un hôtel et un édifice à bureaux. D'importants travaux de structure ont été requis afin d'adapter ces espaces à leur nouvelle vocation. Afin de réduire au minimum l'impact de ces interventions, l'élaboration d'horaires de travail pour les travaux lourds ainsi que des analyses élaborées afin d'adapter certaines méthodes et équipements ont été effectuées à chaque étape importante.

Un couloir et un nouvel escalier reliant le nouveau secteur à l'entrée principale ont aussi été aménagés afin de faciliter la circulation publique. Un couloir de circulation public a d'ailleurs été maintenu tout au long des travaux. En raison des contraintes de chantier, ce dernier a été aménagé à l'extérieur pendant la saison estivale.

Ces nouveaux espaces, qui seront certifiés LEED-CI (aménagement intérieur des espaces commerciaux (Commercial Interiors), permettront d'augmenter la capacité d'accueil du Centre de près de 2 000 personnes. Composé principalement de salles de réunion, d'espaces de préfonction et de halls en plus d'un balcon extérieur, d'un espace lounge ainsi que d'une conciergerie, l'agrandissement ajoute trois accès supplémentaires pour une plus grande polyvalence lors d'événements multiples.

En plus des modifications apportées pour faciliter la circulation pour les personnes à mobilité réduite, les travaux ont permis d'intégrer de nouveaux éléments de technologie (contrôle domotique dans l'ensemble des nouvelles salles, salle de vidéo-conférence et technologie numérique pour l'ensemble des services audio et vidéo).

AUTRES TRAVAUX CONNEXES

Entrée électrique

Depuis sa construction, l'entrée électrique du Centre des congrès était alimentée par l'entremise de l'hôtel Hilton. En 2012, Hydro-Québec a exigé de procéder au dégroupement de l'entrée électrique du Centre d'avec celle du Hilton et d'entreprendre des travaux afin que le Centre possède sa propre entrée électrique. Les travaux se sont déroulés à l'automne-hiver 2013 et le transfert d'alimentation électrique avec Hydro Québec au printemps 2014.

Travaux de maçonnerie

Les travaux de réfection du parement extérieur ont été réalisés à l'été 2013, dans les délais prévus. Au coût de 1,4 M\$, ceux-ci ont été payés à parts égales entre la Société du Centre des congrès de Québec et la Société québécoise des infrastructures.

Entretien ménager

Un nouveau contrat a été octroyé à GDI Empro pour l'entretien ménager du Centre des congrès et des bureaux administratifs pour les trois prochaines années, plus deux années d'option.

BÂTIMENT LEED

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

En 2013-2014, cette saine gestion ainsi que le faible prix du gaz naturel ont permis à la Société de dégager un surplus de 37 263 \$ sur son budget total d'énergie (gaz naturel et électricité) établi à 898 936 \$, cela malgré une période hivernale plus froide qu'à la normale.

FAITS SAILLANTS :

- Le gaz naturel, qui comble les plus grandes demandes de chauffage, a été un peu plus sollicité qu'à l'habitude. Bien qu'il compte seulement pour 16 % du budget total d'énergie, ce dernier a été totalement utilisé.
- 14,7 millions de livres de vapeur servant au chauffage du bâtiment, à l'humidification et à l'opération de la cuisine ont été produites : 36 % de cette vapeur provient du gaz naturel et 64 % de la production d'électricité hors pointe.
- La production d'électricité hors pointe par la bouilloire électrique, au lieu d'une consommation de gaz naturel, a permis une économie de 31 018 \$ pour l'année, soit une réduction d'émissions de 697 tonnes de gaz à effet de serre.
- 17 545 litres d'eau ont été consommés en 2013 comparativement à 18 900 litres l'année précédente. Il s'agit d'une consommation normale en fonction des activités et de l'excellente gestion des tours de refroidissement à l'eau.

GESTION RESPONSABLE DES ÉVÉNEMENTS

Le programme d'accompagnement pour l'organisation d'un événement écoresponsable a été instauré en 2007. Après plus de 120 événements auprès d'une centaine de clients, la Société constate avoir atteint son objectif, soit sensibiliser sa clientèle au développement durable et donner les outils au plus grand nombre de clients pour qu'ils soient en mesure de réduire l'empreinte environnementale de leur événement. En 2013, la Société a donc décidé de modifier son programme et de le rendre accessible à l'ensemble de sa clientèle. Une nouvelle formule sera donc proposée dès l'été 2014 avec comme objectif de rejoindre une nouvelle partie de sa clientèle et de rendre plus accessibles les principes de développement.



REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013-2014

PLAN D'ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE 2011-2013

La prolongation, jusqu'en 2015, du Plan d'action en développement durable demandée par le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, a permis à la Société de concerter plusieurs intervenants afin de mener à bien la réalisation de ses neuf actions.

Sans aucun doute, l'année 2013-2014 a permis à la Société de poursuivre le maintien de ses hauts standards en développement durable, en plus de lui permettre la construction de nouvelles infrastructures et espaces interactifs faisant la promotion de la ville de Québec, des produits du terroir et de la culture québécoise.



ORIENTATION 1

Informar, sensibiliser, éduquer, innover

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

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

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

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

ACTION 1

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

SUIVI

Action en cours

CIBLE

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

DEGRÉ D'ATTEINTE 2013-2014

Cible atteinte

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

- Formation sur la prise de décisions responsables reçue par 11 membres du personnel de la Société.
À ce jour, 82 % des membres du personnel ont reçu une formation en développement durable.

Nouveaux gestes :

- Publication dans le journal interne de la Société, *Le Centré*, traitant de l'importance et de l'impact des normes LEED et BOMA BEST. **La publication de l'article aura lieu à l'été 2014.**
- Les chefs cuisiniers de cinq chefs d'État ont cuisiné au profit du Pignon Bleu lors d'un dîner-bénéfice rassemblant des centaines de personnes. Cet événement très médiatisé a permis aux Québécois de connaître davantage la maison Le Pignon Bleu.
- Lors du Coup d'envoi national 2014 de Loblaw, l'équivalent de trois remorques de 53 pieds de denrées périssables et non périssables a été remis à Moisson Québec. 46 membres du personnel de la Société se sont impliqués bénévolement pour emballer et manutentionner les produits alimentaires offerts par quelque 130 fournisseurs.

ACTION 2

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

SUIVI

Action complétée

CIBLE

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

DEGRÉ D'ATTEINTE

Cible atteinte depuis 2013

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

Nouveaux gestes :

- Sondage à propos de la démarche développement durable auprès des partenaires et des sous-traitants.

Le taux de réponse du sondage envoyé aux principaux partenaires et sous-traitants est de 38 %.

- Aménagement de quatre murs d'écrans pour l'affichage d'images et vidéos permettant de promouvoir le développement durable et la culture régionale : (1 mur de 18 écrans (corridor public), 3 murs de 9 écrans (foyer 306)). **Installation de quatre murs vidéo dont un dans un espace public.**

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3

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

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

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

ACTION 3

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

SUIVI

Action complétée

CIBLE

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

DEGRÉ D'ATTEINTE

Cible atteinte depuis 2013

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

Distribution de café et de biscuits aux utilisateurs du transport en commun lors de la Journée sans voiture afin de souligner l'importance de l'utilisation du transport en commun.

ORIENTATION 2

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

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

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

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

ACTION 4

Instaurer des mesures de promotion de saines habitudes de vie.

SUIVI

Action complétée

CIBLE

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

DEGRÉ D'ATTEINTE

Cible atteinte depuis 2013

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

Nouveaux gestes :

Instaurer des mesures de promotion de saines habitudes de vie :

- Participation de 22 membres du personnel de la Société au Défi Entreprises.
- Activité de formation avec une nutritionniste donnée à quelques membres du personnel de la Société.
- Abonnement préférentiel en partenariat avec le Nautilus offert aux membres du personnel de la Société.
- Programme de flexibilité des horaires permettant au personnel de la Société de prendre une demi-heure de plus durant l'heure du dîner afin d'exercer une activité physique.
- **En effet, 27 personnes ont été touchées par ces gestes, soit 39 % des membres de la Société.**

ORIENTATION 3

Produire et consommer de façon responsable

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

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

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

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

ACTION 5

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

SUIVI

Action complétée

CIBLE

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

DEGRÉ D'ATTEINTE

Cible atteinte depuis 2013

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

- Élaboration d'un questionnaire aux gestionnaires pour analyser la prise en compte du développement durable lors de prises de décisions.
- Envoi de la « boîte-outils » pour la prise de décisions durables au personnel de la Société.
- Mise sur pied d'un projet pilote à propos de la possibilité de digitaliser les scénarios d'événements notamment par l'utilisation de tablettes électroniques.

ACTION 6

Bonifier les politiques et les procédures relatives aux achats responsables

SUIVI

Action poursuivie

CIBLE

Viser une cible d'acquisition de matériel informatique basée sur la norme Energy Star (40% comme LEED) (action ajoutée).

