



Société du Centre des congrès
de Québec



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008-2009

2008-2009 EN BREF

ACTIVITÉS

Nombre d'événements	177
Ententes conclues	156
Participants	230 000
Nuitées	243 815
Retombées économiques	131M\$

REVENUS AUTONOMES PAR CATÉGORIE

Congrès	7 371 322 \$
Salons	1 006 625 \$
Réunions	868 602 \$
Spectacles/banquets	744 631 \$
Autres	50 385 \$
Revenus autonomes totaux	10 041 565 \$

RÉSULTATS

Revenus autonomes	10 041 565 \$
Frais d'exploitation	12 610 336 \$
Taxes foncières	4 137 223 \$
Frais financiers	2 481 257 \$
Excédent des produits sur les charges de l'exercice	3 931 649 \$

SITUATION FINANCIÈRE

Actif total	100 538 797 \$
Immobilisations corporelles	91 580 838 \$
Dette à long terme	54 671 818 \$
Remboursement de la dette à long terme	2 564 324 \$
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	5 550 000 \$
Excédent cumulé non affecté	996 083 \$

SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Fonctionnement	6 207 906 \$
Taxes foncières	4 137 223 \$
Service de la dette	5 094 871 \$
Subvention reçue pour l'exercice	15 440 000 \$

CRÉDITS

Ce document est une réalisation de la Société du Centre des congrès de Québec

RÉDACTION

Ann Cantin

Directrice, Communications
et mise en marché

Emilie Belisle

Agente d'information

CORRECTION D'ÉPREUVES

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, 2009
Bibliothèque nationale du Canada, 2009

ISBN 978-2-550-54179-0

TABLE DES MATIÈRES

LETTRE À LA MINISTRE	2
LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE	2
DÉCLARATION DE LA DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ	3
MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	5
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	9
Vision	10
Plan stratégique	10
Principes directeurs	10
Orientations stratégiques	10
Plan d'action 2008-2009	10
Exigences législatives	11
Conseil d'administration	11
UNE SOCIÉTÉ COMMERCIALE	15
2008: Année de tous les records	15
Efforts de vente	16
Une société commerciale axée sur les résultats	17
Retombées économiques	20
Satisfaction de la clientèle	24
Produits et services +	24
Une société en synergie avec son milieu	25
Bonification de l'offre technologique	26
Communications et mise en marché	26
Évolution des ressources humaines	28
Développement durable	29
Sécurité	30
FAITS SAILLANTS ET ÉTATS FINANCIERS	31
Rapport de la direction	33
Rapport du vérificateur	33
États financiers	34
ANNEXE	47
Retombées économiques	47
Code d'éthique de la Société	49
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs	52
Reddition de comptes en matière de développement durable	54
Organigramme de gestion	62

1 LETTRE À LA 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 2008-2009*.

Vous trouverez dans ce rapport la mission, la vision, les valeurs, les objectifs et les résultats de la Société mais, également, les faits saillants et les résultats financiers de l'année 2008-2009. 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 Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Député de Richmond

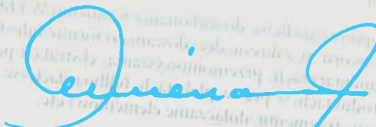
Monsieur le Président,

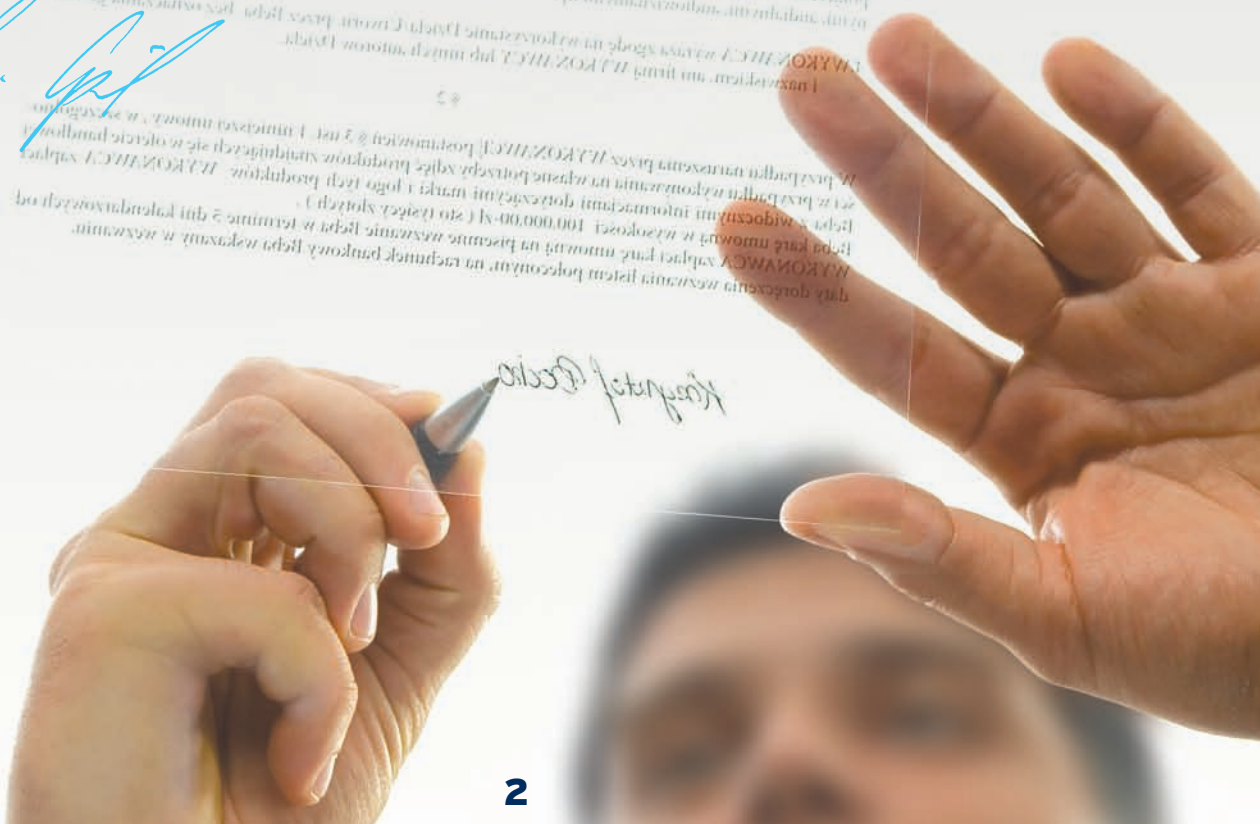
J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de la Société du Centre des congrès de Québec.

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

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

Ministre du Tourisme
Ministre responsable de la région de la Montérégie


Nicole Ménard



3 DÉCLARATION DE LA DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ

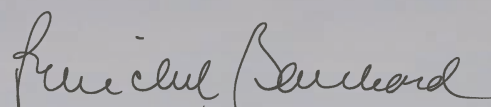
La fiabilité de l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion et des contrôles afférents relève de ma responsabilité.

Les données du *Rapport annuel de gestion 2008-2009* 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 2009.

Le président-directeur général,



P.-Michel Bouchard

4 MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Si en 2008 tous les regards étaient tournés vers la ville de Québec et les célébrations entourant son 400^e anniversaire, il en va de même pour le Centre des congrès de Québec qui a complété en mars dernier la meilleure année de sa jeune histoire.

L'équipe du Centre a accueilli pas moins de 177 événements au cours de la dernière année, tout en continuant ses efforts de promotion et de vente pour assurer à Québec un après-2008 des plus positifs.

Dans un contexte de plus en plus compétitif où les défis ne cessent d'augmenter, nous développerons une approche hyper personnalisée afin de maintenir notre positionnement, charmer nos futures clientèles et, ainsi, nous démarquer de la concurrence.

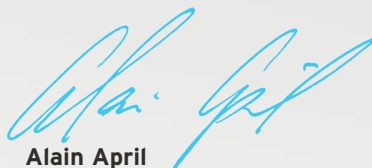
L'ensemble du personnel, par son savoir-faire et son savoir-être, a contribué aux succès du 400^e anniversaire de la ville et au sentiment de fierté qui anime les gens de Québec.

Grâce aux efforts du personnel, il est maintenant possible d'affirmer que Québec est un lieu par excellence pour la tenue de congrès internationaux. Je tiens ici à le remercier pour son engagement de tous les instants au cours de cette année exceptionnelle.

Je tiens aussi à remercier les membres du conseil d'administration pour leur disponibilité et dévouement. Je remercie également le président-directeur général et son équipe de direction en les assurant de mon appui indéfectible dans la conduite des affaires de la Société.

Finalement, un merci tout particulier à nos partenaires qui contribuent par leur engagement à la réalisation de notre mission et à nos succès.

Le président du conseil d'administration,



Alain April



5 MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2008-2009 a été une année faste pour le Centre des congrès de Québec. Avec l'accueil de 177 événements, dont 23 congrès américains et internationaux, le Centre a enregistré une année record et a permis de générer plus de 130 M\$ en retombées économiques dans la région, participant ainsi à près du quart de l'ensemble des retombées générées par les activités entourant le 400^e anniversaire de la ville de Québec.



Mais plus encore, 2008-2009 aura été l'année de la reconnaissance du rôle du Centre des congrès et de sa contribution directe au développement économique de la région de Québec. Son impact a permis aux entreprises de la région d'en profiter directement avec 243 815 nuitées, plus de 12,9 M\$ en restauration, sans oublier les 34,9 M\$ dépensés dans les autres principaux secteurs de l'économie. La présence du Centre a permis à la communauté d'affaires de ressentir l'impact direct des 230 000 visiteurs qui ont participé aux événements tenus au Centre et qui ont, par la même occasion, profité des attraits exceptionnels de la ville.

Cette année aura également été l'année de la reconnaissance du savoir-faire du personnel du Centre. D'abord, en ce qui a trait au développement durable où, encore une fois, l'équipe a fait office de leader sur les scènes nationale et internationale. Ensuite, en matière d'expertise dans l'accueil d'événements d'envergure puisque la direction du Centre a été plus d'une fois consultée par d'autres centres de congrès dans le monde.

Les intervenants économiques de la région ont pu apprécier le travail exceptionnel réalisé cette année pour maintenir les acquis et tenter de faire revenir les visiteurs qui étaient venus à Québec pendant le 400^e anniversaire.

Merci à tous les collaborateurs qui ont permis à Québec d'accéder au 3^e rang des villes de l'Amérique du Nord ayant accueilli le plus d'événements internationaux en 2008-2009.

Enfin, merci à l'ensemble du personnel du Centre et de la Société qui, mois après mois, a consacré les efforts nécessaires pour faire de Québec et de son centre de congrès des lieux par excellence pour la tenue de congrès internationaux.

Le président-directeur général,

A handwritten signature in blue ink, reading "P.-Michel Bouchard".

P.-Michel Bouchard

6 CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Alain April



Président du conseil

Directeur général

Château Bonne Entente
Le Georgesville inc.

M. P.-Michel Bouchard



Président-directeur général

Société du Centre des
congrès de Québec

M^{me} Paule-Anne Morin



*Présidente du comité
de vérification*

**Vice-présidente, dév. des
affaires région de Québec**
R3D Conseil inc.

M^{me} Sylvie Godbout



**Secrétaire générale
et responsable des
affaires juridiques**

Société du Centre des
congrès de Québec

M. Pierre Labrie



Directeur général

Office du tourisme
de Québec

M. Alain Madgin



Président-directeur général

Association des
brasseurs du Québec

M^e Lise Bergeron



Associée

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

M^{me} Anne Nonga



**Association des
femmes entrepreneures
immigrantes de Québec**

M. Serge Ferland



Président-directeur général

Alimentation Serro inc.
Supermarché Claka inc.

M^e Olga Farman



Avocate

Lavery, de Billy

7 COMITÉ DE GESTION

M. P.-Michel Bouchard



Président-directeur général

M^{me} Sylvie Godbout



Secrétaire générale
et responsable des
affaires juridiques

M^{me} Ann Cantin



Directrice
Communications
et mise en marché

M. Michel Bureau



Directeur
Administration

M^{me} Caroline Langelier



Directrice
Ventes

M^{me} Christine Vézina



Directrice
Ressources financières

M. Gilles Méthé



Directeur
Recherche et
développement

M^{me} Jessica Martin



Directrice principale
Ventes et service
à la clientèle

M. Marc Poirier



Directeur
Gestion immobilière
et soutien aux
événements

M^{me} Josette Alain



Directrice
Coordination
des événements

8 COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



9 FAITS SAILLANTS

- Réalisation d'un nombre record d'événements, soit 177 événements dont 23 congrès américains et internationaux.
- Préparation du plan stratégique sur trois ans.
- Révision de l'image de marque du Centre.
- Élaboration du *Plan d'action de développement durable 2008-2011* et de la *Politique de développement durable*.
- Obtention de l'accréditation BOMA BEST.
- Révision et analyse des services alimentaires.
- Accueil du XII^e Sommet de la Francophonie



10 UNE SOCIÉTÉ D'ÉTAT

10.1 LOI SUR LA SOCIÉTÉ

La Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec (la « Loi ») 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.

Le 21 décembre 2007, la Loi était modifiée pour assujettir la Société à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* et y introduire de nouvelles règles de gouvernance adaptées à sa réalité.

10.2 MISSION

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.

10.3 VISION

Dans son plan d'affaires 2005-2008, la Société s'était donné comme vision de *maintenir le positionnement du Centre des congrès de Québec parmi les trois meilleurs centres des congrès au monde reconnus par une organisation internationale, et, régionalement, d'être reconnu comme l'un des principaux moteurs économiques.*

Le choix judicieux des orientations stratégiques a permis d'atteindre cette vision en 2006 lorsque le Centre a été nommé meilleur palais de congrès au monde par l'Association internationale des palais de congrès (AIPC).

La Société devra donc élaborer une nouvelle vision dans sa planification stratégique 2009-2012.

10.4 PLAN STRATÉGIQUE

Le prochain plan stratégique, couvrant la période 2009-2012, devrait être soumis au gouvernement au cours des prochains mois. Il comporte une nouvelle vision qui portera sur le positionnement du Centre, au Canada, pour l'accueil d'événements internationaux.

10.5 PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs adoptés par la Société lui servent de guide dans la prise de décision et la détermination de ses interventions et couvrent l'ensemble de ses champs d'activité.

- Saine gestion, transparence et éthique
- Personnel comme principal actif
- Satisfaction de la clientèle
- Innovation, développement et croissance
- Collaboration, intégration et développement de partenariats solides
- Excellence
- Style de gestion mobilisateur
- Technologie comme soutien à l'action humaine
- Approche de marketing

10.6 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

- Exercer son rôle de moteur économique.
- Solliciter la venue de congrès, réunions et expositions d'envergure.
- Offrir une expérience client totalement satisfaisante.
- Maintenir le positionnement de centre de congrès de calibre international.
- Exercer des activités commerciales ou autres activités de nature à contribuer au développement du Centre et en assurer l'exploitation, la promotion et l'administration.

10.7 PLAN D'ACTION 2008-2009

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 que la Société s'est données. Les volets commercial et financier ont fait l'objet de 33 % des efforts du plan d'action alors que 67 % étaient consacrés aux opérations.

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Contexte commercial

- Révision de l'image de marque et participation à des groupes de discussion.
- Élargissement de l'offre de services écoresponsables et accompagnement de 23 événements écoresponsables.
- Organisation d'une opération stratégique promotionnelle en deux volets sur le marché européen (novembre et février).
- Organisation de la conférence de M. Robert Ward, chef de l'équipe prévisionniste du magazine britannique *The Economist*.
- Installation de nouvelles stations Internet permanentes et de zones Internet sans fil dans le Centre.

Contexte financier

- Implantation d'un outil de suivi des remises à un client.
- Raffinement de l'information transmise au conseil d'administration quant aux revenus liés aux ententes conclues et aux événements de statut tentatif.

Contexte organisationnel

- Élaboration d'un projet de programme de rémunération variable pour le personnel d'encadrement et révision de celui des délégués commerciaux.
- Poursuite et terminaison de l'exercice d'analyse du processus des ventes.
- Réalisation de l'analyse d'optimisation des processus dans les services d'aménagement et d'exploitation.

Contexte institutionnel

- Mise en place d'outils nécessaires pour répondre aux exigences gouvernementales en matière de gouvernance (formation, évaluation, etc.).
- Élaboration d'un plan d'affaires sur trois ans.
- Annonce d'un engagement régional écoresponsable.
- Soutien de cinq nouveaux événements dans le cadre du programme d'aide au lancement de nouveaux événements.

Contexte opérationnel

- Réalisation de 177 événements dont 23 congrès américains et internationaux.
- Analyse de l'ensemble de la prestation des services alimentaires.
- Rédaction d'un nouveau plan d'action et d'une politique de développement durable.
- Obtention de l'accréditation BOMA BEST.

