



Société du Centre des congrès
de Québec



Rapport annuel de gestion **2010 2011**



2010-2011 en bref

Activités

Nombre d'événements	147
Ententes conclues	150
Participants	235 000
Nuitées	114 313
Retombées économiques	75,9 M\$

Revenus autonomes par catégorie

Congrès	3 671 511 \$
Salons	1 193 176 \$
Réunions	828 013 \$
Spectacles/banquets	704 268 \$
Autres	109 265 \$
Revenus autonomes totaux	6 506 233 \$

Résultats des activités

Revenus autonomes	6 506 233 \$
Frais d'exploitation	11 034 471 \$
Taxes municipales	3 996 226 \$
Frais financiers - nets	2 266 337 \$
Excédent de l'exercice	1 020 013 \$

Situation financière

Actif total	97 088 520 \$
Immobilisations	86 036 839 \$
Dette à long terme	49 481 952 \$
Remboursement de la dette à long terme	2 783 251 \$
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	6 200 000 \$
Excédent cumulé non affecté	1 108 108 \$

Subvention du gouvernement du Québec

Fonctionnement	5 968 593 \$
Taxes municipales	3 996 226 \$
Service de la dette	5 077 681 \$
Subvention totale	15 042 500 \$

Table des matières

Lettre au 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
Conseil d'administration	6
Comité de gestion	7
Comités du conseil d'administration	8
Faits saillants	8
Une société d'État	9
Loi sur la Société	9
Mission	10
Vision	10
Principes directeurs	10
Orientations stratégiques	10
Plan d'action 2010-2011	11
Exigences législatives	12
Conseil d'administration	13
Une société commerciale	18
Efforts de vente	18
Une société commerciale axée sur les résultats	20
Retombées économiques	24
Satisfaction de la clientèle	26
Liste des événements	28
Une société en synergie avec son milieu	30
Bonification de l'offre technologique	33
Communications et mise en marché	34
Évolution des ressources humaines	36
Développement durable	37
Gestion des matières résiduelles	38
Entretien général	38
Performance énergétique	39
Consommation d'eau	39
Électricité	39
Sécurité	39
Faits saillants et états financiers	40
Rapport de la direction	42
Rapport de l'auditeur indépendant	43
États financiers	44
Annexe	58
Retombées économiques en détail	58
Code d'éthique de la Société	60
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs	65
Rédaction de comptes annuelle	
en matière de développement durable	69
Organigramme de gestion	Couvert 3

1 Lettre au ministre

Madame Nicole Ménard

Ministre du Tourisme

Ministre responsable de la région de la Montérégie

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 2010-2011*.

Vous trouverez dans ce rapport la mission, la vision, les valeurs, les objectifs et les résultats de la Société ainsi que les faits saillants et les résultats financiers de l'année 2010-2011. 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

2 Lettre au président de l'Assemblée nationale

Monsieur Jacques Chagnon

Président de l'Assemblée nationale du Québec

Député de Westmount-Saint-Louis

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* 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 et les faits saillants afférents à l'année qui vient de se terminer.

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

Ministre du Tourisme

Ministre responsable de la région de la Montérégie



Nicole Ménard



3 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 2010-2011* 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 2011.

Le président-directeur général,

P.-Michel Bouchard



4 Mot du président du conseil d'administration

Le Centre des congrès de Québec se positionne plus que jamais comme un joueur majeur du tourisme de congrès d'affaires et un moteur économique important. Les résultats de l'année le prouvent assurément. En effet, malgré un contexte mondial défavorable, le Centre a su tirer son épingle du jeu pour réaliser une des meilleures années de son histoire.

Les efforts fournis par l'équipe en 2010-2011 et les stratégies tout sauf conventionnelles ont porté leurs fruits, garantissant pour les prochaines années un nombre record de congrès internationaux. La venue de visiteurs

du monde entier accroît l'apport d'argent neuf et contribue à l'effervescence économique dans la région de Québec.

La grande équipe du Centre et des partenaires sous-traitants méritent sans conteste tous mes remerciements pour l'excellent travail accompli ainsi que pour la passion et le professionnalisme dont ils savent faire preuve en toutes circonstances.

Je remercie également les membres du conseil d'administration, le président-directeur général ainsi que son équipe de gestion pour leur engagement indéfectible.

Finalement, je tiens à dire merci aux différents partenaires de l'industrie qui travaillent de concert avec notre équipe à faire de Québec et de son centre de congrès le lieu incontournable pour la tenue de congrès internationaux.

Le président du conseil d'administration,

Alain April

5 Mot du président-directeur général



Il fallait s'y attendre, le ralentissement économique ressenti au Canada ces dernières années a fini par rattraper l'industrie des congrès, principalement sur le marché canadien.

Toutefois, pour le Centre des congrès de Québec, l'année qui se termine se classe parmi les meilleures depuis son ouverture. Avec ses 147 événements accueillis, ses 6,5 M\$ de revenus, l'année 2010-2011 se positionne comme la quatrième meilleure année depuis 1996.

Cette seconde année du plan d'affaires 2009-2012 passera à l'histoire avec les résultats obtenus sur le marché des congrès internationaux. En effet, les stratégies que nous avons élaborées, jumelées aux efforts de l'équipe des ventes et au travail exceptionnel des ambassadeurs, nous ont permis de gonfler notre cahier de réservation pour les prochaines années de 17 nouveaux événements internationaux.

Comme en fait foi le présent rapport, l'avenir semble des plus prometteurs. Nous sommes convaincus qu'au cours de la prochaine année, nous atteindrons les objectifs fixés.

Plusieurs projets sont sur la table de travail. Plus particulièrement, l'acquisition souhaitée de certains espaces inoccupés de Place Québec nous permettrait de procéder à des travaux d'agrandissement du Centre et d'accueillir des événements dans un site correspondant davantage aux nouvelles tendances congrès. Nous visons aussi l'obtention de nouvelles reconnaissances ou certifications afin de mettre en valeur le savoir-faire et le savoir-être de l'organisation.

Avec notre équipe tout sauf conventionnelle, axée sur l'excellence, les solutions et le succès, les défis que nous réserve l'avenir seront assurément relevés avec brio.

Le président-directeur général,

A handwritten signature in blue ink that reads "Michel Bouchard".

P. Michel Bouchard

6 Conseil d'administration

Président



M. Alain April

Directeur général
Château Bonne Entente

Président-directeur général



M. P.-Michel Bouchard

Président-directeur général
Société du Centre des congrès de Québec

Secrétaire du conseil



M^{me} Sylvie Godbout

Secrétaire générale
et responsable des
affaires juridiques
*Société du Centre des
congrès de Québec*



M^{me} Lise Bergeron

Avocate
Stein Monast s.e.n.c.r.l.



M^{me} Paule-Anne Morin

Vice-présidente, dévelop-
pement des affaires
région de Québec
R3D Conseil inc.



M. Claude Rousseau

Président
Remparts de Québec



M^{me} Olga Farman

Avocate
Lavery, de Billy



M. Alain Madgin

Conseiller sénior
*Cabinet de relations
publiques NATIONAL*



M. Serge Ferland

Président-directeur général
Alimentation Serro inc.



M^{me} Annie Fernandez

Présidente
Fernandez Communication



M. Roger Demers FCA

7 Comité de gestion



M. P.-Michel Bouchard

Président-directeur général



M^{me} Sylvie Godbout

Secrétaire générale,
responsable des affaires
juridiques



M^{me} Ann Cantin

Directrice, Communications
et mise en marché



M. Michel Bureau

Directeur,
Administration



M^{me} Jessica Martin

Directrice principale,
Ventes et service clientèle



M. Gilles Méthé

Directeur, Recherche
et développement



M^{me} Josette Alain

Directrice, Coordination
des événements



M^{me} Christine Vézina

Directrice,
Ressources financières



M. Marc Poirier

Directeur, Gestion
immobilière et soutien
aux événements



M^{me} Caroline Langelier

Directrice, Ventes



M^{me} Catherine Forgues

Coordonnatrice en chef



8 Comités du conseil d'administration

9 Faits saillants

- Exercice d'audit du programme de normes de qualité de l'Association internationale des palais de congrès (AIPC).
- Optimisation de l'équipe et de la stratégie des ventes.
- Prix MIMA Argent pour la brochure promotionnelle dans la catégorie Best Brochure - Venues section, reçu de Meetings Industry Marketing Awards (MIMA).
- Confirmation de 17 congrès internationaux en 6 mois pour les années à venir.





10 Une société d'État

10.1 Loi sur la Société

La Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec a été adoptée le 15 juin 1993 donnant le mandat à la Société d'administrer, d'exploiter et de commercialiser le Centre des congrès de Québec, 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.

10.2 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.

10.3 Vision

Être reconnu comme le lieu incontournable au Canada, pour la tenue d'événements internationaux.

10.4 Principes directeurs

Pour la réalisation de son plan stratégique, la Société s'est dotée de « règles d'application » sous la forme de principes directeurs qui lui servent de guide dans la détermination de ses interventions.

- L'expérience client exceptionnelle
- Le personnel comme principal actif
- Le marketing relationnel
- L'excellence
- Le faire-faire comme mode d'opération
- Le développement durable

10.5 Orientations stratégiques

- Optimiser les efforts de vente
- Offrir une expérience de service exceptionnelle
- Faire reconnaître le rôle de moteur économique du Centre auprès de la région
- Poursuivre l'optimisation des ressources

10.6 Plan d'action 2010-2011

Le plan d'action annuel de la Société est élaboré avec la collaboration de l'ensemble du personnel. Il se compose d'actions déterminées à partir des orientations stratégiques et des objectifs que la Société s'est donnés dans son plan stratégique.

Principales réalisations

Vente et mise en marché

- Mise sur pied de l'organisation du congrès international SportAccord en 2012.
- Conclusion d'ententes de partenariat avec le palais des congrès de Bordeaux et la Cité de Nantes.
- Développement de relations d'affaires avec le Club des dirigeants d'entreprises franco-québécois basé à Paris.
- Intensification de la collaboration avec ExpoCité.

Soutien aux ventes et service clientèle

- Poursuite du sondage auprès des exposants et application de mesures correctrices.
- Organisation d'un groupe de discussion sur le développement du concept pour l'agrandissement du Centre.
- Développement d'un projet de service de téléprésence entre Montréal et Québec.
- Accréditation de trois fournisseurs officiels en services d'exposition.

Relations publiques et communications

- Lancement du *Mur du rayonnement* reconnaissant l'implication des ambassadeurs dans la tenue d'événements internationaux et présentation des retombées économiques.
- Promotion des efforts de la Société en développement durable lors de présentations devant différentes tribunes.

Organisation

- Début des travaux d'une analyse de risques d'entreprise.
- Élaboration et approbation par le gouvernement d'une politique de réduction des dépenses répondant au plan d'action gouvernemental.
- Élaboration d'un plan triennal sur les investissements en ressources informationnelles ainsi que d'une programmation annuelle 2011-2012.

10.7 Exigences législatives

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

La Société a traité trois demandes d'accès à l'information en 2010-2011. Ces demandes ont été traitées à l'intérieur du délai de 20 jours. Pour une des demandes, certains renseignements ont été masqués en application des articles 22, 23 et 24 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Cette requête a fait l'objet d'une demande de révision pour laquelle le requérant s'est ensuite désisté.

Par ailleurs, une page dédiée aux exigences du Règlement sur la diffusion de l'information a été ajoutée au site Internet de la Société.

Traitement du personnel directeur

Pour la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

	Salaire annuel <i>Salaire versé</i>	Boni versé	Rémunération totale versée	Autres avantages ⁽¹⁾
P.-Michel Bouchard Président-directeur général	168 771 \$ 168 170 \$	-	168 770 \$	4 684 \$
Michel Bureau Directeur, Administration	93 596 \$ 93 266 \$	-	93 266 \$	4 992 \$
Ann Cantin Directrice, Communications et mise en marché	93 596 \$ 93 266 \$	-	93 266 \$	3 956 \$
Jessica Martin Directrice principale, ventes et service à la clientèle	93 596 \$ 85 425 \$ ⁽²⁾	-	85 425 \$	4 503 \$
Gilles Méthé Directeur, Recherche et développement	93 596 \$ 93 266 \$	-	93 266 \$	3 814 \$
Christine Vézina Directrice, Ressources financières	93 596 \$ 93 266 \$	-	93 266 \$	5 148 \$

(1) Ces avantages sont en partie imposables.

(2) Participation à un régime d'aménagement du temps de travail.

Monsieur 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.

Éthique

Le Code d'éthique des administrateurs de la Société et le Code d'éthique du personnel de la Société sont diffusés en annexe au présent rapport annuel. Le bilan 2010-2011 ne fait état d'aucun manquement à l'éthique.

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

La Société a entrepris la révision de sa politique linguistique. Elle a de plus revu l'ensemble de ses messages sur son système téléphonique.

10.9 Conseil d'administration

Au 31 mars 2011, le conseil d'administration comptait dix membres et un poste vacant. Le conseil s'est réuni à six reprises en 2010-2011.

Composition du conseil d'administration au 31 mars 2011

Nom et titre	Mandat (du/au)	Secteur et domaine d'activité
M. Alain April Président du conseil Directeur général <i>Château Bonne Entente et Le Georgesville inc.</i>	2008-03-12 2010-12-18	Secteur : Activité économique Domaine : Hébergement et tourisme d'affaires Expérience : Gestion d'entreprises touristiques multiples Autres conseils d'administration : • Office du tourisme de Québec (président) • Association hôtelière de la région de Québec (administrateur) • Association québécoise de l'industrie touristique (président) • Château Bonne Entente, Hôtel Le Georgesville (secrétaire) • Opération Enfant Soleil (administrateur) • Équipe Québec • ATR associées du Québec • Comité performance de l'industrie touristique
M. P.-Michel Bouchard Président-directeur général <i>Société du Centre des congrès de Québec</i>	2008-03-12 2012-02-04	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 • Fondation du Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec

Nom et titre	Mandat (du/au)	Secteur et domaine d'activité
M^{me} Lise Bergeron Associée <i>Stein Monast s.e.n.c.r.l.</i> <i>avocats</i>	2009-08-12 2013-08-11	Secteur : Administration Domaine : Droit Expérience : Immobilier, fiscalité municipale, évaluation foncière, expropriation Autres conseils d'administration : • Institut de développement urbain du Québec (IDU) • Barreau du Québec • Barreau de Québec
M. Roger Demers, FCA	2009-08-12 2012-08-11	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 • Bureau des gouverneurs de la Fondation communautaire du grand Québec • Groupe Sage (mentorat) • Comité du 100^e anniversaire du Royal 22^e Régiment • Banque de développement du Canada • Mines d'or Dynacor inc.
M^{me} Olga Farman Avocate <i>Lavery, de Billy</i>	2007-12-19 2010-12-18	Secteur : Administration Domaine : Droit Expérience : Droit des affaires, santé, technologies, divertissement et propriété intellectuelle Autres conseils d'administration : • Orchestre symphonique de Québec • Centre d'excellence en médecine personnalisée
M. Serge Ferland Président-directeur général <i>Alimentation Serro inc. et</i> <i>Supermarché Claka inc.</i>	2007-12-19 2010-12-18	Secteur : Activité économique, administration Domaine : Comptabilité/finances, communauté d'affaires/management Expérience : Gestion d'entreprise Autres conseils d'administration : • Métro inc. • J'ai ma place • Alimentation Serro inc. • Supermarché Claka inc. • Patro Laval • SportAccord Québec 2012

Nom et titre	Mandat (du/au)	Secteur et domaine d'activité
M^{me} Annie Fernandez Présidente <i>Fernandez Communication</i>	2009-08-12 2012-08-11	Secteur : Rédaction, relations de presse, formations Domaine : Communication Expérience : Journalisme et gestion d'entreprise Autres conseils d'administration : • SportAccord Québec 2012 • Bureau de section centre de la Chambre de commerce et d'industrie de Québec
M^{me} Nicole LaRoche Présidente <i>Voyages Laurier Du Vallon</i>	2009-08-12 2013-08-11 Démission en juin 2010	Secteur : Clientèle, administration, marketing Domaine : Tourisme, droit Expérience : Gestion d'entreprise touristique
M. Alain Madgin Conseiller sénior <i>Cabinet de relations publiques NATIONAL</i>	2009-08-12 2013-08-11	Secteur : Clientèle Domaine : Association, pharmaceutique Expérience : Affaires corporatives/publiques, droit, marketing Autres conseils d'administration : Boîte à science
M^{me} Paule-Anne Morin Vice-présidente, développement affaires région de Québec <i>R3D Conseil inc.</i>	2007-12-19 2010-12-18	Secteur : Administration Domaine : Comptabilité/finances, processus/technologie de l'information, administrateur de sociétés certifié Expérience : Conseils en management et technologies de l'information, développement des affaires Autres conseils d'administration : • Club de ski alpin Rouge et Or de l'Université Laval • Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIQ)
M. Claude Rousseau Président <i>Remparts de Québec</i>	2009-08-12 2013-08-11	Secteur : Ventes, clientèle, marketing, administration Domaine : Communications Expérience : Gestion des ressources humaines, gestion financière Autres conseils d'administration : • Remparts de Québec • Pro Hockey Life • Forces Avenir • Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) • Fondation Tanguay-Rousseau • Équipe Québec • SportAccord Québec 2012

Relevé des présences des administrateurs pour l'année 2010-2011

En début d'année, le conseil d'administration approuve le calendrier des réunions. Les administrateurs ont participé de façon assidue aux différentes réunions du conseil et de ses comités. Toutefois, des événements imprévus ont forcé le report de certaines réunions, ce qui explique la majorité des absences.