DEGRÉ D'ATTEINTE

Action poursuivie

ACTION 7

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

SUIVI

Action complétée

CIBLE

Atteinte de 100 % des cibles d'ici 2013.

DEGRÉ D'ATTEINTE

Cible atteinte depuis 2013

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

- À la suite de l'élaboration du système de gestion environnemental (SGE), mise sur pied d'un plan de gestion environnemental.
- Évaluation de la pertinence de prendre part au programme ICI ON RECYCLE de RECYC-QUÉBEC.

Après évaluation, l'adhésion au programme ICI ON RECYCLE de RECYC-QUÉBEC n'a pas été retenue.

Nouveau geste :

- Promouvoir et favoriser l'adhésion au programme L'abonne bus auprès du personnel de la Société.

Trois personnes ont adhéré au programme L'abonne bus.

ACTION 8

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

SUIVI

Action poursuivie

CIBLE

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

DEGRÉ D'ATTEINTE

Action poursuivie

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

- Mise en place d'un comité de travail et de révision du programme de gestion responsable d'événements.

Cible atteinte

Élaboration d'un formulaire d'autoévaluation en ligne destiné aux clients souhaitant évaluer la qualité de leurs événements écoresponsables.

Le formulaire d'autoévaluation en ligne sera disponible à l'été 2014. Il sera accessible pour l'ensemble de notre clientèle.

ORIENTATION 7

Sauvegarder et partager le patrimoine collectif

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 21

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

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

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

ACTION 9

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

SUIVI

Action complétée

CIBLE

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

DEGRÉ D'ATTEINTE

Cible atteinte depuis 2013

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

Nouveaux gestes :

- Installation d'une conciergerie permanente faisant la promotion des produits du terroir et des activités à Québec.
- Mur interactif composé de plusieurs écrans vidéo faisant la promotion de la ville de Québec et de sa région.
- Intégration de l'art québécois lors de la construction des nouveaux escaliers architecturaux.
- Exposition d'œuvres d'art empruntées à la collection du Musée national des beaux-arts du Québec.



FAITS SAILLANTS ET ÉTATS FINANCIERS

L'exercice 2013-2014 affiche :

- 136 ÉVÉNEMENTS TENUS POUR DES REVENUS DE 7,2 M\$
- 54 CONGRÈS POUR DES REVENUS DE 4,7 M\$
- UN DÉFICIT ANNUEL DES PRODUITS SUR LES CHARGES DE 1,4 M\$

LA SUBVENTION D'ÉQUILIBRE 2013-2014 S'ÉTABLIT À 13,1 M\$

Exploitation du Centre des congrès **27%**

Partie disponible à l'exploitation du Centre des congrès de Québec sous contrôle de la Société (3,6 M\$)

73% Service de la dette et taxes foncières

Dépenses incompressibles non sous contrôle de la Société (service de la dette: 5,4 M\$, et taxes foncières: 4,1 M\$)

**RÉPARTITION
DE LA
SUBVENTION
D'ÉQUILIBRE DE
2013-2014
DE 13,1 M\$**

31%

Services auxiliaires
(2,2 M\$)

34%

Location d'espaces
(2,5 M\$)

**RÉPARTITION
DES REVENUS AUTOGÉNÉRÉS
DE 7,2 M\$**

35%

Redevances
(2,5 M\$)

RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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

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

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

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

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



Sylvie Godbout

Directrice de l'administration par intérim



P.-Michel Bouchard

Président-directeur général

Québec, le 18 juin 2014

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société du Centre des congrès de Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état des gains et pertes de réévaluation, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Fondement de l'opinion avec réserve

La Société du centre des congrès de Québec n'a pas comptabilisé, à l'état de la situation financière, des subventions à recevoir du gouvernement du Québec concernant des immobilisations financées ou devant être financées par emprunts. Cette situation constitue une dérogation à la norme comptable sur les paiements de transfert (Normes comptables canadiennes pour le secteur public) qui prévoit la comptabilisation des subventions lorsqu'elles sont autorisées par le gouvernement à la suite de l'exercice de son pouvoir habilitant et que la Société du Centre des congrès de Québec a satisfait aux critères d'admissibilité. Cette dérogation m'a aussi conduit à exprimer une opinion d'audit modifiée sur les états financiers de l'exercice précédent. Par ailleurs, l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01) énonce que la seule partie d'une subvention qui doit être comptabilisée est celle qui est exigible dans l'exercice de la Société du Centre des congrès de Québec et autorisée par le Parlement dans l'année financière du gouvernement. Étant donné la non-inscription de ces subventions à recevoir du gouvernement du Québec, comme le prescrit la loi, les ajustements suivants sont nécessaires afin que les états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public :