10.8 EXIGENCES LÉGISLATIVES

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société a traité deux demandes d'accès à l'information au cours de l'exercice 2008-2009. Une demande a été traitée à l'intérieur du délai de 20 jours et l'autre a nécessité le délai additionnel de 10 jours prévu par la Loi.

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. Ils peuvent également être consultés sur le site Internet de la Société. Le bilan 2008-2009 ne fait état d'aucun manquement à l'éthique.

TRAITEMENT DU PERSONNEL DIRECTEUR

Échelle du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009

Nombre	Classe	Minimum	Maximum
0	1	77 731 \$	97 163 \$
6	2	73 331 \$	91 663 \$
1	3	69 178 \$	86 474 \$
2	4	65 265 \$	81 582 \$
1	5	61 570 \$	76 962 \$

Aucune rémunération n'est versée aux administrateurs de la Société, à l'exception du président-directeur général.

10.9 CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au 31 mars 2009, le conseil d'administration comptait neuf membres. Deux postes sont vacants et devraient être pourvus au début de la prochaine année.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 MARS 2009

Nom et titre	Mandat	Secteur et domaine d'activité
M. Alain April	12 mars 2008	Secteur Activité économique
<i>Président du conseil d'administration</i>	18 décembre 2010	Domaine Hébergement et tourisme d'affaires
Directeur général		Expérience Gestion d'entreprises touristiques multiples
Château Bonne Entente		Autres • Office du tourisme de Québec
et Le Georgesville inc.		implications • Association hôtelière de la région de Québec
		• Conseil québécois de l'industrie touristique
		• Institut de tourisme et d'hôtellerie de Québec
		• Château Bonne Entente, Hôtel Georgesville et Hôtel Gouverneur
		• Opération Enfant Soleil

Nom et titre	Mandat	Secteur et domaine d'activité	
M. P.-Michel Bouchard Président-directeur général Société du Centre des congrès de Québec	5 février 2007 5 février 2012	Secteur	Administration
		Domaine	Droit
		Expérience	Gestion société d'État
		Autres implications	• Orchestre symphonique de Québec • Office du tourisme de Québec • Chambre de commerce française
M^{me} Lise Bergeron Associée Stein Monast s.e.n.c.r.l. avocats	28 juin 2006 28 juin 2008	Secteur	Administration
		Domaine	Droit
		Expérience	Immobilier, fiscalité municipale, évaluation foncière, expropriation
		Autres implications	• Institut de développement urbain du Québec • Barreau du Québec
M^{me} Paule-Anne Morin Vice-présidente, développement affaires région de Québec R3D Conseil inc.	19 décembre 2007 19 décembre 2010	Secteur	Administration
		Domaine	Comptabilité/finances, processus/technologie de l'information
		Expérience	Conseils en management et technologies de l'information, développement des affaires
		Autres implications	• Club de ski alpin Rouge et Or de l'Université Laval • Centre francophone d'information des organisations (CEFRIO)
M. Serge Ferland Président-directeur général Alimentation Serro inc. Supermarché Claka inc.	19 décembre 2007 19 décembre 2010	Secteur	Activité économique, administration
		Domaine	Comptabilité/finances, communauté d'affaires/management
		Expérience	Gestion d'entreprise
		Autres implications	• Métro inc. • J'ai ma place • Alimentation Serro inc. • Supermarché Claka inc. • Patro Laval
M. Pierre Labrie Directeur Office du tourisme de Québec	28 juin 2006 28 juin 2008	Secteur	Activité économique, administration
		Domaine	Tourisme, marketing/communication
		Expérience	Administration publique municipale
		Autres implications	• Associations touristiques régionales associées du Québec • Association canadienne des offices de tourisme et de congrès
M. Alain Madgin Président-directeur général Association des brasseurs du Québec	28 juin 2006 28 juin 2009	Secteur	Clientèle
		Domaine	Association
		Expérience	Affaires corporatives/publiques, droit, marketing
		Autres implications	• Association des brasseurs du Québec • Conseil patronal de l'environnement du Québec • Boîte à science
M^{me} Anne Nonga Association des femmes entrepreneures immigrantes de Québec	28 juin 2006 28 juin 2008	Secteur	Activité économique
		Domaine	Communauté d'affaires
		Expérience	Services conseils en entreprises
		Autres implications	• Québec interculturelle 2008 • Association des femmes entrepreneures immigrantes de Québec

Nom et titre	Mandat	Secteur et domaine d'activité	
M ^{me} Olga Farman Avocate Lavery, de Billy	19 décembre 2007	Secteur	Administration, clientèle
	19 décembre 2010	Domaine	Droit corporatif, pharmaceutique, santé
		Expérience	Droit des affaires, santé, technologies, divertissement et propriété intellectuelle, services-conseils
		Autres implications	• Orchestre symphonique de Québec • Centre d'excellence en médecine personnalisée • Société de gestion du personnel du centre de coordination de l'Institut de cardiologie de Montréal
Poste vacant		Secteur	Administration
		Domaine	Membre d'un ordre professionnel comptable
Poste vacant		Secteur	Clientèle
		Domaine	Industriel/manufacturier

Le conseil d'administration s'est réuni à six reprises en 2008-2009.

RELEVÉ DES PRÉSENCES DES ADMINISTRATEURS POUR L'ANNÉE 2008-2009

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.

Administrateurs	Conseil d'administration	Comité de vérification	Comité des ressources humaines	Comité de gouvernance et d'éthique
	6 réunions	3 réunions	5 réunions	2 réunions
Alain April	6	s.o.	5	s.o.
P.-Michel Bouchard	6	s.o.	s.o.	s.o.
Lise Bergeron	3	s.o.	s.o.	2
Paule-Anne Morin	5	3	s.o.	s.o.
Olga Farman	4	s.o.	s.o.	2
Anne Nonga	1	s.o.	2	s.o.
Pierre Labrie	5	s.o.	s.o.	s.o.
Alain Madgin	6	s.o.	5	s.o.
Serge Ferland	5	3	s.o.	s.o.

Les membres se sont entre autres intéressés aux dossiers suivants :

- Assurer le suivi des activités et des résultats de ventes.
- Approuver, sur recommandation du comité de vérification, les états financiers annuels et le budget.
- Approuver l'affectation et l'utilisation de l'excédent cumulé.
- Assurer le suivi des démarches et analyse du dossier des services alimentaires.
- Collaborer au dossier d'expansion du Centre dans le complexe Place Québec.
- Approuver les grandes orientations du *Plan de communication et de mise en marché 2009-2010*.
- Approuver la politique de rémunération variable des délégués commerciaux et des cadres.
- Adopter diverses résolutions d'ordre administratif dont l'octroi des contrats pour les services de sécurité et d'entretien ménager ainsi que pour les assurances.
- Déterminer les objectifs annuels du président-directeur général.

COMITÉ DE VÉRIFICATION

M^{me} Paule-Anne Morin, présidente

M. Serge Ferland

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

Au cours de l'exercice 2008-2009, le comité de vérification s'est réuni à trois reprises. Plus particulièrement, le comité a pu :

- Examiner les états financiers trimestriels périodiques et le suivi budgétaire.
- Discuter avec le Vérificateur général de son plan de vérification des états financiers de la Société.
- Réviser les états financiers annuels de la Société et en recommander l'adoption au conseil d'administration.
- S'assurer de la conformité du processus d'approvisionnement.
- Prendre connaissance des modifications apportées à la procédure interne d'adoption des contrats.

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

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

M. Alain Madgin, président

M^{me} Anne Nonga

M. Alain April

Le comité des ressources humaines s'intéresse principalement à l'évaluation du rendement et de la performance du président-directeur général et aux conditions de travail du personnel et la dotation des gestionnaires.

Au cours du présent exercice, cinq rencontres ont eu lieu pour :

- Évaluer le rendement et la performance du président-directeur général.
- Harmoniser les conditions de travail du personnel non syndiqué à celles du personnel syndiqué.
- Examiner le programme de rémunération variable des cadres et des délégués commerciaux et en recommander l'adoption au conseil d'administration.

Après chacune de ses réunions, 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

Le comité de gouvernance et d'éthique s'est réuni à deux reprises durant l'année. Le comité qui a été formé en 2001-2002 a vu son mandat modifié par les nouvelles règles de gouvernance.

Plus particulièrement, le comité a pu :

- Réviser les déclarations d'intérêt des administrateurs.
- S'assurer que les membres siégeant aux comités statutaires aient le statut d'indépendant.
- Entamer l'élaboration du mode d'évaluation du conseil et de ses comités.
- Présenter le profil de compétence et d'expérience au ministère responsable en vue de la nomination de nouveaux administrateurs.

Le président du conseil d'administration a participé à la seconde réunion du comité qui s'est tenue après sa nomination. Après chaque réunion, le comité a fait rapport au conseil d'administration.

COMITÉ MARKETING

M. Alain April, président

M. Alain Madgin

M. Pierre Labrie

M^{me} Anne Nonga

M. P.-Michel Bouchard, président-directeur général

M^{me} Ann Cantin, directrice, Communications et mise en marché

**M^{me} Jessica Martin, directrice principale,
Ventes et service à la clientèle**

Le comité marketing s'est réuni une fois en cours d'année. Il s'est impliqué dans l'élaboration du *Plan de communication et de mise en marché 2009-2010* et a recommandé son adoption au conseil d'administration.



11 UNE SOCIÉTÉ COMMERCIALE

11.1 2008: ANNÉE DE TOUS LES RECORDS

Le 400^e anniversaire de la ville de Québec a certainement été l'occasion pour l'industrie touristique de recevoir des milliers de visiteurs de partout dans le monde et ainsi de faire rayonner Québec internationalement.

L'année 2008-2009 a été marquée par un nombre record d'événements. L'ampleur des événements tels que le *XII^e Sommet de la francophonie* et le *74^e Congrès mondial des bibliothèques et de l'information* ainsi que le rythme effréné de leur chevauchement dans le calendrier d'activités du Centre représentaient un réel défi pour l'équipe du Centre et de la Société. Les périodes du calendrier normalement plus tranquilles étaient très chargées, ce qui laissait peu de répit aux équipes.

La Société a instauré différentes mesures afin de livrer les 177 événements au calendrier. L'organisation de séances d'information en début d'année avec les chefs d'équipe et dirigeants du personnel sous-traitant a permis de préparer les équipes à l'achalandage de 2008.

Un calendrier de cohabitation a aussi été produit. Il permettait de visualiser le nombre de participants, les banquets, la cohabitation des différents secteurs du Centre ainsi que les expositions. Ce tableau s'est révélé un outil fort utile pour la planification, pour la gestion des débarcadères et pour l'optimisation des montages.

La Société a aussi embauché, de façon temporaire, deux coordonnateurs d'événements, un coordonnateur adjoint, un adjoint aux expositions ainsi que deux personnes supplémentaires à la production technique pour répondre aux exigences de 2008.

- **177 ÉVÉNEMENTS**
- **23 CONGRÈS AMÉRICAINS ET INTERNATIONAUX**
- **230 000 VISITEURS**
- **305 JOURS D'OCCUPATION**
- **131 M\$ EN RETOMBÉES ÉCONOMIQUES**
- **243 815 NUITÉES**
- **27 KILOMÈTRES DE RIDEAUX, SOIT UN PEU PLUS D'UN SEMI-MARATHON**
- **295 685 CHAISES, SOIT L'ÉQUIVALENT DE 19 FOIS LE COLISÉE PEPSI DE QUÉBEC**
- **157 687 PIEDS CARRÉS DE PLATEAUX DE SCÈNE, SOIT PRÈS DE TROIS TERRAINS DE FOOTBALL**

11.2 EFFORTS DE VENTE

ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES

Chaque année, afin de remplir pleinement son mandat, la Société participe à des activités de promotion ou en réalise. Ces activités permettent à l'équipe des ventes de rencontrer, solliciter ou fidéliser la clientèle.

LISTE DES ACTIVITÉS DE PROMOTION POUR L'ANNÉE 2008-2009

Activité	Nombre	Marché	Activité	Nombre	Marché
Activité promotionnelle et de fidélisation	4	Québécois	Voyage de sollicitation	17	Québécois
		Canadien			Canadien
		Américain			Américain
		International			International
Visite d'inspection ou de repérage	11	Québécois	Dépôt de candidature	8	International
		Canadien	Précandidature	3	International
		Américain	Promotion précongrès	1	International
		International	Bourse	20	Québécois
Tournée de familiarisation	5	Québécois			Canadien
		Canadien			Américain
		Américain			
		International	TOTAL	69	

ENTENTES CONCLUES POUR LES ANNÉES FUTURES

En 2008-2009, la Société a conclu 135 ventes, soit 5 de moins que l'objectif de 140. Soixante-seize des événements vendus en 2008-2009 se sont déroulés au cours de cette même période, tandis que les 59 autres se dérouleront au cours des prochaines années, et ce, jusqu'en 2013.

SOMMAIRE DES ÉVÉNEMENTS VENDUS AU 31 MARS 2009 POUR L'ANNÉE EN COURS ET LES ANNÉES FUTURES

Marché	Objectif	Ventes totales	Tenue de l'événement	
			Année en cours	Années futures
Québécois	104	112	70	42
Canadien	22	8	2	6
Américain	4	3	0	3
International	10	12	4	8
2008-2009	140	135	76	59

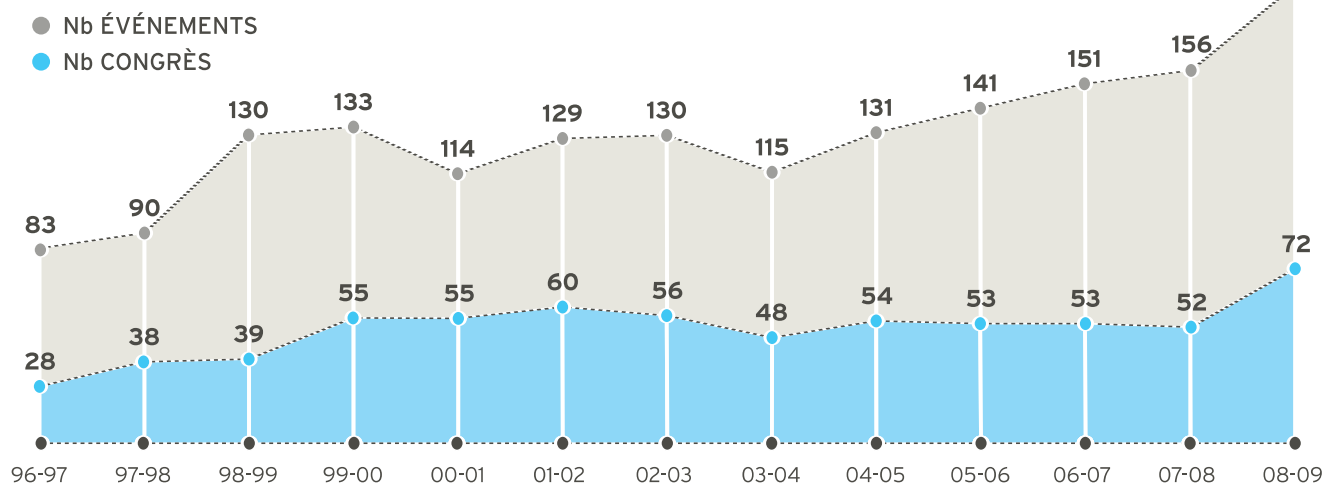
RÉPARTITION DES ÉVÉNEMENTS VENDUS AU 31 MARS 2009, POUR L'ANNÉE EN COURS ET LES ANNÉES FUTURES

Marché	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	Total
Congrès international	0	2	3	1	2	0	8
Congrès américain	0	0	2	0	1	0	3
Congrès canadien	0	1	1	2	0	1	5
Congrès québécois	11	13	7	3	0	0	34
Sous-total congrès	11	16	13	6	3	1	50
Autres événements	65	16	3	1	0	0	86
Total événements	76	32	16	7	3	1	135

11.3 UNE SOCIÉTÉ COMMERCIALE AXÉE SUR LES RÉSULTATS

L'exercice financier 2008-2009 représente une année record depuis l'ouverture du Centre quant au nombre d'événements tenus (177) et aux revenus d'événements (10 M\$) dépassant largement l'objectif fixé en début d'année de 8 M\$ (+26 %).

NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS TENUS AU CENTRE DEPUIS 1996

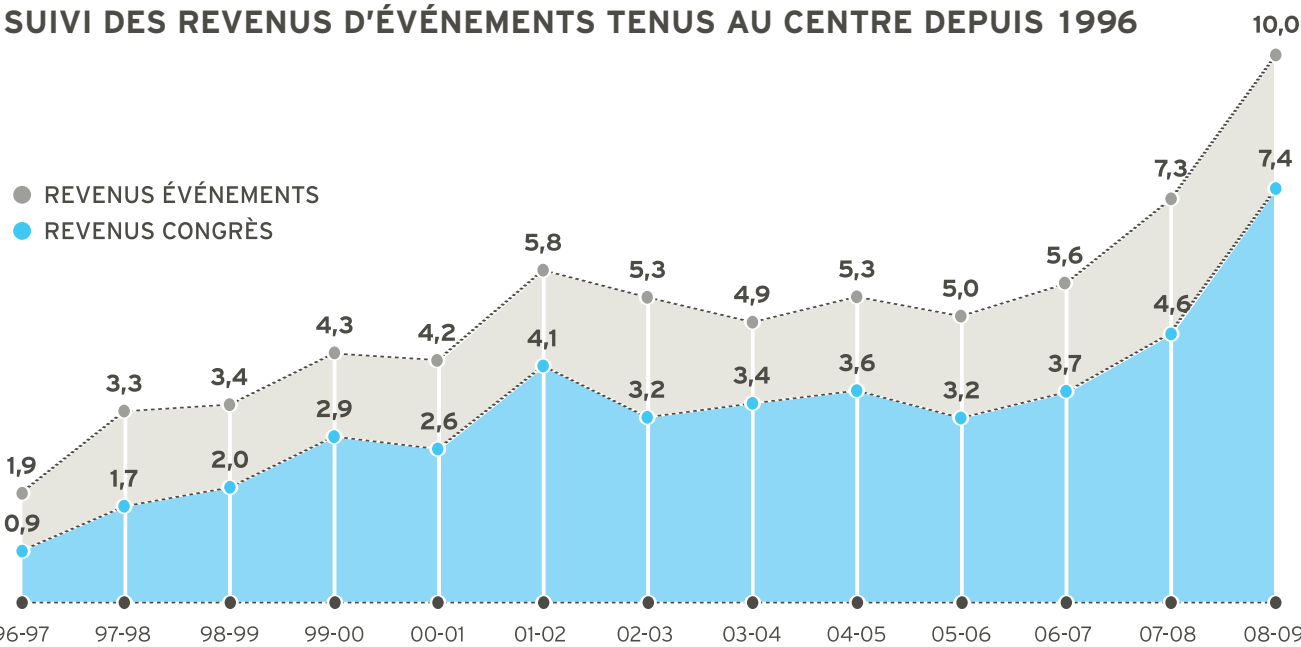


Comme le démontre le tableau des revenus d'événements par marché, l'écart important entre les revenus d'événements réels et budgétés de 2 041 565 \$ est attribuable principalement à la catégorie des congrès (+ 1,7 M\$, + 29 % de l'objectif).

Les célébrations entourant le 400^e anniversaire de Québec ont permis d'accueillir 72 congrès dont 18 internationaux, soit le plus grand nombre de son histoire.

Les congrès du marché québécois affichent également un record tant en nombre d'événements qu'en revenus.

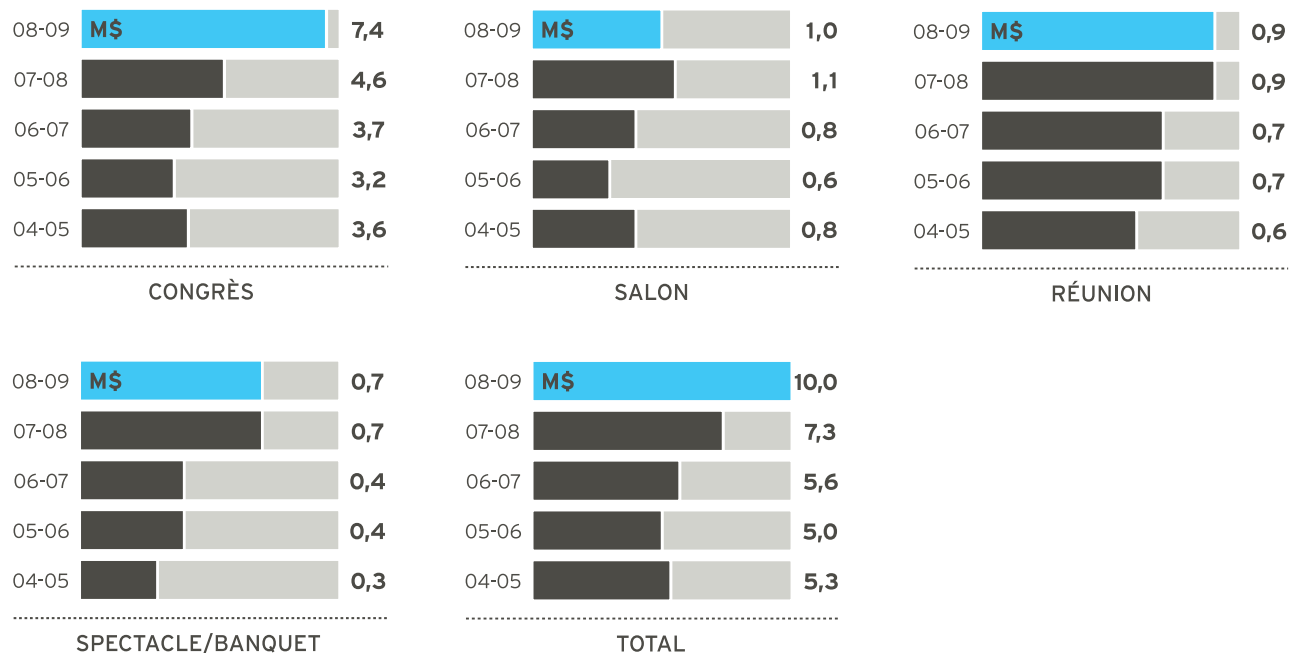
SUIVI DES REVENUS D'ÉVÉNEMENTS TENUS AU CENTRE DEPUIS 1996



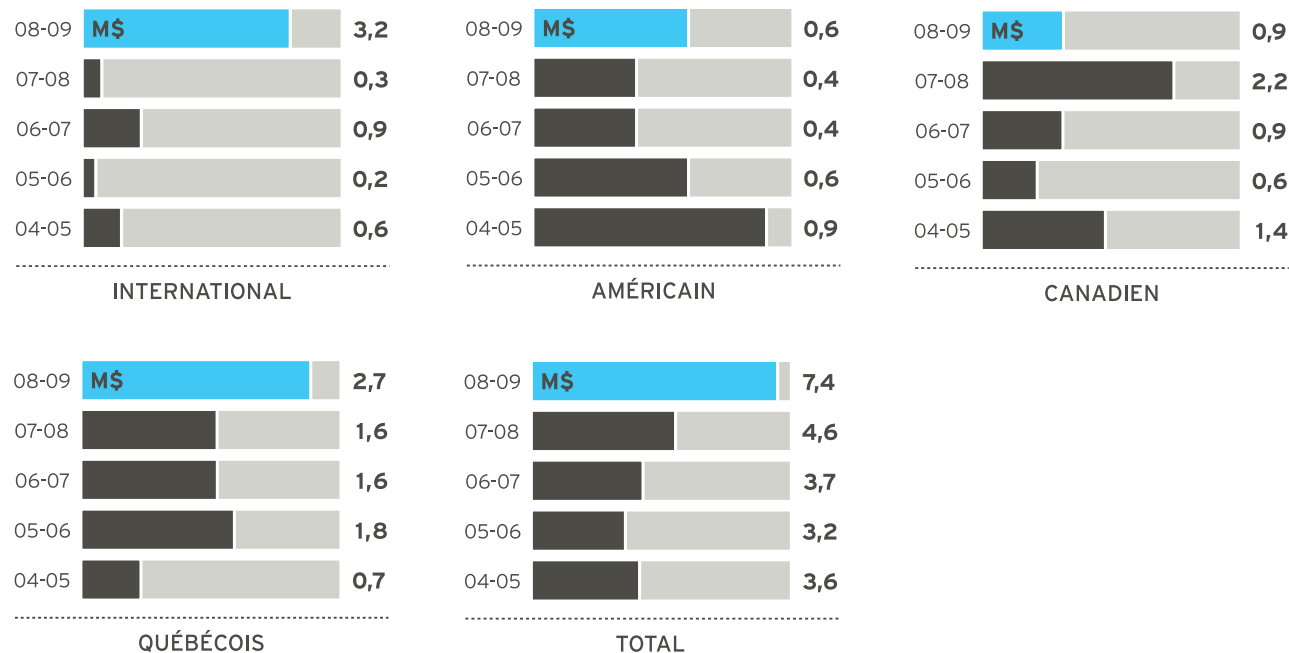
REVENUS D'ÉVÉNEMENTS PAR MARCHÉ

	Nombre d'événements				Revenus d'événements			
	Objectif	Résultats	Écarts	% réalisé	Objectif	Résultats	Écarts	% réalisé
Congrès								
International	20	18	(2)	90 %	2 233 374 \$	3 172 212 \$	938 838 \$	142 %
Américain	5	5	0	100 %	413 610 \$	594 348 \$	180 738 \$	144 %
Canadien	14	11	(3)	79 %	988 693 \$	881 239 \$	(107 454) \$	89 %
Québécois	33	38	5	115 %	2 068 391 \$	2 723 523 \$	655 132 \$	132 %
	72	72	0	100 %	5 704 068 \$	7 371 322 \$	1 667 254 \$	129 %
Salons	17	17	0	100 %	924 314 \$	1 006 625 \$	82 311 \$	109 %
Réunions	47	53	6	113 %	713 876 \$	868 602 \$	154 726 \$	122 %
Spectacles/banquets	32	35	3	109 %	657 742 \$	744 631 \$	86 889 \$	113 %
Autres	-	-	-	-	-	50 385 \$	50 385 \$	-
	168	177	9	105 %	8 000 000 \$	10 041 565 \$	2 041 565 \$	126 %

DISTRIBUTION DES REVENUS D'ÉVÉNEMENTS PAR CATÉGORIE

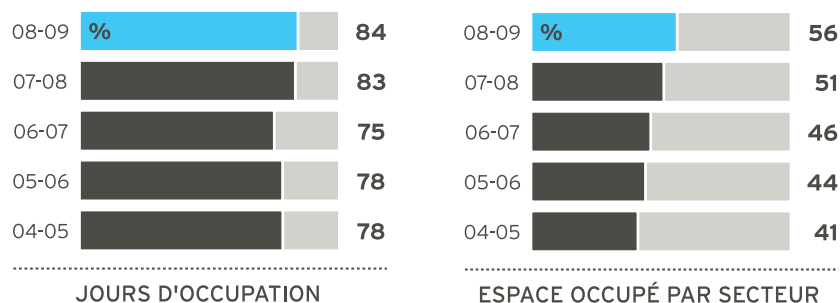


DISTRIBUTION DES REVENUS DE CONGRÈS PAR MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE



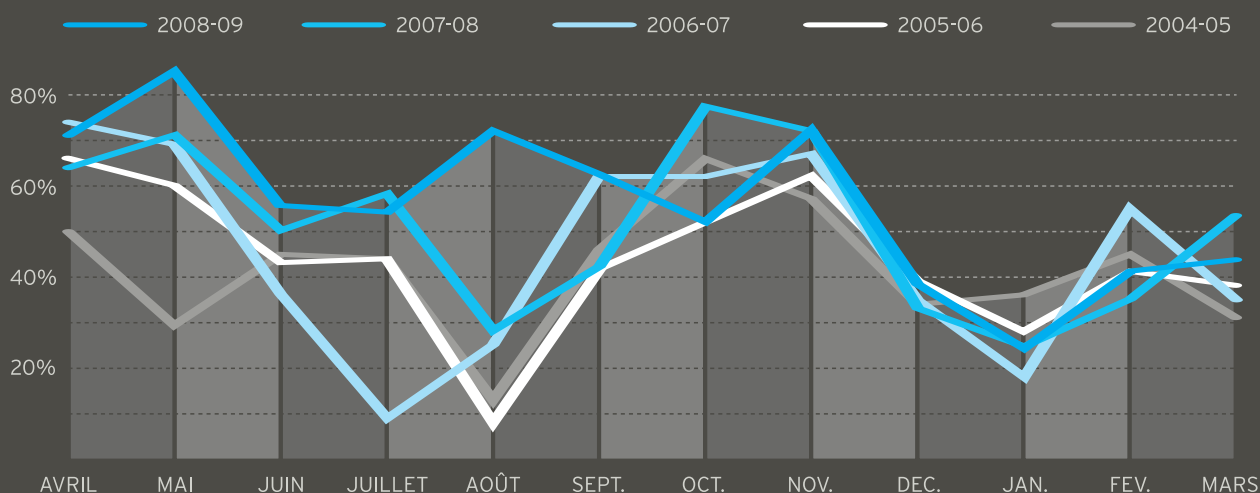
Selon la méthode préconisée par la Société, basée sur la superficie occupée, le taux d'occupation a été de 56 %, en 2008-2009, comparativement à 51 % en 2007-2008, soit un record depuis l'ouverture du Centre.

L'analyse du taux d'occupation basé sur les jours démontre que le Centre a été occupé pendant 305 jours pour 177 événements.



TAUX D'OCCUPATION MENSUEL (ESPACE OCCUPÉ PAR SECTEUR)

L'analyse du taux d'occupation mensuel démontre que les mois de mai, août et novembre ont été les plus occupés de l'exercice, tandis que les mois de décembre et janvier ont été les moins achalandés.



11.4 RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

Le 400^e anniversaire de la ville de Québec a rapporté gros du côté des retombées économiques liées aux événements tenus au Centre des congrès. En fait, c'est une année record comparativement aux années antérieures. Les efforts de vente et de promotion mis de l'avant au début des années 2000 par l'équipe du Centre ont contribué à faire de Québec un pôle d'attraction pour les réunions d'affaires en 2008-2009.

Les retombées économiques totales sont passées de 105,1M\$ en 2007-2008 à 131,5 M\$ en 2008-2009, soit une augmentation de 25,1%. Cet impact est principalement dû à la hausse de la fréquentation des événements d'envergure internationale

qui a crû de 139 % par rapport à l'année précédente, passant de 34 404 à 82 101. Le nombre total d'événements a atteint lui aussi un niveau inégalé, passant de 156 événements en 2007-2008 à 177 en 2008-2009.

Impact direct du 400^e

Ce sont 21 événements, majoritairement des congrès d'envergure s'étant tenus en 2008 en raison des célébrations du 400^e, qui ont largement contribué à ce succès distinctif.

POINTS MARQUANTS

L'impact économique net (moins les importations) totalise 100,3 M\$ comparativement à 80,1 M\$ l'année précédente, ce qui représente une hausse de 25,2 %. Plus particulièrement, l'argent neuf hors région de Québec a connu elle aussi une augmentation significative, soit 26,5 %, passant de 62,2 M\$ à 78,7 M\$.

Unité de mesure des plus valorisées dans l'industrie touristique et dans l'industrie du tourisme de congrès d'affaires en général, le nombre de nuitées générées par les événements tenus au Centre est passé de 194 755 en 2007-2008 à un sommet de 243 815 en 2008-2009, soit une hausse de 25,2 %.

Les résultats de l'année 2008-2009 démontrent que le Centre des congrès de Québec a atteint un rendement qui excède le seuil d'autofinancement implicite. En d'autres mots, 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 12,9 M\$. Pour leur part, les revenus fiscaux et parafiscaux des gouvernements atteignent 26,8 M\$, soit 19,3 M\$ pour le gouvernement du Québec et 7,5 M\$ pour le gouvernement du Canada. Les 1 895 emplois créés et maintenus par cette même activité économique sont également un gain social important et démontrent que le Centre des congrès de Québec contribue de façon significative au développement économique durable de sa région.

Outre les secteurs d'activité traités, la présence du Centre des congrès de Québec a un impact sur presque tous les secteurs de l'activité économique québécoise.