	Conseil d'administration	Comité de vérification	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité marketing	Comité des ressources humaines
	6 réunions	3 réunions	4 réunions	1 réunion	2 réunions
Alain April	6	3	3	-	2
P.-Michel Bouchard	6	3	4	1	2
Lise Bergeron	4	-	4	-	-
Roger Demers	3	3	-	-	-
Olga Farman	6	-	4	-	-
Serge Ferland	5	3	-	-	-
Annie Fernandez	5	-	-	1	2
Nicole LaRoche (<i>démission</i>)	1	-	-	-	-
Alain Madgin	4	-	-	-	2
Paule-Anne Morin	6	3	-	-	-
Claude Rousseau	6	-	-	1	-

Les membres ont entre autres examiné les dossiers suivants :

- Suivi des activités et des résultats de ventes.
- Approbation, sur recommandation du comité de vérification, des états financiers annuels, du budget, de la programmation annuelle sur les investissements en ressources informationnelles et de la politique de réduction des dépenses.
- Approbation de l'affectation et de l'utilisation de l'excédent cumulé.
- Collaboration au dossier d'expansion du Centre dans le complexe Place Québec.
- Approbation des grandes orientations du Plan de communication et de mise en marché 2010-2011.
- Adoption, sur recommandation du comité des ressources humaines, des attentes signifiées du président-directeur général 2010-2011 et du profil de compétence du président-directeur général.
- Adoption, sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique, des critères d'évaluation du conseil d'administration et de ses comités, d'une
- directive de gestion de conflit d'intérêts et de modifications au Règlement de régie interne.
- Adoption des diverses résolutions d'ordre administratif dont l'octroi du contrat pour les services d'opération, entretien et réparation des équipements électriques, mécaniques et architecturaux du Centre des congrès de Québec.
- Réalisation de l'exercice annuel d'évaluation des membres et du fonctionnement du conseil et de ses comités.

Comité de vérification

M. Roger Demers, FCA, président
M. Serge Ferland
M^{me} Paule-Anne Morin

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

Au cours de l'exercice 2010-2011, le comité de vérification s'est réuni trois fois et a notamment traité les dossiers suivants :

- Examen des états financiers périodiques et du suivi budgétaire.
- Discussion avec le Vérificateur général de son plan d'audit des états financiers de la Société.
- Révision des états financiers annuels de la Société et recommandation de leur adoption au conseil d'administration.
- Début de réflexion sur l'actualisation du rôle et des responsabilités du comité.
- Examen de la déclaration de la direction, à chaque réunion.

Après chaque réunion, le comité a fait rapport de ses activités au conseil d'administration.

Comité marketing

M^{me} Annie Fernandez
M. Claude Rousseau

Le comité marketing s'est impliqué dans l'élaboration du Plan de communication et de mise en marché 2010-2011 et a recommandé son adoption au conseil d'administration. Le président-directeur général, la directrice des communications et de la mise en marché et la directrice des ventes participent activement à ce comité.

Comité des ressources humaines

M. Alain Madgin, président
M^{me} Annie Fernandez

Le comité des ressources humaines s'est réuni à deux reprises et s'est intéressé principalement aux dossiers suivants :

- Détermination des attentes 2011-2012 du président-directeur général.
- Élaboration et proposition du profil de compétence du président-directeur général.
- Évaluation annuelle du président-directeur général en collaboration avec le président du conseil d'administration.
- Discussion concernant un programme de rémunération variable pour certains membres du personnel.

Après chaque réunion, le comité a fait rapport de ses activités au conseil d'administration.

Comité de gouvernance et d'éthique

M^{me} Lise Bergeron, présidente
M^{me} Olga Farman

Lors des quatre réunions de la dernière année, le comité de gouvernance et d'éthique a étudié plus particulièrement les dossiers suivants :

- Révision des déclarations annuelles des administrateurs.
- Élaboration d'une directive de gestion de conflit d'intérêts.
- Élaboration des critères d'évaluation du conseil d'administration et de ses comités et recommandation au conseil d'administration.
- Révision du Règlement de régie interne et recommandation au conseil d'administration.

Après chaque réunion, le comité a fait rapport de ses activités au conseil d'administration.



11 Une société commerciale

11.1 Efforts de vente

De façon générale, malgré les appréhensions, 2010-2011 a été une bonne année en matière de ventes. Dans l'ensemble, l'objectif de 144 événements a été surpassé de 4 %. Des gains importants ont été réalisés sur le marché international pour les prochaines années, preuve que les stratégies mises de l'avant depuis 2009-2010 portent leurs fruits.

Pour arriver aux résultats escomptés, l'équipe des ventes a procédé à différentes activités promotionnelles.

Activités promotionnelles

Activité	Nombre	Marché					
Activité promotionnelle et de fidélisation	15	Québécois	4	Voyage de	8	Québécois	4
		Canadien	5	sollicitation		Canadien	4
		Américain	2	Dépôt de candidature	11	International	11
		International	4	Précandidature	1	International	1
Visite d'inspection ou de repérage	14	Québécois	1	Promotion précongrès	3	International	3
		Canadien	3	Bourse touristique	15	Québécois	1
		Américain	5			Canadien	9
		International	5			Américain	5
Tournée de familiarisation	3	Québécois	1	Total	70		70
		Canadien	1				
		International	1				

Ententes conclues pour les années futures

Sommaire des événements vendus au 31 mars 2011, pour l'année en cours et les années futures

Marché	Objectif	Ventes totales	Année en cours	Retombées prévues 2010-2011	Années futures	Retombées prévues avril 2011...
Québécois	115	114	68	19 996 596 \$	46	30 790 115 \$
Canadien	15	15	2	317 906 \$	13	9 752 976 \$
Américain	2	4	0	-	4	8 198 433 \$
International	12	17	1	343 018 \$	16	23 051 160 \$
2010-2011	144	150	71	20 657 520 \$	79	71 792 684 \$

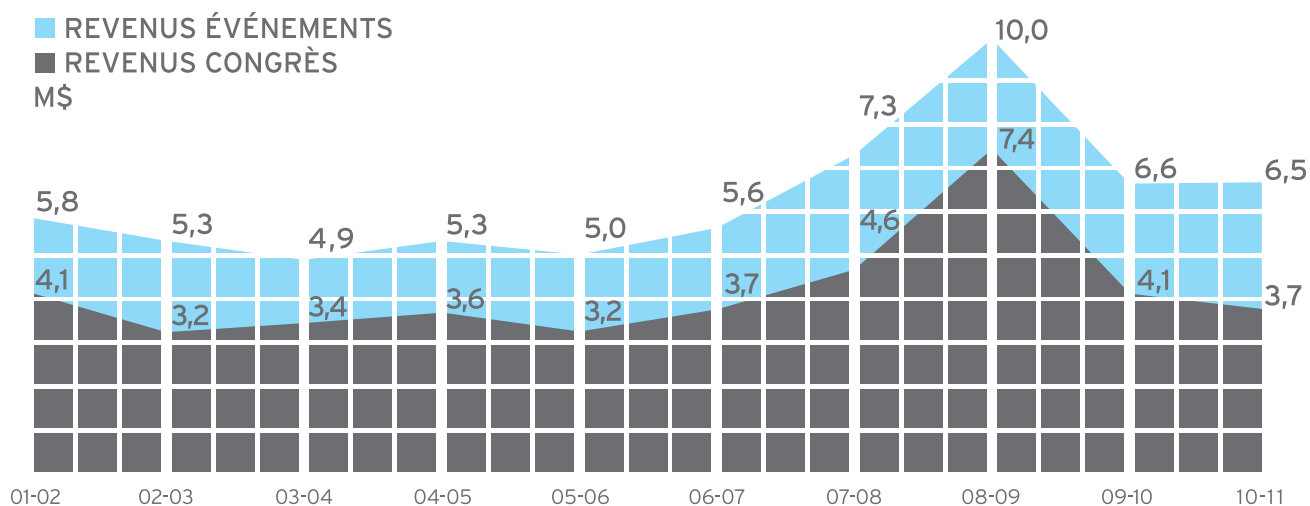
Répartition des événements vendus au 31 mars 2011, pour l'année en cours et les années futures

Marché	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014...	Total
Congrès québécois	12	16	7	4	1	40
Congrès canadien	0	4	3	5	0	12
Congrès américain	0	0	1	2	1	4
Congrès international	1	2	7	1	6	17
Sous-total congrès	13	22	18	12	8	73
Autres événements	58	19	0	0	0	77
Total	71	41	18	12	8	150

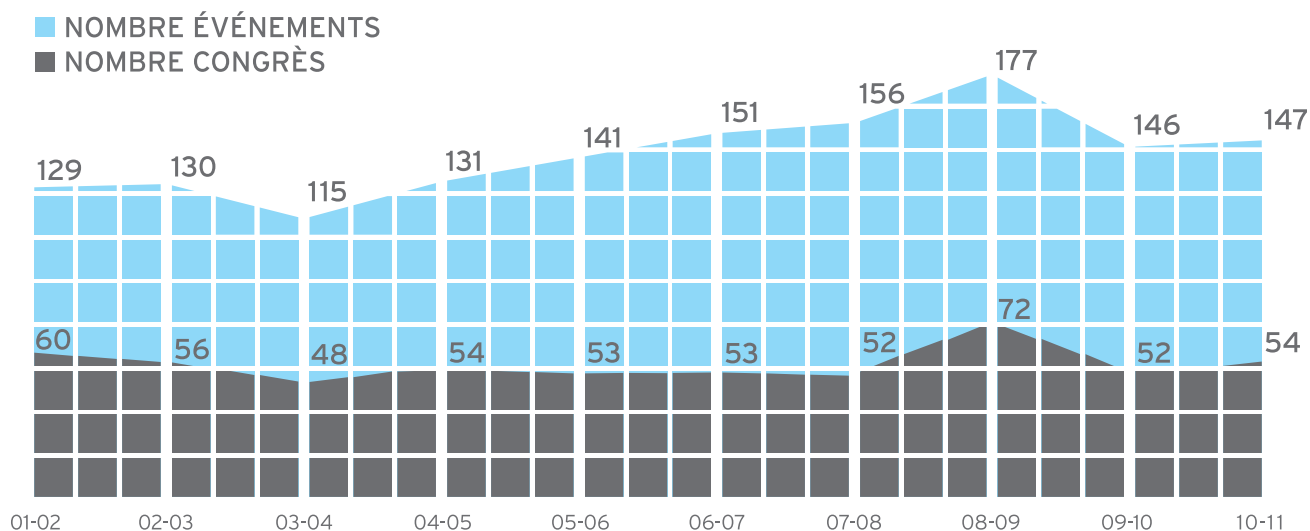
11.2 Une société commerciale axée sur les résultats

En 2010-2011, le Centre a réalisé 147 événements et accueilli 235 000 visiteurs pour des revenus d'événements totalisant 6 506 233 \$. Il s'agit de la quatrième meilleure année en revenus d'événements depuis l'ouverture du Centre.

SUIVI DES REVENUS D'ÉVÉNEMENTS TENUS AU CENTRE DEPUIS 2001



NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS TENUS AU CENTRE DEPUIS 2001



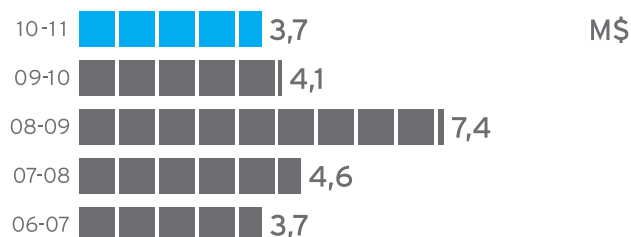
En raison de la bonne performance du marché des congrès québécois, l'année 2010-2011 représente la deuxième meilleure année pour ce marché depuis l'ouverture du Centre.

La bonne performance de ce marché a permis d'atteindre l'objectif de revenus de 6,5 M\$ fixé en début d'année malgré les inquiétudes causées par le ralentissement du marché canadien, tout au long de l'exercice.

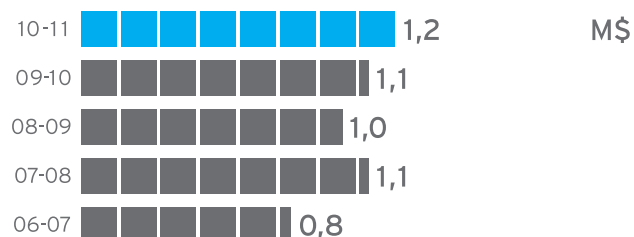
Le Centre a accueilli 19 salons en 2010-2011, ce marché étant en progression depuis les dernières années. Si l'on exclut les salons exceptionnels *Québec en fleurs* tenus en 1997 et 2002, l'année 2010-2011 représente d'ailleurs la meilleure année du Centre pour cette catégorie d'événements.

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

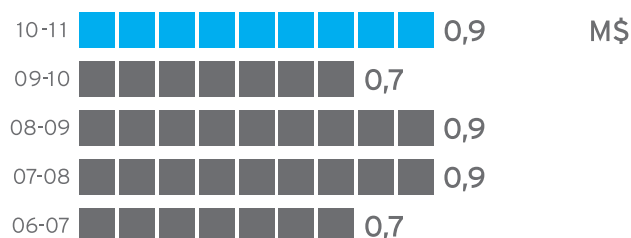
CONGRÈS



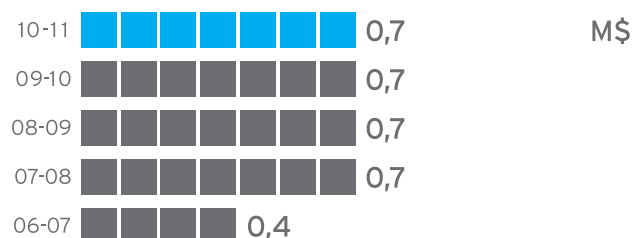
SALONS



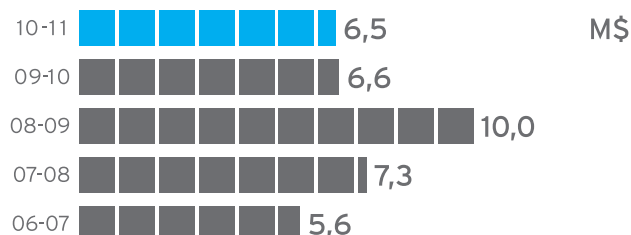
RÉUNIONS / AUTRES



SPECTACLES / BANQUETS

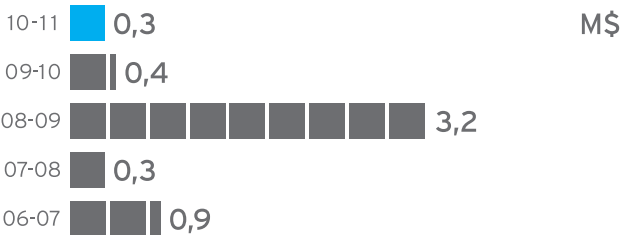


TOTAL

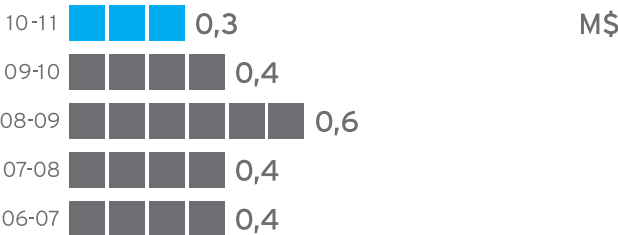


Suivi des revenus de congrès par marché géographique (en M\$)

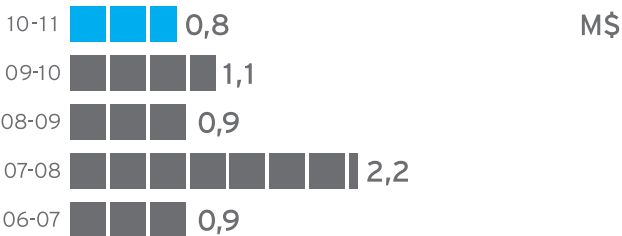
INTERNATIONAL



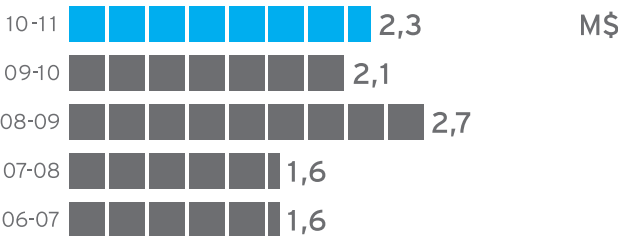
AMÉRICAIN



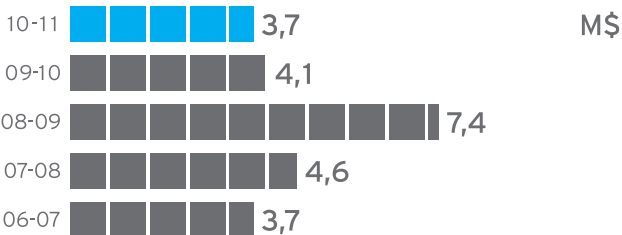
CANADIEN



QUÉBÉCOIS



TOTAL



Comme le démontre le tableau des revenus d'événements par marché, le ralentissement du marché des congrès canadiens a été compensé par la bonne performance du marché québécois. Le marché des congrès canadiens affiche cinq événements de moins que prévu. De plus, les revenus moyens par événement sont moindres, les clients ayant moins dépensé, principalement en services alimentaires.

