

# PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2018-2021

## 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	↑ les revenus autonomes			
Orientations	Augmenter le nombre d'événements		Effectuer une gestion efficace et efficiente des ressources	
Axes d'intervention	Mise en marché	Vente des services auxiliaires	Technologies	Processus opérationnels et ressources humaines
Objectifs	<p><b>Augmenter le nombre d'événements tenus dans l'année</b>  <i>Indicateur :</i> Nombre d'événements  <i>Cible :</i> 580 sur 3 ans            Cible de départ: 481 (2015-2018)            2018-2019 : 180            2019-2020 : 195            2020-2021 : 205</p> <p><b>Augmenter le nombre d'événements internationaux</b>  <i>Indicateur :</i> Nombre d'événements internationaux confirmés d'ici le 31 mars 2021  <i>Cible :</i> 54 sur 3 ans            Cible de départ : 47 (2015-2018)            2018-2019 : 15            2019-2020 : 18            2020-2021 : 21</p>	<p><b>Innover avec des nouvelles offres</b>  <i>Indicateur :</i> Nombre de nouveaux produits  <i>Cible :</i> 4 nouveaux produits d'ici le 31 mars 2021</p> <p><b>Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle</b>  <i>Indicateur :</i> Taux moyen de satisfaction globale  <i>Cible :</i> 90 % annuellement</p> <p><b>Augmenter les ventes de services auxiliaires</b>  <i>Indicateur :</i> Revenus de services auxiliaires  <i>Cible :</i> 20 % de la cible de départ, 3 120 000 \$, au 31 mars 2018.            2018-2019 : 7 %            2019-2020 : 6 %            2020-2021 : 7 %</p>	<p><b>Maximiser l'utilisation des outils électroniques</b>  <i>Indicateur :</i> Taux de conversion des formulaires papier destinés au personnel en formulaires électroniques  <i>Cible :</i> 70 %            2018-2019 : 20 %            2019-2020 : 20 %            2020-2021 : 30 %</p> <p><b>Répondre aux exigences de la clientèle en matière technologique</b>  <i>Indicateur :</i> Taux de satisfaction lié à l'offre technologique  <i>Cible :</i> 90 % annuellement</p>	<p><b>Améliorer l'efficacité et l'efficience des processus</b>  <i>Indicateur :</i> Coûts d'opération annuels au pied carré  <i>Cible :</i> Se maintenir dans la moyenne canadienne, selon le rapport annuel d'étalonnage des centres de congrès canadiens. (Moyenne canadienne du groupe 3<sup>1</sup> en 2017 : 61 \$/p.c.)</p> <p><i>Indicateur :</i> Revenus annuels au pied carré  <i>Cible :</i> Se maintenir dans la moyenne canadienne, selon le rapport annuel d'étalonnage des centres de congrès canadiens. (Moyenne canadienne du groupe 3<sup>2</sup> en 2017 : 112 \$/p.c.)</p> <p><b>Améliorer la communication interne</b>  <i>Indicateur :</i> Taux de couverture des employés sous-traitants et de la Société aux communications de la Société  <i>Cible :</i> 40 % des 500 employés            2018-2019 : 10 %            2019-2020 : 15 %            2020-2021 : 15 %</p>

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

<sup>2</sup> Idem