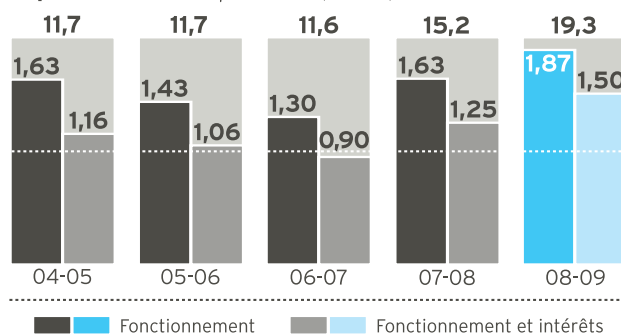
ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE ET IMPACT ÉCONOMIQUE

- 76^e Congrès de l'ACFAS, québécois, 8,8 M\$
- 74^e Congrès mondial des bibliothèques et de l'information, international, 8,8 M\$
- Congrès mondial du loisir 2008, international, 1,5 M\$
- Congrès annuel et expo municipale de la Fédération canadienne des municipalités 2008, canadien, 4,4 M\$
- OCEANS'08 MTS/IEEE, américain, 2,0 M\$

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES 2008-2009

	2008-2009	1 ^{er} avril 1997 au 31 mars 2009
Impact économique total	131,5 M\$	1 109,5 M\$
Impact économique net	100,3 M\$	880,2 M\$
Argent neuf - hors Québec	41,9 M\$	303,2 M\$
Argent neuf - hors région de Québec	78,7 M\$	670,9 M\$
Revenus fiscaux et parafiscaux	26,8 M\$	246,2 M\$
Québec	19,3 M\$	155,8 M\$
Canada	7,5 M\$	13,7 M\$
Hébergement et restauration	35,5 M\$	277,8 M\$
Nuitées	243 815	2 255 504
Emplois créés et maintenus	1 895	

M\$ Revenus fiscaux et parafiscaux (Québec)



RENDEMENT ÉCONOMIQUE
RETOUR POUR CHAQUE DOLLAR
DE SUBVENTION REÇU

LISTE DES ÉVÉNEMENTS

Avril

Salon 2008 des technologies environnementales du Québec	Québécois
Conférence de presse M. Bachand et Line Beauchamp	Québécois
Consultation sur la Stratégie de développement de l'industrie de l'environnement et des technologies vertes	Québécois
Rencontre de Desjardins 2008	Québécois
Assemblée générale du STTCN	Québécois
CARHA World Cup Banquet 2008	Canadien
Grand Brunch de la solidarité du 400 ^e	Québécois
Rendez-vous beauté 2008	Québécois
Forum en santé et sécurité du travail	Québécois
Colloque 2008 du CEFRIQ	Québécois
CAWC S-Series 2008	Québécois
Congrès 2008 du Syndicat de la fonction publique du Québec	Québécois
43 ^e Congrès annuel de l'AQTR	Québécois
Colloque 2008 du CTREQ	Québécois
Salon international du livre de Québec 2008	Québécois
Conférence Chevaliers de Colomb	Québécois
Mackenzie Financial Spring University	Québécois
AQESSS	Québécois
Assises annuelles de l'Union des municipalités du Québec 2008	Québécois
Consultations ministérielles dans le cadre du congrès de l'UMQ 2008	Québécois
Intracom 2008	Québécois
Réunion de l'Association des cadres du gouvernement du Québec	Québécois

Mai

Catholic Health Association of Canada Annual Convention	Canadien
Centraide Canada	Canadien
ADS (Assemblée des délégués syndicaux) du SPGQ	Québécois
Journée de l'emploi en TI de la fonction publique du Québec	Québécois
76 ^e Congrès de l'ACFAS	Québécois
Congrès annuel de la CSN 2008	Québécois
IIHF Centennial Gala Evening	International
Session de formation continue Downeast	Québécois
Gala de Voice of English-speaking Québec	Québécois
Futurallia Québec 2008	International
GIFRIC inc. Congrès international	International
Congrès annuel 2008 de l'Association des directeurs municipaux du Québec	Québécois
Symposium 2008 sur les pôles de compétitivité français et les créneaux d'excellence québécois	International
Fédération de l'informatique du Québec / Gala des Octas	Québécois
Réunion annuelle 2008 de l'Association géologique du Canada et de l'Association minéralogique du Canada	Canadien
Congrès 2008 du Barreau du Québec	Québécois
Congrès annuel et expo municipale de la FCM 2008	Canadien

Juin

2 nd COREM Symposium on Iron Ore Pelletizing	International
GM Réunion Produit Plus	Québécois
2008 AOA-COA 2 nd Combined Meeting	Américain
Assemblée générale annuelle et colloque 2008	Québécois

Assemblée annuelle de la Société GRICS	Québécois
Bal des finissants du Séminaire Saint-François	Québécois
Congrès annuel de la Société canadienne de génie civil	Canadien
Rothman Benson and Hedges Inc.	Canadien
Congrès annuel 2008 de la FADOQ	Québécois
Réunion de Distinction	Québécois
Dégustation produit de Bordeaux	Québécois
Session de formation continue Downeast	Québécois
Society of Actuaries Spring 2008 Meeting	Américain
2008 Annual Convention of the Canadian Institute of Actuaries	Canadien
Concours québécois en entrepreneuriat 2008	Québécois
Bal des finissants du Petit Séminaire de Québec	Québécois
XXVIII ^e Congrès international des sciences généalogique et héraldique	International
3 ^e Congrès de Chirurgie de la Francophonie	International
Examens du Centre des services partagés du Québec	Québécois

Juillet

Cérémonie de citoyenneté canadienne	Canadien
32 ^e session du Comité du patrimoine mondial	International
Soirée de la Ville de Québec	International
GoMedia Canada Marketplace	International
Soirée du Gouvernement du Québec	International
OPASTCO 2008 Annual Summer Convention	Américain
Assemblée des Premières Nations	Canadien
XII ^e Congrès mondial de la Fédération internationale des professeurs de français	International
La IX ^e Conférence mondiale de pharmacologie clinique et de thérapeutique	International

Août

Supreme Convention	Américain
74 ^e Congrès mondial des bibliothèques et de l'information	International
Activité du Service du protocole de l'Université Laval	Québécois
Le Festival international de Musiques militaires de Québec	Québécois
Conférence juridique can. et Expo de l'ABC	Canadien
Session de formation continue Downeast	Québécois
Salon activités physiques Pfiser	International
21 ^e Congrès mondial de Rehabilitation International	International

Septembre

Canadian Institute of Chartered Business Valuers National Conference	Canadien
Salon Capilex	Québécois
Rencontre d'employés de Bell Canada	Québécois
Salon Emploi Formation-Québec	Québécois
Gala de la FIDIC	International
Conférence de presse de la ministre responsable des Aînés	Québécois
Colloque en gestion des ressources humaines	Québécois
Bal du 40 ^e anniversaire du 5 ^e Régiment d'artillerie légère du Canada	Canadien
OCEANS'08 MTS/IEEE	Américain
Congrès Cantin Beauté sept 2008	Québécois
CSSE 2008 Professional Development Conference	Canadien
Déjeuner-conférence du Groupe CFC	Québécois
IEEE Sections Congress - SC2008	International
Examens de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	Québécois

Congrès 2008 de la Fédération québécoise des municipalités	Québécois
Consultations ministérielles dans le cadre du congrès de la FQM	Québécois
Congrès 2008 de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec	Québécois
16 ^e Assemblée générale et Colloque scientifique du Conseil international des monuments et des sites	International

Octobre

Réunion Saturn Produits Plus	Québécois
8 ^e Congrès international des camps 2008	International
Gala de la Fédération des chambres de commerce du Québec	Québécois
Congrès mondial du loisir 2008	International
Sommet de la Francophonie	International
Symposium CANNT-ACITN 2008	Canadien
4 ^e édition des journées d'étude des CÉR	Québécois
Salon 2008 de l'Association québécoise des intervenants en fournitures de bureau	Québécois
Forum national de gouverne	Québécois
32 ^e Conférence provinciale de la Corporation des infirmières et infirmiers en salle d'opération du Québec	Québécois
Journée sur les acquisitions	Québécois
Congrès 2008 de l'Association québécoise des enseignantes et enseignants du primaire	Québécois
Congrès 2008 de l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires	Québécois

Novembre

Examens de la Commission de la fonction publique du Canada	Québécois
Colloque marché des entreprises Desjardins	Québécois
25 ^e Congrès scientifique annuel de médecine d'urgence	Québécois
5 ^e Symposium international - La santé par les probiotiques : à l'heure du dialogue!	International
Cours de perfectionnement 2008 de la Chambre des notaires du Québec	Québécois
Gala du Président de l'Industrielle Alliance	Québécois
Journée de l'informatique du Québec	Québécois
Assemblée annuelle des employés de Groupe CGI	Québécois
Salon d'achats 2008 de BMR inc.	Québécois
Congrès de Diabète Québec 2008	Québécois
12 ^e Journées annuelles de santé publique	Québécois
Prix d'excellence de l'administration publique du Québec	Québécois
Événement bâtiment Contech 2008	Québécois
Salon l'Organisateur / Congrès des festivals, événements et attractions touristiques 2008	Québécois
Soirée dansante Quelques pas de plus pour elles	Québécois
Réunion de la Banque Laurentienne 2008	Québécois
Soirée de l'Association de l'exploration minière du Québec	Québécois
Rendez-vous 2008 des Présidents et des Directeurs généraux	Québécois
Conseil québécois des TCA	Québécois

Décembre

GM Réunion Produit Plus	Québécois
Congrès 2008 de l'Union des producteurs agricoles	Québécois
Réunion de Distinction	Québécois
Symposium Québec-France 2008 en santé respiratoire	International
Congrès des médecins omnipraticiens du Québec	Québécois

Soirées de Noël 2008 (SPL/Anapharm)	Québécois
Soirées de Noël 2008 (SPL/CGI)	Québécois
Conférence Arctic Change 2008	Canadien
Conseil confédéral de la CSN	Québécois
Soirées de Noël 2008 (SPL/GlaxoSmith Kline)	Québécois
Soirées de Noël 2008 (SPL/La Capitale-gros)	Québécois
Soirées de Noël 2008 (SPL/La Capitale-petit)	Québécois
Soirées de Noël 2008 (SPL/Distinction)	Québécois
Soirées de Noël 2008 (SPL/Tanguay)	Québécois
Soirée de Noël IGA des Sources	Québécois
Soirées de Noël 2008 (SPL/Ind. Alliance)	Québécois
Soirées de Noël 2008 (SPL/DMR)	Québécois

Janvier

Lancement de l'année 2009	Québécois
Coup d'envoi 2009	Québécois
Lancement SFL 2009	Québécois
Salon des Mariés et de la Graduation de Québec 2009	Québécois
Salon hockey	Québécois
RBC Meeting	Québécois
Rencontre de travail du CLD	Québécois
Conférence et cocktail -The Economist	Québécois
Journée régionale de perfectionnement destinée aux intervenants de l'éducation des adultes	Québécois

Février

Salon Chalets et maisons de campagne de Québec 2009 et Salon Hobby, Loisirs et Passe-temps de Québec	Québécois
Soirée Country Wrangler	Québécois
Assemblée générale annuelle Agropur	Québécois
Salon des TIC	Québécois
Congrès d'hiver 2009 de S.M. Vallée Global inc.	Québécois
Salle des figurants pour la parade du Carnaval	Québécois
Québec Horizon Culture	Québécois
Bourse RIDEAU 2009	Québécois
Rencontre d'employés de Bell Canada	Québécois
Réunion statutaire du Parti Québécois	Québécois
Assemblée générale annuelle 2009 de La Coop fédérée	Québécois
Construction Contact 2009	Québécois
Assemblée annuelle des actionnaires de la Banque Nationale	Québécois

Mars

Québec invitation 2009	Québécois
XXVI ^e Congrès du SCFP - Québec	Québécois
Gala des Fidélités 2009	Québécois
Comité régional ACCORD	Québécois
Salon international des vins et spiritueux de Québec	Québécois
ADS (Assemblée des délégués syndicaux) du SPGQ	Québécois
Examens de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	Québécois
Symposium international sur le développement durable du tourisme	Québécois
Huis clos du budget 2009	Québécois
Le Bal des Grands Romantiques	Québécois
Colloque « Gérer le risque : une nécessité, un devoir »	Québécois
Cours de perfectionnement 2009 de la Chambre des notaires du Québec	Québécois
Expo Manger Santé et Vivre Vert	Québécois

11.5 SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE EN LIGNE

La participation au sondage de satisfaction de la clientèle, qui contribue de façon significative à l'amélioration continue des services, a été des plus fructueuses en 2008-2009.

COMPILATION DES RÉSULTATS

pour la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009

Le nombre d'événements tenus durant cette période est de 177. Le sondage a été envoyé à 162 clients. De ce nombre, 56 ont retourné le questionnaire dûment rempli, pour un taux de réponse de 35 %, soit relativement le même ratio que l'an passé.

QUELQUES RÉSULTATS

La satisfaction globale des clients est mesurée à trois niveaux et elle se situe entre 86 % et 98 %. En détail, 91 % sont satisfaits de leur expérience au Centre des congrès de Québec, 86 % sont satisfaits de la collaboration avec les fournisseurs et, finalement, 98 % disent que le Centre a répondu à leurs attentes.

Parmi les répondants, 98 % 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.

11.6 PRODUITS ET SERVICES +

Les *Produits et Services +*, une gamme variée de produits complémentaires, ont été développés afin de simplifier l'expérience des organisateurs d'événements et de profiter à la communauté d'affaires régionale tout en générant de nouveaux revenus.

Alors que les *Produits et Services +* représentaient 8 % des revenus de services auxiliaires en 2007-2008, leur proportion est passée à 17 % en 2008-2009. Cette hausse s'explique par l'augmentation du nombre d'événements mais aussi par une gamme de produits et services adaptés aux besoins de la clientèle.

FAITS SAILLANTS :

- **47 organisations** ont utilisé *Internet sans fil* et 50 % d'entre elles ont opté pour ce service sous forme de forfait. Ces transactions représentent des revenus de 90 000 \$, soit plus du double qu'en 2007-2008.
 - **26 organisations** ont loué des appareils informatiques avec *Miro location*, partenaire officiel, ce qui a généré 173 000 \$ de nouveaux revenus. Ces résultats démontrent que ce service répond adéquatement au besoin de la clientèle tout en générant d'importantes redevances pour la Société.
 - **13 organisations** ont sélectionné la location d'équipements de reprographie avec le service clés en main de Xerox Canada. On constate une augmentation des revenus de 74 % par rapport à l'an dernier.
 - **27 événements** ont profité des services de conciergerie pour quelque 750 heures d'opération. Ces services ont eux aussi connu une année record, le chiffre d'affaires ayant doublé.
 - Le chiffre d'affaires du service de reprographie offert en collaboration avec Les Copies de la Capitale a augmenté de 61 %.
 - **23 événements** écoresponsables ont été réalisés en 2008-2009, comparativement 9 en 2007-2008. Livré en collaboration avec la firme d'écoconseil Takt-etik, ce programme consiste à planifier, réaliser et évaluer un événement économiquement viable, socialement responsable et dont l'empreinte environnementale est réduite.
- Le chiffre d'affaires généré par le service écoresponsable est deux fois plus élevé que prévu et atteint 87 584 \$. De plus, les organisateurs ont versé 33 855 \$ en compensation environnementale aux partenaires la Fondation de la faune du Québec, Planetair ainsi qu'à d'autres organismes reconnus.

11.7 UNE SOCIÉTÉ EN SYNERGIE AVEC SON MILIEU

ENTENTES AVEC LES PARTENAIRES

En 2008-2009, la Société a procédé par appel d'offres public pour le choix du fournisseur en services de sécurité et en services d'entretien ménager. La firme Gardium et Services d'entretien Empro ont obtenu respectivement les contrats.

ÉMERGENCE D'ÉVÉNEMENTS

Tout au long de l'année, la Direction de la recherche et du développement collabore et accompagne des promoteurs d'événements afin de faciliter le démarrage de nouveaux événements. Cinq événements ont été tenus en 2008-2009 dans le cadre du programme d'aide au lancement de nouveaux événements de la Société.

Événements	Nouveaux promoteurs et partenaires	Date	Nombre de participants	Retombées économiques	Récurrence prévue
Grand Brunch de la solidarité du 400°	Centraide Organisation du 400° Association hôtelière de la région de Québec	Avril 2008	1 300	125 619 \$*	2010
Conférence de Québec The Economist	Pôle Québec Chaudière-Appalaches Chambre de commerce de Québec Le Soleil	Janvier 2009	300	28 989 \$**	2009-2010
Soirée country Wrangler	Carnaval de Québec	Février 2009	947	95 062 \$	2010
Salon international des vins et spiritueux de Québec	LLP experts en vin	Mars 2009	10 040	32 801 \$***	2011
Colloque francophone sur la gestion des risques et la continuité des opérations	RTCOMM Fédération québécoise des municipalités	Mars 2009	190	18 360 \$	2010
12 jours d'activité			12 777	300 831 \$	

* Exclut les sommes amassées durant cet événement.

** Exclut en partie les sommes déboursées pour assister à cet événement.

*** Exclut les dépenses des participants.

BILAN DES ÉVÉNEMENTS ÉCORESPONSABLES

	2008	2009
 Nombre d'événements réalisés	9	23
 Nombre de délégués sensibilisés	11 765	30 020
 Tonnes de déchets valorisées	12	47
 Tonnes d'eau économisées	4	40
 Tonnes de GES évitées et compensées	9	6 634
 Nombre d'arbres épargnés	83	427
 Montant versé au profit d'initiatives environnementales	3 144 \$	33 855 \$

CONGRÈS DE LA FÉDÉRATION CANADIENNE DES MUNICIPALITÉS (FCM)

En 2007, la Ville de Québec a mandaté la Société pour l'organisation du Congrès 2008 de la Fédération canadienne des municipalités (FCM). L'événement s'est déroulé du 30 mai au 2 juin 2008 avec un achalandage record de 1 898 participants et des retombées économiques régionales de 3,6 M\$.