	Augmentation (Diminution) En dollars	
	2014	2013
État de la situation financière		
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	78 896 219	57 308 312
Subventions reportées du gouvernement du Québec	78 896 219	57 308 312
Dettes nettes et excédent cumulé	-	-

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société du Centre des congrès de Québec au 31 mars 2014, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, les états financiers présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de la Société du Centre des congrès de Québec au 31 mars 2014 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution financière pour l'exercice clos à cette date selon les conventions comptables qui sont énoncées dans la note 2 des états financiers et complétées, notamment, par l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01).

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,



Michel Samson, CPA auditeur, CA

État des résultats et de l'excédent cumulé

De l'exercice clos le 31 mars 2014

	2014 Budget	2014 Réel	2013 Réel
	\$	\$	\$
Revenus			
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec (note 3)	10 205 978	9 653 509	10 469 254
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations corporelles et aux frais de financement reportés (note 10)	3 671 998	2 673 519	2 228 814
Location d'espaces - événements	2 514 180	2 438 465	2 764 020
Redevances	2 256 318	2 530 200	2 973 533
Services auxiliaires	2 329 502	2 205 266	2 641 398
Revenus d'intérêts	71 400	86 276	132 134
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	-	49 000	1 950
Autres	690 967	687 135	444 252
	21 740 343	20 323 370	21 655 355
Charges			
Frais d'événements	2 200 000	2 498 269	2 569 405
Frais d'opération et d'administration (note 4)	10 137 103	10 182 030	9 452 221
Taxes	4 424 550	4 121 288	4 418 837
Frais financiers (note 5)	2 084 738	1 890 254	2 132 780
Amortissement des immobilisations corporelles	4 084 518	3 860 163	3 540 938
Entretien majeur (note 8)	1 540 000	(863 839)	1 823 074
	24 470 909	21 688 165	23 937 255
Déficit annuel lié aux activités	(2 730 566)	(1 364 795)	(2 281 900)
Excédent cumulé lié aux activités au début de l'exercice	31 762 686	31 762 686	34 044 586
Excédent cumulé lié aux activités à la fin de l'exercice (note 13)	29 032 120	30 397 891	31 762 686

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

État des gains et pertes de réévaluation

De l'exercice clos le 31 mars 2014

	2014	2013
	\$	\$
Gains de réévaluation cumulés au début	11 120	-
Gains non réalisés attribuables au cours du change survenus pendant l'exercice	53 424	11 120
Gains de réévaluation nets de l'exercice	53 424	11 120
Gains de réévaluation cumulés à la fin	64 544	11 120

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

État de la situation financière

Au 31 mars 2014

	2014	2013
	\$	\$
Actifs financiers		
Encaisse	3 152 109	3 223 127
Dépôts à terme (note 6)	3 885 000	6 335 000
Créances	5 852 408	718 830
	12 889 517	10 276 957
Passifs		
Charges à payer et frais courus (note 8)	38 652 561	13 090 414
Dépôts de clients	1 023 730	924 715
Revenus reportés	223 563	236 667
Autre passif (note 9)	62 316	102 437
Subventions reportées du gouvernement du Québec (note 10)	10 507 096	9 713 924
Dettes (note 11)	46 387 015	47 681 312
	96 856 281	71 749 469
Dette nette	83 966 764	61 472 512
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	1 377 430	1 288 346
Immobilisations corporelles (note 12)	113 051 769	91 957 972
	114 429 199	93 246 318
Excédent cumulé lié aux activités (note 13)	30 397 891	31 762 686
Gains de réévaluation cumulés	64 544	11 120
Excédent cumulé	30 462 435	31 773 806
Obligations contractuelles (note 17)		

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

Pour le conseil d'administration,



P.-Michel Bouchard, administrateur
Président-directeur général



Roger Demers, FCPA, FCA
Président du comité de vérification

État de la variation de la dette nette

De l'exercice clos le 31 mars 2014

	2014 Budget	2014 Réal	2013 Réal
	\$	\$	\$
Déficit annuel lié aux activités	(2 730 566)	(1 364 795)	(2 281 900)
Variation due aux immobilisations corporelles			
Acquisition (note 12)	(26 323 250)	(24 953 960)	(12 757 843)
Amortissement (note 12)	4 084 518	3 860 163	3 540 938
	(22 238 732)	(21 093 797)	(9 216 905)
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition	-	(1 377 430)	(1 288 346)
Utilisation	-	1 288 346	1 182 173
	-	(89 084)	(106 173)
	(24 969 298)	(22 547 676)	(11 604 978)
Gains de réévaluation nets de l'exercice	-	53 424	11 120
Augmentation de la dette nette	(24 969 298)	(22 494 252)	(11 593 858)
Dette nette au début de l'exercice	(61 472 512)	(61 472 512)	(49 878 654)
Dette nette à la fin de l'exercice	(86 441 810)	(83 966 764)	(61 472 512)