Sur le marché québécois, c'est l'inverse. Des événements plus importants que prévu se sont tenus en 2010-2011 dont trois événements de Desjardins.

Revenus d'événements par marché

	Nombre d'événements				Revenus d'événements			
	Résultats	Objectif	Écart	% réalisé	Résultats	Objectif	Écart	% réalisé
Congrès								
International	6	7	-1	86 %	313 994	385 658	-71 664	81 %
Américain	4	5	-1	80 %	256 007	384 477	-128 470	67 %
Canadien	13	18	-5	72 %	819 907	1 301 606	-481 699	63 %
Québécois	31	31	0	100 %	2 281 603	1 848 208	433 395	123 %
	54	61	-7	89 %	3 671 511	3 919 949	-248 438	94 %
Salons	19	17	2	112 %	1 193 176	1 036 813	156 363	115 %
Réunions/autres	47	46	1	102 %	937 278	833 288	103 990	112 %
Spectacles/banquets	27	33	-6	82 %	704 268	709 950	-5 682	99 %
	147	157	-10	94 %	6 506 233	6 500 000	6 233	100 %

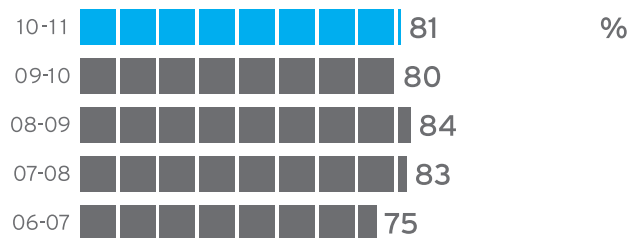
Taux d'occupation

En 2010-2011, le taux d'occupation a été de 45 %, selon la méthode préconisée par la Société, basée sur la superficie occupée. L'analyse du taux d'occupation basé sur le nombre

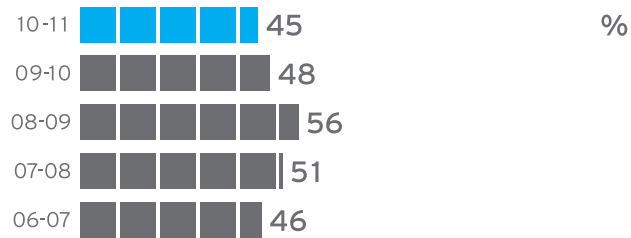
de jours démontre que le Centre a été occupé pendant 296 jours pour 147 événements. L'analyse du taux d'occupation mensuel démontre que les mois d'avril, mai et novembre

ont été les plus achalandés et que juillet et août ont été très tranquilles, faisant diminuer le taux d'occupation annuel de 7 %.

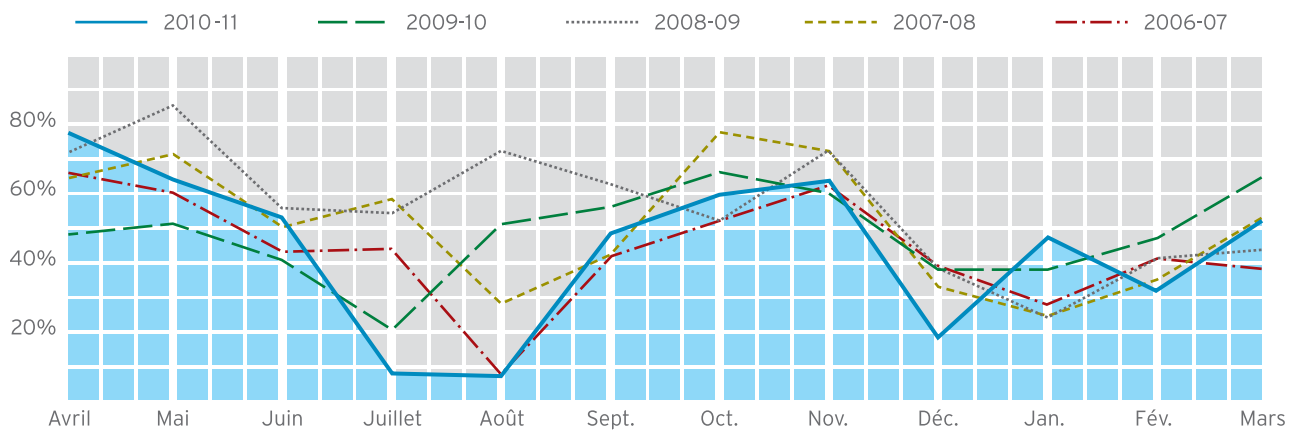
JOURS D'OCCUPATION



MOYENNE PAR SECTEUR



TAUX D'OCCUPATION MENSUEL



11.3 Retombées économiques

Les retombées économiques de l'année 2010-2011 se comparent indéniablement à celles des années passées. La loyauté des organisateurs d'événements locaux, provinciaux et même nationaux est venue soutenir un impact des plus satisfaisants. Même si le nombre d'événements étrangers est demeuré pratiquement le même qu'en 2009-2010, l'achalandage à ces événements se révèle quant à lui inférieur à ce qui a été enregistré les années précédentes, ce qui explique, en partie, la diminution de l'impact économique total qui se situe cette année à 76 M\$.

Le congrès avec salon, toutes envergures confondues, demeure l'événement pilier sur le plan économique. En effet, les dépenses des participants de cette catégorie d'événements génèrent le tiers de la fréquentation et la moitié des retombées économiques.

Événements d'envergure et impact économique :

- Congrès 2010 de la Fédération québécoise des municipalités, **2 M\$**
- 9^e Conférence canadienne sur l'immunisation, **2,8 M\$**
- American Association of Neuromuscular & Electrodiagnostic Medicine 2010 Annual Meeting, **2,6 M\$**
- 12^e Congrès international en oncologie psychosociale, **1,8 M\$**
- Assemblée générale annuelle Desjardins 2011, **2,5 M\$**

Les résultats de l'année 2010-2011 permettent encore une fois de conclure que le Centre des congrès de Québec a atteint un rendement qui excède le seuil d'autofinancement implicite, ce qui signifie que le Centre génère davantage de ressources financières pour les gouvernements (taxes et impôts divers) qu'il n'en consomme (subventions).

La subvention totale reçue du gouvernement du Québec pour le fonctionnement et les intérêts sur la dette à long terme (excluant le remboursement sur capital) se chiffre à 10 M\$. Pour leur part, les revenus fiscaux et parafiscaux des gouvernements atteignent 16,7 M\$, soit 12,1 M\$ pour le gouvernement du Québec et 4,6 M\$ pour le gouvernement fédéral. Les 1 091 emplois créés et maintenus par cette même activité économique sont également un gain social important et démontrent que le Centre des congrès de Québec continue de contribuer de façon significative au développement économique durable de sa région.

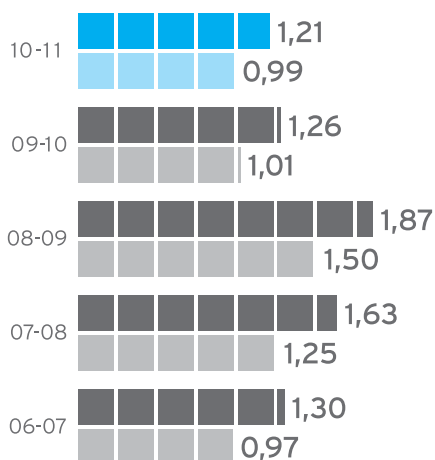
Finalement, il faut préciser que l'impact de la présence du Centre des congrès de Québec ne se limite pas aux secteurs d'activités traités dans la présente analyse mais se reflète également dans presque tous les secteurs de l'activité économique québécoise.

Retombées économiques 2010-2011

	2010-2011	1 ^{er} avril 1997 au 31 mars 2011
Impact économique total	75,9 M\$	1 268,2 M\$
Impact économique net	58,1 M\$	1 001,6 M\$
Argent neuf - hors Québec	14,7 M\$	338,6 M\$
Argent neuf - hors Québec et hors région de Québec	39,7 M\$	754,6 M\$
Revenus fiscaux et parafiscaux	16,7 M\$	280,1 M\$
Québec	12,1 M\$	180,0 M\$
Canada	4,6 M\$	96,5 M\$
Hébergement et restauration	18,4 M\$	316,8 M\$
Nuitées	114 313	2 503 586
Emplois créés et maintenus	1 091	

RENDEMENT ÉCONOMIQUE RETOUR POUR CHAQUE DOLLAR DE SUBVENTION REÇUE

■ Fonctionnement ■ Fonctionnement et intérêts
Revenus fiscaux et parafiscaux (Québec)



11.4 Satisfaction de la clientèle

Sondage de satisfaction de la clientèle en ligne

Année après année, la participation au sondage de satisfaction de la clientèle contribue de façon significative à l'amélioration continue des services offerts par le Centre et ses fournisseurs.

Compilation des résultats pour la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

Durant cette période, 147 événements se sont tenus. Le sondage a été envoyé à 110 clients*. Avec le retour de 32 questionnaires dûment remplis, ceci représente un taux de réponse de 29 %, soit relativement le même ratio que l'année précédente.

Quelques résultats

La satisfaction globale des clients, mesurée à trois niveaux, se situe entre 78 % et 94 %. En détail, 81 % sont satisfaits de leur expérience au Centre des congrès de Québec, 78 % sont satisfaits de la collaboration avec les fournisseurs et, finalement, 94 % disent que le Centre a répondu à leurs attentes, soit un gain significatif par rapport à l'an dernier.

Parmi les répondants, 88 % affirment qu'ils conseilleraient le Centre des congrès de Québec à une connaissance organisant un événement et 91 % feraient de même pour la ville de Québec.

* La clientèle récurrente demande à ne plus recevoir de sondage et elle est exclue de l'envoi.

70 % des fournisseurs du traiteur exclusif du Centre, Capital HRS, proviennent de la région de Québec, ce qui représente 60 % de leurs achats totaux.

Quelques données intéressantes

Les 147 événements et les 235 000 visiteurs accueillis ont impliqué bon nombre d'opérations et de défis de la part, notamment, des équipes sous-traitantes du Centre des congrès de Québec que ce soit du côté de la manutention et du montage de salles, de l'entretien ménager et du bâtiment, de l'accueil, de la technique ou des services alimentaires.

- Installation de 28 865 pieds linéaires de rideaux de scène et 111 822 pieds carrés de scène, soit 6,5 fois la taille de la patinoire du colisée Pepsi (qui fait 17 000 pi²).
- Plus de 43 500 heures de manutention, soit l'équivalent de 14 ans de travail (journée de 8 heures) pour une personne.
- Plus de 14 500 heures d'accueil.
- Service de plus de 345 000 tasses de café et de 131 500 repas.

Produits et services +

Les Produits et services + sont des solutions clés en main offertes à prix concurrentiel aux organisateurs d'événements. En plus de simplifier l'organisation des événements, cette gamme de produits et services contribue au développement de l'économie régionale. La vente de ces services complémentaires, fruit d'ententes avec des entreprises locales, a généré des revenus de 195 000 \$ en 2010-2011.

Gestion responsable d'événements

L'accompagnement pour la gestion responsable d'événements constitue une activité de premier plan qui rejoint l'ensemble des parties prenantes du Centre des congrès. Ce programme a été retenu par

74 organisations depuis son lancement en 2007. À ce nombre s'ajoutent plusieurs événements organisés par des promoteurs soucieux d'en réduire l'empreinte environnementale.

Bilan 2010-2011

Nombre d'événements accompagnés	20
Délégués sensibilisés	27 000
Tonnes de matières résiduelles valorisées	28
Tonnes d'eau économisées *	25
Arbres épargnés*	253
Tonnes de GES évitées ou compensées	183
Montant versé au profit d'initiatives en développement durable	32 261\$

**Seulement par la valorisation des matières résiduelles*

Dès 2009, la Société a contribué à la création et la mise en application d'une norme provinciale encadrant les pratiques relatives aux événements écoresponsables. Ainsi, depuis janvier 2011, les organisateurs retenant le programme *Événement écoresponsable* du Centre des congrès de Québec atteignent les exigences du premier niveau de la norme BNQ 9700-253 en raison, principalement, des bonnes pratiques de gestion immobilière déployées.

Conciergerie

Caractéristique distinctive et appréciée par la clientèle, la conciergerie combine un centre d'affaires, de renseignements touristiques et une boutique de souvenirs. Ce service a été déployé pendant près de 300 heures lors de 15 événements majeurs d'envergure canadienne, américaine ou internationale.

Liste des événements

Avril

Réunion extraordinaire de la FIQ	Québécois
Salon international du livre de Québec 2010	Québécois
Rendez-vous beauté 2010	Québécois
Journée de formation de Vidéotron	Québécois
Congrès annuel et exposition de l'Association canadienne de l'hélicoptère	Canadien
Prix Innovation en santé et sécurité du travail et Forum santé et sécurité du travail	Québécois
Examens du Centre des services partagés du Québec	Québécois
National Association of Realtors Association Executives Institute	Américain
Sécurisanté	Québécois
Esthétique et Electrolysement Vôte - Québec 2010	Québécois
Congrès annuel de l'Association canadienne pour la science des animaux de laboratoire	Canadien
Salon des TIC	Québécois
Réunion extraordinaire de la FIQ	Québécois
USANA Quarterly Celebrations 2010	Américain
Rendez-vous d'affaires Proxim 2010	Québécois

Mai

Comité du Codex sur l'étiquetage des denrées alimentaires	International
Fêtes Régimentaires des Voltigeurs de Québec	Québécois
Assemblée générale annuelle et colloque 2010	Québécois
Mackenzie Financial Spring University	Québécois
Congrès annuel 2010 du Réseau de soins palliatifs du Québec	Québécois
Salon de la Réadaptation S.E.N.C. 2010	Québécois
Consultations ministérielles dans le cadre du congrès 2010 de l'UMQ	Québécois
Assises annuelles de l'Union des municipalités du Québec 2010	Québécois
Congrès de l'APTS 2010	Québécois
Congrès annuel 2010 de l'Association des directeurs municipaux du Québec	Québécois
Journée de formation de la Fédération des omnipraticiens du Québec	Québécois
Congrès du Conseil central Québec Chaudière-Appalaches	Québécois
Congrès annuel de l'Association des chefs de services d'incendie du Québec 2010	Québécois
Assemblée générale de l'Association des cadres du gouvernement du Québec	Québécois
Réseau ACTION TI / Gala des Octas	Québécois
12 ^e Congrès international en oncologie psychosociale	International
Le Congrès 2010 conjoint de l'ACTRM et de l'Ordre des technologues en Radiologie	Canadien

