

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009-2010



Société du Centre des congrès  
de Québec



# 2009-2010 EN BREF

## ACTIVITÉS

Nombre d'événements	146
Ententes conclues	132
Participants	220 000
Nuitées	133 769
Retombées économiques	82,8 M\$

## REVENUS AUTONOMES PAR CATÉGORIE

Congrès	4 090 764 \$
Salons	1 098 032 \$
Réunions	677 706 \$
Spectacles/banquets	668 319 \$
Autres	114 988 \$
<b>Revenus autonomes totaux</b>	<b>6 649 809 \$</b>

## RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

Revenus autonomes	6 649 809 \$
Frais d'exploitation	11 341 023 \$
Taxes municipales	4 159 067 \$
Frais financiers	2 467 380 \$
Excédent de l'exercice	155 887 \$

## SITUATION FINANCIÈRE

Actif total	98 772 955 \$
Immobilisations	88 793 572 \$
Dette à long terme	52 265 203 \$
Remboursement de la dette à long terme	2 671 403 \$
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	5 550 000 \$
Excédent cumulé non affecté	901 995 \$

## SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Fonctionnement	5 461 357 \$
Taxes municipales	4 159 067 \$
Service de la dette	5 086 276 \$
<b>Subvention totale</b>	<b>14 706 700 \$</b>

# TABLE DES MATIÈRES

<b>LETTRÉ À LA MINISTRE</b>	<b>2</b>
<b>LETTRÉ AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE</b>	<b>2</b>
<b>DÉCLARATION DE LA DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ</b>	<b>3</b>
<b>MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION</b>	<b>4</b>
<b>MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL</b>	<b>5</b>
<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION</b>	<b>6</b>
<b>COMITÉ DE GESTION</b>	<b>7</b>
<b>COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION</b>	<b>8</b>
<b>FAITS SAILLANTS</b>	<b>8</b>

## **UNE SOCIÉTÉ D'ÉTAT 9**

Loi sur la Société	9
Mission	9
Vision	9
Plan stratégique	10
Principes directeurs	10
Orientations stratégiques	10
Plan d'action 2009-2010	10
Exigences législatives	11
Conseil d'administration	11

## **UNE SOCIÉTÉ COMMERCIALE 15**

Efforts de vente	15
Une société commerciale axée sur les résultats	17
Retombées économiques	20
Satisfaction de la clientèle	21
Produits et services+	21
Événements écoresponsables	24
Une société en synergie avec son milieu	24
Bonification de l'offre technologique	25
Communications et mise en marché	25
Évolution des ressources humaines	26
Développement durable	27
Entretien général	29
Sécurité	29
Performance énergétique	29
Consommation d'eau	30
Électricité	30

## **FAITS SAILLANTS ET ÉTATS FINANCIERS 31**

Rapport de la direction	33
Rapport du vérificateur	33
États financiers	34

## **ANNEXE 46**

Retombées économiques	46
Code d'éthique de la Société	48
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs	51
Reddition de comptes en matière de développement durable	54
Organigramme de gestion	63

# 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 2009-2010*.

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 2009-2010. 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

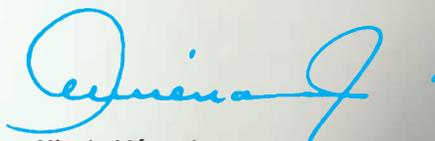
Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* 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 2009-2010* 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 2010.

Le président-directeur général,



P.-Michel Bouchard



## 4 MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Être connu et reconnu pour son savoir-faire est essentiel pour un centre de congrès. Depuis 2008, la reconnaissance du Centre des congrès de Québec comme lieu incontournable pour la tenue d'événements de calibre international ne fait plus de doute. En 2009-2010, c'est son rôle de moteur économique qui s'est imposé dans l'esprit des principaux acteurs de l'économie québécoise.

Depuis son ouverture en 1996, le Centre a permis de générer dans l'économie locale près de un milliard en argent neuf, sans oublier son apport exceptionnel aux secteurs de l'hébergement et de la restauration. Il aura fallu des années fastes comme 2008 pour que toute l'ampleur du tourisme d'affaires soit reconnue à son plein potentiel.

En 2009-2010, un vent de nouveauté a soufflé sur le Centre. Un nouveau plan d'affaires, des objectifs renouvelés et l'arrivée de plusieurs membres au sein du conseil d'administration ont créé une spirale inspirante pour toute l'équipe du Centre des congrès de Québec qui, encore une fois, a su relever les défis avec brio.

Je tiens d'ailleurs à remercier tous les membres de l'équipe du Centre et de nos partenaires pour leurs efforts constants, leur créativité et leur enthousiasme, éléments essentiels du succès.

Finalement, je remercie les membres du conseil d'administration pour leur disponibilité et leur engagement ainsi que le président-directeur général et son équipe de gestion, toujours tournés vers l'accomplissement de notre mission.

Le président du conseil d'administration,



Alain April

# 5 MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année s'annonçait difficile avec en trame de fond une crise économique mondiale et des risques de pandémie de grippe AH1N1. Nous savions de plus que l'après-2008 laisserait un vide en matière de congrès internationaux. Bref, un ciel plutôt gris pour commencer l'année 2009-2010. Mais la situation s'est redressée et l'année s'achève comme la meilleure année de la décennie, exception faite de 2008 (année du 400<sup>e</sup> anniversaire de la ville de Québec).

Que ce soit en revenus ou en retombées économiques, la performance du Centre a été plus que remarquable. En effet, 146 événements, 6 M\$ de revenus et 83 M\$ en dépenses générées dans l'économie de Québec, voilà des résultats pouvant rassurer les plus pessimistes sur la continuation des affaires. La qualité des efforts déployés précédemment, les nouvelles stratégies de vente et de promotion ont eu raison de la grisaille annoncée.

Comme en fait foi le présent rapport, la mise en application du nouveau plan d'affaires ainsi que les premiers résultats obtenus permettent d'affirmer que nous sommes bien en selle pour l'atteinte des objectifs fixés.

Débutée sur un doute, l'année s'est terminée sur une certitude. Avec la qualité des résultats obtenus, le déploiement continu des efforts de promotion, le nombre de projets en devenir et, il faut le dire, la force de notre équipe, nous entrevoyons la prochaine année d'un œil très favorable.

Le président-directeur général,



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<sup>e</sup> Lise Bergeron**



Avocate associée

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

**M<sup>me</sup> Sylvie Godbout**



Secrétaire générale  
et responsable des  
affaires juridiques

**M<sup>e</sup> Olga Farman**



Avocate

Lavery, de Billy

**M. Serge Ferland**



Président-directeur général

Alimentation Serro inc.  
Supermarché Claka inc.