Des navettes du Réseau de transport de la Capitale aux visites d'attrait locaux, des menus du terroir au spectacle à grand déploiement de l'Orchestre symphonique de Québec en passant par la mise en valeur des entreprises d'ici, chaque aspect de cet événement a été géré de façon à optimiser les retombées et mettre en valeur les ressources ainsi que le savoir de la région. La mise sur pied d'un programme de partenariat efficace a aussi contribué au succès de ce congrès.

CONFÉRENCES DE QUÉBEC

Au cours de la dernière année, la Société a travaillé en collaboration avec l'agence de développement économique PÔLE Québec Chaudière-Appalaches afin d'accueillir son premier conférencier invité dans le cadre des *Conférences de Québec*, soit monsieur Robert Ward, directeur de l'équipe prévisionniste mondiale du magazine britannique *The Economist*.

En plus de rassembler près de 400 personnes du milieu des affaires de Québec et des étudiants le 28 janvier 2009, cette effort conjoint a permis de générer des retombées médiatiques importantes et de positionner Québec comme ville phare des grandes conférences et des grands échanges internationaux.

DÉVELOPPEMENT DES REVENUS PUBLICITAIRES

Pour 2008, la Société a déployé un ensemble d'outils pour servir de vitrine aux organisations de la région. Le réseau de moniteurs publicitaires et les nouvelles surfaces rétroéclairées offrent une grande visibilité aux collaborateurs dont l'Université Laval, PÔLE Québec Chaudière-Appalaches, l'Association des commerçants de l'axe Montcalm, le Musée de la civilisation et l'ATR Charlevoix. Au total, l'apport financier relatif à ces activités représente des revenus dépassant les 75 000 \$.

11.8 BONIFICATION DE L'OFFRE TECHNOLOGIQUE

MISE EN PLACE DU NOUVEAU RÉSEAU INTERNET SANS FIL

À l'automne 2008, la Société a procédé à une mise à niveau majeure de son réseau Internet sans fil. Désormais propriétaire de tous les équipements du réseau, la Société fait toutefois affaire avec Intello pour l'entretien des équipements et le soutien téléphonique aux usagers.

En début 2009, trois nouvelles zones Internet sans fil gratuites ont été implantées à des endroits stratégiques dans le Centre. Ce nouveau service permet maintenant à la clientèle d'accéder à Internet tout à fait gratuitement.

MONITEURS D'AFFICHAGE DES VOLS

Depuis février 2009, deux moniteurs dédiés à l'affichage de vols en partance de l'aéroport international Jean-Lesage sont installés dans le Centre et permettent aux visiteurs du Centre de mieux planifier leur déplacement.

11.9 COMMUNICATIONS ET MISE EN MARCHÉ

IMAGE DE MARQUE

L'année 2008-2009 a été marquée par le renouvellement de l'image de marque du Centre des congrès de Québec. Quatre firmes ont été conviées à présenter leur offre de service et un aperçu créatif. C'est la firme LXB qui a su rallier les membres du jury de sélection. Le concept a été approuvé en mars 2009 et sera déployé au cours des trois prochaines années.

GROUPE DE DISCUSSION

En collaboration avec l'Office du tourisme de Québec et en prévision de la révision de l'image de marque du Centre et de ses outils promotionnels, la Société a participé à quatre groupes de discussion (Montréal, Toronto, Chicago, Paris). L'objectif de ces groupes était de mieux adapter la mise en marché du Centre selon la provenance des clients et leurs besoins.

BULLETINS ET IMPRIMÉS

Des bulletins tant promotionnels qu'informatifs ont été rédigés et diffusés à divers destinataires : interne, régionale, médias, clientèle.

Le bulletin *Les Brèves* a été créé en avril 2008 pour diffuser de l'information sur les événements qui se déroulaient au Centre. À partir de janvier 2009, la production de ce bulletin a été réservée aux nouvelles particulières telles que la tenue de congrès majeurs. Jumelé aux communiqués de presse et au *What's New*, destiné aux médias anglophones, ce bulletin a permis à la Société de maintenir bien informées les différentes clientèles internes et externes.

Le bulletin *2008 en bref* a aussi été créé afin d'informer le personnel sur les festivités du 400^e anniversaire de la ville et de leur impact sur les activités du Centre.

ACTIVITÉS DE RELATIONS PUBLIQUES

Parmi les activités de relations publiques inscrites au plan de communication et mise en marché, deux d'entre elles étaient de plus grande envergure, soit les activités *En route vers un engagement régional et Personnes d'influence 2008*.

La soirée *Personnes d'influence 2008* tenue en février 2009 a permis de combiner les objectifs de trois activités prévues au plan de communication. Elle a rassemblé les dirigeants des entreprises du Parc technologique, les personnes ayant permis la tenue d'événements internationaux en 2008 et des gens de la région susceptibles de pouvoir organiser un événement.

SITE INTERNET

Au cours de l'exercice 2008-2009, le site Internet du Centre a reçu 100 624 visites, dont 86 % provenant du Canada.

RELATIONS MÉDIAS

En plus des bulletins *Le Centre en bref* et *Les Brèves*, les communiqués de presse suivants ont été diffusés auprès des médias régionaux.

- Le Centre des congrès de Québec place ses partenaires au cœur de son offre écoresponsable. Objectif : une destination verte reconnue!
- IPOS 2010 et IFOMT 2012 au Centre des congrès de Québec! La ville de Québec est choisie deux fois par la communauté internationale
- Participation aux congrès internationaux. Un bond de 120 % en mai et juin 2008
- Le partenariat entre la Fondation de la faune et la Société du Centre des congrès profite à la faune de la région
- Le moteur a tourné à plein régime en 2008
- Encore plus de congrès internationaux
- Le chef prévisionniste du magazine *The Economist* de passage à Québec

Plusieurs entrevues ont été accordées par le président-directeur général et la directrice des communications et de la mise en marché à propos des actions en matière de développement durable ou des résultats du Centre en cette année des festivités du 400^e. Plus de 30 articles et interventions ont été recensés dans les médias généralistes.

Douze bulletins électroniques *What's New* ont été envoyés par l'équipe des communications aux représentants des médias spécialisés.

Au total, 20 articles traitant du Centre et de ses activités ont paru dans des publications canadiennes, américaines et européennes spécialisées en congrès.

En plus de la campagne publicitaire sur les marchés québécois, canadien et américain en coop avec l'Office du tourisme de Québec, la Société a acheté des espaces publicitaires dans les médias et répertoires suivants :

- Speaking of Impact (canadien, 8 000 exemplaires)
- Headquarters (européen, 5 000 exemplaires)
- Ignite (canadien, 15 000 exemplaires)
- Bedouk
- Worldwide Convention Centres Directory (WCCD)
- Green Meeting Guide
- MeetingsCanada.com (répertoire électronique)
- MPI Global Market Place (répertoire électronique)
- ASAE & the Centre Buyers Guide (répertoire électronique)

11.10 ÉVOLUTION DES RESSOURCES HUMAINES

Fière de son faible taux de roulement de personnel, la Société a fait face à plusieurs défis en ressources humaines en 2008-2009. En effet, il a fallu pallier les nombreux congés de maternité et paternité ainsi que les besoins de personnel supplémentaire en vue de répondre à la hausse des activités du Centre en 2008.

FORMATION DU PERSONNEL

La Société a autorisé 42 sessions de formation au cours de l'année 2008-2009, soit 15 de plus que l'année 2007-2008. Ces formations touchaient principalement les domaines du développement durable, du management, des finances, du service à la clientèle et de la santé et sécurité au travail.

D'autres activités de formation non admissibles à la loi du 1 % ont également été autorisées, soit dans le cadre d'un déjeuner-causerie, d'un dîner-conférence ou d'une formation ayant lieu à l'extérieur de la province.

COMMUNICATIONS INTERNES

Comme chaque année, la Société a organisé différentes activités de communication afin de développer le sentiment d'appartenance de son personnel et de celui de ses sous-traitants.

- Rencontre avec le personnel de la Société le 11 avril 2008 afin de présenter les différents plans d'actions, de communication et mise en marché.
- Organisation de deux activités reconnaissance à l'intention des sous-traitants (20 mai et 16 septembre 2008).
- Réalisation de deux activités destinées à tout le personnel du Centre visant à promouvoir certains éléments du plan de communication et de mise en marché (2 juin : thème *Je suis vert* et 9 septembre : thème *Dernier sprint 2008*).
- Activité de reconnaissance 10 ans de service (décembre 2008).
- Activité soulignant le 5^e anniversaire de service du personnel de la Société (14 janvier 2009).
- Activité de Noël pour le personnel du Centre (16 décembre 2008).
- Reconstruction du casse-tête *Québec 2008* lors d'une rencontre spéciale avec le personnel pour clore l'année 2008 et signifier le *Défi relevé*. Chaque membre du personnel de la Société a été invité à placer le morceau distribué en janvier 2008 (14 janvier 2009).

SOMMAIRE DE LA FORMATION DU PERSONNEL

	2008	2007
Montant réel dépensé :	73 203 \$	30 164 \$
Pourcentage de la masse salariale dépensée incluant les dépenses reportées des années précédentes :	1 %	1 %
1 % de la masse salariale :	42 298 \$	37 305 \$
Nombre de formations autorisées :	42	27
Nombre de stagiaires :	0	1

- Rencontre du personnel pour présenter les dossiers d'intérêt (26 février 2009).
- Campagne d'affichage et de promotion interne pour inciter le personnel du Centre et de la Société à participer à la campagne régionale de sensibilisation sur les changements climatiques DéfiQuébec.com. Au total, 34 membres du personnel du Centre se sont engagés à poser des gestes permettant de réduire leur impact personnel sur le climat et ainsi d'éviter l'émission de 147 tonnes de GES.
- Lancement de la campagne DéfiClimat 2009 pour le personnel de la Société.

ÉQUITÉ SALARIALE

L'équité salariale a été réalisée en 2003 et la relativité en 2005. La Société s'assure de maintenir l'équité salariale au sein de son personnel.

11.11 DÉVELOPPEMENT DURABLE

Afin de répondre aux exigences gouvernementales en matière de développement durable, une nouvelle personne s'est jointe à l'équipe de la Direction de la gestion immobilière et du soutien aux événements. Ce nouveau membre du personnel avait pour mandat la préparation du plan d'action de développement durable ainsi que l'accompagnement pour la préparation et l'obtention des accréditations BOMA BEST et LEED.

En accord avec la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*, la Société a publié en 2008-2009 son *Plan d'action de développement durable 2008-2011*, élaboré en cohérence avec la nouvelle *Politique de développement durable*.

Pour chacun des objectifs organisationnels fixés par la Société, des actions et des cibles ont été définies. Les objectifs de la *Stratégie gouvernementale* qui n'ont pas été retenus sont justifiés dans l'annexe *Reddition de comptes en matière de développement durable*. Les résultats de la première année de mise en œuvre du plan d'action sont aussi détaillés dans cette annexe.

Ces nouveaux plan et politique succèdent à la *Politique environnementale*, élaborée en 2004, et au *Plan d'action environnemental 2004-2007* de la Société. Ils ont ainsi été revus et améliorés pour élargir leur portée et assurer l'intégration des trois sphères indissociables du développement durable, soit l'environnement, la société et l'économie.

En plus d'un encadrement approfondi de la gestion de l'énergie, des matières résiduelles, de l'eau, des matières dangereuses, des achats et de la qualité de l'air, la *Politique de développement durable* encadre désormais les interventions de la Société dans les domaines des ressources humaines, de l'espace extérieur et de l'équité sociale.

ACTIONS RÉALISÉES EN 2008-2009 :

Amélioration de la gestion environnementale

La Société a élaboré et mis en œuvre de nouvelles politiques et procédures à forte valeur environnementale concernant, entre autres, les achats écoresponsables, l'entretien écologique du bâtiment, la qualité de l'air intérieur, la gestion des déchets CRD (construction, rénovation, démolition) et la réduction des déchets.

Optimisation des opérations de gestion des matières résiduelles

L'année 2008-2009 a été une année d'implantation et de mise à niveau des opérations du système de collecte, de tri et de pesée des matières résiduelles du Centre. Basée sur le projet pilote implanté lors des événements écoresponsables, la standardisation de la gestion des matières résiduelles pour l'ensemble des événements tenus au Centre a mené à des résultats tangibles :

- Diminution de 36 % par rapport à 2007-2008 des déchets ultimes collectés par la Ville. Cela représente une économie de 9 422 \$, et ce, malgré une hausse du nombre d'événements de plus de 25 % en 2008-2009.
- Atteinte d'un taux de détournement général de plus de 75 % des matières recyclables et compostables.

Un sondage auprès du personnel des sous-traitants a permis à la Société de bien cerner les besoins en formation et ainsi d'offrir des séances adaptées à leur réalité opérationnelle. Les formations abordaient des sujets tels que la démarche de développement durable de la Société, les aspects environnementaux associés aux matières rési-

duelles ainsi que les nouvelles méthodes et procédures implantées au Centre. Un peu plus de 50 personnes parmi le personnel des sous-traitants les plus sollicités par les collectes sélectives ont bénéficié de cette formation. De plus, ces formations font partie des objectifs d'amélioration continue de la Société et seront poursuivies en 2009-2010.

Hausse du niveau d'écoresponsabilité des services alimentaires de base

Afin de hausser les services alimentaires de base au même niveau que ceux offerts lors des événements écoresponsables, la Société a entrepris différentes actions dont l'élimination de la distribution de l'eau embouteillée. En partenariat avec son fournisseur en services alimentaires, Capital HRS, les actions concertées ont permis d'éliminer des contenants individuels en plastique de plusieurs produits alimentaires en optant plutôt pour une distribution en vrac.

Ces nouvelles procédures ont favorisé une réduction importante des matières plastiques résiduelles produites au Centre. Plus de 7 000 kilogrammes de matières plastiques sont ainsi évitées annuellement.

Partage du savoir-faire

Le savoir-faire de la Société en matière de développement durable a suscité l'intérêt de différents groupes. La Société a pu partager son expertise en gestion environnementale du bâtiment lors de conférences prononcées par :

- Monsieur Marc Poirier, directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements, au Loews Le Concorde, en septembre 2008, devant des représentants belges de GM.
- Monsieur Marc Poirier et monsieur Jean-François Harvey, responsable du développement des affaires, en janvier 2009, lors des Apéros Allant Vert au Musée de la civilisation.

Par ailleurs, monsieur Martin Prévost, superviseur en entretien général, a accueilli des représentants du Metro Toronto Convention Centre en août 2008 afin de partager les méthodes en entretien du bâtiment et en développement durable.

La Société participe ainsi activement au rayonnement de la ville et du Centre.

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Le budget total d'énergie 2008-2009 (gaz naturel et électricité) était de 984 867 \$. La Société a terminé l'année avec une économie de 97 753 \$, ce qui représente 9,9 % d'économie globale soit 4,5 % pour le gaz naturel et 11,2 % pour l'électricité.

À la suite d'une étude d'Hydro-Québec, la Société a entrepris l'installation d'accumulateurs thermiques. Ces appareils sont conçus pour emmagasiner la chaleur produite à partir d'électricité hors pointe dans des briques, alors que le bâtiment n'en a pas besoin, pour ensuite libérer cette chaleur dans les réseaux de chauffage lorsque requis. Le fait de consommer de l'électricité hors pointe et en période différée est très avantageux puisque cela contribue à maximiser le facteur d'utilisation. La fin des travaux est prévue en juillet 2009.

CONSOMMATION D'EAU

Les mesures prises en 2004 pour minimiser la consommation d'eau portent toujours leurs fruits. Bien que la consommation totale d'eau du Centre ait augmenté passant de 20 213 mètres cubes en 2007-2008 à 27 885 mètres cubes en 2008-2009, en raison principalement du grand achalandage, la consommation par occupant s'est maintenue.

CERTIFICATION

Grâce à son engagement et à l'ensemble de ses actions, le Centre a satisfait aux meilleures pratiques en matière de gestion environnementale et a obtenu le niveau 3 de la certification BOMA BEST, pour un résultat se situant entre 80 et 89 %.

11.12 SÉCURITÉ AU CENTRE DES CONGRÈS

L'année 2008-2009 a été une année bien remplie pour le service de sécurité. En raison de l'augmentation du nombre d'événements qui se sont tenus au Centre, les interventions en sécurité ont augmenté de 30 %.