Juin

OCCOPPO, Colloque des conseillers et conseillères d'orientation	Québécois
25 ^e Anniversaire de SOCODEVI	International
Journée de l'emploi en TI de la Fonction publique québécoise	Québécois
Bal des finissants du Séminaire Saint-François	Québécois
Congrès canadien de l'AVC	Canadien
GM Service Plus	Québécois
Congrès annuel de la Fédération des sciences neurologiques du Canada	Canadien
Examens du Centre des services partagés du Québec	Québécois
Forum des directeurs généraux	Québécois
XVII ^e Congrès Mondial de la Commission Internationale du Génie Rural	International
Le Rendez-vous annuel du Fonds Saines habitudes de vie	Québécois
Concours québécois en entrepreneuriat 2010	Québécois
Conférence hydrographique du Canada 2010	International
NAACCR Annual Conference 2010	Américain
Bal des finissants de l'École secondaire de Neufchâtel	Québécois
Bal des finissants de l'ESMA	Québécois
Congrès annuel 2010 de la Société canadienne d'ophtalmologie	Canadien

Juillet

Congrès 2010 de la Confédération internationale des banques populaires	International
Examens du Centre des services partagés du Québec	Québécois

Août

CAPO (Canadian Association for Prosthetics and Orthotics) 2010 National Convention	Canadien
Salon de l'activité physique	Québécois
Rencontre des gestionnaires du Mouvement Desjardins	Québécois

Septembre

Cérémonie pour les médaillés des Jeux du Québec	Québécois
Forum canadien de chirurgie	Canadien
Conférence de presse Vidéotron	Québécois
Examens du Centre des services partagés du Québec	Québécois
Salon Capilex	Québécois
Point de presse MDEIE (sujet confidentiel)	Québécois
Congrès technologique 2010	Québécois
Déjeuner-conférence du Groupe CFC	Québécois
12 ^e Colloque en gestion des CHU	Québécois
Salon 2010 de l'Association québécoise des intervenants en fournitures de bureau	Québécois
Congrès Cantin Beauté	Québécois

Examens de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	Québécois
EDAC Joint Annual Professional Development Conference	Canadien
Congrès 2010 de la Société canadienne des directeurs d'associations	Canadien
Construction Contact 2010	Québécois
Congrès 2010 de la Fédération québécoise des municipalités	Québécois
Consultations ministérielles dans le cadre du congrès de la FQM	Québécois

Octobre

Cancer du sein - Mise à jour 2010	Québécois
AANEM 2010 Annual Meeting	Américain
Soirée dansante Quelques pas de plus pour elles	Québécois
Rendez-vous 2010 des Présidents et des Directeurs généraux	Québécois
Rencontre Tourisme Québec	Québécois
Colloque du service des relations de travail de l'AQCPE	Québécois
Réunion de l'Association des cadres du gouvernement du Québec	Québécois
Sessions de perfectionnement des 3 CP	Québécois
Congrès 2010 de l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec	Québécois
Rencontres des partenaires en éducation	Québécois
Journée sur les acquisitions	Québécois
Événement bâtiment Contech	Québécois
Journée de formation de la Fédération des omnipraticiens du Québec	Québécois
Congrès de Diabète Québec 2010	Québécois
Gala Habitation 2010	Québécois
Réunion de l'Ordre des psychologues du Québec	Québécois
Apple / Place Ste-Foy Core Training	Québécois

Novembre

Assemblée annuelle des employés de Groupe CGI	Québécois
Entretiens de pédiatrie 2010	Québécois
Salon d'achats 2010 de BMR inc.	Québécois
Recrutement universitaire 2010 - Fonction publique québécoise	Québécois
Salon des équipements et fournitures d'aide à la vie quotidienne	Québécois
Journée de l'informatique du Québec	Québécois
Congrès 2010 de l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires	Québécois
Gala du Président de l'Industrielle Alliance	Québécois
Examens de la Commission de la Fonction publique du Canada	Québécois
RBC Gestion d'actifs / RBC Asset Management 2010 - Roadshows Meeting	Québécois
Tournée sur la gestion du capital	Québécois
27 ^e Congrès scientifique annuel de médecine d'urgence	Québécois
Golf Business Canada Conference & Trade Show	Canadien
Le rendez-vous des dirigeants MSSS-Réseau	Québécois

14 ^{es} Journées annuelles de santé publique	Québécois
Gala de la Coupe Vanier 2010	Québécois
Enfanter le monde 2010	Québécois
Synergie 2010	Québécois
Congrès 2010 de l'Union des producteurs agricoles	Québécois

Décembre

Soirées de Noël 2010 (SPL/SSQ)	Québécois
Conseil confédéral de la CSN	Québécois
Soirées de Noël 2010 (SPL/DMR)	Québécois
9 ^e Conférence canadienne sur l'immunisation	Canadien
Soirées de Noël 2010 (SPL/La Capitale)	Québécois
Soirées de Noël 2010 (SPL/CGI)	Québécois
Congrès triennal du SPGQ	Québécois
Soirée de Noël IGA des Sources	Québécois
3 rd ISPIIM Innovation Symposium - Québec en Mode Solutions	International
Soirées de Noël 2010 (SPL/Club soc. Victoria)	Québécois
Soirées de Noël 2010 (SPL/Dessau)	Québécois
Soirées de Noël 2010 (SPL/Ind. All.)	Québécois
Soirées de Noël 2010 (SPL/Am. Tanguay)	Québécois
Soirée de Noël des chauffeurs du RTC	Québécois

Janvier

Salon de l'Amour et de la Séduction 2011	Québécois
Lancement de l'année 2011	Québécois
Lancement SFL-DFSIN 2011	Québécois
Salon Chalets et Maisons de campagne de Québec 2011	Québécois
Rendez-vous 2011	Québécois
Salon Sports Excellence 2011	Québécois

Février

Colloque Force de vente entreprises 2011	Québécois
IFAI Canada Expo 2011	Canadien
Salon MatPlus	Canadien
Salle des figurants pour la parade du Carnaval	Québécois
Bourse RIDEAU 2011	Québécois
Fashion Jam 2011	Québécois
Rencontre d'employés de Bell Canada	Québécois
Ford Explorer 2011 Product Launch (confidential)	Canadien
Congrès de la Fédération de l'industrie manufacturière	Québécois
Gala des MAX/IMM RE/MAX 2011	Québécois

Mars

Québec invitation 2011	Québécois
UAP/Congrès Napa AUTOPRO 2011	Québécois
Salon international des vins et spiritueux de Québec 2011	Québécois
Examens de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	Québécois
Gala des Fidèles 2011	Québécois
Huis clos du budget 2011	Québécois
Le Bal des Grands romantiques	Québécois
Assemblée générale annuelle 2011	Québécois
Expo Manger Santé et Vivre Vert	Québécois
Forum santé et sécurité du travail	Québécois

11.5 Une société en synergie avec son milieu

Ententes avec les partenaires

La Société a conclu ou renouvelé bon nombre de partenariats en 2010-2011. N'étant jamais acquis, ces partenaires permettent au Centre de se distinguer par une offre de service unique tout en générant des redevances ou des revenus annuels de plusieurs milliers de dollars.

- L'offre en écoresponsabilité a été revue et reconduite avec **Takt-Etik**, fournisseur officiel accrédité par le Bureau de normalisation du Québec pour certifier un événement selon la norme gestion responsable d'événements BNQ-9700-253.
- Les ententes *Service de location d'appareils de reprographie* avec **XEROX** et *Service d'impression* avec **Copies de la Capitale** ont aussi été revues et reconduites.
- L'entente avec **AVIS Location de voitures** a été prolongée et offre des conditions avantageuses à la clientèle des organisateurs et leurs délégués en visite à Québec.
- Une entente de partenariat a été conclue avec **Porter Airlines** afin de permettre aux délégués de la Société de solliciter efficacement les marchés cibles (Toronto, Chicago, Boston et New York) et de générer conjointement de nouvelles opportunités de vente.
- Une entente de trois ans plus deux années d'option a été signée avec le **Collège Mérici** pour les services d'accueil.
- Des fournisseurs accrédités en services d'exposition ont été désignés.

Par ailleurs, la Société entretient des partenariats avec le Musée de la Civilisation, le Centre local de développement de Québec (CLD) pour le programme privilège www.lesruesdequebec.com et le Quartier Petit Champlain. De nombreux annonceurs restaurateurs ou attrait touristiques se prévalent d'une visibilité de premier choix.

Ces collaborations génèrent des retombées économiques puisque d'importantes activités pour le Centre et ses partenaires y sont reliées, sans compter les nombreuses retombées culturelles et sociales qu'elles entraînent en faisant connaître la vie culturelle récréotouristique régionale et en y générant un trafic important.

Vitrine du savoir-faire

Pour animer ses activités de promotion ou d'intégration régionale, la Société s'assure de mettre en valeur les talents locaux tels le Quatuor Painchaud, les Productions MysterAct, les Productions Perséides et les Productions Épisodes.

Partage du savoir-faire

La collaboration et le partage du savoir-faire sont les gages de l'évolution des pratiques dans le milieu événementiel. La Société a été grandement sollicitée à cet égard en 2010-2011.

- Allocution du maire de Québec, M. Régis Labeaume, au IMEX Politicians Forum 2010 à Francfort, sur le thème « Les retombées positives des fêtes du 400^e anniversaire de Québec pour la destination et la communauté ». Invitation reçue des organisateurs d'IMEX à la suite d'une intervention du Centre des congrès de Québec lors d'une réunion du Convention Centres of Canada (CCofC).
- Participation du président-directeur général à la table ronde organisée par Bordeaux Gironde Convention Bureau au cours de laquelle il a souligné l'impact majeur des congrès dans l'économie. Une charte de collaboration entre Québec et Bordeaux a été également signée à l'occasion du 3^e anniversaire du Club des ambassadeurs de Bordeaux qui se déroulait en marge de la manifestation Bordeaux fête le vin.
- Participation du président-directeur général au petit-déjeuner conférence sur la gouvernance organisé par le Club des Dirigeants d'entreprises franco-québécois, à Paris.
- Allocution du président-directeur général, dans le cadre du 3rd AIPC Facility Operations Summit, à Barcelone, sur le thème « Risques, défis et succès de l'implantation d'un programme de développement durable et d'écoresponsabilité événementielle ».
- Allocution du directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements lors d'une rencontre du Conseil québécois des événements écoresponsables, sur le thème « Le Centre des congrès de Québec, son expertise en événement écoresponsable ».

Activités de relations publiques

Des activités de relations publiques ont été réalisées en 2010-2011 afin de faire connaître aux partenaires et à la communauté régionale les différentes réalisations de la Société et les retombées qu'elles engendrent.

- Présentation de la norme en gestion responsable d'événements développée par le Bureau de normalisation du Québec.
- Signature d'une charte de collaboration entre le Centre des congrès de Québec et Nantes Métropole afin de favoriser le démarchage commun d'événements internationaux.
- Signature de l'entente avec le réseau international de villes portuaires Si tous les ports du monde afin de favoriser les échanges culturelles et économiques entre ses membres. À cette occasion, le président d'honneur, M. Jean Reno, était présent à Québec.
- Signature de l'entente avec Porter Airlines afin de multiplier les opportunités d'affaires et rejoindre une clientèle de décideurs et de gens d'affaires sur des marchés stratégiques tant au Canada qu'aux États-Unis.
- Dévoilement du *Mur du rayonnement* situé dans le hall secondaire du Centre devant une centaine de personnalités de la région, en présence du ministre Sam Hamad. Cette soirée de reconnaissance mettait en lumière les personnes d'influence ayant contribué à la venue de 57 congrès internationaux de 600 participants et plus qui ont généré, à eux seuls, 150 M\$ de retombées économiques.

Sondage perceptuel

Maintenir une image forte de l'organisation et informer adéquatement sur le rôle et l'impact économique du Centre sont des défis importants pour l'équipe de la Direction des communications et de la mise en marché de la Société.

Afin de mesurer certains éléments de connaissance et de perception à l'égard du Centre des congrès de Québec, la Société a mandaté Léger Marketing pour qu'elle réalise un sondage de perception auprès des gens d'affaires de Québec. Cette étude de perception permet de vérifier l'impact des stratégies de communication et d'ajuster les actions en conséquence.

L'étude a été réalisée en février 2011 au moyen d'un sondage par voie téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de 100 personnes faisant partie de la communauté d'affaires de la région de Québec. Au total, 63 hommes et 37 femmes ont accepté de participer à l'étude.

Les résultats obtenus auprès de la communauté d'affaires en 2011 ont été comparés à ceux obtenus lors des études réalisées en 2006, 2003 et 2001.

Les résultats de l'étude confirment que le Centre des congrès de Québec est généralement bien perçu et bien connu de la communauté des gens d'affaires de la région de Québec. En fait, les gens d'affaires ont une perception positive à l'égard du calibre international du Centre des congrès de Québec (97%), de la qualité de gestion de la Société (90%) et de ses actions de développement durable et d'écoresponsabilité événementielle (88%). Le Centre des congrès de Québec est perçu comme un acteur important du développement économique de la région (99%).

Parrainage d'événements

La Société est soucieuse de contribuer activement à différentes causes philanthropiques; elle offre ainsi un forfait et des conditions avantageuses à cette catégorie d'événements. Pour l'exercice 2010-2011, la Société a contribué aux succès suivants :

- *Bal Quelques pas de plus pour elles* au profit de la recherche sur le cancer du sein de la Fondation du CHA.
- *Bal des Grands romantiques* au profit de l'amélioration des soins de santé de la Fondation du CHUQ.

En outre, la Société a aussi soutenu les événements suivants :

- Salon de l'activité physique dans le cadre du Marathon des Deux Rives SSQ.
- Banquet de la Coupe Vanier Desjardins 2010.
- Fashion Jam 2011 dans le cadre du Snowboard Jamboree/Coupe du monde de surf des neiges.

Finalement, la Société a aussi prêté son concours à la tenue des événements :

- 3rd ISPIIM Innovation Symposium et de Québec en Mode Solutions.

D'autres projets d'événements ont fait l'objet d'analyses poussées par l'équipe de la Société, certains se concrétisant et d'autres étant jugés moins opportuns.

11.6 Bonification de l'offre technologique

Veille technologique

Tout au long de l'année 2010-2011, une veille technologique particulière a été effectuée par la Direction de la recherche et du développement. En participant à des événements et présentations ou en effectuant la revue de la littérature spécialisée, l'équipe a pu identifier chacune des tendances technologiques et leurs influences sur le marché des congrès et événements susceptibles de se dérouler au Centre des congrès de Québec. Ce travail a permis de reconnaître les technologies émergentes et de mettre en priorité les actions à entreprendre.

Service de téléprésence

Les travaux menant à la mise en place d'un service de téléprésence tant au Centre des congrès de Québec qu'au Palais des congrès de Montréal ont été entrepris en 2010-2011. Ce projet novateur, réalisé en partenariat avec le Centre des services partagés du Québec, constituera le premier service commercial de téléprésence au Québec.



Au 31 mars 2011, les aménagements physiques étaient terminés du côté de Québec et le système, fonctionnel. Au cours des prochains mois, un programme de promotion et de mise en marché de la téléprésence sera mis en branle par la Direction des communications et de la mise en marché de la Société.

Service Internet

Plusieurs réflexions ont eu lieu concernant l'Internet filaire et sans fil au cours de l'année. La prolifération des téléphones intelligents et des applications afférentes ont un impact considérable sur les installations d'un centre de congrès.

La demande sans cesse grandissante d'accès à Internet sans fil par la clientèle du Centre a entraîné la mise en place d'un nouveau serveur très performant. Il a également été nécessaire de remplacer tous les points d'accès dans les salles.

Signalisation dynamique

La Société a terminé en 2010-2011 le remplacement de son système de signalisation dynamique. Le nouveau système mis en place a charmé la clientèle du Centre tant par la qualité des images que par la souplesse d'intégration de leurs demandes.

Le responsable du projet de mise en place du nouveau système a présenté la solution retenue par la Société lors du prestigieux Digital Signage Technology Summit qui s'est tenu à Las Vegas en juin 2010. L'auditoire composé de spécialistes du domaine a été séduit par la justesse des choix et la simplicité du système.

11.7 Communications et mise en marché

Image de marque

Le déploiement de la nouvelle image de marque *Tout sauf conventionnel* lancée en 2009-2010 s'est continué en cours d'année à travers les différents outils de communication, objets promotionnels, publicités, activités et stratégies de mise en marché et de vente.

La brochure promotionnelle tout sauf conventionnelle du Centre des congrès de Québec réalisée en 2009 a remporté, à l'automne 2010, le **prix MIMA Argent** dans la catégorie **Best Brochure - Venues section**, lors de la cérémonie des Meetings Industry Marketing Awards (MIMA).



Site Internet

Au cours de l'exercice 2010-2011, le site Internet du Centre a reçu 83 451 visites dont 60 % étaient nouvelles.

En 2010-2011, la firme Akova, spécialisée en stratégie web, a été mandatée par la Société afin d'analyser le site Internet du Centre des congrès de Québec et d'évaluer l'intégration des médias sociaux dans l'approche communication. Les recommandations seront analysées et, si besoin, mises en application au cours de l'année 2011.