**M<sup>me</sup> Annie Fernandez**



Présidente

Fernandez Communication

**M. Alain Madgin**



Conseiller sénior

Cabinet de relations  
publiques NATIONAL

**M<sup>me</sup> Paule-Anne Morin**



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

**M. Claude Rousseau**



Président

Remparts de Québec

**M. Roger Demers**



FCA

**M<sup>me</sup> Nicole LaRoche**

Présidente

Voyages Laurier Du Vallon

# 7 COMITÉ DE GESTION

**M. P.-Michel Bouchard**



Président-directeur général

**M<sup>me</sup> Sylvie Godbout**



Secrétaire générale  
et responsable des  
affaires juridiques

**M<sup>me</sup> Ann Cantin**



Directrice  
Communications  
et mise en marché

**M. Michel Bureau**



Directeur  
Administration

**M<sup>me</sup> Caroline Langelier**



Directrice  
Ventes

**M<sup>me</sup> Christine Vézina**



Directrice  
Ressources financières

**M. Gilles Méthé**



Directeur  
Recherche et  
développement

**M<sup>me</sup> Jessica Martin**



Directrice principale  
Ventes et service  
à la clientèle

**M<sup>me</sup> Josette Alain**



Directrice  
Coordination  
des événements

**M<sup>me</sup> Catherine Forgues**



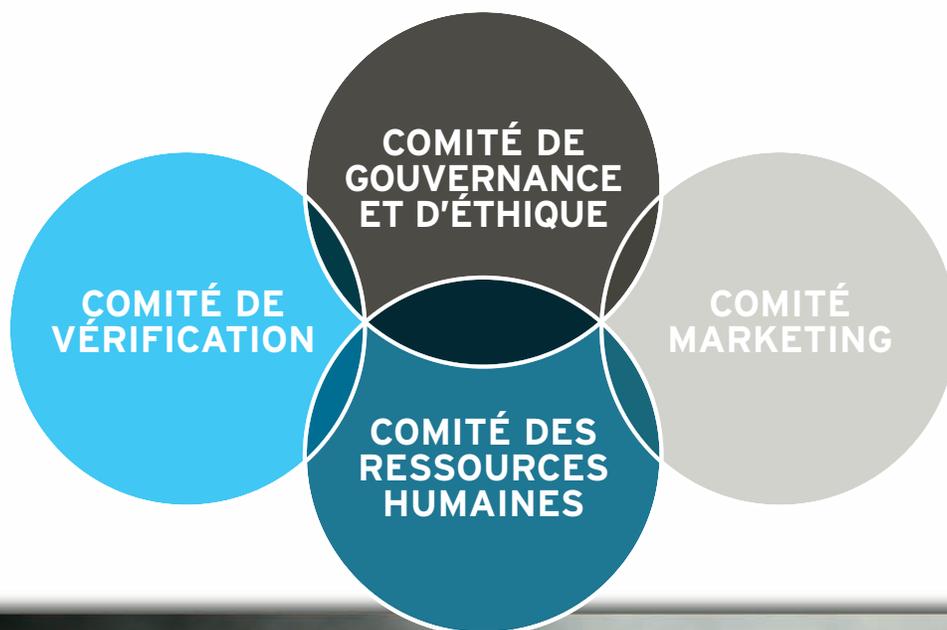
Coordonnatrice en chef

**M. Marc Poirier**



Directeur  
Gestion immobilière  
et soutien aux  
événements

## 8 COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



## 9 FAITS SAILLANTS

- ADOPTION DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012.
- TRAVAUX CONCERNANT L'ACQUISITION ÉVENTUELLE D'ESPACES DANS LA GALERIE MARCHANDE DE PLACE QUÉBEC.
- IMPLANTATION DE LA NOUVELLE IMAGE DE MARQUE DU CENTRE.
- REFONTE DU CALENDRIER DE CONSERVATION DES DOCUMENTS DE LA SOCIÉTÉ DANS LE CADRE D'UN EXERCICE DE GESTION DOCUMENTAIRE.



# 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.

## 10.2 MISSION

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

## 10.3 VISION

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

## 10.4 PLAN STRATÉGIQUE

Au cours de l'année 2009-2010, le gouvernement du Québec a approuvé le nouveau plan stratégique de la Société couvrant la période 2009 à 2012.

## 10.5 PRINCIPES DIRECTEURS

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

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

## 10.6 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

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

## 10.7 PLAN D'ACTION 2009-2010

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

### PRINCIPALES RÉALISATIONS

#### Ventes et mise en marché

- Mise sur pied d'un comité de travail sur le démarchage commun et la maximisation des espaces, de concert avec ExpoCité, l'Office du tourisme de Québec et la Ville de Québec afin d'identifier les secteurs d'activité et créneaux d'excellence de la région susceptibles de générer des réunions et congrès d'envergure à Québec.
- Intensification des relations d'affaires sur le marché européen.
- Développement de nouveaux outils de promotion (brochure, dépliants) et mise à jour du site Internet aux couleurs de la nouvelle image de marque.

#### Soutien aux ventes et service clientèle

- Conception et réalisation d'un sondage de satisfaction auprès des exposants.
- Organisation d'un groupe de discussion auprès des clients récurrents afin d'identifier les aspects irritants de leur expérience, s'il y a lieu, et de développer une offre sans source d'insatisfaction.
- Adaptation de l'offre aux nouvelles tendances dans le domaine des technologies, par exemple, la mise en place d'un nouveau logiciel de signalisation dynamique.

#### Relations publiques et communications

- Promotion des efforts en développement durable auprès de la communauté régionale et de la clientèle par la réalisation d'une douzaine de présentations à l'extérieur de la Société.
- Intensification de la présence des représentants de la Société auprès des décideurs de tous les milieux d'affaires.
- Implantation de la nouvelle image de marque.

#### Organisation

- Application des nouvelles exigences comptables et des normes du secteur public.
- Analyse des possibilités d'agrandissement du Centre pour maintenir sa compétitivité.
- Détermination des mesures d'évaluation et de comparaison de la performance du Centre en fonction du nouveau plan stratégique de la Société.
- Refonte du calendrier de conservation des documents de la Société dans le cadre d'un exercice de gestion documentaire.

## 10.8 EXIGENCES LÉGISLATIVES

### ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société a traité une seule demande d'accès à l'information en 2009-2010. Cette demande a été traitée à l'intérieur du délai de 20 jours. Par ailleurs, une page dédiée aux exigences du Règlement sur la diffusion de l'information a été ajoutée au site Internet de la Société.

### ÉTHIQUE

Le *Code d'éthique des administrateurs de la Société* et le *Code d'éthique du personnel de la Société* sont diffusés en annexe au présent rapport annuel. Le bilan 2009-2010 ne fait état d'aucun manquement à l'éthique.

### TRAITEMENT DU PERSONNEL DIRECTEUR

Traitement du personnel directeur pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010

Nombre	Classe	Minimum	Maximum
0	1	78 975 \$	98 718 \$
6	2	74 504 \$	93 130 \$
1	3	70 285 \$	87 858 \$
2	4	66 309 \$	82 887 \$
1	5	62 555 \$	78 193 \$

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 2010, le conseil d'administration comptait onze membres. Le conseil s'est réuni à sept reprises en 2009-2010.

### COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 MARS 2010

Nom et titre	Mandat	Secteur et domaine d'activité
<b>M. Alain April</b> <i>Président du conseil</i> Directeur général Château Bonne Entente et Le Georgesville inc.	12 mars 2008 18 décembre 2010	<b>Secteur</b> Activité économique <b>Domaine</b> Hébergement et tourisme d'affaires <b>Expérience</b> Gestion d'entreprises touristiques multiples <b>Autres implications</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Office du tourisme de Québec</li> <li>• Association hôtelière de la région de Québec</li> <li>• Conseil québécois de l'industrie touristique</li> <li>• Institut de tourisme et d'hôtellerie de Québec</li> <li>• Château Bonne Entente, Hôtel Georgesville</li> <li>• Opération Enfant Soleil</li> <li>• Équipe Québec</li> </ul>
<b>M. P.-Michel Bouchard</b> Président-directeur général Société du Centre des congrès de Québec	12 mars 2008 4 février 2012	<b>Secteur</b> Administration <b>Domaine</b> Droit, administrateur de société certifié <b>Expérience</b> Gestion société d'État <b>Autres implications</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orchestre symphonique de Québec</li> <li>• Office du tourisme de Québec</li> <li>• Chambre de commerce française</li> </ul>
<b>M<sup>e</sup> Lise Bergeron</b> Avocate associée Stein Monast s.e.n.c.r.l. avocats	12 août 2009 11 août 2013	<b>Secteur</b> Administration <b>Domaine</b> Droit <b>Expérience</b> Immobilier, fiscalité municipale, évaluation foncière, expropriation <b>Autres implications</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institut de développement urbain du Québec</li> <li>• Barreau du Québec</li> <li>• Barreau de Québec</li> </ul>

Nom et titre	Mandat	Secteur et domaine d'activité
<b>M. Roger Demers, FCA</b>	12 août 2009	<b>Secteur</b> Administration, gestion et analyse financière
	11 août 2013	<b>Domaine</b> Administrateur de société certifié
		<b>Expérience</b> Comptable agréé associé
		<b>Autres implications</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de vérification des fonds de pension des employés de la Ville de Québec</li> <li>• Bureau des gouverneurs de la Fondation communautaire du grand Québec</li> <li>• Groupe Sage (Mentorat)</li> <li>• Comité du 100<sup>e</sup> anniversaire du Royal 22<sup>e</sup> Régiment</li> <li>• Banque de développement du Canada</li> <li>• Mines d'or Dynacor inc.</li> </ul>
<b>M<sup>e</sup> Olga Farman</b> Avocate Lavery, de Billy	19 décembre 2007	<b>Secteur</b> Administration, clientèle
	18 décembre 2010	<b>Domaine</b> Droit corporatif, pharmaceutique, santé
		<b>Expérience</b> Droit des affaires, santé, technologies, divertissement et propriété intellectuelle, services-conseils
		<b>Autres implications</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orchestre symphonique de Québec</li> <li>• Centre d'excellence en médecine personnalisée</li> </ul>
<b>M. Serge Ferland</b> Président-directeur général Alimentation Serro inc. Supermarché Claka inc.	19 décembre 2007	<b>Secteur</b> Activité économique, administration
	18 décembre 2010	<b>Domaine</b> Comptabilité/finances, communauté d'affaires/management
		<b>Expérience</b> Gestion d'entreprise
		<b>Autres implications</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Métro inc.</li> <li>• J'ai ma place</li> <li>• Alimentation Serro inc.</li> <li>• Supermarché Claka inc.</li> <li>• Patro Laval</li> </ul>
<b>M<sup>me</sup> Annie Fernandez</b> Présidente Fernandez Communication	12 août 2009	<b>Secteur</b> Rédaction, relations de presse, formations
	11 août 2012	<b>Domaine</b> Communication
		<b>Expérience</b> Journalisme et gestion d'entreprise
<b>M<sup>me</sup> Nicole Laroche</b> Présidente Voyages Laurier Du Vallon	12 août 2009	<b>Secteur</b> Clientèle, administration, marketing
	11 août 2013	<b>Domaine</b> Tourisme, droit
		<b>Expérience</b> Gestion d'entreprise touristique
<b>M. Alain Madgin</b> Conseiller sénior Cabinet de relations publiques NATIONAL	12 août 2009	<b>Secteur</b> Clientèle
	11 août 2013	<b>Domaine</b> Association, pharmaceutique
		<b>Expérience</b> Affaires corporatives/publiques, droit, marketing
		<b>Autres implications</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boîte à science</li> </ul>
<b>M<sup>me</sup> Paule-Anne Morin</b> Vice-présidente, développement affaires région de Québec R3D Conseil inc.	19 décembre 2007	<b>Secteur</b> Administration
	18 décembre 2010	<b>Domaine</b> Comptabilité/finances, processus/technologie de l'information, administrateur de société certifié
		<b>Expérience</b> Conseils en management et technologies de l'information, développement des affaires
		<b>Autres implications</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Club de ski alpin Rouge et Or de l'Université Laval</li> <li>• Centre francophone d'information des organisations (CEFRIO)</li> </ul>

Nom et titre	Mandat	Secteur et domaine d'activité
<b>M. Claude Rousseau</b> Président Remparts de Québec	12 août 2009 11 août 2013	<b>Secteur</b> Ventes, clientèle, marketing, administration <b>Autres implications</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remparts de Québec</li> <li>• Pro Hockey Life</li> <li>• Forces Avenir</li> <li>• Comité aviseur Secor</li> <li>• Fondation Tanguay-Rousseau</li> <li>• Équipe Québec</li> <li>• Comité stratégique Groupe CPU</li> </ul>

## RELEVÉ DES PRÉSENCES DES ADMINISTRATEURS POUR L'ANNÉE 2009-2010

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

Administrateurs	Conseil d'administration 7 réunions	Comité de vérification 3 réunions	Comité de gouvernance et d'éthique 3 réunions	Comité marketing 1 réunion	Comité des ressources humaines 1 réunion
Alain April	7	2	3	1	1
P.-Michel Bouchard	7	3	3	1	1
Lise Bergeron	4	s.o.	3	s.o.	s.o.
Roger Demers	2/4	2/2	s.o.	s.o.	s.o.
Olga Farman	6	s.o.	3	s.o.	s.o.
Serge Ferland	4	3	s.o.	s.o.	s.o.
Annie Fernandez	4/4	s.o.	s.o.	1	s.o.
Nicole LaRoche	2/4	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Alain Madgin	7	s.o.	s.o.	s.o.	1
Paule-Anne Morin	5	3	s.o.	s.o.	s.o.
Claude Rousseau	4/4	s.o.	s.o.	1	s.o.

### Les membres ont entre autres examiné les dossiers suivants :

- Participation à l'élaboration du *Plan stratégique 2009-2012*.
- Suivi des activités et des résultats de ventes.
- Approbation, sur recommandation du comité de vérification, des états financiers annuels et du budget.
- Approbation de l'affectation et de l'utilisation de l'excédent cumulé.
- Collaboration au dossier d'expansion du Centre dans le complexe Place Québec.
- Approbation des grandes orientations du *Plan de communication et de mise en marché 2009-2010*.
- Adoption des diverses résolutions d'ordre administratif dont l'octroi du contrat pour les services alimentaires.

## COMITÉ DE VÉRIFICATION

**M. Roger Demers, FCA, président**

**M. Serge Ferland**

**M<sup>me</sup> Paule-Anne Morin**

À la suite de sa nomination au sein du conseil d'administration, monsieur Roger Demers a assumé la présidence du comité de vérification. Le rôle du comité de vérification est notamment 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 2009-2010, le comité de vérification s'est réuni trois fois et a notamment traité les dossiers suivants :**

- Examen des états financiers périodiques et du suivi budgétaire.
- Discussion avec le Vérificateur général de son plan de vérification des états financiers de la Société.
- Révision des états financiers annuels de la Société et recommandation de leur adoption au conseil d'administration.
- Révision des modifications apportées à la politique interne de capitalisation et amortissement des coûts.
- Étude de l'analyse des risques de la Société et recommandations sur la poursuite des travaux.
- Analyse et suivi des impacts du passage aux normes comptables du secteur public à la suite des changements apportés au périmètre comptable du gouvernement.