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

État des flux de trésorerie

De l'exercice clos le 31 mars 2014

	2014	2013
	\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Rentrée de fonds-clients	2 795 371	8 894 516
Rentrée de fonds-subventions du gouvernement du Québec	13 120 200	13 559 400
Sortie de fonds-fournisseurs et membres du personnel	(14 822 645)	(16 364 223)
Intérêts reçus	104 303	126 344
Intérêts versés	(1 981 941)	(2 103 692)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	(784 712)	4 112 345
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS CORPORELLES		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(600 249)	(5 438 679)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	49 000	1 950
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations corporelles	(551 249)	(5 436 729)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Nouvelle dette	28 254 650	4 300 000
Remboursement de la dette	(29 439 707)	(3 108 113)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(1 185 057)	1 191 887
Diminution de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(2 521 018)	(132 497)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	9 558 127	9 690 624
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin ⁽¹⁾	7 037 109	9 558 127
(1) La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent :		
Encaisse	3 152 109	3 223 127
Dépôts à terme	3 885 000	6 335 000
	7 037 109	9 558 127

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

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 1er juillet 1993 par une loi spéciale (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 commerces et autres activités de nature à contribuer au développement du Centre des congrès et d'en assurer l'exploitation, la promotion et l'administration.

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

2 Principales méthodes comptables

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

UTILISATION D'ESTIMATIONS

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

INSTRUMENTS FINANCIERS

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

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

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

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.

2 Principales méthodes comptables (suite)

CONSTATATION DES REVENUS (SUITE)

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

CONSTATATION DES SUBVENTIONS

Les subventions sont constatées 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 revenus reportés si des stipulations particulières créent l'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 facilement convertibles à court terme en un montant connu d'espèces dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et les emprunts temporaires.

SUBVENTION REPORTÉE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

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

RÉGIMES DE RETRAITE

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

ACTIFS NON FINANCIERS

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

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Le terrain et la bâtisse, acquis pour une valeur symbolique de 1 \$ le 1^{er} janvier 1994, ont été comptabilisés à la valeur de l'évaluation municipale à cette date. Les autres immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire, en fonction de leur durée de vie utile prévue comme suit :

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

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

CONVERSION DES DEVISES

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

3 Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec

	2014	2013
	\$	\$
Subvention de fonctionnement :		
Subvention reçue pour l'exercice	13 120 200	13 559 400
Subvention reportée relative au service de la dette (note 10)	(5 351 060)	(5 210 299)
	7 769 140	8 349 101
Virement de la subvention reportée relative aux intérêts encourus sur les emprunts (note 10)	1 884 369	2 120 153
	9 653 509	10 469 254

4 Frais d'opération et d'administration

	2014	2013
	\$	\$
Traitements et avantages sociaux	4 981 708	4 898 104
Assurances et permis	121 414	125 368
Énergie et chauffage	890 596	802 930
Gardiennage	490 148	480 450
Service d'entretien ménager	151 696	202 445
Service d'entretien spécialisé	1 136 846	984 960
Entretien et réparations	845 298	856 178
Promotion et communications	1 188 993	773 963
Services professionnels et administratifs	302 024	264 865
Formation professionnelle	61 183	54 425
Créances douteuses	12 124	8 533
	10 182 030	9 452 221

5 Frais financiers

	2014	2013
	\$	\$
Intérêts sur la dette	1 884 369	2 120 153
Autres intérêts et frais bancaires	5 885	12 627
	1 890 254	2 132 780

6 Dépôts à terme

	2014	2013
	\$	\$
Certificats de dépôt rachetables		
1,21 %, échu en septembre 2013	-	6 335 000
1,16 %, échéant en septembre 2014	3 885 000	-
	3 885 000	6 335 000

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 2018. Aux 31 mars 2014 et 2013, la Société n'avait pas d'emprunts temporaires.