Relations médias

En 2010-2011, les actions médias ont été nombreuses. Outre l'infolettre *Centre en bref* publiée mensuellement, une douzaine de communiqués ont été diffusés.

- Le succès du 400^e anniversaire de Québec rayonne en Europe. IMEX Politicians Forum 2010.
- Le Centre des congrès de Québec, partenaire du Bureau de normalisation du Québec. Norme en gestion responsable d'événements.
- Un été de vente exceptionnel. Onze congrès internationaux de plus pour Québec.
- Entente de partenariat entre les villes de Québec et Nantes.
- Un prix pour la brochure promotionnelle du Centre (MIMA).
- Pour la première fois au Canada. Deux mille spécialistes de l'asthme à Québec en 2012.
- Le Centre des congrès et Porter Airlines signent une entente de collaboration.
- La firme d'écoconseil Takt-etik, accréditée par le Bureau de normalisation du Québec.
- Dévoilement du *Mur du rayonnement*. 58 personnes génèrent 150 M\$ en retombées.
- Le Centre des congrès confirme six nouveaux congrès internationaux.
- Eric Emmanuel-Schmidt en conférence à Québec.
- Mille spécialistes en obésité abdominale à Québec en 2012.
- Congrès SportAccord 2012. Des retombées de plus de 6 M\$ dans la région.

Le succès de la Société dans la vente de congrès internationaux, les démarches entourant l'achat de Place Québec et l'organisation du congrès SportAccord 2012 ont attiré l'attention des médias en 2010-2011 et suscité des entrevues de la part du président-directeur général et de la directrice des communications et de la mise en marché. Près d'une centaine d'articles ou interventions ont été recensés.

La présence du président-directeur général et du maire de Québec, M. Régis Labeaume, au congrès d'IMEX à Francfort en Allemagne pour parler du succès du 400^e anniversaire de Québec a eu un écho favorable dans les médias généralistes et spécialisés. Une vingtaine d'articles ou mentions radiophoniques ont été recensés.

Les relations avec les médias spécialisés congrès ont été continues avec l'envoi de 11 infolettres *What's New* à une centaine de représentants des médias internationaux traitant de tourisme d'affaires et congrès. En plus d'envoyer des informations ponctuelles sur le Centre et les nouveaux événements, la Direction des communications a répondu aux demandes de renseignement, participé à la rédaction d'articles et accordé des entrevues. Près d'une vingtaine d'articles sont parus dans les différents médias spécialisés internationaux.

En plus de la campagne publicitaire avec l'Office du tourisme de Québec, la Société a acheté des espaces publicitaires dans les médias suivants assurant ainsi une présence supplémentaire de la destination dans les médias spécialisés :

- *Speaking of Impact* - hiver 2010 (canadien, 8 000 exemplaires)
- *Meet and Travel* - mars/avril (européen, 10 000 exemplaires)
- *E-Spark* de Ignite - février 2011 (canadien, 15 000 courriels)
- *Contact* de l'Université Laval - hiver 2010 (québécois, 150 000 exemplaires)
- *Corporate Meetings & Events* - juin/juillet 2010 (canadien, 10 000 exemplaires)
- *Association* de CSAE - février/mars 2011 (canadien, 10 000 exemplaires)
- *Meeting* de MPI Toronto - janvier/février 2011 (canadien)

Le Centre a aussi acheté des espaces dans les répertoires suivants :

- Bedouk 2010
- Worldwide Convention Centres Directory (WCCD) 2010
- ICCA
- CSAE Source Guide 2011
- CSAE Buyer's Guide

11.8 Évolution des ressources humaines

Au 31 mars 2011, le personnel de la Société comptait 67 membres incluant 7 occasionnels. Quatre postes étaient vacants au 31 mars 2011 et trois membres du personnel ont pris leur retraite au cours du présent exercice financier.

Formation du personnel

Pour l'année financière 2010-2011, on remarque une nette diminution des dépenses de formation par rapport à l'année 2009-2010 puisque la Société est visée par la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (Loi 100).

En effet, 30 sessions de formations admissibles à la Loi du 1 % ont été autorisées en 2010 par rapport à 43 sessions en 2009. Les formations se sont concentrées principalement dans les domaines de la santé et sécurité au travail, les finances et les technologies de l'information.

Sommaire de la formation du personnel

	2010	2009
Dépense admissible au FDRCMO ¹ :	27 764 \$	67 841 \$
Pourcentage de la masse salariale dépensé en formation :	0,70 % ²	1,68 %
Nombre de formations autorisées :	30	43
Nombre de stagiaires :	1	1

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

² Pour l'année 2010, 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.

Équité salariale

En septembre 2010, la Société a entamé des travaux de maintien de l'équité salariale afin de répondre aux exigences de la Loi. La Société prévoit que les travaux de maintien de l'équité salariale seront terminés au cours de l'année financière 2011-2012.

Communications internes

Afin de renforcer ou maintenir le sentiment d'appartenance de son personnel et de celui de ses sous-traitants, la Société a organisé des activités de communication internes qui leur ont permis de mieux connaître la mission et la vision de l'organisation. Ainsi, six activités se sont tenues en lien avec le plan de communication et de mise en marché, le plan de sensibilisation et de formation en développement durable et le plan de reconnaissance du personnel.

11.9 Développement durable

Le premier plan d'action de développement durable de la Société du Centre des congrès de Québec est arrivé à son terme le 31 mars 2011. La majorité des actions qu'il prévoyait a été réalisée au cours des deux premières années de sa mise en œuvre.

Les résultats de la troisième année d'implantation du Plan d'action de développement durable 2008-2011 sont détaillés à l'annexe Reddition de comptes en matière de développement durable du présent document.

Le Plan d'action de développement durable 2011-2013 est actuellement en phase d'élaboration, en collaboration avec le Comité de développement durable.

11.10 Gestion des matières résiduelles

Puisque les plus importants gains ont été réalisés lors de l'optimisation du système en 2008-2009, les performances de collecte des matières résiduelles en 2010-2011 sont demeurées sensiblement les mêmes qu'au cours de l'année précédente. De légères fluctuations sont néanmoins observables, en raison principalement de la fréquence et du type d'événements tenus au Centre.

Le taux de détournement général des matières recyclables et compostables se situe à près de 70 %. Ce taux grimpe à 85 % lors des événements écoresponsables. Les déchets ultimes représentent 32 % du total des matières générées, soit 72 tonnes.

Répartition des matières résiduelles

	2010-2011
Déchets ultimes	32% 72 tonnes
Plastique	30%
Compost	14%
Carton	11%
Papier	11%
Palette de bois	2%

11.11 Entretien général

Le maintien de l'intégrité du bâtiment à un haut niveau de qualité est une priorité pour la Société, désireuse d'offrir à sa clientèle des lieux sains, propres et confortables. Des efforts soutenus sont fournis en ce sens par l'équipe de l'entretien général qui s'assure de réparer et de protéger les finis des murs, des planchers, du mobilier de congrès et des équipements tout au long de l'année. Deux grands ménages sont exécutés annuellement.

Principaux travaux exécutés en 2010-2011 :

- Remplacement de certaines portes de bois de salles de réunion et corridors.
- Remplacement des grilles gratte-pieds du vestibule du 1000 René-Lévesque.
- Remplacement de la partie inférieure de la grande porte levante Jean-Jacques-Bertrand.
- Ajout de protections sur les murs du débarcadère Jean-Jacques-Bertrand.
- Réparation du parement d'aluminium de la rue Jean-Jacques-Bertrand.
- Agrandissement de deux portes de garage au débarcadère Jean-Jacques-Bertrand.
- Aménagement d'une salle de téléprésence.
- Évaluation de l'acoustique entre la salle d'exposition et la salle de congrès situées l'une au-dessus de l'autre.

11.12 Performance énergétique

Les conditions hivernales clémentes ont eu une incidence positive sur la performance énergétique du Centre en 2010-2011. En effet, la Société a dégagé un surplus de 104 757 \$ par rapport au budget total d'énergie (gaz naturel et électricité) établi à 914 295 \$, soit un surplus global de 11,5 % (38,4 % pour le gaz et 5,6 % pour l'électricité). Il est à noter que le gaz naturel, qui comble les grandes demandes de chauffage, ne compte que pour 17 % du budget total d'énergie.

Le plan de remise en service des équipements électromécaniques entrepris dans le cadre du processus d'accréditation LEED-EB du bâtiment est complété. Bien que les variations continues des activités empêchent de quantifier précisément les économies d'énergie, il est possible d'observer le bon comportement des nouveaux équipements qui servent à minimiser les pertes d'énergie en contrôlant mieux les débits d'air requis.

Le système de gestion environnemental (SGE) est complété en majeure partie. Les grilles d'analyse des aspects environnementaux sont rédigées et l'analyse des indices de préoccupation environnementaux qui en découle est en cours.

11.13 Consommation d'eau

La consommation d'eau a subi une légère augmentation de 1,5 % par rapport à l'année précédente, qui s'explique par la variation des activités au Centre. Les activités de sensibilisation environnementale ont contribué à maintenir la stabilité de la consommation.

11.14 Électricité

Le système d'alimentation électrique sans coupure (UPS) qui protège les principaux équipements informatiques et de téléphonie ayant atteint la fin de sa vie utile, ainsi que les batteries, a été remplacé après 15 années de service au coût de 14 000 \$.

11.5 Sécurité

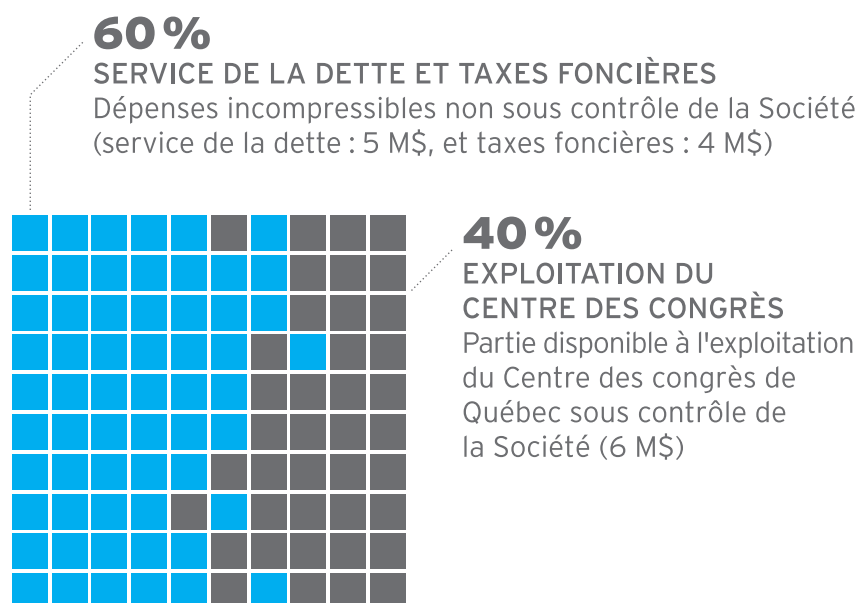
En matière de sécurité du bâtiment et des personnes, l'année 2010-2011 a été marquée par une diminution globale de 11 % des interventions.

Outre la formation continue de l'équipe des mesures d'urgence et la mise à jour du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), la Société a procédé au remplacement du système de gestion des accès et des lecteurs de cartes magnétiques à glissière datant de l'ouverture du Centre en 1996. Ce nouveau système modulaire pourra s'adapter davantage aux besoins actuels et futurs du marché.

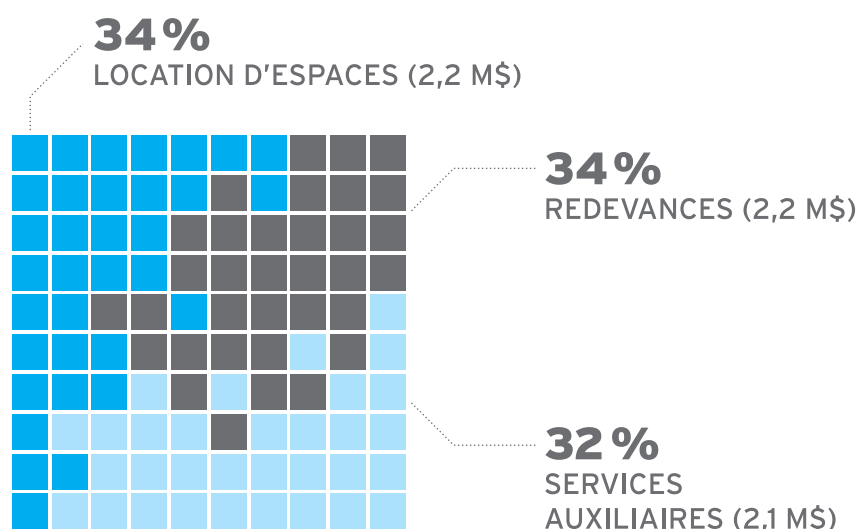


12 Faits saillants et états financiers

RÉPARTITION DE LA SUBVENTION D'ÉQUILIBRE DE 2010-2011 DE 15 M\$



RÉPARTITION DES REVENUS AUTOGÉNÉRÉS DE 6,5 M\$



L'exercice 2010-2011 affiche :

- 147 événements tenus pour des revenus de 6,5 M\$.
- 54 congrès pour des revenus de 3,7 M\$.
- Un excédent des produits sur les charges de 1 020 013 \$ et de 1 796 783 \$ avant entretien majeur et amortissement des immobilisations subventionnées.

La subvention d'équilibre 2010-2011 s'établit à 15 042 500 \$ et les compressions de subvention pour 2010-2011 totalisent 397 500 \$.

Au 31 mars 2011, l'excédent cumulé s'établit à 11 975 476 \$ dont 1 108 108 \$ non affectés et disponibles pour le fonctionnement, 6 200 000 \$ réservés pour l'entretien majeur et 300 000 \$ pour le développement des marchés.

Les principales acquisitions d'immobilisations de l'exercice sont l'aménagement d'une salle de téléprésence pour la clientèle et le changement du système de lecteurs de cartes magnétiques.

Le remplacement du tapis de la salle de congrès et la finalisation du nouveau système de signalisation dynamique constituent les principaux projets d'entretien majeur de l'exercice.

Rapport de la direction

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

La préparation des états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, 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 produits 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 l'entreprise 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.



Michel Bureau C.R.I.A

Directeur de l'administration



P.-Michel Bouchard

Président-directeur général

Québec, le 15 juin 2011

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 le bilan au 31 mars 2011, l'état des résultats et excédent cumulé et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales conventions 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 conventions 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.

Opinion

À mon avis, 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 2011, ainsi que des résultats de ses activités 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 (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,


Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 15 juin 2011

Résultats et excédent cumulé

de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
Produits	\$	\$
Location d'espaces - événements	2 247 020	2 302 236
Redevances (note 3)	2 199 010	2 264 532
Services auxiliaires (note 4)	2 060 203	2 083 041
Revenus d'intérêts	93 165	83 813
Autres	293 910	246 039
	6 893 308	6 979 661
Charges		
Frais d'événements (note 5)	1 920 725	1 971 025
Frais d'opération et d'administration (note 6)	9 113 746	9 369 998
Taxes	3 996 226	4 159 067
Frais financiers (note 7)	2 266 337	2 467 380
	17 297 034	17 967 470
Déficit des produits sur les charges avant subvention de fonctionnement et autres éléments :	(10 403 726)	(10 987 809)
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec (note 8)	12 200 509	11 983 614
Excédent des produits sur les charges avant les éléments suivants :	1 796 783	995 805
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations et aux frais de financement reportés (note 8)	2 188 507	2 188 507
Amortissement des frais de financement reportés	(44 871)	(44 871)
Amortissement des immobilisations	(3 357 476)	(3 336 626)
Amortissement des apports reportés (note 14)	776 997	828 230
Entretien majeur	(339 927)	(475 158)
Excédent des produits sur les charges	1 020 013	155 887
Excédent cumulé au début	10 955 463	10 799 576
Excédent cumulé à la fin (note 17)	11 975 476	10 955 463

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

Au 31 mars 2011

	2011	2010
Actif	\$	\$
À court terme		
Encaisse	1 140 044	599 178
Dépôts à terme (note 9)	7 985 000	7 300 000
Créances	644 945	807 107
Frais payés d'avance	1 137 451	1 083 986
	10 907 440	9 790 271
Frais de financement reportés	144 241	189 112
Immobilisations (note 10)	86 036 839	88 793 572
	97 088 520	98 772 955
Passif		
À court terme		
Charges à payer et frais courus (note 12)	3 123 638	3 189 144
Dépôts de clients	902 165	799 391
Produits reportés	94 778	71 121
Versements sur la dette à long terme (note 15)	2 900 081	2 783 251
	7 020 662	6 842 907
Subvention reportée du gouvernement du Québec (note 13)	12 180 867	11 527 383
Apports reportés (note 14)	19 188 253	19 965 250
Dette à long terme (note 15)	46 581 871	49 481 952
Autre passif (note 16)	141 391	-
	85 113 044	87 817 492
Excédent cumulé (note 17)	11 975 476	10 955 463
	97 088 520	98 772 955

Engagements (note 20)

Événement postérieur (note 21)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

Pour le conseil d'administration,



P.-Michel Bouchard, administrateur
Président-directeur général



Roger Demers, FCA
Président du comité de vérification

Flux de trésorerie

de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
	\$	\$
Activités d'exploitation		
Rentrée de fonds - clients	7 082 607	6 594 018
Rentrée de fonds - subvention du gouvernement du Québec	15 042 500	14 706 700
Sortie de fonds - fournisseurs et membres du personnel	(15 325 874)	(14 897 006)
Intérêts reçus	99 294	173 503
Intérêts versés	(2 325 077)	(1 663 088)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	4 573 450	4 914 127
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations	(564 333)	(363 931)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(564 333)	(363 931)
Activités de financement		
Remboursement de la dette à long terme	(2 783 251)	(2 671 403)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(2 783 251)	(2 671 403)
Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie	1 225 866	1 878 793
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	7 899 178	6 020 385
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin ⁽¹⁾	9 125 044	7 899 178
⁽¹⁾ La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent :		
Encaisse	1 140 044	599 178
Dépôts à terme	7 985 000	7 300 000
	9 125 044	7 899 178

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

Au 31 mars 2011

1 Constitution et objets

La Société du Centre des congrès de Québec, personne morale au sens du Code civil, a été instituée le 1^{er} juillet 1993 par une loi spéciale (L.R.Q. 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 Conventions comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. 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 principes comptables généralement reconnus du Canada, 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 produits 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.