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

## COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

**M. Alain Madgin, président**

**M<sup>me</sup> Nicole LaRoche**

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

Le comité des ressources humaines s'est réuni une fois. À cette occasion, il s'est penché sur l'évaluation de rendement du président-directeur général ainsi que sur la détermination de ses attentes signifiées, qui ont ensuite été approuvées par le conseil d'administration.

## COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

**M<sup>e</sup> Lise Bergeron, présidente**

**M<sup>e</sup> Olga Farman**

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

- Révision des déclarations annuelles des administrateurs.
- Élaboration des critères d'évaluation du conseil d'administration.
- Mise à jour du Règlement sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne de la Société.
- Révision des codes d'éthique du personnel et des administrateurs du conseil d'administration.
- Suivi de l'application du nouveau Règlement sur la diffusion de l'information.

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

## COMITÉ MARKETING

**M<sup>me</sup> Annie Fernandez**

**M. Claude Rousseau**

**M. Gabriel Savard, directeur, Office du tourisme de Québec**

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

**M<sup>me</sup> Ann Cantin, directrice, Communications et mise en marché**

**M<sup>me</sup> Jessica Martin, directrice principale, Ventes et service à la clientèle**

**M<sup>me</sup> Caroline Langelier, directrice, Ventes**

Le comité marketing s'est impliqué dans l'élaboration du *Plan de communication et de mise en marché 2010-2011* et a recommandé son adoption au conseil d'administration.



# 11 UNE SOCIÉTÉ COMMERCIALE

**Malgré les doutes suscités par l'après-2008, il est possible d'affirmer que 2009-2010 a été la meilleure année jamais enregistrée, excluant 2008.**

En effet, les nombreux événements accueillis sont sans contredit le résultat d'efforts de vente déployés depuis les dernières années. Pour assurer le maintien d'un tel rythme dans l'avenir, des exercices de promotion ciblés ont été réalisés tout au cours de l'année comme en font foi les données suivantes.

## **11.1 EFFORTS DE VENTE**

Malgré la situation économique difficile en 2009-2010, le bilan des ventes a été positif. En effet, contrairement aux prévisions, les coupures projetées par la clientèle n'ont pas entraîné de conséquences négatives sur les revenus des services, plus particulièrement des services alimentaires.

## ACTIVITÉS DE PROMOTION EN 2009-2010

Activité	Nombre	Marché	
Activité promotionnelle et de fidélisation	14	Québécois	4
		Canadien	3
		Américain	2
		International	5
Visite d'inspection ou de repérage	10	Québécois	1
		Canadien	3
		Américain	3
		International	3
Tournée de familiarisation	4	Québécois	1
		Canadien	
		Américain	2
Voyage de sollicitation	15	Québécois	11
		Canadien	4
		Américain	0
		International	0
Dépôt de candidature	5	International	5
Précandidature	10	International	10
Promotion précongrès	2	International	2
Bourse	20	Québécois	3
		Canadien	10
		Américain	7
<b>Total</b>	<b>80</b>		

## ENTENTES CONCLUES POUR LES ANNÉES FUTURES

Les effets de la crise économique ont surtout touché le marché américain. L'objectif n'a pas été atteint pour ce marché, déjà en déclin. Par contre, on remarque la bonne performance du marché canadien, qui a surpassé l'objectif de 13 événements vendus.

Sur le marché international, une nouvelle tendance prolonge le processus de candidature. Ainsi, plusieurs présentations doivent être réalisées devant le conseil d'administration responsable d'un événement d'envergure internationale pour positionner la ville de Québec et se qualifier pour une candidature officielle. Cette procédure retarde parfois les confirmations.

## SOMMAIRE DES ÉVÉNEMENTS VENDUS AU 31 MARS 2010 POUR L'ANNÉE EN COURS ET LES ANNÉES FUTURES

Marché	Objectif	Tenue de l'événement		
		Ventes totales	Année en cours	Années futures
Québécois	112	107	64	43
Canadien	13	17	4	13
Américain	3	0	0	0
International	12	8	0	8
<b>2009-2010</b>	<b>140</b>	<b>132</b>	<b>68</b>	<b>64</b>

## RÉPARTITION DES ÉVÉNEMENTS VENDUS AU 31 MARS 2010, POUR L'ANNÉE EN COURS ET LES ANNÉES FUTURES

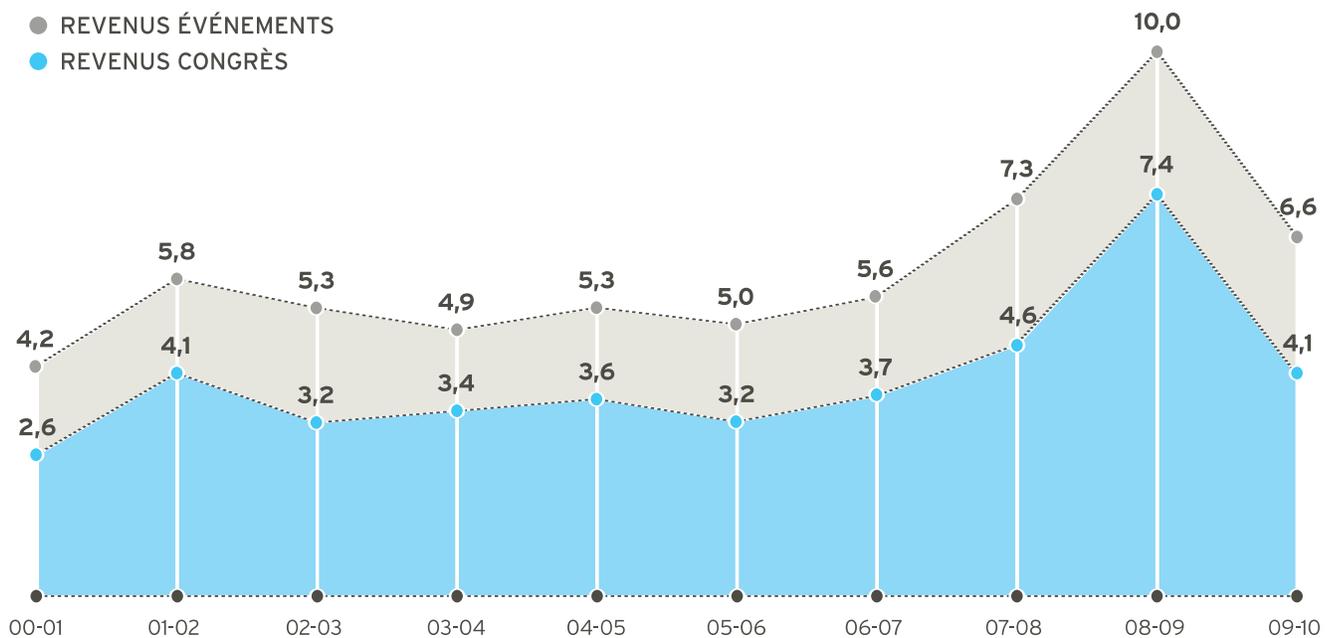
Marché	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	Total
Congrès international	0	2	2	2	1	7
Congrès américain	0	0	0	0	0	0
Congrès canadien	2	6	5	0	1	14
Congrès québécois	9	10	6	1	0	26
<b>Sous-total congrès</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>47</b>
Autres événements	57	26	1	1	0	85
<b>Total événements</b>	<b>68</b>	<b>44</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>132</b>