Ainsi, le service de sécurité a mis en place ou renforcé plusieurs systèmes ou moyens de protection visant à accroître la sécurité de sa clientèle interne et externe, tout en assurant un haut niveau de sécurité du bâtiment.

Des événements tels que le *XII^e Sommet de la Francophonie* et la *32^e Session du Comité du patrimoine mondial* ont su mettre en valeur le personnel des services de sécurité. La clientèle du Centre a d'ailleurs souligné le savoir-faire du personnel de sécurité.



12 FAITS SAILLANTS ET ÉTATS FINANCIERS



En 2008-2009, la Société a connu sa meilleure année depuis l'ouverture du Centre en matière de résultats financiers, de nombre d'événements et de congrès et de revenus d'événements.

L'EXERCICE 2008-2009 AFFICHE :

- 177 événements tenus pour des revenus de 10 M\$
- 72 congrès pour des revenus de 7,4 M\$
- 18 congrès internationaux pour des revenus de 3,2 M\$
- un excédent annuel des produits sur les charges de 3 931 649 \$

La Société dégage plus de 1,9 M\$ par rapport au budget 2008-2009 qui prévoyait un excédent annuel de 2 005 165 \$. Les objectifs financiers ont donc été largement dépassés avec 10 M\$ en revenus d'événements (+ 26 % de l'objectif de 8 M\$) et une diminution de 4 % des frais d'opération et d'administration.

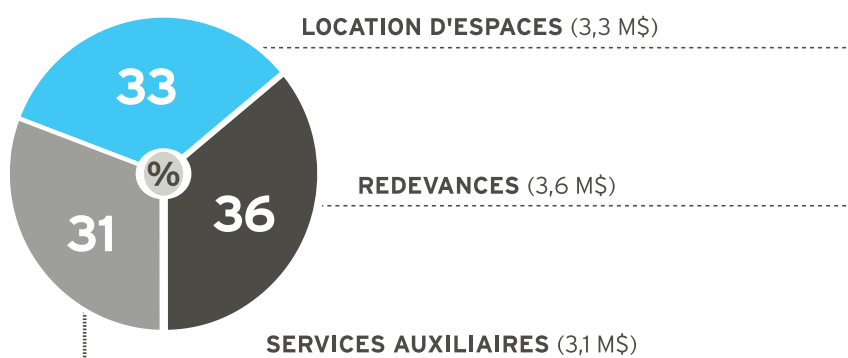
Au cours de l'exercice, la subvention d'équilibre prévue au décret numéro 736-2008 a été diminuée de 500 000 \$ pour s'établir à 15 440 000 \$. À noter que la partie de la subvention allant au service de la dette et aux taxes représente 60 %, laissant seulement 40 % (soit 6,2 M\$) disponible à l'exploitation du Centre.

Au 31 mars 2009, l'excédent cumulé s'établit à 9 280 287 \$ dont 2 486 618 \$ investis en immobilisations, 5 550 000 \$ réservés pour l'entretien majeur et 247 586 \$ pour le développement des marchés, laissant ainsi l'excédent cumulé non affecté et disponible pour le fonctionnement à 996 083 \$.

RÉPARTITION DE LA SUBVENTION D'ÉQUILIBRE DE 2008-2009 DE 15,4 M\$



RÉPARTITION DES REVENUS AUTOGÉNÉRÉS DE 10 M\$



RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Société du Centre des congrès de Québec 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 la vérification des états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification 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 sa vérification.



Michel Bureau
Directeur de l'administration



P.-Michel Bouchard
Président-directeur général

Québec, le 20 mai 2009

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié le bilan de la Société du Centre des congrès de Québec au 31 mars 2009 ainsi que les états des résultats et du résultat étendu, de l'excédent cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2009, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA auditeur

Québec, le 20 mai 2009

RÉSULTATS ET RÉSULTAT ÉTENDU

De l'exercice terminé le 31 mars 2009

	2009	2008
	\$	\$
Produits		
Location d'espaces - événements	3 350 146	2 430 283
Redevances (note 4)	3 564 413	2 549 912
Services auxiliaires (note 5)	3 127 006	2 281 035
Revenus d'intérêts	218 594	270 703
Autres	356 592	305 487
	10 616 751	7 837 420
Charges		
Frais d'événements (note 6)	2 701 317	1 975 925
Frais d'opération et d'administration (note 7)	9 909 019	8 802 936
Taxes	4 137 223	4 035 621
Frais financiers (note 8)	2 481 257	2 724 399
	19 228 816	17 538 881
Déficit des produits sur les charges avant subvention de fonctionnement et autres éléments :	(8 612 065)	(9 701 461)
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec (note 9)	12 882 512	11 886 505
Excédent des produits sur les charges avant les éléments suivants :	4 270 447	2 185 044
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations (note 9)	2 168 199	2 253 724
Amortissement des immobilisations corporelles	(3 503 136)	(3 329 483)
Amortissement des actifs incorporels	(28 008)	(117 948)
Amortissement des apports reportés (note 16)	1 024 147	1 057 082
Excédent des produits sur les charges	3 931 649	2 048 419

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

EXCÉDENT CUMULÉ

De l'exercice terminé le 31 mars 2009

	2009	2008
	\$	\$
Solde au début	5 348 638	3 300 219
Excédent des produits sur les charges	3 931 649	2 048 419
Solde à la fin	9 280 287	5 348 638
Excédent cumulé investi en immobilisations	2 486 618	2 650 063
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	5 550 000	1 400 000
Excédent cumulé réservé pour développement des marchés	247 586	300 000
Excédent cumulé non affecté	996 083	998 575
	9 280 287	5 348 638

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN

Au 31 mars 2009

	2009	2008
	\$	\$
Actif		
À court terme		
Encaisse	1 120 385	3 462 818
Dépôts à terme (note 10)	4 900 000	2 300 000
Créances	686 268	1 053 496
Frais payés d'avance	2 251 306	1 210 960
	8 957 959	8 027 274
Immobilisations corporelles (note 11)	91 580 838	94 908 622
Actifs incorporels (note 12)	-	28 008
	100 538 797	102 963 904
Passif		
À court terme		
Charges à payer et frais courus (note 14)	2 308 686	5 113 221
Dépôts de clients	894 717	1 295 240
Produits reportés	67 096	65 876
Versements sur la dette à long terme (note 17)	2 671 403	2 564 324
	5 941 902	9 038 661
Subvention reportée du gouvernement du Québec (note 15)	10 990 463	10 599 649
Apports reportés (note 16)	20 793 480	21 817 627
Dette à long terme (note 17)	52 000 415	54 627 079
	89 726 260	96 083 016
Avoir de la société		
Surplus d'apport (note 19)	1 532 250	1 532 250
Excédent cumulé investi en immobilisations	2 486 618	2 650 063
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	5 550 000	1 400 000
Excédent cumulé réservé pour développement des marchés	247 586	300 000
Excédent cumulé non affecté	996 083	998 575
	10 812 537	6 880 888
	100 538 797	102 963 904

Engagements (note 23)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration,



P.-Michel Bouchard, administrateur
Président-directeur général



Paule-Anne Morin,
Adm.A., CMC, administratrice

FLUX DE TRÉSORERIE

De l'exercice terminé le 31 mars 2009

	2009	2008
	\$	\$
Activités d'exploitation		
Rentrée de fonds - clients	10 391 486	7 246 960
Rentrée de fonds - subvention du gouvernement du Québec	15 440 000	15 669 000
Sortie de fonds - fournisseurs et membres du personnel	(17 948 040)	(14 274 153)
Intérêts reçus	193 189	259 240
Intérêts versés	(3 346 821)	(2 832 580)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	4 729 814	6 068 467
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(1 907 923)	(277 371)
Produit de cessions d'immobilisations corporelles	-	800
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(1 907 923)	(276 571)
Activités de financement		
Remboursement de la dette à long terme	(2 564 324)	(3 674 314)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(2 564 324)	(3 674 314)
Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie	257 567	2 117 582
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	5 762 818	3 645 236
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin ⁽¹⁾	6 020 385	5 762 818
(1) La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :		
Encaisse	1 120 385	3 462 818
Dépôts à terme	4 900 000	2 300 000
	6 020 385	5 762 818

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2009

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

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 à 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 sur 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 corporelles.

INSTRUMENTS FINANCIERS

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date de transaction. Les coûts de transaction sont ajoutés à la juste valeur initiale, à l'exception de ceux reliés aux instruments financiers détenus à des fins de transaction qui sont constatés aux résultats.

Catégories d'instruments financiers et évaluation ultérieure

Actifs détenus à des fins de transaction

Les actifs détenus à des fins de transaction sont des actifs que la Société a acquis principalement en vue de leur revente à court terme afin de réaliser un profit ou qui font

partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés gérés ensemble et qui présentent des indications d'un profil récent de prises de bénéfices à court terme. Cette catégorie comprend également des actifs ne respectant pas les critères susmentionnés, mais que la Société a choisi de désigner irrévocablement comme étant détenus à des fins de transaction, de même que les dérivés.

Les actifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatés en résultat net.

La Société a classé comme actifs détenus à des fins de transaction et a désigné de façon irrévocable l'encaisse, les dépôts à terme et les créances puisqu'elle considère que la juste valeur représente la meilleure image de la situation financière.

Autres passifs

Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés dans d'autres catégories. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

La Société a classé dans cette catégorie les charges à payer et frais courus, les dépôts de clients et la dette à long terme.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence. Ces valeurs sont déterminées au moyen de méthodes d'évaluation telle l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Société selon des méthodes d'évaluation couramment employées.

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

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

La Société examine régulièrement la valeur comptable de ses immobilisations corporelles en comparant la valeur comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée. L'estimation des flux de trésorerie futurs ainsi que la détermination de la juste valeur requièrent l'exercice du jugement professionnel et peuvent varier dans le temps.

ACTIFS INCORPORELS

Les actifs incorporels, composés de logiciels, sont comptabilisés au coût et amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile prévue, soit 5 ans.

Ils sont soumis à un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable.

Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

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 immobilisations financées 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.

CONSTATATIONS 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 représente la contribution du gouvernement pour le remboursement de la dette à long terme relative au financement d'immobilisations amortissables, laquelle correspond à l'amortissement de ces immobilisations et des frais d'émission et de gestion de la dette à long terme.

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 MODIFICATIONS COMPTABLES

ADOPTION DE NOUVELLES NORMES COMPTABLES

Informations à fournir concernant le capital et instruments financiers - présentation et informations à fournir :

Le 1^{er} avril 2008, la Société a adopté trois nouvelles normes comptables de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) : le chapitre 1535, *Informations à fournir concernant le capital*, le chapitre 3862, *Instruments financiers - informations à fournir*, et le chapitre 3863, *Instruments financiers - présentation*. L'adoption de ces nouvelles normes n'a pas entraîné de changement dans la comptabilisation des opérations de la Société mais a entraîné l'ajout de notes aux états financiers.

Le chapitre 1535 établit les normes à l'égard de l'information à fournir sur le capital de l'entité et la façon dont il est géré. Ces normes visent à permettre aux utilisateurs des états financiers d'évaluer les objectifs, politiques et procédures de gestion du capital adoptés par l'entité. Les informations à fournir par la Société sont présentées à la note 20, intitulée *Informations concernant le capital*.

Les chapitres 3862 et 3863 remplacent le chapitre 3861, *Instruments financiers - informations à fournir et présentation*. L'information à fournir a fait l'objet d'une révision et d'une accentuation, alors que les exigences en matière de présentation sont demeurées les mêmes. Ces nouveaux chapitres viennent accroître l'importance de fournir de l'information sur la nature et la portée des risques inhérents aux instruments financiers et sur la façon dont la direction gère ces risques. Les informations additionnelles sont présentées à la note 18, intitulée *Instruments financiers et gestion des risques financiers*.

4 REDEVANCES

	2009	2008
	\$	\$
Services alimentaires	2 568 829	2 084 547
Services audiovisuels	928 639	436 583
Autres	66 945	28 782
	3 564 413	2 549 912

5 SERVICES AUXILIAIRES

	2009	2008
	\$	\$
Aménagement		
et ameublement	1 397 550	1 002 227
Électricité, plomberie	656 908	580 268
Télécommunications	544 521	328 006
Audiovisuel, sonorisation		
et éclairage	100 884	63 101
Accueil, billetterie et vestiaire	144 615	173 405
Sécurité	104 080	40 026
Entretien ménager	25 407	29 058
Autres	153 041	64 944
	3 127 006	2 281 035

6 FRAIS D'ÉVÉNEMENTS

	2009	2008
	\$	\$
Aménagement		
et ameublement	1 426 247	1 067 944
Électricité, plomberie	259 679	192 189
Télécommunications	75 061	21 760
Audiovisuel, sonorisation		
et éclairage	12 393	3 476
Accueil, billetterie et vestiaire	368 582	275 473
Sécurité	200 471	130 895
Entretien ménager	251 391	220 092
Autres	107 493	64 096
	2 701 317	1 975 925

7 FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2009	2008
	\$	\$
Traitements et		
avantages sociaux	5 014 595	4 464 326
Assurances et permis	115 592	129 445
Énergie et chauffage	901 086	780 198
Gardiennage	383 694	353 688
Service d'entretien ménager	338 841	233 980
Service d'entretien spécialisé	870 090	784 602
Entretien et réparations	942 695	956 520
Promotion et communications	851 849	745 262
Services professionnels		
et administratifs	397 054	312 457
Formation professionnelle	73 229	56 275
Créances douteuses (recouvrées)	20 294	(13 184)
Gain sur cessions		
d'immobilisations corporelles	-	(633)
	9 909 019	8 802 936

8 FRAIS FINANCIERS

	2009	2008
	\$	\$
Intérêts sur la dette à long terme	2 537 383	2 668 098
Perte (Gain) de change	(76 865)	34 248
Autres intérêts et frais bancaires	20 739	22 053
	2 481 257	2 724 399

9 SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2009	2008
	\$	\$
Subvention de fonctionnement :		
Subvention reçue pour l'exercice	15 440 000	15 669 000
Encaissement - Subvention relative au service de la dette	(5 094 871)	(6 450 593)
	10 345 129	9 218 407
Contribution pour les intérêts sur la dette à long terme et sur les emprunts temporaires relatifs au financement d'immobilisations	2 537 383	2 668 098
Total de la subvention de fonctionnement	12 882 512	11 886 505
Subvention relative aux immobilisations :	2 168 199	2 253 724
	15 050 711	14 140 229

10 DÉPÔTS À TERME

	2009	2008
	\$	\$
Certificats de dépôt		
3,03 %, échéant en juin 2009	800 000	-
3,16 %, échéant en juillet 2009	4 000 000	-
2,91 %, échéant en septembre 2009	100 000	-
4,8 %, échu en juin 2008	-	2 300 000
	4 900 000	2 300 000

11 IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2009			2008
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
	\$	\$	\$	\$
Terrains	5 618 150	-	5 618 150	5 618 150
Bâtisses	117 562 795	33 735 076	83 827 719	86 748 260
Aménagements	1 812 585	315 677	1 496 908	1 689 530
Mobilier et équipement	2 114 672	1 476 611	638 061	852 682
	127 108 202	35 527 364	91 580 838	94 908 622

12 ACTIFS INCORPORELS

	2009			2008
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
	\$	\$	\$	\$
Logiciels	595 902	595 902	-	28 008

13 EMPRUNTS TEMPORAIRES

La Société est autorisée, en vertu d'un régime d'emprunts à court terme, à contracter des emprunts temporaires jusqu'à concurrence d'un montant total de 4 000 000 \$ jusqu'au 30 juin 2009. Aux 31 mars 2008 et 2009, 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.

14 CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2009	2008
	\$	\$
Opérations courantes	2 230 586	3 083 758
Immobilisations - Entité sous contrôle commun	-	1 681 705
Immobilisations - Autres	69 192	120 058
TPS/TVQ - Immobilisations	8 908	227 700
	2 308 686	5 113 221

15 SUBVENTION REPORTÉE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2009	2008
La subvention reportée s'établit comme suit :	\$	\$
Solde au début	10 599 649	9 070 878
Amortissement des immobilisations corporelles et des actifs incorporels financés à long terme	(2 168 199)	(2 253 724)
Intérêts sur les emprunts	(2 537 383)	(2 668 098)
Ajustement d'intérêts relié aux instruments financiers	1 525	-
	5 895 592	4 149 056
Subventions gouvernementales reçues	5 094 871	6 450 593
Solde à la fin	10 990 463	10 599 649
Ce solde se rapporte aux éléments suivants :		
Emprunts du Fonds de financement (note 17)	(54 671 818)	(57 191 403)
Coût non amorti des immobilisations corporelles et des actifs incorporels financés à long terme	66 779 227	68 946 970
	12 107 409	11 755 567
Intérêts courus et déboursés d'avance sur les emprunts	(1 116 946)	(1 155 918)
	10 990 463	10 599 649

16 APPORTS REPORTÉS

	2009	2008
	\$	\$
Apport du gouvernement du Québec reporté :		
Solde au début	560 948	862 599
Cessions	-	(168)
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant ⁽¹⁾	(268 548)	(301 483)
	292 400	560 948
Apport de la Ville de Québec reporté ⁽²⁾ :		
Solde au début	2 075 429	2 156 028
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement de la bâtisse ⁽¹⁾	(80 599)	(80 599)
	1 994 830	2 075 429
Apport du gouvernement du Canada reporté :		
Solde au début	19 181 250	19 856 250
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement de la bâtisse ⁽¹⁾	(675 000)	(675 000)
	18 506 250	19 181 250
	20 793 480	21 817 627

(1) L'amortissement des apports reportés de l'exercice totalise 1 024 147 \$ (31 mars 2008 : 1 057 082 \$).