Dépôts à terme

Les dépôts à terme sont comptabilisés selon la méthode de la moindre valeur entre le coût et la valeur de marché.

Frais de financement reportés

Les frais d'émission et de gestion de la dette à long terme sont reportés et amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de l'emprunt.

Immobilisations

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 sont comptabilisées au coût.

Les immobilisations 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 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 est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Subvention reportée du gouvernement du Québec

Le gouvernement s'est engagé à verser à la Société les sommes nécessaires pour qu'elle soit en mesure de s'acquitter de ses obligations sur ses emprunts du Fonds de financement servant à financer l'acquisition d'immobilisations et les frais d'émission et de gestion de ces emprunts, après s'être assuré que la Société n'est pas en mesure de le faire.

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 et de l'amortissement cumulé sur ces immobili-

sations 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.

Apports reportés

Les apports reçus pour l'acquisition d'immobilisations amortissables et ceux reçus sous forme d'immobilisations amortissables sont reportés et virés aux résultats selon la même méthode et les mêmes durées de vies utiles prévues que les immobilisations auxquelles ils se rapportent.

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 du bilan. Les produits et les charges sont pour leur part convertis au taux de change en vigueur à la date de l'opération. Les gains ou pertes de change sont inclus dans les résultats de l'exercice.

Constatactions des produits

Les produits 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 produits est inscrite au bilan à titre de dépôts des clients ou de créances. Les redevances sont constatées à mesure que celles-ci deviennent gagnées en vertu des conditions contractuelles.

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

Constatations des subventions

La Société applique la méthode du report pour comptabiliser les subventions. Les subventions affectées sont constatées à titre de produits de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les subventions de fonctionnement sont constatées à titre de produit de l'exercice pour lequel elles ont été octroyées. La subvention relative aux immobilisations et aux frais de financement reportés représente la contribution du gouvernement pour le remboursement de la dette à long terme relative au financement d'immobilisations amortissables et des frais de financement reportés afférents, laquelle correspond à l'amortissement de ces immobilisations et des frais d'émission et de gestion de la dette à long terme reportés.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises 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.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires, les emprunts temporaires et les placements temporaires facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

3 Redevances

	2011	2010
	\$	\$
Services alimentaires	1 795 576	1 813 066
Services audiovisuels	382 129	426 324
Autres	21 305	25 142
	2 199 010	2 264 532

4 Services auxiliaires

	2011	2010
	\$	\$
Aménagement		
et ameublement	953 345	934 541
Électricité, plomberie	508 839	519 299
Télécommunications	267 115	297 348
Audiovisuel, sonorisation		
et éclairage	50 740	62 450
Accueil, billetterie		
et vestiaire	143 016	128 938
Sécurité	39 220	36 064
Entretien ménager	21 068	23 510
Autres	76 860	80 891
	2 060 203	2 083 041

5 Frais d'événements

	2011	2010
	\$	\$
Aménagement et ameublement	1 049 397	1 084 287
Électricité, plomberie	171 837	177 330
Télécommunications	15 068	26 811
Audiovisuel, sonorisation et éclairage	125	1 245
Accueil, billetterie et vestiaire	284 404	276 883
Sécurité	134 895	112 848
Entretien ménager	247 706	270 915
Autres	17 293	20 706
	1 920 725	1 971 025

6 Frais d'opération et d'administration

	2011	2010
	\$	\$
Traitements et avantages sociaux	4 633 283	4 812 263
Assurances et permis	114 976	108 410
Énergie et chauffage	898 995	832 795
Gardiennage	411 441	407 176
Service d'entretien ménager	243 330	294 911
Service d'entretien spécialisé	827 111	916 106
Entretien et réparations	922 288	878 516
Promotion et communications	766 905	767 757
Services professionnels et administratifs	255 101	277 280
Formation professionnelle	45 728	68 047
Créances (recouvrées) douteuses	(5 412)	6 737
	9 113 746	9 369 998

7 Frais financiers

	2011	2010
	\$	\$
Intérêts sur la dette à long terme	2 235 690	2 363 190
Perte de change	25 409	89 587
Autres intérêts et frais bancaires	5 238	14 603
	2 266 337	2 467 380

8 Subvention du gouvernement du Québec

	2011	2010
	\$	\$
Subvention de fonctionnement :		
Subvention reçue pour l'exercice	15 042 500	14 706 700
Subvention reportée relative au service de la dette (note 13)	(5 077 681)	(5 086 276)
	9 964 819	9 620 424
Virement de la subvention reportée pour les intérêts sur la dette à long terme et sur les emprunts temporaires relatifs au financement d'immobilisations (note 13)	2 235 690	2 363 190
Total de la subvention de fonctionnement	12 200 509	11 983 614
Virement de la subvention reportée relative aux immobilisations et et aux frais de financement reportés : (note 13)	2 188 507	2 188 507

9 Dépôts à terme

	2011	2010
	\$	\$
Certificats de dépôt rachetables		
1,54 %, échéant en février 2012	7 985 000	-
0,96 %, échu en mars 2010	-	200 000
0,53 %, échu en septembre 2010	-	7 100 000
	7 985 000	7 300 000

10 Immobilisations

						2011	2010
						\$	\$
	Terrains	Bâtisses	Aménagements	Mobilier et équipement	Logiciels	Total	Total
Coût des immobilisations							
Solde d'ouverture	5 618 150	117 562 795	1 812 585	2 664 033	595 902	128 253 465	127 704 104
Acquisitions	-	-	150 373	450 370	-	600 743	549 361
Dispositions	-	-	-	-	-	-	-
Solde de clôture	5 618 150	117 562 795	1 962 958	3 114 403	595 902	128 854 208	128 253 465
Amortissement cumulé							
Solde d'ouverture	-	36 655 616	496 934	1 711 441	595 902	39 459 893	36 123 267
Amortissement de l'exercice	-	2 920 541	181 256	255 679	-	3 357 476	3 336 626
Incidence des dispositions	-	-	-	-	-	-	-
Solde de clôture	-	39 576 157	678 190	1 967 120	595 902	42 817 369	39 459 893
Valeur comptable nette	5 618 150	77 986 638	1 284 768	1 147 283	-	86 036 839	88 793 572

Des immobilisations classées sous les rubriques « Aménagements » et « Mobilier et équipement » totalisant 150 373 \$ (31 mars 2010 : 0 \$) et 5 554 \$ (31 mars 2010 : 459 667 \$) respectivement n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'étaient pas opérationnelles en fin d'exercice.

11 Emprunts temporaires

La Société est autorisée, en vertu d'un régime d'emprunts à court terme, à contracter des emprunts temporaires jusqu'à concurrence d'un montant total de 4 000 000 \$ jusqu'au 31 octobre 2013. Aux 31 mars 2010 et 2011, 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.

12 Charges à payer et frais courus

	2011	2010
	\$	\$
Opérations courantes	2 973 408	2 905 311
Immobilisations - Autres	149 641	254 622
TPS/TVQ - Immobilisations	589	29 211
	3 123 638	3 189 144

13 Subvention reportée du gouvernement du Québec

	2011	2010
	\$	\$
La subvention reportée s'établit comme suit :		
Solde au début	11 527 383	10 992 804
Amortissement des immobilisations et des frais de financement reportés financés à long terme	(2 188 507)	(2 188 507)
Intérêts sur les emprunts	(2 235 690)	(2 363 190)
	7 103 186	6 441 107
Subventions gouvernementales reçues (note 8)	5 077 681	5 086 276
Solde à la fin	12 180 867	11 527 383

Ce solde se rapporte aux éléments suivants:

Emprunts du Fonds de financement (note 15)	(49 481 952)	(52 265 203)
Coût non amorti des immobilisations et des frais de financement reportés financés à long terme	62 648 692	64 837 199
	13 166 740	12 571 996
Intérêts courus sur les emprunts	(985 873)	(1 044 613)
	12 180 867	11 527 383

14 Apports reportés

	2011	2010
	\$	\$
Apport du gouvernement du Québec reporté :		
Solde au début	219 769	292 400
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant ⁽¹⁾	(21 398)	(72 631)
	198 371	219 769
Apport de la Ville de Québec reporté ⁽²⁾:		
Solde au début	1 914 231	1 994 830
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement de la bâtisse ⁽¹⁾	(80 599)	(80 599)
	1 833 632	1 914 231
Apport du gouvernement du Canada reporté :		
Solde au début	17 831 250	18 506 250
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement de la bâtisse ⁽¹⁾	(675 000)	(675 000)
	17 156 250	17 831 250
	19 188 253	19 965 250

(1) L'amortissement des apports reportés de l'exercice totalise 776 997 \$ (31 mars 2010 : 828 230 \$).

(2) Représente la cession par la Ville de Québec, le 1^{er} janvier 1994, d'une bâtisse pour une valeur symbolique de 1 \$ comptabilisée à la valeur de l'évaluation municipale à cette date.

15 Dette à long terme

	2011	2010
	\$	\$
Après du Fonds de financement du gouvernement du Québec		
Billets à payer		
Taux fixe de 4,379 % l'an (taux effectif de 4,427 %), remboursable par versements semestriels de 1 856 554 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} octobre 2013 ⁽¹⁾	33 268 475	35 452 760
Taux fixe de 5,385 % l'an (taux effectif de 5,457 %), remboursable par versements semestriels de 79 807 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} octobre 2012 ⁽¹⁾	1 117 295	1 276 908
Taux fixe de 4,531 % l'an (taux effectif de 4,582 %), remboursable par versements semestriels de 569 173 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} décembre 2016 ⁽¹⁾	15 096 182	15 535 535
	49 481 952	52 265 203
Versements échéant en deçà d'un an	(2 900 081)	(2 783 251)
	46 581 871	49 481 952

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

	\$
2012	2 900 081
2013	3 820 181
2014	29 108 093
2015	525 589
2016	549 673
2017	12 578 335
	49 481 952

(1) Aux fins d'assurer le remboursement en capital et intérêt 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.

16 Autre passif

Portion à long terme d'un contrat d'achat d'équipement, remboursable par versements mensuels, ne portant pas intérêt et échéant en septembre 2015.

17 Excédent cumulé

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

	2011	2010
	\$	\$
Excédent relatif à un terrain reçu ⁽¹⁾	1 532 250	1 532 250
Excédent cumulé investi en immobilisations	2 835 118	2 671 218
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	6 200 000	5 550 000
Excédent cumulé réservé pour développement des marchés	300 000	300 000
Excédent cumulé non affecté	1 108 108	901 995
	11 975 476	10 955 463

(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.

18 Opérations entre apparentés

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

19 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 interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2011, le taux de cotisation de la Société pour le RREGOP a augmenté de 8,19 % à 8,69 % de la masse salariale cotisable et celui pour le RRPE de 10,54 % à 11,54 %.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 235 811 \$ (31 mars 2010 : 239 011 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

20 Engagements

Contrats à long terme

La Société est engagée par des contrats à long terme échéant à diverses dates jusqu'au 29 février 2016 pour des services de promotion et d'entretien ménager, paysager et spécialisé.

Les paiements minimaux futurs de ces engagements s'établissent comme suit :

	\$
2012	798 414
2013	653 991
2014	582 056
2015	132 773
2016	99 370
	2 266 604

21 Événement postérieur

Le 15 juin 2011, le gouvernement du Québec a autorisé la Société à acquérir de l'entité 880, *Honoré-Mercier S.E.C.*, pour un montant de 4,3 M\$, un espace de 6 425 m² dans la galerie marchande de Place Québec afin de répondre aux besoins d'expansion du Centre des congrès de Québec et d'y aménager des salles de réunion et de congrès et espaces de préfonction pour un montant de 31,7 M\$. La Société a également été autorisée à emprunter jusqu'à concurrence de 36 M\$ pour ce projet.

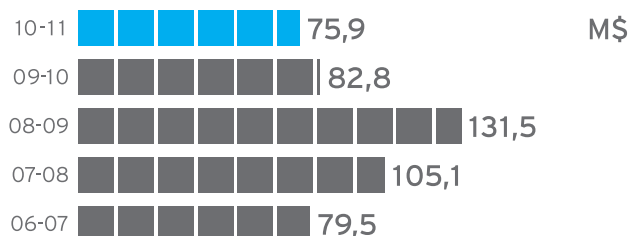
22 Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2010 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2011.