## 11.2 UNE SOCIÉTÉ COMMERCIALE AXÉE SUR LES RÉSULTATS

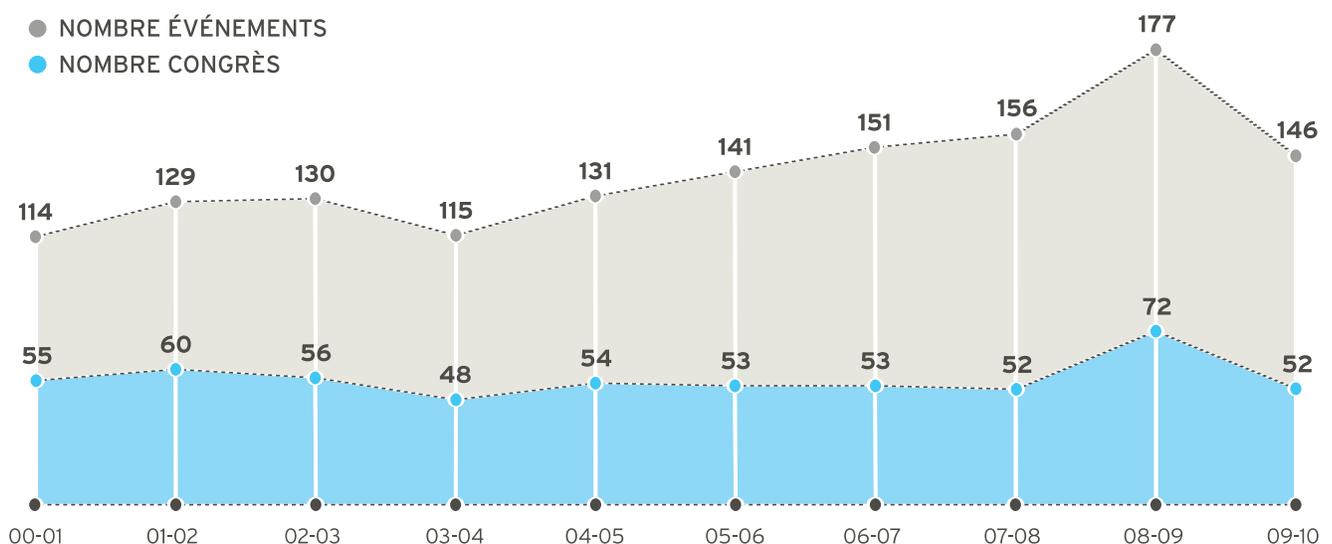
Finalement, la Société s'est bien sortie de l'après-2008. En effet, 2009-2010 représente la troisième meilleure année en revenus d'événements depuis l'ouverture du Centre, l'année 2008-2009 étant l'année record en raison des célébrations du 400<sup>e</sup> anniversaire de Québec. La deuxième meilleure année, soit 2007-2008, était reliée à l'événement exceptionnel et hors norme *Tim Horton 2007 National Convention*.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Centre a réalisé 146 événements et accueilli 220 000 visiteurs. Les revenus d'événements totalisent 6 649 809 \$, ce qui dépasse largement l'objectif fixé en début d'année de 6,0 M\$ (+11 %).

### SUIVI DES REVENUS D'ÉVÉNEMENTS TENUS AU CENTRE DEPUIS 2000



### NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS TENUS AU CENTRE DEPUIS 2000



Comme le démontre le tableau des revenus d'événements par marché, l'écart entre les revenus d'événements réels et budgétés de 649 809 \$ s'explique principalement par le marché des congrès et, plus particulièrement, celui du marché canadien.

La bonne performance des congrès du marché canadien est attribuable en partie à *Canadian Auto Workers Union Constitutional Convention 2009* et *e-Health Conference 2009* qui ont généré plus de revenus que prévu.

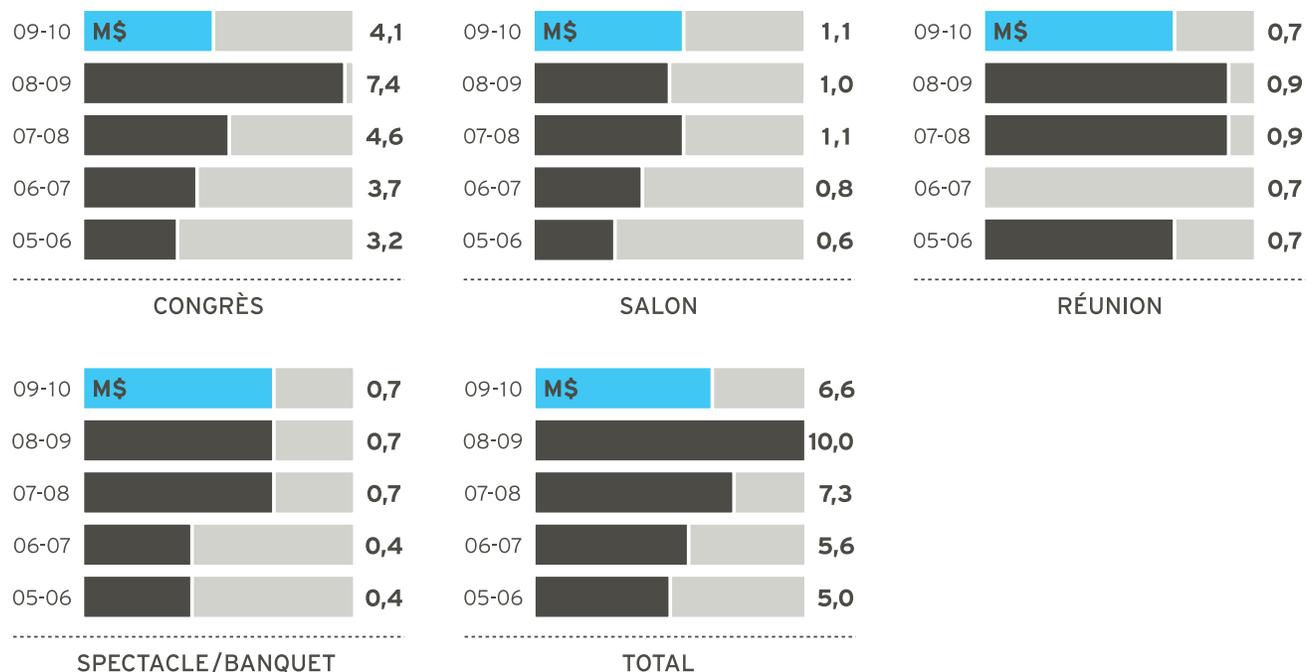
Sur le marché international, le *XIII<sup>e</sup> Congrès sur la viabilité hivernale* a dépassé lui aussi les revenus anticipés.

L'écart favorable sur le plan des salons s'explique principalement par la tenue de deux salons confirmés en cours d'année.