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

17 DETTE À LONG TERME

	2009	2008
	\$	\$
Auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec		
Billets à payer		
Taux effectif de 4,427 % l'an (taux nominal de 4,379 %), remboursable par versements semestriels de 1 856 554 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} octobre 2013 ⁽¹⁾	37 389 552	39 359 072
Taux effectif de 5,457 % l'an (taux nominal de 5,385 %), remboursable par versements semestriels de 79 807 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} octobre 2012 ⁽¹⁾	1 419 762	1 579 376
Taux effectif de 4,582 % l'an (taux nominal de 4,531 %), remboursable par versements semestriels de 569 173 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} décembre 2016 ⁽¹⁾	15 862 504	16 252 955
	54 671 818	57 191 403
Versements échéant en deçà d'un an	(2 671 403)	(2 564 324)
	52 000 415	54 627 079

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

	\$
2010	2 671 403
2011	2 783 251
2012	2 900 081
2013	3 820 181
2014	29 108 093

(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.

18 INSTRUMENTS FINANCIERS ET GESTION DES RISQUES FINANCIERS

Dans le cours normal de ses affaires, la Société est exposée au risque de crédit et au risque de marché découlant des variations de taux de change et des variations des taux d'intérêts.

RISQUE DE CRÉDIT

La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale de la Société au risque de crédit.

À l'égard des débiteurs, la Société estime que la concentration du risque de crédit est minime en raison de son processus de facturation/encaissement, du suivi rigoureux effectué auprès de chaque client et du bon historique de paiement des clients.

Elle établit la provision pour créances douteuses en fonction du risque spécifique de chaque client. Au 31 mars 2009, il n'y a aucun compte en souffrance.

RISQUE DE MARCHÉ

Risque de change

La Société réalise certaines opérations en monnaie étrangère. Elle ne détient ni n'émet d'instruments financiers en vue de gérer le risque de change auquel elle est exposée. Par contre, ces risques n'ont pas d'influence significative sur les résultats et la situation financière de la Société. Au 31 mars 2009, l'actif libellé en dollars américains représente de l'encaisse pour 345 400 \$ US (31 mars 2008 : 300 372 \$ US).

Risque de taux d'intérêt

Les actifs et les passifs financiers de la Société qui portent intérêt sont à taux fixe et, par conséquent, les risques de fluctuation de taux auxquels cette dernière est exposée sont minimes. De plus, la Société n'est pas exposée au risque de taux d'intérêt sur ses passifs financiers compte tenu que le paiement des intérêts est acquitté à même une subvention spécifique du gouvernement du Québec.

JUSTE VALEUR

Les méthodes et les hypothèques suivantes ont été utilisées pour estimer la juste valeur des instruments financiers du bilan :

- La valeur comptable des actifs et des passifs à court terme représente une estimation raisonnable de leur juste valeur, en raison de leur échéance rapprochée.
- La juste valeur des éléments de la dette à long terme est déterminée au moyen de la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs en vertu des accords de financement actuels, selon des taux d'intérêt offerts sur le marché à la Société pour des emprunts comportant des conditions et des échéances semblables. Cette juste valeur est la suivante :

	2009		2008	
	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
	\$	\$	\$	\$
Dette à long terme (incluant la portion à court terme)	54 671 818	60 404 855	57 191 403	60 230 725

19 SURPLUS D'APPORT

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.

20 INFORMATIONS CONCERNANT LE CAPITAL

La Société définit son capital comme étant l'avoir de la Société qui inclut le surplus d'apport et les excédents cumulés.

La Société est un mandataire de l'État. Ses biens font partie du domaine de l'État, mais l'exécution de ses obligations peut être poursuivie sur ces biens. La Société n'engage qu'elle-même lorsqu'elle agit en son nom.

En vertu de sa loi constitutive, la Société ne peut sans l'autorisation du gouvernement :

- construire, acquérir, aliéner, louer ou donner en garantie un immeuble ;
- prendre un engagement financier au-delà des limites et des modalités déterminées par le gouvernement ;
- contracter un emprunt qui porte le total des sommes empruntées par elle et non encore remboursées au-delà d'un montant déterminé par le gouvernement.

La Société n'est assujettie à aucune autre exigence en matière de capital par une source externe.

La Société a respecté au cours de l'exercice toutes les exigences en matière de capital auxquelles elle est soumise.

Elle gère son capital en effectuant une gestion prudente de ses produits, charges, actifs, passifs, investissements et autres transactions financières afin de s'assurer qu'elle exécute de manière efficace les objets spécifiés dans sa loi constitutive.

21 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.

22 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.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 238 224 \$ (31 mars 2008 : 192 714 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

23 ENGAGEMENTS

CONTRATS À LONG TERME

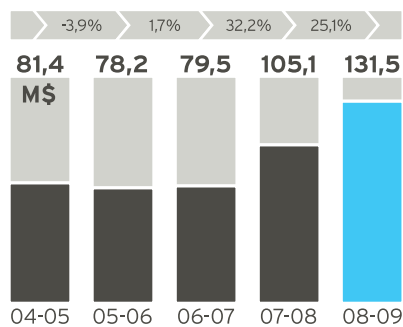
La Société est engagée par des contrats à long terme échéant à diverses dates jusqu'au 29 février 2012 pour des services d'entretien ménager et d'entretien spécialisé.

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

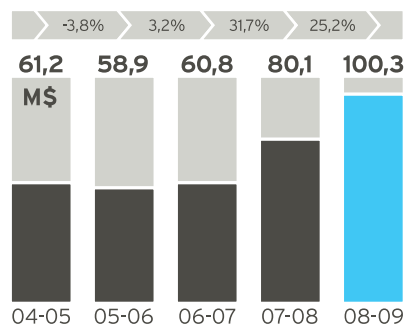
	\$
2010	565 810
2011	138 890
2012	93 669
	798 369

13 ANNEXE

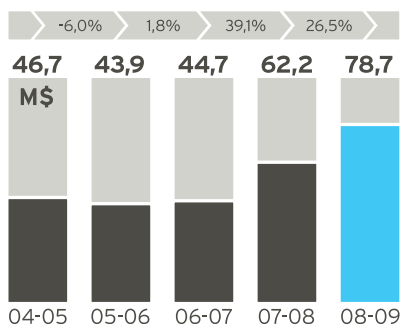
RETOMBÉES ÉCONOMIQUES EN DÉTAIL



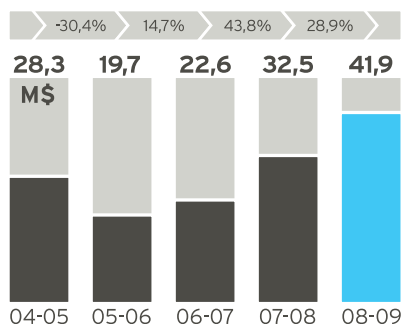
IMPACT ÉCONOMIQUE
DÉPENSES TOTALES



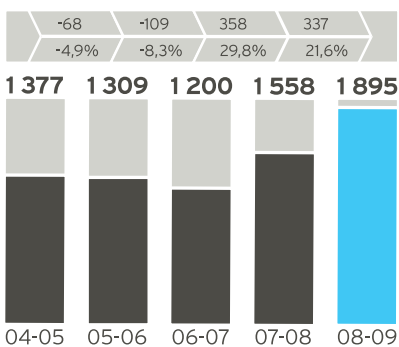
IMPACT ÉCONOMIQUE NET



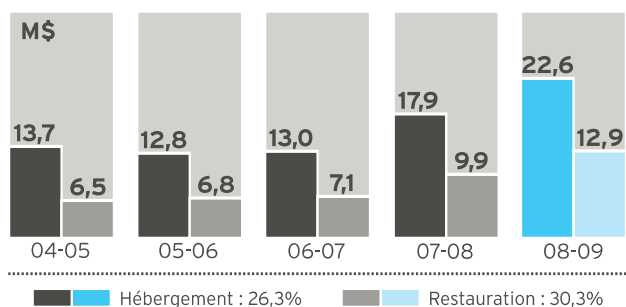
IMPACT ÉCONOMIQUE NET
ARGENT NEUF HORS RÉGION
DE QUÉBEC



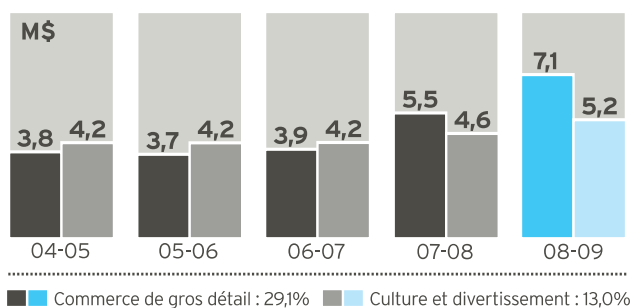
IMPACT ÉCONOMIQUE NET
ARGENT NEUF HORS QUÉBEC



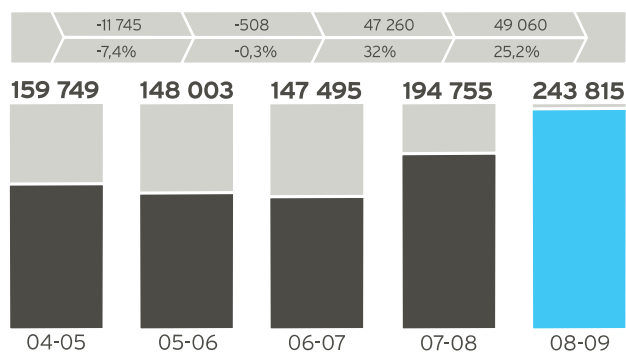
EMPLOIS



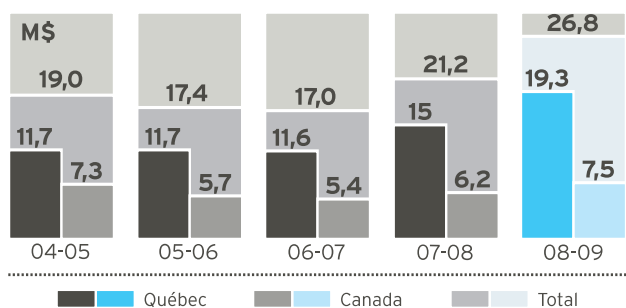
IMPACT SUR LES PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE



IMPACT ÉCONOMIQUE TOTAL, AUTRES SECTEURS D'ACTIVITÉ

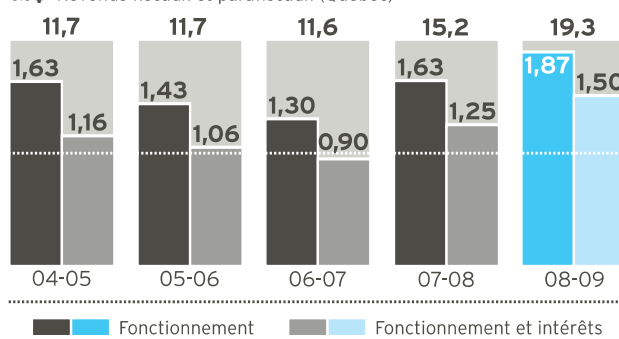


NOMBRE DE NUITÉES GÉNÉRÉES

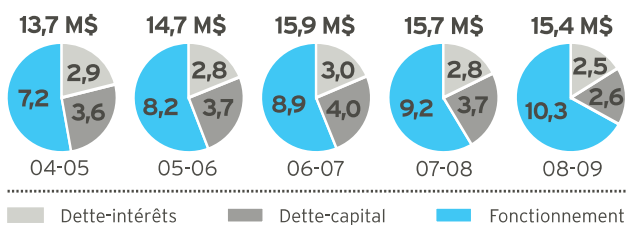


REVENUS FISCAUX ET PARAFISCAUX

M\$ Revenus fiscaux et parafiscaux (Québec)



RENDEMENT ÉCONOMIQUE RETOUR POUR CHAQUE DOLLAR DE SUBVENTION REÇU



SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

CODE D'ÉTHIQUE DE LA SOCIÉTÉ

AVANT-PROPOS

La mission de la Société 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 totalement satisfaisante, 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 quatre volets suivants et trouvent leur fondement dans les valeurs d'entreprise et de gestion qui sont le fruit d'un consensus à l'interne :

- Le service à la clientèle
- La prestation de travail
- Le comportement
- Le respect de la structure organisationnelle
- L'après-mandat
- Les valeurs d'entreprise et de gestion

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 partage, la collaboration et le travail d'équipe.
- Le développement, le respect des personnes et la reconnaissance.
- La responsabilité, l'engagement et l'imputabilité.
- Une action proactive et le risque calculé.
- La polyvalence, l'interrelation et l'interdépendance des rôles et des responsabilités.
- La rigueur et l'expertise.
- La cohésion, la cohérence, la convergence et la concertation.

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, l'employé 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 l'employé et le client. L'employé est à l'écoute du client, le conseille et fait en sorte de répondre à ses besoins et exigences spécifiques. À cet égard, l'employé fait tout ce qui est en son pouvoir pour transmettre au client 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 l'employé 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 l'employé soit présent au travail, qu'il accomplisse sa tâche avec diligence, qu'il respecte ses heures de travail, qu'il organise son travail de façon à minimiser les déplacements et les pertes de temps et qu'il ne s'absente pas sans justification, ni sans autorisation préalable.

L'obligation de compétence implique que l'employé 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 des clients 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 de l'employé 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 l'employé évite les négligences et respecte en tout temps les normes de sécurité en vigueur. Cette obligation impose également à l'employé 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 l'employé doit garder secrets les faits ou les renseignements dont il prend connaissance et qui revêtent un caractère confidentiel. Cette obligation signifie également que l'employé 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 employés, des partenaires et des clients 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. L'employé 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 employé, avant de publier un texte ou d'accorder une entrevue sur des sujets reliés aux fonctions qu'il exerce au sein de l'organisation doit, au préalable, obtenir l'autorisation de la direction

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

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

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

Il est important de préciser que la situation particulière de chaque employé constitue un facteur important quant à ce respect de **l'obligation de réserve.** Ainsi, une réserve plus grande est demandée aux employés 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 employés 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 l'employé évite toute forme de corruption ou de collusion visant à faire bénéficier un tiers d'un avantage indu. Cette obligation requiert que l'employé 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. L'employé 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 l'employé 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.

L'employé 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 l'employé 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 d'un client, 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, l'employé 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 employé 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 employé 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 l'employé 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 employé 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, l'employé 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 un employé 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 l'employé 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 employé 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.

L'employé qui exerce une fonction à l'extérieur de la Société est tenu, comme tout le 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 employé, 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 employé avise ses supérieurs lorsqu'il détient un intérêt ou est apparenté à une entreprise faisant affaire directement ou indirectement avec la Société ou lorsqu'il se retrouve dans des circonstances qui présentent une situation réelle, potentielle ou apparente de conflit d'intérêts. L'employé 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. L'employé ne travaille donc pas seul, il fait partie d'une unité administrative. Il est lié à tous les employés de la Société afin de fournir aux clients 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 l'employé respecte **l'obligation de respect hiérarchique ainsi que l'obligation de loyauté et d'allégeance à l'autorité constituée**. Il est également important que l'employé cultive un sentiment d'appartenance à la Société.

L'obligation de respect hiérarchique implique que l'employé 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 l'employé 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 employé, 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 d'employé 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 totalement satisfaisante, 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 et de déontologie s'applique à tous les membres du conseil d'administration dont le président qui agit également comme 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 partage, la collaboration et le travail d'équipe.**
- **Le développement, le respect des personnes et la reconnaissance.**
- **La responsabilité, l'engagement et l'imputabilité.**
- **Une action proactive et le risque calculé.**
- **La polyvalence, l'interrelation et l'interdépendance des rôles et des responsabilités.**
- **La rigueur et l'expertise.**
- **La cohésion, la cohérence, la convergence et la concertation.**

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 du conseil d'administration qui agit également comme 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 qui agit également comme directeur général de la Société.