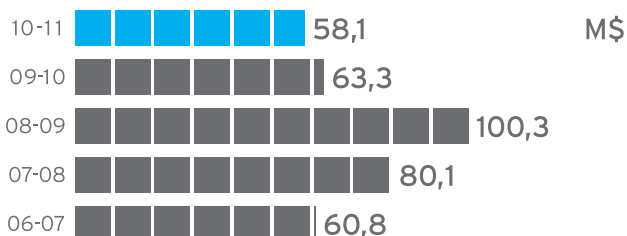
13 Annexe

Retombées économiques en détail

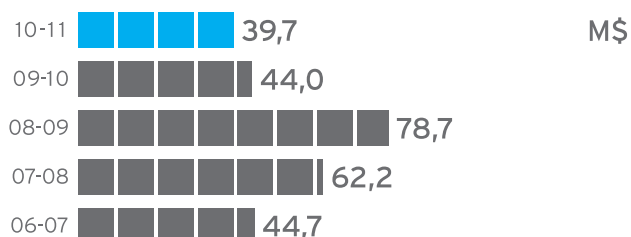
IMPACT ÉCONOMIQUE DÉPENSES TOTALES



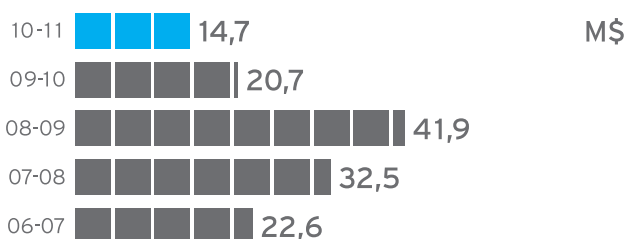
IMPACT ÉCONOMIQUE NET



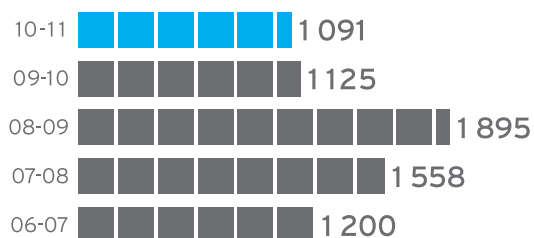
IMPACT ÉCONOMIQUE NET ARGENT NEUF HORS RÉGION DE QUÉBEC



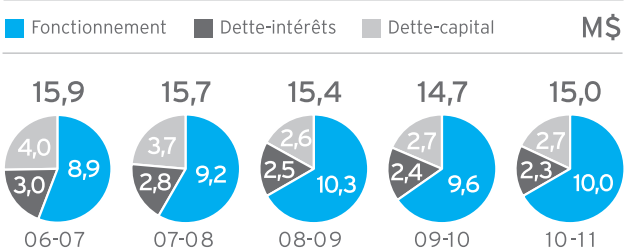
IMPACT ÉCONOMIQUE NET ARGENT NEUF HORS QUÉBEC



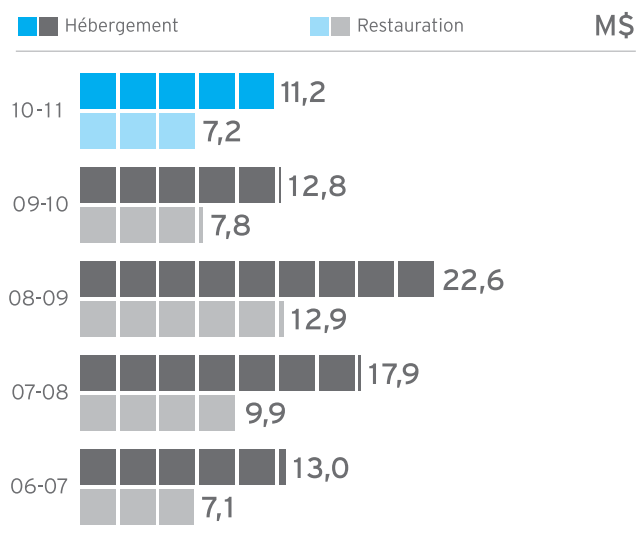
EMPLOIS



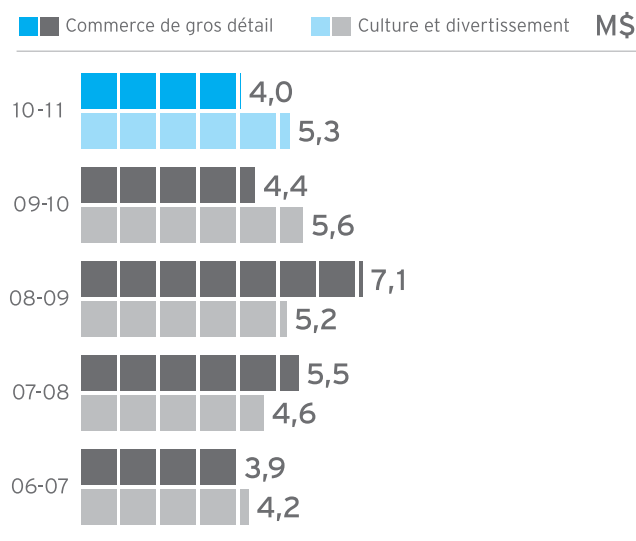
SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



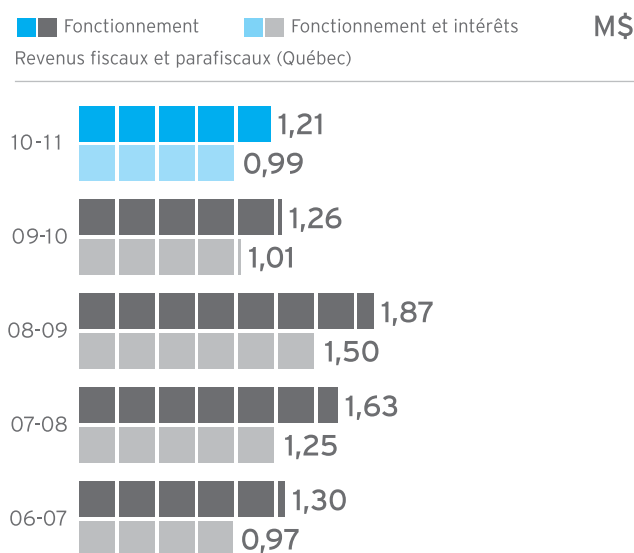
IMPACT SUR LES PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE



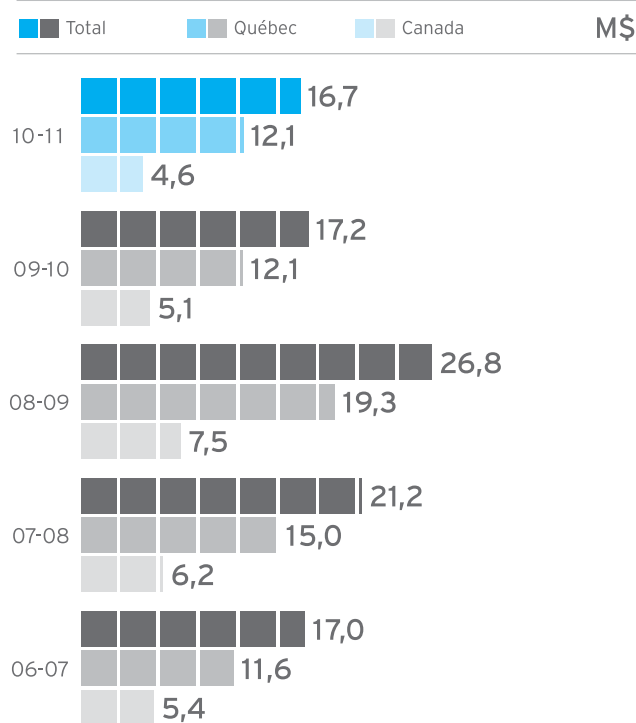
IMPACT ÉCONOMIQUE TOTAL, AUTRES SECTEURS D'ACTIVITÉ



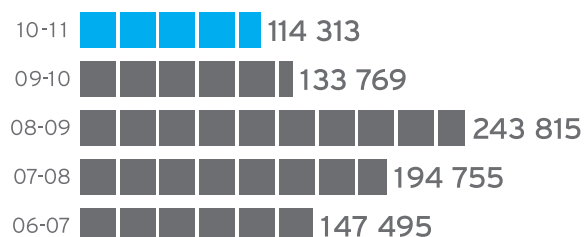
RENDEMENT ÉCONOMIQUE RETOUR POUR CHAQUE DOLLAR DE SUBVENTION REÇUE



REVENUS FISCAUX ET PARAFISCAUX



NOMBRE DE NUITÉES GÉNÉRÉES



Code d'éthique de la Société

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 étant un organisme gérant des fonds publics, elle se doit d'adopter une conduite empreinte de règles d'éthique très élevées.

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

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

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

1 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

2 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 accomplit 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.

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.

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.

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.

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

Il importe de préciser que la situation particulière de chaque membre du personnel constitue un facteur important quant à ce respect de **l'obligation de réserve**. Ainsi, une réserve plus grande est demandée aux membres du personnel occupant des postes de commande, car toute déclaration

ou action à caractère politique de leur part risque d'avoir un impact important. Il faut noter également que certains membres du personnel peuvent acquérir dans le milieu professionnel où ils exercent leurs fonctions, un prestige et une crédibilité qui leur commandent une très grande réserve. Les circonstances entourant une déclaration ou une action à caractère politique doivent aussi être prises en considération.

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

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

L'obligation d'agir avec honnêteté implique que le membre du personnel utilise les nouvelles technologies telles que le courrier électronique et Internet 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 qui aurait semblable connotation.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il faut rappeler que les **obligations d'honnêteté, d'impartialité, d'éviter tout conflit d'intérêts et de l'exclusivité de service** exigent que tout membre du personnel avise ses supérieurs lorsqu'il détient un intérêt ou est apparenté à une entreprise faisant 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 du Centre des congrès de Québec est de solliciter la venue de congrès, de réunions et d'expositions d'envergure en offrant un centre de congrès de calibre international et une expérience de service exceptionnelle, de manière à positionner la région de Québec comme destination d'excellence pour les événements d'affaires et ainsi contribuer à son activité économique.

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

Par ailleurs, les activités de la Société étant de nature commerciale, une multitude de transactions s'effectuent avec des fournisseurs, des organisateurs d'événements et des participants aux activités qui se déroulent au Centre des congrès. Sa mission exige de plus qu'elle agisse en étroite collaboration avec les divers intervenants touristiques de la région. Ces particularités exigent que les administrateurs se soumettent à des règles d'éthique et de déontologie à la fois très élevées et, par ailleurs, adaptées aux pratiques d'affaires ayant cours dans le domaine commercial, d'autant plus que ces administrateurs peuvent déjà, à titre personnel, être engagés dans des entreprises commerciales. L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

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

1 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

2 Principes d'éthique et règles générales de déontologie

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

Obligation de discrétion

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

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

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

Obligation de réserve

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

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

Obligation d'éviter tout conflit d'intérêts

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

Il doit dénoncer par écrit, au président du conseil d'administration, tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une

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

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

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

Obligation d'agir avec honnêteté

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

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

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

Obligation de l'exclusivité de services

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

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

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

Obligation de loyauté

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

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

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

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

3 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.

4 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.

5 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.

Reddition de comptes annuelle en matière de développement durable 2010-2011

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 et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel

Poursuivre la démarche de sensibilisation auprès de l'ensemble du personnel du Centre des congrès, de ses sous-traitants et fournisseurs, au concept et aux principes de développement durable et les informer de la démarche entreprise par la Société contribuant à la stratégie gouvernementale.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'Administration publique

Gestes

- Élaborer et réaliser des activités de sensibilisation et formation au développement durable pour l'ensemble de la Société et de ses sous-traitants, tel que requis par la Stratégie gouvernementale. **Suivi: Posé**¹
- Élaborer un document d'accueil contenant entre autres de l'information sur le développement durable à la Société à remettre à chaque nouveau membre du personnel. **Suivi: Complété en 2008-2009**²

Indicateur

Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux des membres ayant une connaissance suffisante de la démarche pour la prendre en compte dans leurs activités régulières.

Cible

60 % du personnel rejoint d'ici 2010 dont 50 % des membres ayant une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités régulières.

Résultats de l'année

Activités de sensibilisation réalisées en 2010-2011 :

- Participation à quatre campagnes de sensibilisation.
- Publication de cinq chroniques structurées dans le journal interne le *Centré* et de deux éditions entièrement consacrées au développement durable.

Participation au sondage réalisé par le MDDEP et le BCDD (Enquête sur le taux de sensibilisation des employés du secteur public à la démarche de développement durable au Québec), par l'envoi de la liste du personnel de la Société. Le sondage a démontré que :

- 90 % du personnel est sensibilisé au développement durable.
- 69 % du personnel a une connaissance suffisante de la démarche de développement durable de la Société et une volonté de la prendre en compte dans ses activités régulières.

¹ Geste posé : geste entrepris au cours d'un exercice financier précédent et poursuivi en 2010-2011.

² Geste complété : geste dont la cible de mise en œuvre est atteinte.

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

Assurer l'amélioration en continu des services offerts et des méthodes prônées par la Société, entre autres en développant des partenariats avec les institutions d'enseignement et les centres de recherche et développement de la région de Québec.

Action 2

Augmenter le niveau d'écoresponsabilité des services offerts à la clientèle.

Gestes

- Procéder à un bilan des événements écoresponsables, en tirer un portrait global et apporter des suggestions et des stratégies d'amélioration. **Suivi: Posé**
- Poursuivre avec le Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ) l'analyse de la problématique du service de l'eau au client. **Suivi: Complété en 2008-2009**
- Augmenter l'offre de services alimentaires écoresponsables. **Suivi: Complété en 2008-2009**

Indicateur

Nombre de stratégies d'amélioration mises en place par année.

Cible

Avoir mis en place deux stratégies d'amélioration d'ici 2009-2010.

Résultats de l'année

Deux stratégies d'amélioration mises en place :

- Intégration de l'offre de gestion responsable d'événements à plusieurs contrats de location.
- Ajout d'un nouveau Produits et services+ portant sur la webdiffusion, qui consiste à rendre le contenu des conférences disponible sur la toile, selon les paramètres désirés par le promoteur.

Autres activités :

- Contribution au comité de rédaction de la certification en gestion responsable d'événements (BNQ).
- Entente de partenariat avec le Réseau québécois des événements écoresponsables (RQEE).
- Tenue d'une activité du RQEE au Centre pour le dévoilement de la nouvelle norme en gestion responsable d'événements.

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

Promouvoir une culture de prévention des risques et de saine gestion du bâtiment.

Action 3

Développer des outils visant l'évaluation et l'amélioration des méthodes d'entretien du bâtiment dans une optique de prévention continue et durable des risques liés à la santé et à l'environnement.

Gestes

- Dresser la liste des matières et équipements dangereux et évaluer la possibilité de remplacement des matières énumérées dans la liste.
Suivi: Complété en 2010-2011
- Élaborer et faire approuver un plan de gestion de la qualité de l'air intérieur durant les travaux de construction.
Suivi: Complété en 2008-2009
- Créer un comité de travail sur la santé et la sécurité au travail intégrant le personnel de la Société et des sous-traitants.
Suivi: Complété en 2009-2010

Indicateur

État d'avancement des outils de prévention des risques et d'amélioration de gestion du bâtiment

Cibles

- Avoir formé 100 % du personnel concerné selon le SIMDUT en 2010-2011.
- Avoir implanté 100 % des nouvelles méthodes de gestion et d'entretien du bâtiment d'ici 2010-2011

Résultats de l'année

Suivi relatif aux matières dangereuses :

- Vérification annuelle régulière de l'inventaire des matières dangereuses entreposées au Centre.
- Mise à jour de la liste de l'ensemble des matières dangereuses utilisées par le personnel de la Société et de ses sous-traitants.
- Aucune nouvelle formation SIMDUT requise pour le personnel de la Société.
- Deux formations SIMDUT dispensées au sein des entreprises sous-traitantes, pour un total de 13 employés formés.

Poursuite des travaux du comité de travail sur la santé sécurité au travail

Formation sur l'ergonomie des postes de travail offerte à un groupe de personnes-ressources à l'interne, offrant désormais des services d'ajustement sur demande

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

Favoriser et promouvoir les pratiques de consommation responsable à la Société.

Action 4

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Gestes

- Poursuivre par différents moyens la sensibilisation des clients au développement durable par la promotion des événements écoresponsables. **Suivi: Posé**
- Définir des critères d'achats concernant l'optimisation de l'utilisation de matériaux alternatifs. **Suivi: Complété en 2008-2009**
- Définir des critères d'achats concernant l'optimisation de l'utilisation de produits de rénovation écoresponsables. **Suivi: Complété en 2008-2009**
- Définir des critères d'achats concernant les produits d'entretien écologique. **Suivi: Complété en 2008-2009**
- Élaborer et approuver la politique concernant la gestion, le recyclage et la réduction à la source des déchets pour la Société. **Suivi: Complété en 2008-2009**

- Intégrer dans les documents contractuels et les documents d'appel d'offres les nouvelles exigences de la Société en matière de développement durable.

Suivi: Complété en 2008-2009

- Sensibiliser le personnel à privilégier la lecture et le travail à l'écran par rapport à l'impression. **Suivi: Complété**
- Élaborer un système de gestion environnementale (SGE). **Suivi: Reporté au PADD 2011-2013**

Indicateur

État d'avancement de la mise en œuvre d'un SGE, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre d'activités d'acquisitions écoresponsables.

Cibles

- Avoir élaboré un SGE d'ici 2010-2011.
- Avoir mis en œuvre cinq mesures ou activités pour contribuer directement aux objectifs nationaux et aux pratiques d'acquisitions responsables proposées d'ici 2010-2011.
- Avoir acquis et implanté des pratiques d'achats écoresponsables concernant les matériaux de construction, les produits de rénovation et d'entretien ménager d'ici 2010-2011.

Résultats de l'année

Publication d'un inforeportage portant sur le Centre et sur ses initiatives en matière d'écoresponsabilité, magazine *Momentum* de l'Office du tourisme de Québec.

Émission de trois communiqués à propos de la performance écoresponsable de certains événements tenus au Centre.

Poursuite de la mise en place du SGE :

- Élaboration complétée des paramètres de bases du SGE et de la méthodologie d'analyse des aspects environnementaux.
- Progression du processus d'identification des aspects environnementaux significatifs.
- Réalisation et mise en œuvre du plan de gestion environnementale prévues au Plan d'action de développement durable 2011-2013.

Objectif gouvernemental 7

Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché des biens et services.

Objectif organisationnel

Optimiser l'utilisation des ressources énergétiques.

Action 5

Améliorer la performance énergétique du bâtiment.

Gestes

- Élaborer un plan de remise en service des équipements mécaniques du Centre. **Suivi: Complété en 2010-2011**
- Analyser la faisabilité de l'installation d'accumulateurs thermiques. **Suivi: Complété en 2008-2009**

Indicateur

État d'avancement de la mise en œuvre du plan de remise en service des équipements mécaniques et des analyses d'activités permettant d'améliorer la performance énergétique du bâtiment.