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

8 Charges à payer et frais courus

	2014	2013
	\$	\$
Traitements	775 522	804 675
Avantages sociaux	130 878	153 448
Fournisseurs	4 632 588	1 512 594
Fournisseurs - immobilisations corporelles	31 675 445	7 321 734
Intérêts courus sur emprunts	716 967	897 963
Entretien majeur ⁽¹⁾	721 161	2 400 000
	38 652 561	13 090 414

(1) Au 31 mars 2013, la Société avait enregistré une provision au montant de 1 585 000 \$ pour les travaux du mur de maçonnerie. Le coût réel de ces travaux ont été de 1 442 323 et la Société québécoise des infrastructures a assumé 50 % de coûts de réfection soit un montant de 721 162 \$. L'écart entre le montant provisionné et le coût réel soit 863 839 \$ a été inscrit au poste « entretien majeur » à l'état des résultats et de l'excédent cumulé.

9 Autre passif

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

10 Subvention reportée du gouvernement du Québec

	2014	2013
	\$	\$
Les subventions reportées s'établissent comme suit :		
Solde au début	9 713 924	8 852 592
Virement de la subvention relative à l'amortissement des immobilisations corporelles et des frais de financement reportés	(2 673 519)	(2 228 814)
Virement de la subvention relative aux intérêts encourus sur les emprunts	(1 884 369)	(2 120 153)
	5 156 036	4 503 625
Subvention reportée relative au service de la dette	5 351 060	5 210 299
	10 507 096	9 713 924

11 Dettes

Auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec.

	2014	2013
	\$	\$
Billets à payer		
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 ⁽¹⁾	25 079 073	-
Taux effectif de 4,536 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 856 554 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} octobre 2013 ⁽¹⁾	-	28 592 341
Taux effectif de 3,313 % l'an, remboursable par versements semestriels de 75 552 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} mars 2022 ⁽¹⁾	1 047 464	-
Taux effectif de 2,257 % l'an, remboursable par versements semestriels de 79 807 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} décembre 2017 ⁽¹⁾	635 661	794 476
Taux effectif de 4,683 % l'an, remboursable par versements semestriels de 569 173 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} décembre 2016 ⁽¹⁾	13 622 845	14 113 873
Taux effectif de 3,706 % l'an, remboursable par versements semestriels de 86 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} juin 2037 ⁽¹⁾	4 009 999	4 180 622
Taux effectif de 2,422 % l'an, remboursable par versements semestriels de 200 000 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} décembre 2018	1 991 973	-
	46 387 015	47 681 312

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

	\$
2015	4 154 776
2016	4 287 340
2017	16 420 015
2018	3 949 291
2019	3 901 014
2020 et suivants	13 876 265

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

12 Immobilisations corporelles

	Terrains	Bâtisses	Aménagements	Mobilier et équipement	Logiciels	Total 2014	Total 2013
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Coût des immobilisations							
Solde d'ouverture	5 618 150	129 105 238	2 063 786	4 295 129	728 603	141 810 906	129 053 063
Acquisitions	-	22 983 321	-	1 970 420	219	24 953 960	12 757 843
Dispositions	-	-	-	-	-	-	-
Solde de clôture	5 618 150	152 088 559	2 063 786	6 265 549	728 822	166 764 866	141 810 906
Amortissement cumulé							
Solde d'ouverture	-	45 417 239	1 072 450	2 767 343	595 902	49 852 934	46 311 996
Amortissement de l'exercice	-	2 920 541	206 425	733 197	-	3 860 163	3 540 938
Incidence des dispositions	-	-	-	-	-	-	-
Solde de clôture	-	48 337 780	1 278 875	3 500 540	595 902	53 713 097	49 852 934
Valeur nette							
comptable 2014	5 618 150	103 750 779	784 911	2 765 009	132 920	113 051 769	-
Valeur nette							
comptable 2013	5 618 150	83 687 999	991 336	1 527 786	132 701	-	91 957 972

Des immobilisations corporelles classées sous les rubriques « Bâtisses », « Mobilier et équipement » et « Logiciels » totalisant 34 981 968 \$ (31 mars 2013 : « Bâtisses », « Mobilier et équipement » totalisant 12 358 943 \$) n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'étaient pas opérationnelles en fin d'exercice.