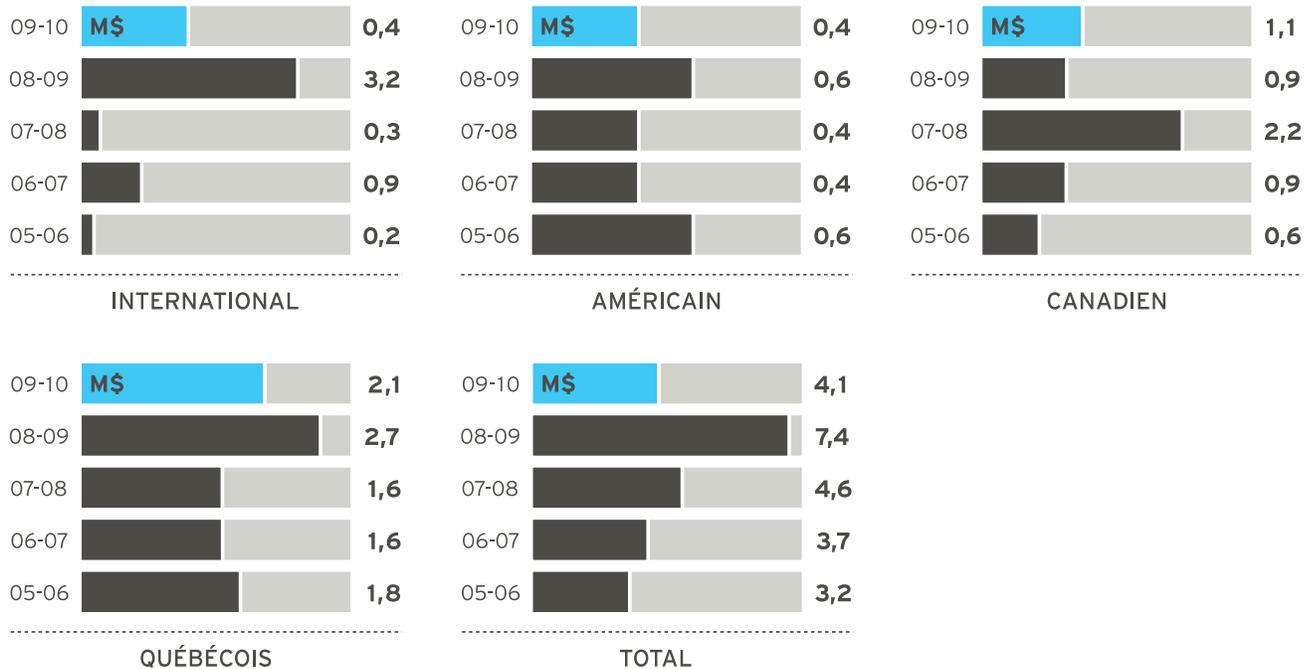
## REVENUS D'ÉVÉNEMENTS PAR MARCHÉ

	Nombre d'événements				Revenus d'événements			
	Objectif	Résultats	Écarts	% réalisé	Objectif	Résultats	Écarts	% réalisé
<b>Congrès</b>								
International	4	4	0	100 %	316 210 \$	439 410 \$	123 200 \$	139 %
Américain	6	6	0	100 %	383 990 \$	432 661 \$	48 671 \$	113 %
Canadien	11	13	2	118 %	892 631 \$	1 127 185 \$	234 554 \$	126 %
Québécois	34	29	-5	85 %	2 007 005 \$	2 091 508 \$	84 503 \$	104 %
	55	52	-3	95 %	3 599 836 \$	4 090 764 \$	490 928 \$	114 %
<b>Salons</b>	15	17	2	113 %	961 145 \$	1 098 032 \$	136 887 \$	114 %
<b>Réunions</b>	48	43	-5	90 %	716 721 \$	677 706 \$	-39 015 \$	95 %
<b>Spectacles/banquets</b>	30	34	4	113 %	722 298 \$	668 319 \$	-53 979 \$	93 %
<b>Autres</b>	-	-	-	-	-	114 988 \$	114 988 \$	0 %
	<b>148</b>	<b>146</b>	<b>-2</b>	<b>99 %</b>	<b>6 000 000 \$</b>	<b>6 649 809 \$</b>	<b>649 809 \$</b>	<b>111 %</b>

## DISTRIBUTION DES REVENUS D'ÉVÉNEMENTS PAR CATÉGORIE

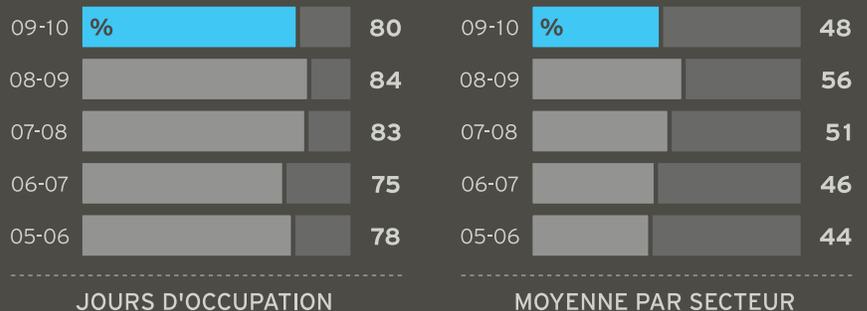


## DISTRIBUTION DES REVENUS DE CONGRÈS PAR MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE



Selon la méthode préconisée par la Société, basée sur la superficie occupée, le taux d'occupation a été de 48 % en 2009-2010. L'analyse du taux d'occupation basé sur le nombre de jours démontre que le Centre a été occupé pendant 291 jours pour 146 événements. L'analyse du taux d'occupation mensuel démontre que les mois d'octobre, novembre et mars ont été les plus achalandés et que janvier, bien qu'un mois habituellement très tranquille, a été meilleur que les années précédentes.

## TAUX D'OCCUPATION



## TAUX D'OCCUPATION MENSUEL



## 11.3 RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

L'année 2009-2010 proposait un défi de taille à l'équipe de la Société compte tenu de l'année record que lui avait offerte le 400<sup>e</sup> anniversaire de la ville de Québec. L'équipe de la Société était tout de même préparée à y faire face, et les résultats se sont avérés supérieurs aux attentes. Les efforts de vente et de promotion se sont maintenus sur les marchés locaux, régionaux et nationaux. L'impact économique de 2009-2010 traduit bien cette réalité.

En raison du contexte économique, le nombre d'événements tenus et la durée moyenne des événements ont baissé de près de 20 % par rapport à l'année précédente, pour se retrouver plus près de la moyenne des années antérieures à 2008.

### POINTS MARQUANTS

Les retombées économiques totales sont passées de 131,5 M\$ en 2008-2009 à 82,8 M\$ en 2009-2010, ce qui représente le troisième meilleur résultat des six dernières années. Le même constat peut être établi sur le plan de l'impact économique net, qui se situe à 63,3 M\$. Le nombre total d'événements tenus se situe dans la moyenne des cinq dernières années, soit 146 événements.

Les résultats de l'année 2009-2010 permettent encore une fois de conclure que le Centre des congrès de Québec a atteint un rendement qui excède le seuil d'autofinancement implicite, ce qui signifie que le Centre génère davantage de ressources financières pour les gouvernements (taxes et impôts divers) qu'il n'en consomme (subventions).

### ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE ET IMPACT ÉCONOMIQUE

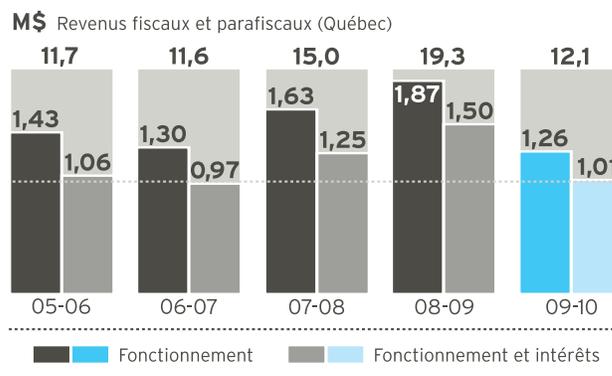
- E-Health Conference 2009, canadien, 2,5 M\$
- Conférence 2009 de la Fédération québécoise des municipalités, québécois, 2,1 M\$
- Biennale sur la biologie des mammifères marins, américain, 5,5 M\$
- Assemblée générale annuelle de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, québécois, 3 M\$
- Canadian Auto Workers Union 2009, canadien, 2,6 M\$

### RETOMBÉES ÉCONOMIQUES 2009-2010

	2009-2010	1 <sup>er</sup> avril 1997 au 31 mars 2010
Impact économique total	<b>82,8 M\$</b>	1 192,3 M\$
Impact économique net	<b>63,3 M\$</b>	943,5 M\$
Argent neuf - hors Québec	<b>20,7 M\$</b>	323,9 M\$
Argent neuf - hors Québec et hors région de Québec	<b>44 M\$</b>	714,9 M\$
Revenus fiscaux et parafiscaux	<b>17,2 M\$</b>	263,4 M\$
Québec	<b>12,1 M\$</b>	167,9 M\$
Canada	<b>5,1 M\$</b>	91,9 M\$
Hébergement et restauration	<b>20,6 M\$</b>	298,4 M\$
Nuitées	<b>133 769</b>	2 389 273
Emplois créés et maintenus	<b>1 125</b>	

Selon les états financiers au 31 mars 2010, 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 M\$. Pour leur part, les revenus fiscaux et parafiscaux des gouvernements atteignent 17,2 M\$, soit 12,1 M\$ pour le gouvernement du Québec et 5,1 M\$ pour le gouvernement du Canada. Les 1 125 emplois créés et maintenus par cette même activité économique sont également un gain social important et démontrent que le Centre des congrès de Québec continue de contribuer de façon significative au développement économique durable de sa région.

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



**RENDEMENT ÉCONOMIQUE  
RETOUR POUR CHAQUE DOLLAR  
DE SUBVENTION REÇUE**

## 11.4 SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

### SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE EN LIGNE

La participation au sondage de satisfaction de la clientèle en ligne, qui contribue à l'amélioration continue des services, a été des plus modestes en 2009-2010.

### COMPILATION DES RÉSULTATS

*pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010*

Le nombre d'événements tenus durant cette période est de 146. Le sondage a été envoyé à 121 clients. De ce nombre, 36 ont retourné le questionnaire dûment rempli, pour un taux de réponse de 30 %, soit une légère baisse par rapport aux années précédentes. Le fait que la clientèle récurrente demande de ne plus recevoir systématiquement le sondage après chaque événement explique en partie cette diminution. Cependant, les clients réagiraient promptement si la qualité de la prestation à laquelle ils sont habitués venait à disparaître.

### QUELQUES RÉSULTATS

En détail, 94 % des clients sont satisfaits de leur expérience au Centre des congrès de Québec et 89 % sont satisfaits de la collaboration avec les fournisseurs. Finalement, 92 % des répondants affirment qu'ils conseilleraient le Centre des congrès de Québec à une connaissance organisant un événement et 86 % feraient de même pour la ville de Québec.

## 11.5 PRODUITS ET SERVICES +

Les Produits et services +, une gamme variée de services d'appoint, simplifient l'expérience des organisateurs d'événements et profitent à la communauté d'affaires régionale tout en générant de nouveaux revenus. En 2009-2010, ils ont généré des revenus de l'ordre de 220 000 \$.

Ce sont davantage les promoteurs d'événements d'envergure nationale et internationale qui optent pour ces services complémentaires en raison des nombreux avantages qui en découlent. Tout en déléguant certains travaux aux entreprises locales, ils réduisent leurs frais de transport et l'empreinte environnementale de leur événement.

# LISTE DES ÉVÉNEMENTS

## AVRIL

Rencontre du Secrétariat aux emplois supérieurs	Québécois
Challenge Mosquito Sport	Québécois
La Capitale mutuelle de l'administration publique - Assemblée annuelle 2009	Québécois
VMware Meeting	Canadien
Déjeuner-conférence de la Chambre de commerce française	Québécois
Rendez-vous des présidents et des présidentes des conseils de surveillance	Québécois
Salon international du livre de Québec 2009	Québécois
Rendez-vous beauté 2009	Québécois
Journée de formation - Vidéotron	Québécois
Remise de prix - Hommage aux Ambassadeurs	Québécois
Congrès 2009 de la Fédération québécoise des directeurs et directrices d'établissement d'enseignement	Québécois
Forum santé et sécurité du travail	Québécois
Rendez-vous d'affaires Proxim 2009	Québécois

## MAI

Forum 2009 en gestion des avoirs	Québécois
Fêtes Régimentaires des Voltigeurs de Québec	Québécois
Forum franco-québécois sur la santé 2009	Québécois
Réunion Tourisme Québec	Québécois
Mackenzie Financial Spring University	Québécois
Gala national des Grands Prix du tourisme québécois	Québécois
Assises touristiques 2009	Québécois
7 <sup>e</sup> Réunion plénière sur la responsabilité sociétale d'ISO	International
Canadian Council of Grocery Distributors 2009	
National Grocery Conference	Canadien
Photonics North 2009	Canadien
Audiences publiques du CRTC 2009	Québécois
Canadian Pain Society Annual Conference	Canadien
e-Health Conference 2009	Canadien

## JUIN

NASCO Conference 2009	Américain
Assemblée annuelle des actionnaires GENIVAR inc.	Québécois
Bal des finissants du Séminaire Saint-François	Québécois
2009 SHNIER Conference	Canadien
Congrès 2009 de la Centrale des syndicats démocratiques	Québécois
Session de formation continue Downeast	Québécois
Rendez-vous de la solidarité 2009	Québécois
Concours québécois en entrepreneuriat 2009	Québécois
MSC / Auto Sense 2009	Canadien
IACLEA 2009 Annual Meeting	Américain
ALAS Annual General Meeting	Américain
Congrès de la Centrale des syndicats du Québec 2009	Québécois

## JUILLET

Conférence de l'IB dans les Amériques	Américain
14 <sup>th</sup> International Congress on Molecular Plant-Microbe Interactions	International
IEEE-NSREC	Américain

## AOÛT

2009 Annual Meeting of PartyLite Gifts	Canadien
Canadian Auto Workers Union Constitutional Convention 2009	Canadien
Sears Dealerfest 2009	Canadien
Salon de l'activité physique Pfizer	Québécois
Festival international des musiques militaires de Québec	Québécois

## SEPTEMBRE

Déjeuner-conférence du Groupe CFC	Québécois
Salon Inspiration Capilex 2009	Québécois
Congrès des programmes installateurs Uni-Sélect 2009	Québécois
Conférence 2009 de l'Institut canadien de la retraite et des avantages sociaux du Québec	Québécois
Salon Emploi Formation-Québec	Québécois
Colloque en gestion des ressources humaines	Québécois
Session de formation continue Downeast	Québécois
Salon 2009 de l'Association québécoise des intervenants en fournitures de bureau	Québécois
Examens de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	Québécois
Congrès Cantin Beauté	Québécois
Conseil confédéral de la CSN	Québécois
Consultations ministérielles dans le cadre du congrès de la FQM	Québécois
Congrès 2009 de la Fédération québécoise des municipalités	Québécois
Canadian Parking Association Annual Conference & Exhibition	Canadien

