

# PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018



Société du Centre des congrès  
de Québec



## TABLEAU SYNOPTIQUE

**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.*

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

Enjeu	Performance commerciale			
Orientations	Accroître les retombées économiques en misant sur une augmentation du nombre de congrès hors Québec		Effectuer une gestion efficace et efficiente des ressources	
Axes d'intervention	Leadership en tourisme d'affaires	Diversification de l'offre	Technologies	Processus opérationnels et ressources humaines
Objectifs	<p><b>Harmoniser notre offre à celle de Québec Destination affaires afin d'augmenter les retombées économiques générées par les marchés hors Québec</b></p> <p><i>Indicateur :</i> Retombées économiques <i>Cible :</i> Élaborer une méthode régionale de calcul des retombées économiques – septembre 2016 <i>Cible :</i> Atteindre 264 000 nuitées en 2018 (Nuitées estimées à 228 000 en 2015)</p> <p><b>Accroître le nombre de congrès internationaux</b></p> <p><i>Indicateur :</i> Nombre d'événements internationaux confirmés d'ici le 31 mars 2018 <i>Cible :</i> 45 ententes conclues (2012-2015 : 35)</p> <p><i>Indicateur :</i> Développer des partenariats d'affaires visant à augmenter le nombre d'événements <i>Cible :</i> 3 nouveaux partenariats</p>	<p><b>Développer de nouveaux marchés</b></p> <p><i>Indicateur :</i> Revenus issus de nouveaux marchés <i>Cible :</i> Augmentation de 10%</p> <p><b>Développer de nouvelles offres</b></p> <p><i>Indicateur :</i> Mise en marché de nouvelles offres <i>Cible :</i> 4 nouvelles offres</p> <p><b>Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle</b></p> <p><i>Indicateur :</i> Taux moyen de satisfaction globale <i>Cible :</i> 90 %</p>	<p><b>Moderniser les infrastructures technologiques pour répondre aux nouveaux besoins de la clientèle</b></p> <p><i>Indicateur :</i> Taux de satisfaction lié à l'offre technologique <i>Cible :</i> 85%</p>	<p><b>Améliorer l'efficacité et l'efficience des processus</b></p> <p><i>Indicateur :</i> Coûts d'opération au pied carré <i>Cible :</i> Se maintenir dans la moyenne canadienne, selon le rapport annuel d'étalonnage des centres de congrès canadiens. (2013 : 53,28 \$/p.c.)</p> <p><i>Indicateur :</i> Revenus au pied carré <i>Cible :</i> Se maintenir dans la moyenne canadienne, selon le rapport annuel d'étalonnage des centres de congrès canadiens. (2013 : 86,75\$/p.c.)</p>