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 qui agit également comme directeur général de la Société doit faire preuve de réserve dans la manifestation de ses 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, sous peine de révocation, 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 du conseil d'administration qui agit également comme directeur général ne peut, sous peine de révocation, 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 lui échoit 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 du conseil d'administration qui agit également comme 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 exercer des activités didactiques non rémunérées ou être membre d'organismes sans but lucratif. Ces activités doivent faire l'objet d'une déclaration au conseil d'administration.

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 ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

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 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 EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ

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.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

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

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 du personnel de la Société et de ses sous-traitants, tel que requis par la Stratégie gouvernementale
Suivi : Débuté 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 ²

¹ Geste débuté signifie un geste dont la mise en œuvre est entreprise pour la première fois.

² Geste complété signifie que la cible fixée pour la mise en œuvre du geste est atteinte.

Cible

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

Indicateur

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

Résultat

Taux de personnel rejoint et sensibilisé au développement durable (non disponible).

Au cours de 2008-2009, plusieurs activités ont été réalisées pour sensibiliser le personnel de la Société et des sous-traitants au développement durable. De plus, un document d'accueil de tout nouveau membre du personnel intégrant des notions sur la démarche de développement durable de la Société a été élaboré, geste qui n'était prévu que pour 2009-2010. Aussi, une réflexion quant à l'élaboration du *Plan de sensibilisation et de formation au développement durable 2008-2011* de la Société a été amorcée. Ce plan, qui sera approuvé et appliqué dès 2009-2010, propose la tenue d'activités de mesure permettant d'assurer l'atteinte de la cible de l'action d'ici 2010-2011 et propose un bilan des activités menées en 2008-2009.

OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ

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.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au 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 : Complété

- Poursuivre avec le Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ) l'analyse de la problématique du service de l'eau au client.

Suivi : Complété

- Augmenter l'offre de services alimentaires écoresponsables.

Suivi : Complété

Cible

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

Indicateur

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

Résultats

Trois stratégies d'amélioration mises en place en 2008-2009.

En 2008-2009, trois stratégies d'amélioration ont été mises en place :

- l'installation de fontaine d'eau dans différentes salles du Centre ;
- la hausse, de façon permanente, du niveau d'écoresponsabilité des services alimentaires de base au même niveau que ceux offerts lors des événements écoresponsables et concernant les éléments suivants : service en vrac pour le beurre, le lait, la crème, l'utilisation de bâtons de bois plutôt que de plastique pour le service du café et le service de l'eau en pichet ;
- la bonification du sondage de satisfaction de la clientèle par l'ajout de questions concernant les événements écoresponsables.

Comme prévu, la Société a mandaté le CRIQ pour la conception d'un produit de remplacement à la bouteille d'eau à remplissage unique ainsi qu'une unité de distribution mobile de l'eau potable lors des événements.

Le bilan des événements écoresponsables 2008-2009 a permis de relever plusieurs points forts de ce service ainsi que les défis à relever pour assurer son amélioration en continu. On peut noter entre autres le défi de percer le marché des salons grand public et d'afficher sur le site Internet du Centre les clients ayant retenu le service d'événements écoresponsables. De plus, des analyses spécifiques au marché de l'exposition ont été enclenchées ; la recherche de partenariat en ce sens devrait prendre place en 2009-2010.

OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ

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

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.

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

- Ériger la liste des matières et équipements dangereux et évaluer la possibilité de remplacement des matières énumérées dans la liste.

Suivi : Geste prévu pour 2009-2010

- Élaborer et faire approuver un plan de gestion de la qualité de l'air intérieur durant les travaux de construction.

Suivi : Complété

- Créer un comité de travail sur la santé et la sécurité au travail intégrant le nouveau personnel de la Société et des sous-traitants.

Suivi : Geste prévu pour 2010-2011

Cibles

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

Indicateur

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

Résultats

Réalisation de 33 % des outils de prévention et d'amélioration planifiés.

Seule l'élaboration du *Plan de gestion de la qualité de l'air intérieur durant les travaux de construction* était prévue pour l'année de référence. En plus d'avoir été élaboré, le plan a été approuvé et implanté au cours de 2008-2009. Ainsi, la Société est sur la bonne voie d'atteindre les cibles fixées pour cette action à la fin de la période du plan d'action et ainsi assurer la cohérence dans la promotion d'une culture des risques et de saine gestion du bâtiment.

De plus, la Société a réalisé en 2008-2009 une caractérisation des déchets dangereux (piles et batteries, fluocompacts, peinture, etc.) en vue d'une entente de traitement à l'externe en 2009-2010.

OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

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

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 : Débuté

- Définir des critères d'achat concernant l'optimisation de l'utilisation de matériaux alternatifs.

Suivi : Complété

- Définir des critères d'achat concernant l'optimisation de l'utilisation de produits de rénovation écoresponsables.

Suivi : Complété

- Définir des critères d'achat concernant les produits d'entretien écologique.

Suivi : Complété

- Élaboration et approbation de la politique concernant la gestion, le recyclage et la réduction à la source des déchets pour la Société.

Suivi : Complété

- 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

- Sensibiliser le personnel à privilégier la lecture et le travail à l'écran par rapport à l'impression.

Suivi : Geste prévu pour 2009-10

- Élaborer un système de gestion environnementale (SGE).

Suivi : Geste prévu pour 2010-11

Cibles

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

Indicateurs

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'acquisition écoresponsable.

Résultats

- Réflexion concernant l'élaboration du SGE entamée.

L'élaboration d'un SGE n'est prévue qu'en 2010-2011.

Toutefois, compte tenu de l'ensemble des politiques et procédures en gestion environnementale élaborées et implantées en 2008-2009, la réflexion concernant le SGE est bien entamée, confirmant que la cible 2010-2011 pour l'élaboration du SGE devrait être atteinte.

- Réalisation ou continuation de 11 mesures ou activités contribuant à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux.

La Société a mis en œuvre ou assuré l'amélioration ou la continuation de mesures ou activités déterminées pour six des sept gestes énumérés à la question 8 des indicateurs de performance administrative :

- Des stationnements pour vélo ainsi que des vestiaires incluant des douches sont à la disposition du personnel.
- Optimisation des options d'alimentation des ordinateurs par la mise en veille automatique des postes.
- Fermeture de l'éclairage des salles fermées dans le Centre.
- Avoir en place un système de récupération multimatière desservant plus de 60 % du personnel.
- Élimination des verres de styromousse.
- Remplacement des bouteilles d'eau pour les réunions par des fontaines d'eau connectées au système de distribution d'eau potable de la Ville.
- Utilisation de piles rechargeables.
- Impression recto verso automatisée pour la majorité des postes.
- Utilisation de produits et matériaux recyclés ou recyclables.
- Utilisation de produits et matériaux à faibles émissions de COV.
- Utilisation de produits et matériaux réutilisables.
- Mise en œuvre de 100 % des activités d'acquisition planifiées.

OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ

Optimiser l'utilisation des ressources énergétiques.

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.

Action 5

Améliorer la performance énergétique du bâtiment du Centre des congrès.

Gestes

- Élaborer un plan de remise en service des équipements mécaniques du Centre.

Suivi : Complété

- Analyser la faisabilité de l'installation d'accumulateurs thermiques.

Suivi : Complété

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.

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.

Résultats

Plan de remise en service des équipements mécaniques en cours et analyse de l'installation d'un accumulateur thermique complétée.

La Société a octroyé le contrat du plan de remise en services des équipements mécaniques à la firme d'ingénierie Teknika HBA en 2008-2009. Bien que ce plan de remise en service ne soit pas encore terminé à la fin de 2008-2009, des recommandations ont déjà été émises selon les résultats préliminaires du plan et une part de ces recommandations sera appliquée dès 2009-2010.

L'analyse concernant l'installation d'un accumulateur thermique a été complétée et s'est avérée concluante. L'installateur thermique a été installé et sa mise en fonction sera complétée en 2009-2010.

OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 8

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

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 : Geste prévu pour 2009-2010

- 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 : Geste prévu pour 2010-2011

Cible

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

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.

Résultats

Aucun.

Comme prévu au plan, cette action n'a pas été commencée en 2008-2009 : les gestes permettant de contribuer à l'objectif d'évaluer la possibilité d'intégrer des énergies renouvelables au Centre ne seront posés qu'au cours des deux dernières années du plan d'action.

OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 16

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

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 : Geste prévu pour 2010-2011
- Créer un comité de développement durable (CDD) formé de personnes engagées relevant de chacune des directions de la Société.
Suivi : Complété

Cible

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

Indicateur

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

Résultats

Réalisation de 50 % des activités planifiées.

Comme prévu au plan, le CDD a été créé en 2008-2009. Sa mission a été définie et approuvée par la direction. Le CDD a entamé ses actions et prend part activement aux activités de développement durable prévues ou non au présent plan d'action.

OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 21

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

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 : Débuté
- Poursuivre l'implication de la Société auprès du Cercle des Ambassadeurs.
Suivi : Posé ³
- 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 : Complété

Cible

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

Indicateur

État d'avancement des dossiers de partenariat.

Résultats

Réalisation 100 % des activités planifiées.

Afin d'élargir l'offre culturelle, la Société a entrepris une entente de distribution avec le réseau Billetech. Des études de faisabilité ont été faites en 2008-2009 concernant ce projet. Les résultats étant non concluants, les études pour l'implantation de ce projet s'échelonneront sur 2009-2010.

En partenariat avec la Chambre de commerce de Québec et l'Office du tourisme, la Société a poursuivi son implication dans le Cercle des Ambassadeurs. Les membres, de par leur engagement dans diverses associations, contribuent notamment à attirer des événements d'envergure au Centre des congrès. En 2008-2009, le Cercle des Ambassadeurs a voulu souligner la contribution importante de ses membres aux retombées économiques de la ville de Québec à travers une large visibilité dans les médias écrits.

³ Geste posé signifie qu'il a été poursuivi dans un exercice financier précédent.

De façon continue, la Société participe à la promotion de la ville en tant que destination verte reconnue. En 2008-2009, la Société y a contribué par l'entremise de conférences sur la gestion environnementale du bâtiment et par ses nombreuses relations de presse internationales. De plus, la Société a rendu disponible à la clientèle congrès une liste non exhaustive de partenaires touristiques de la Ville offrant des services présentant une approche environnementale. La Société a effectué un recensement et, sur une base volontaire, a évalué l'écoresponsabilité de différents partenaires d'hôtellerie, de restauration, de transport, etc.

En 2008-2009, la Société a rendu disponible aux milieux scientifique, universitaire, culturel et touristique québécois des vitrines publicitaires dans les aires publiques du Centre, permettant de promouvoir le savoir-faire d'organisations de la région de Québec. Parmi ces partenaires, on peut noter entre autres PÔLE Québec Chaudière-Appalaches, l'Université Laval et le Musée de la civilisation.

OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ

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.

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.

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
- Élaborer un plan de gestion écologique du site et entretien extérieur.
Suivi : Complété
- Élaborer une politique de contrôle de l'érosion et de gestion des sédiments.
Suivi : Complété
- Élaborer une disposition particulière concernant la réduction du mercure dans les appareils d'éclairage.
Suivi : Complété
- Élaborer une politique de gestion des déchets de construction, rénovation, démolition.
Suivi : Complété
- Élaborer un plan de gestion intérieure de la vermine à faible impact sur l'environnement.
Suivi : Complété

Cible

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

Indicateur

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

Résultats

Réalisation de 100 % des activités planifiées.

Outre la réalisation de l'ensemble des activités prévues au plan d'action pour 2008-2009, le Centre a obtenu la certification environnementale BOMA BEST, niveau 3 (80 à 89 %), gage qu'il satisfait les exigences des meilleures pratiques en gestion environnementale.

OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 25

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

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'améliorer le prochain plan d'action.

Suivi : Geste prévu pour 2009-2010

Cible

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

Indicateur

Nombre de participants au sondage.

Résultats

Aucun.

L'action n'a pas été débutée en 2008-2009. Comme prévu au plan d'action, des gestes seront posés en 2009-2010 pour en assurer la complétion.

OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ

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.

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.

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 distribution des surplus de production alimentaire auprès d'organismes d'action communautaire.

Suivi : Geste prévu pour 2009-2010

- Distribuer dans la région de Québec certains matériels qui ne sont plus nécessaires aux activités du Centre.

Suivi : Posé

- Faire la promotion des organismes d'économie sociale et d'action communautaire pour l'achat de cadeaux promotionnels.

Suivi : Posé

Cible

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

Indicateur

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

Résultats

Participation à neuf opportunités de soutien communautaire.

En 2008-2009, la Société a participé à diverses opportunités de soutien aux organismes d'actions communautaires et d'économie sociale en redistribuant une quantité importante de matériel :

- plus de 800 sacs de délégués
- 7 caisses de papier format A4
- une centaine de panneaux de carton plume
- 10 000 cordons de cou à la Commission scolaire de la Capitale
- un banc de scie à une entreprise de réinsertion sociale
- 12 000 repas à la Maison de Lauberivière
- 120 anciens uniformes du Centre des congrès à la Maison des métiers d'arts de Québec
- du sirop d'érable et des sachets de chocolat chaud à la maison Pignon Bleu

De plus, la Société a fait l'acquisition par deux fois de foulards tricotés à la main par une artisane de la communauté urbaine de Québec afin de les offrir en tant que cadeaux corporatifs.

Action 12

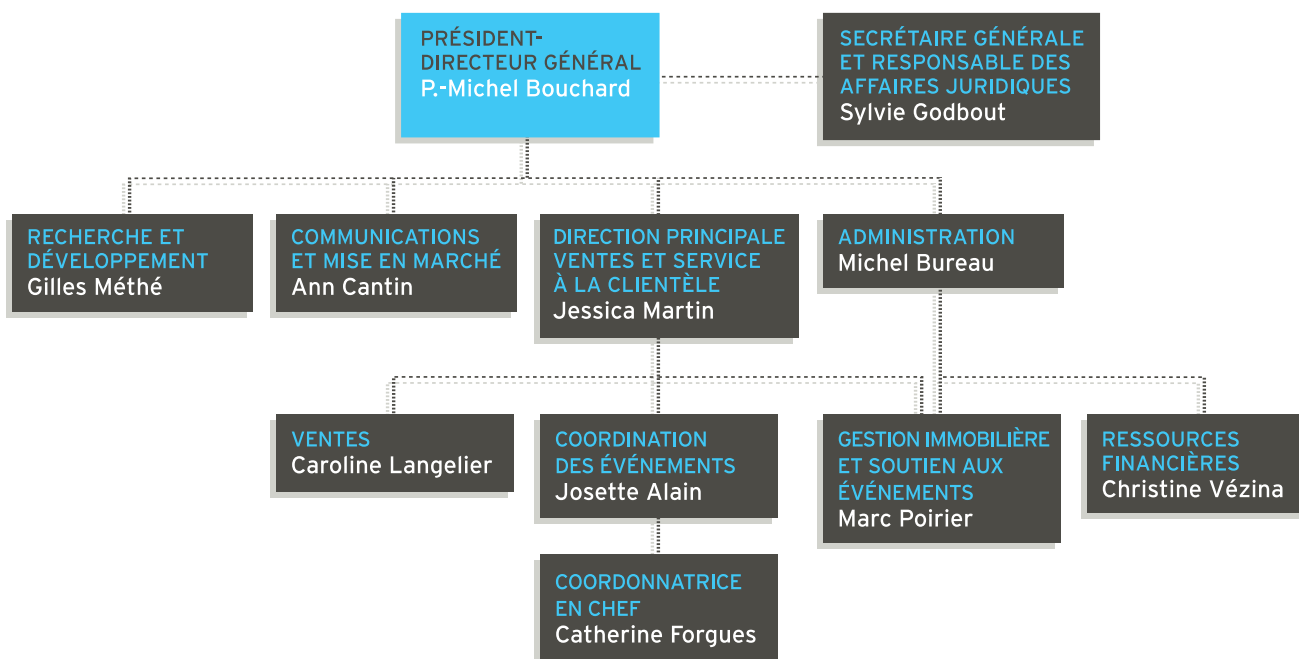
Intégrer l'équité et la solidarité sociale dans les énoncés des valeurs de la Société.

Cible

Avoir intégré dans les énoncés des valeurs de la Société les notions d'équité et de solidarité sociale.

Les notions d'équité et de solidarité sociale ont été intégrées à la planification stratégique de la Société qui a été approuvée par le conseil d'administration de la Société. Celle-ci est présentement en attente d'approbation du Conseil des ministres.

ORGANIGRAMME DE GESTION



UN CHOIX RESPONSABLE

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



Société du Centre des congrès de Québec

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

Téléphone : 418 644-4000
Sans frais : 1 888 679-4000
Télécopieur : 418 644-6455

www.convention.qc.ca
sccq@convention.qc.ca