Cibles

- Avoir élaboré et octroyé un plan de remise en service des équipements mécaniques d'ici 2008-2009.
- Avoir procédé à des analyses de faisabilité des correctifs suggérés et élaboré un calendrier des correctifs d'ici 2009-2010.
- Avoir complété 100 % des analyses d'activités prévues et connaître leur état de mise en œuvre d'ici 2009-2010

Résultats de l'année

- Remise en service des équipements mécaniques complétée à 100 %.
- Réduction de la consommation énergétique nécessaire à la stabilisation des propriétés de l'air ambiant grâce à l'installation de sondes de dioxyde de carbone en 2009-2010.

Objectif gouvernemental 8

Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement dans le bilan énergétique du Québec.

Objectif organisationnel

Évaluer les options d'intégration des énergies renouvelables dans la consommation énergétique.

Action 6

Mettre en place des activités contribuant à l'augmentation de la part des énergies renouvelables dans le bilan énergétique du Centre.

Gestes

- Étudier les possibilités d'intégrer les énergies renouvelables dans le bilan énergétique du Centre par le biais d'analyses. **Suivi: Posé**
- Diminuer la consommation de gaz naturel en améliorant la performance énergétique des équipements mécaniques du Centre selon les résultats de la remise en service des équipements mécaniques.

Suivi: Complété en 2010-2011

Indicateur

Nombre d'études réalisées contribuant à l'augmentation potentielle de la part des énergies renouvelables dans le bilan énergétique du Centre et la part de la consommation d'énergie renouvelable par rapport à la consommation totale d'énergie au Centre.

Cible

Avoir réalisé au moins deux études portant sur les énergies renouvelables d'ici 2009-2010.

Résultats de l'année

Réalisation d'une étude sur les opportunités d'intégration des énergies renouvelables au Centre, en collaboration avec le Centre de formation en environnement de l'Université de Sherbrooke

Acquisition d'un accumulateur thermique d'une capacité de stockage de 80 kW :

- Recours à l'approvisionnement électrique pour près de 87 % des besoins thermiques annuels du réseau hydronique, secteur 6.
- Diminution de la consommation de gaz naturel de l'établissement.

Objectif gouvernemental 16

Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

Objectif organisationnel

Contribuer à l'amélioration de la qualité des emplois de la Société du Centre des congrès de Québec.

Action 7

Mettre en place des activités contribuant à l'amélioration de la qualité des emplois, et ce, de façon écologiquement et socialement responsable.

Gestes

- Mettre en place un programme de reconnaissance au travail. **Suivi: Débuté**³
- Créer un comité multidisciplinaire de développement durable (CDD) formé de personnes engagées relevant de chacune des directions de la Société. **Suivi: Complété en 2008-2009**

Indicateur

État d'avancement des activités contribuant à l'amélioration de la qualité des emplois au Centre.

Cible

Avoir posé 100 % des gestes à la fin de la période du présent plan d'action.

Résultats de l'année

- *Programme les Perles*; reconnaissance de l'excellence au travail par les paires au moyen de la remise d'un prix symbolique à un employé de chacune des directions s'étant particulièrement démarqué dans le cadre de l'accomplissement de ses fonctions.
- *Programme Coup de chapeau*; mise en valeur des bons coups du personnel dans le journal interne.
- Campagne promotionnelle *Tout sauf conventionnel*; mise en valeur du personnel de la Société et de ses sous-traitants.
- Poursuite des travaux au Comité de développement durable de la Société.

³ Geste débuté : geste entrepris en 2010-2011

Objectif gouvernemental 21

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

Objectif organisationnel

Contribuer à la promotion et à la préservation du patrimoine culturel et scientifique québécois.

Action 8

Développer des partenariats encourageant la préservation du patrimoine artistique et scientifique québécois.

Gestes

- Élargir l'accessibilité à l'offre culturelle québécoise en ajoutant un point de vente de billets à la conciergerie du Centre et développer des partenariats auprès d'acteurs de la scène culturelle québécoise. **Suivi: Complété en 2009-2010**

- Poursuivre l'implication de la Société auprès du Cercle des ambassadeurs. **Suivi: Posé**
- Promouvoir la ville de Québec comme destination verte. **Suivi: Posé**
- Rendre disponible aux milieux scientifique, universitaire, culturel et touristique québécois des vitrines permettant la promotion de leur savoir-faire dans le Centre. **Suivi: Posé**

Indicateur

État d'avancement des dossiers de partenariat.

Cible

Avoir posé 100 % des gestes prévus d'ici 2010-2011.

Résultats de l'année

Soutien à la tenue de deux événements ayant trait à la recherche et à l'innovation :

- 3rd ISPIIM Innovation Symposium
- Québec en Mode Solutions

Inauguration du *Mur du rayonnement* dans le hall secondaire du Centre, afin de rendre hommage aux ambassadeurs ayant contribué à attirer des événements d'envergure internationale à Québec et de souligner leur engagement au sein de diverses associations.

Reconduction de plusieurs projets de partenariat permettant d'élargir la promotion de l'offre culturelle de la Ville de Québec :

- Promotion active du portail web *lesruesdequebec.com*, un projet élaboré en collaboration avec le Centre local de développement (CLD) de Québec.

- Mise en valeur des talents régionaux pour les besoins en animation lors de six tournées de familiarisation réalisées en 2010-2011 et lors des activités de reconnaissance du personnel organisées par la Société.
- Renouvellement de l'entente avec l'Université Laval. Cette entente vise à faciliter la réalisation d'événements et s'adresse aux professeurs et chercheurs qui souhaitent amener un événement d'envergure internationale à Québec.
- Poursuite du partenariat avec le Musée de la civilisation concernant la promotion de l'institution et de ses expositions temporaires sur des surfaces rétroéclairées.
- Poursuite de l'entente de distribution avec le réseau Billetech.
- Renouvellement de l'entente de visibilité avec le Quartier Petit Champlain.
- Renouvellement de l'entente avec Carbone boréal, incluant un volet de soutien à un projet de recherche de l'Université du Québec à Chicoutimi.

Objectif gouvernemental 22

Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.

Objectif organisationnel

Appliquer et promouvoir des mesures de gestion environnementale dans les opérations, la gestion du bâtiment et les activités quotidiennes du Centre des congrès de Québec.

Action 9

Améliorer la gestion environnementale de la Société par différents moyens et veiller à l'atténuation de l'impact écologique de l'entretien du Centre.

Gestes

- Élaborer une politique d'entretien écologique du bâtiment, incluant les méthodes et les équipements de nettoyage. **Suivi: Complété en 2008-2009**
- Élaborer un plan de gestion écologique du site et entretien extérieur. **Suivi: Complété en 2008-2009**
- Élaborer une politique de contrôle de l'érosion et de gestion des sédiments. **Suivi: Complété en 2008-2009**

- Élaborer une disposition particulière concernant la réduction du mercure dans les appareils d'éclairage. **Suivi: Complété en 2008-2009**
- Élaborer une politique de gestion des déchets de construction, rénovation, démolition. **Suivi: Complété en 2008-2009**
- Élaborer un plan de gestion intérieure de la vermine à faible impact sur l'environnement. **Suivi: Complété en 2008-2009**

Indicateur

État d'avancement des activités relatives à l'amélioration de la gestion environnementale.

Cible

Avoir appliqué 100 % des nouveaux plans et politiques environnementaux aux activités concernées d'ici 2010-2011.

Résultats de l'année

Intégration de clauses environnementales à sept appels d'offres publics réalisés par la Société, lorsque applicable.

Application des plans et politiques environnementaux en 2010-2011 :

- 58 % des achats de matériaux de construction et de papier respectent les balises de la Politique d'achats écoresponsables.
- 97 % des achats de produits de rénovation respectent les balises du Plan d'optimisation de l'utilisation de produits de rénovation écoresponsables.
- Respect des seuils de contenu de mercure pour les achats d'appareils d'éclairage.
- Renouvellement du contrat de gestion intérieur de la vermine en fonction des normes prévues au Plan de gestion de la vermine à faible impact sur l'environnement.
- Intégration des principes prévus à la Politique de contrôle de l'érosion et de gestion des sédiments pour les travaux de rénovation, lorsque applicable.

Objectif gouvernemental 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

Objectif organisationnel

Assurer la transparence dans les démarches de développement durable de la Société.

Action 10

Rendre accessible l'information concernant la démarche de développement durable de la Société aux différents publics internes et externes et favoriser une approche de concertation auprès de son public interne.

Gestes

Réaliser un sondage auprès du personnel des sous-traitants de la Société pour connaître le taux de satisfaction et d'interpellation du Plan d'action de développement durable 2008-2011,

avec commentaires et suggestions dans l'optique d'amélioration du prochain plan d'action.

Suivi: Complété en 2009-2010

Indicateur

Taux de participation au sondage.

Cible

Avoir atteint un taux de participation de 30 % minimum au sondage.

Résultats de l'année

Mise à jour de la section développement durable sur le site web de la Société, à l'intention du public interne et externe.

Réalisation d'un sondage auprès de la clientèle et de la communauté d'affaires de la région de Québec sur leurs perceptions à l'égard du Centre :

- 75 % des individus interrogés ont entendu parler des efforts réalisés par la Société relativement au développement durable et à l'écoresponsabilité événementielle.
- 88 % d'entre eux ont une opinion positive des actions posées par la Société en cette matière.

Allocution du président-directeur général dans le cadre du 3rd AIPC Facility Operations Summit, à Barcelone. Thème : « Risques, défis et succès de l'implantation d'un programme de développement durable et d'écoresponsabilité événementielle ».

Présentation du directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements devant le Conseil québécois des événements écoresponsables. Thème : « Le Centre des congrès de Québec, son expertise en événement écoresponsable ».

Évaluation de la faisabilité d'un événement international portant sur la gestion responsable des lieux de rassemblement.

Objectif gouvernemental 29

Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.

Objectif organisationnel

Encourager les occasions de développer l'équité et la solidarité sociale, notamment en favorisant les partenariats avec des organismes d'économie sociale et d'action communautaire.

Action 11

Mettre en place une équipe de recherche évaluant les nouvelles possibilités de soutien aux organismes d'actions communautaires locaux et favoriser les organismes d'économie sociale lorsque possible pour l'octroi de contrats.

Gestes

- Élaborer une politique de redistribution des surplus de production et des denrées alimentaires auprès d'organismes d'action communautaire.
- Distribuer dans la région de Québec certains matériels qui ne sont plus nécessaires aux activités du Centre.
- Faire la promotion des organismes d'économie sociale et d'action communautaire pour l'achat de cadeaux promotionnels.

Indicateur

Nombre de participation aux diverses opportunités de soutien aux organismes d'actions communautaires et d'économie sociale.

Cible

Avoir participé à diverses opportunités de soutien aux organismes d'actions communautaires et d'économie sociale.

Résultats de l'année

Participation à six activités au profit d'organismes communautaires reconnus de Québec.

Redistribution d'excédents alimentaires et de matériel divers à des organismes d'action communautaire et d'économie sociale :

- 25 953 portions alimentaires et 170 kg de denrées à la Maison Lauberivière.
- 167 contenants de sirop d'érable à la Maison de Lauberivière, à la maison le Pignon Bleu et à la Maison Michel-Sarrazin.

- Six nappes et six tissus de recouvrement pour paravent à la maison le Pignon Bleu.
- 57 affiches grand format au Centre de la petite enfance Saint-Jean-Baptiste.
- Fournitures scolaires diverses à la maison le Pignon Bleu.
- 500 \$ remis en bourse d'études à une étudiante du Collège Mérici.

Offre d'un forfait standardisé de tarification préférentielle et de conditions avantageuses pour la clientèle à vocation sociocommunautaire. En 2010-2011, le Centre a contribué aux succès suivants :

- *Bal Quelques pas de plus pour elles* au profit de la recherche sur le cancer du sein de la Fondation du CHA.
- *Bal des Grands romantiques* au profit de l'amélioration des soins de santé de la Fondation du CHUQ.

Prise en compte de critères d'achat écoresponsables pour l'achat de certains produits promotionnels, dont 50 sacs fourre-tout fabriqués par un artisan local (Élyss Cuir inc.).

Partenariat avec une entreprise d'insertion professionnelle pour la production de panneaux d'affichage (Ateliers du Centre de détention de Québec)

Action 12

Intégrer l'équité et la solidarité sociales dans les énoncés des valeurs de la Société.

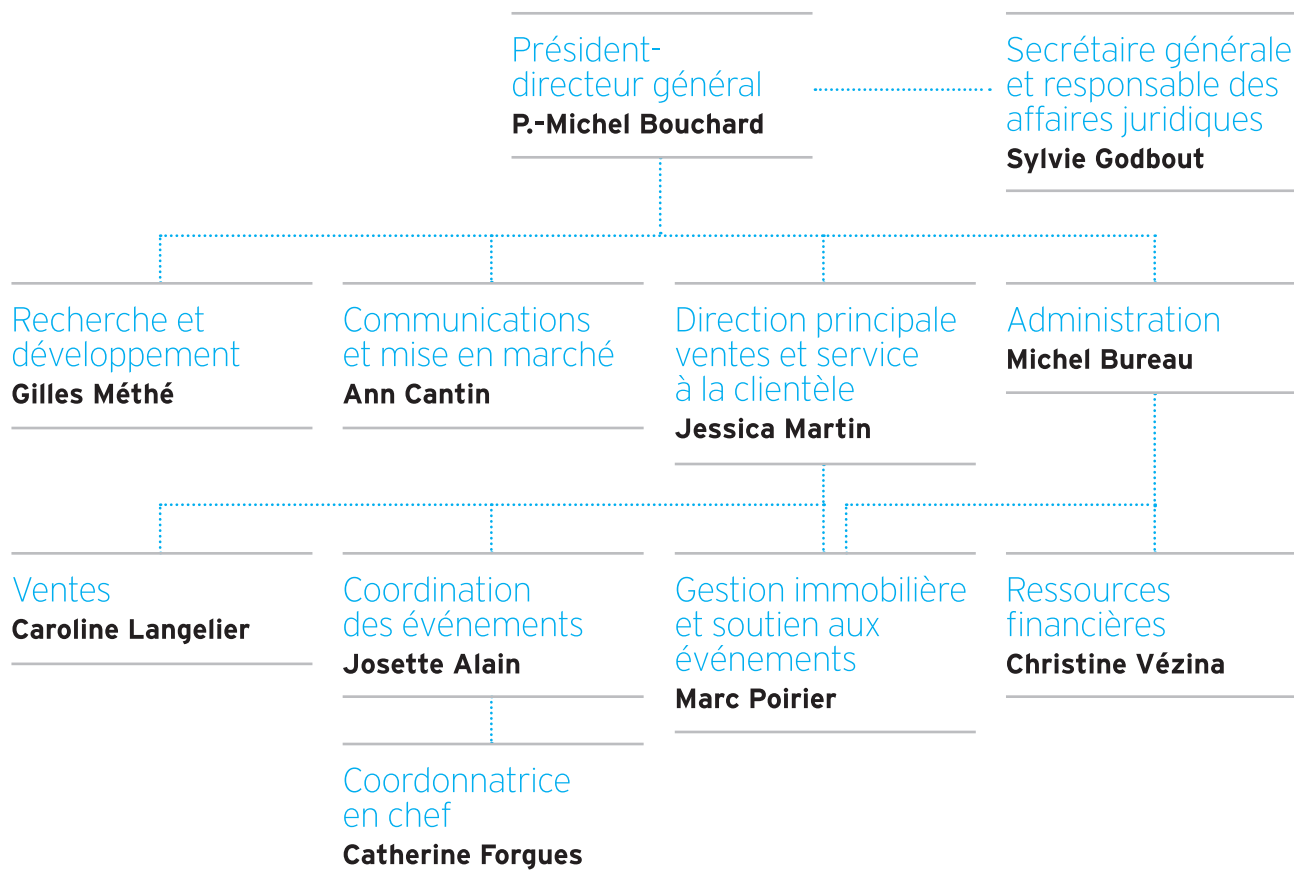
Indicateur

Les énoncés des valeurs de la Société intègrent les notions d'équité et de solidarité sociale.

Résultats de l'année

Maintien et application, à l'interne comme à l'externe, des valeurs maîtresses entérinées au Plan stratégique 2009-2012, dont le respect des personnes, la responsabilité, l'engagement, la saine gestion, la transparence et l'éthique

Organigramme de gestion



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

Christine Vézina

Directrice, Ressources financières

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 2011
Bibliothèque nationale du Canada, 2011

ISBN 978-2-550-62118-8



Société du Centre des congrès de Québec

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

Téléphone : 418 644-4000

Sans frais : 1 888 679 4000

Télécopieur : 418 644-6455

sccq@convention.qc.ca

www.convention.qc.ca

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.