13 Excédent cumulé lié aux activités

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

	2014	2013
	\$	\$
Excédent relatif à un terrain reçu ⁽¹⁾	1 532 250	1 532 250
Excédent cumulé investi en immobilisations corporelles	22 294 519	23 481 163
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	6 100 000	6 250 000
Excédent cumulé réservé pour développement des marchés	300 000	300 000
Excédent cumulé non affecté	171 122	199 273
Total de l'excédent cumulé lié aux activités	30 397 891	31 762 686

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

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

14 Avantages sociaux futurs

RÉGIME DE RETRAITE

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

Au 1^{er} janvier 2014, le taux de cotisation de la Société pour le RREGOP est passé de 9,18 % à 9,84 % de la masse salariale cotisable et le taux pour le RRPE passe de 12,30 % à 14,38 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 5,73 % au 1^{er} janvier 2014 (0,54 % au 1^{er} janvier 2013) de la masse salariale cotisable qui doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi la Société doit verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2013 correspondant à 1,08 % de la masse salariale cotisable et à 11,46 % de la masse salariale cotisable pour l'année civile 2014.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 303 078 \$ (31 mars 2013 : 249 102 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

INDEMNITÉS DE VACANCES DUES AU PERSONNEL

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

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE

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

PROVISION POUR LA POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION DES CADRES SUPÉRIEURS DANS LA FONCTION PUBLIQUE

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

15 Informations sur les risques financiers

GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

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

RISQUE DE CRÉDIT

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

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

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

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

	2014	2013
	\$	\$
Créances déduction faite de la provision pour créances douteuses :		
Moins de 30 jours suivant la date de facturation	637 572	323 945
De 30 à 60 jours suivant la date de facturation	276 972	146 127
De 61 à 90 jours suivant la date de facturation	250 260	53 096
Plus de 90 jours suivant la date de facturation	56 378	77 305
	1 221 182	600 473
Provision pour créances douteuses	(20 433)	(9 811)
Autres créances ⁽¹⁾	94 435	56 827
	1 295 184	647 489

(1) Les créances incluent également des taxes à recevoir pour un montant de 4 557 224 \$

(31 mars 2013 : 71 341 \$) qui ne sont pas des instruments financiers.

15 Informations sur les risques financiers (suite)

RISQUE DE LIQUIDITÉ

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

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

Les tableaux suivants présentent l'échéance estimative des passifs financiers aux 31 mars 2014 et 2013, à l'exception des avantages sociaux et de la provision pour entretien majeur :

2014	Valeur comptable	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	37 800 522	37 800 522	-	-	-	-
Dépôts de clients	1 023 730	771 925	165 805	77 500	8 500	-
Dettes	46 387 015	609 422	3 512 882	4 254 869	24 201 585	13 808 257
	85 211 267	39 181 869	3 678 687	4 332 369	24 210 085	13 808 257

2013	Valeur comptable	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	10 032 448	2 832 448	-	7 200 000	-	-
Dépôts de clients	924 715	568 515	261 700	94 500	-	-
Dettes	47 681 312	1 644 508	27 795 199	857 202	14 122 849	3 261 554
	58 638 475	5 045 471	28 056 899	8 151 702	14 122 949	3 261 554

La Société a enregistré dans les charges à payer un montant de 33 241 382 \$ dû à la Société québécoise des infrastructures pour des travaux de rénovation du secteur des boutiques de Place Québec. Ces travaux seront financés par un emprunt à long terme au mois d'avril 2014. Cet emprunt est déjà autorisé et servira à payer cette créance.

RISQUE DE MARCHÉ

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

RISQUE DE CHANGE

La Société est exposée au risque de change en raison d'encaisse libellée en dollars américains. Au 31 mars 2014, l'encaisse libellée en devises américaines totalise 674 543 \$ canadien. La Société n'utilise pas de dérivés financiers pour réduire son exposition au risque de change.

À la date de l'état de la situation financière, le taux de change pour le dollar américain est de 1.10581.

Une variation de 10 % du dollar canadien par rapport au dollar américain, à la date de l'état de la situation financière, aurait augmenté ou diminué l'encaisse de 67 454 \$. Cette analyse suppose que toutes les autres variables demeurent constantes. L'analyse comparative a été effectuée selon les mêmes hypothèses.

RISQUE DE TAUX D'INTÉRÊT

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

L'encaisse porte intérêt à un taux variable, les créances, les charges à payer et les frais courus sont sans intérêt. 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. Les modalités reliées aux dépôts à terme et aux dettes sont mentionnées aux notes complémentaires aux états financiers (notes 6 et 11).

16 Opérations entre apparentés

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

17 Obligations contractuelles

La Société est engagée par des contrats échéant à diverses dates jusqu'au 30 avril 2018 pour des services d'entretien ménager et d'entretien spécialisé.

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

2015	811 060 \$
2016	386 485
2017	208 298
2018	66 600
2019	5 550
	1 477 993 \$

18 Chiffres comparatifs

Les chiffres de 2013 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2014.

ANNEXE

Renseignements complémentaires aux états financiers

31 mars 2014

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

	2014	2013
	\$	\$
Revenus		
Location d'espaces - événements	2 438 465	2 764 020
Redevances	2 530 200	2 973 533
Services auxiliaires	2 205 266	2 641 398
Revenus d'intérêts	86 276	132 134
Autres	687 135	444 252
	7 947 342	8 955 337
Charges		
Frais d'événements	2 498 269	2 569 405
Frais d'opération et d'administration	10 182 030	9 452 221
Taxes	4 121 288	4 418 837
Frais financiers	1 890 254	2 132 780
	18 691 841	18 573 243
Déficit des revenus sur les charges avant subvention de fonctionnement et autres éléments :	(10 744 499)	(9 617 906)
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec	9 653 509	10 469 254
Excédent des revenus sur les charges avant les éléments suivants :	(1 090 990)	851 348
Gain sur cession d'immobilisations corporelles	49 000	1 950
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations et aux frais de financement reportés	2 673 519	2 228 814
Amortissement des immobilisations corporelles	(3 860 163)	(3 540 938)
Entretien majeur	863 839	(1 823 074)
Déficit annuel lié aux activités	(1 364 795)	(2 281 900)



LES CODES D'ÉTHIQUE

CODE D'ÉTHIQUE DU PERSONNEL

Avant-propos

LA MISSION DE LA SOCIÉTÉ EST :

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

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

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

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

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

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

LES VALEURS D'ENTREPRISE ET DE GESTION

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

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

LES RÈGLES D'ÉTHIQUE

Le service à la clientèle

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

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

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

La prestation de travail

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

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

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

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

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

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

Le comportement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le respect de la structure organisationnelle

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

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

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

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

L'après-mandat

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

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

Sans limiter la généralité de cet article, les règles applicables à la personne qui a cessé d'exercer ses fonctions à la Société constituent un prolongement des obligations d'honnêteté, de discrétion et d'éviter tout conflit d'intérêts qui lui étaient applicables à titre de membre du personnel de la Société.

Ainsi, la personne qui a été à l'emploi de la Société doit éviter de tirer un avantage indu de ses fonctions antérieures et elle ne peut obtenir un privilège auquel elle n'aurait pas eu droit, n'eût été de ses fonctions antérieures.

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

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS

Avant-propos

LA MISSION DE LA SOCIÉTÉ EST :

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

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

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

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

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

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

LES VALEURS D'ENTREPRISE ET DE GESTION

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

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

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

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

Obligation de discrétion

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

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

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

Obligation de réserve

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

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

Obligation d'éviter tout conflit d'intérêts

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

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

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

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

Obligation d'agir avec honnêteté

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

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

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

Obligation de l'exclusivité de services

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

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

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

RESPONSABILITÉ DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Obligation de loyauté

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

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

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

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

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

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

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

DISPOSITIONS DIVERSES

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

ORGANIGRAMME DE GESTION

Au 31 mars 2014

**Président-directeur
général**

P.-Michel Bouchard

**Secrétaire générale
et responsable des
affaires juridiques**

Sylvie Godbout

Administration
- Ressources humaines
- Ressources matérielles
- Ressources informatiques

Michel Bureau

**Gestion immobilière
et soutien aux
événements**

Marc Poirier

**Ressources
financières**

Serge Fahey

**Projets
spéciaux**

Gilles Méthé

Ventes

Caroline Langelier

Directrice adjointe

Lynn Chiasson

**Coordination
des événements**

Josette Alain

**Coordonnatrice
en chef**

Catherine Forgues

**Communications et
mise en marché**

Ann Cantin

CRÉDITS

RÉDACTION ET RÉVISION

Ann Cantin

*Directrice, Communications
et mise en marché*

Hélène Pineault

Agente de communication

CONCEPTION GRAPHIQUE

François Robitaille

Graphiste

COLLABORATION SPÉCIALE

Sylvie Godbout

*Secrétaire générale et
responsable des affaires
juridiques*

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale
du Québec, 2014

Bibliothèque nationale
du Canada, 2014

ISBN 978-2-550-71293-0

UN CHOIX RESPONSABLE

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



Société du Centre des congrès de Québec

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

Téléphone : 418 644-4000

Sans frais : 1 888 679-4000

Télécopieur : 418 644-6455

sccq@convention.qc.ca

www.convention.qc.ca