## OCTOBRE

Réunion interne Ministère du Tourisme	Québécois
Informatique-santé Colloque-exposition 2009	Québécois
Examens du Centre des services partagés du Québec	Québécois
Rassemblement du Parti libéral du Canada - Section Québec	Québécois
Conférence annuelle de l'Organisation de coopération et de développement économiques	Québécois
Biennale sur la biologie des mammifères marins, Québec 2009	Américain
Événement bâtiment Contech	Québécois
Colloque du CEFRIO 2009	Québécois
Formation Semaine québécoise de réduction des déchets / Communauté métropolitaine de Québec et Takt-etik	Québécois

Soirée dansante Quelques pas de plus pour elles	Québécois
Gala Habitation 2009	Québécois
Examens de la Commission de la fonction publique du Canada	Québécois
Assemblée générale annuelle et congrès 2009 de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	Québécois
Congrès annuel de l'Association des gestionnaires en stérilisation du Québec	Québécois
ADS du SPGQ (Assemblée des délégués syndicaux)	Québécois
15 <sup>e</sup> Congrès annuel de l'Association canadienne du soin des plaies	Canadien

## NOVEMBRE

Bienvenue Québec Bourse touristique du Québec 2009	Québécois
Assemblée annuelle des employés de Groupe CGI	Québécois
Lunch-rencontre du RCCAQ	Québécois
Rencontre de partenaires	Québécois
Salon d'achats 2009 de BMR inc.	Québécois
Gala du Président de l'Industrielle Alliance	Québécois
Examens du Centre des services partagés du Québec	Québécois
Journée de l'informatique du Québec	Québécois
Congrès 2009 de l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires	Québécois
Air Transport Association of Canada Annual Convention 2009	Canadien
RBC Meeting	Québécois
Prix d'excellence de l'administration publique du Québec	Québécois
Remise des permis CGA	Québécois
Gala de la Coupe Vanier	Québécois
Présentation du plan marketing de l'OTQ	Québécois
Réunion Ministère du Tourisme	Québécois
Congrès Desjardins 2009	Québécois

## DÉCEMBRE

Conférence de presse du ministère des Transports	Québécois
Congrès 2009 de l'Union des producteurs agricoles	Québécois
Soirées de Noël 2009 (SPL/Dessau)	Québécois
Soirées de Noël 2009 (SPL/Ag. Rev. Cda)	Québécois
Soirées de Noël 2009 (SPL/DMR)	Québécois
Soirées de Noël 2009 (SPL/Pro-Tech)	Québécois
Examens du Centre des services partagés du Québec	Québécois
Répétitions pour le Coup d'envoi 2010	Québécois
Conseil confédéral de la CSN	Québécois
Soirées de Noël 2009 (SSQ)	Québécois
Dodge Launch Fall Tour	Canadien
Soirées de Noël 2009 (SPL/CGI)	Québécois
Soirées de Noël 2009 (SPL/Empro)	Québécois
Assemblée générale du STTCSN	Québécois
Soirées de Noël 2009 (SPL/La Capitale-petit)	Québécois
Soirées de Noël 2009 (SPL/Ind. Alliance)	Québécois
Soirées de Noël 2009 (SPL/BD Diagnostics)	Québécois
Soirées de Noël 2009 (SPL/Tanguay)	Québécois
Soirée de Noël des chauffeurs du RTC	Québécois

## JANVIER

Lancement de l'année 2010	Québécois
Le Salon Chalets et Maisons de campagne de Québec et le Salon Immobilier	Québécois
Congrès 2010 de l'Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec	Québécois
CSN - FNEEQ	Québécois
Coup d'envoi 2010	Québécois
Salon Sports Excellence / Propac 2010 / Hockey 2010- Automne/Hiver 2010 - Chasse 2010	Québécois
Congrès national 2010 de l'AEIC (Association des étudiant(e)s infirmier(ère)s du Canada)	Canadien
Congrès de S.M. Vallée marketing 2010	Québécois

## FÉVRIER

Soirée Country Wrangler	Québécois
SIRWEC 2010 (15 <sup>th</sup> International Road Weather Commission)	International
XIII <sup>e</sup> Congrès international sur la viabilité hivernale	International
Salle des figurants pour la parade du Carnaval	Québécois
Bourse RIDEAU 2010	Québécois
Salon TIM-BR MART	Canadien
Rassemblement des instances de négociation des organisations membres du Front commun	Québécois
Assemblée générale annuelle 2010 de La Coop fédérée	Québécois
Réunion de travail du Cabinet du Premier Ministre	Québécois

## MARS

Québec invitation 2010	Québécois
Petit déjeuner Clotaire Rapaille	Québécois
Gala des Fidéides 2010	Québécois
Examens de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	Québécois
Salon 2010 des technologies environnementales du Québec	Québécois
Le Bal des Grands Romantiques	Québécois
Plan Nord - Rencontre des entreprises	Québécois
Cours de perfectionnement 2010 de la Chambre des notaires du Québec	Québécois
Challenge Moskito Sport 2010	Québécois
Rencontre d'employés de Bell Canada	Québécois
La Capitale mutuelle de l'administration publique - Assemblée annuelle 2010	Québécois
Déjeuner de l'ADGC	Québécois
Assemblée générale annuelle - 2010 - Desjardins	Québécois
Expo Manger Santé et Vivre Vert	Québécois
Huis clos du budget 2010	Québécois
45 <sup>e</sup> Congrès annuel de l'AQTR / 2010	Québécois

## 11.6 ÉVÉNEMENTS ÉCORESPONSABLES

Depuis le lancement en 2007 du programme d'accompagnement pour la réalisation d'événements écoresponsables, 54 organisations s'en sont prévaluës.

Même si le nombre d'événements organisés avec le programme écoresponsable est en baisse cette année, le pourcentage de clients intéressés par ce type de service est à la hausse passant de 13 % en 2008-2009 à 15 % en 2009-2010. Il faut aussi noter une diminution de 47 à 32 tonnes de déchets valorisés en 2009-2010. Cette diminution découle de l'excellente performance de réduction des déchets à la source, avec pour résultat un moins grand nombre de déchets à valoriser.

La gestion de ces événements a généré, en moyenne, près de 3 000 \$ de revenus pour la firme d'écoconseil Takt-etik et la Société. Pour la même période, les organisateurs ont remis en moyenne 1 600 \$ par événement en compensations environnementales ou en compensation des émissions de gaz à effet de serre (GES). Ainsi, les partenaires officiels de la Société ont profité, en 2009-2010, de retours significatifs. La Fondation de la faune du Québec a bonifié ses initiatives fauniques de 21 210 \$, alors que Planetair et Carbone boréal ont transigé près de 500 tonnes de crédits de carbone. Finalement, d'autres initiatives louables en développement durable ont été soutenues par les organisateurs.

BILAN DES ÉVÉNEMENTS ÉCORESPONSABLES		2008-09	2009-10
	Nombre d'événements réalisés	23	22
	Nombre de délégués sensibilisés	30 020	24 727
	Tonnes de déchets valorisées	47	32
	Tonnes d'eau économisées	40	26
	Tonnes de GES évitées ou compensées	6 634	421
	Nombre d'arbres épargnés	427	270
	Montant versé au profit d'initiatives environnementales	33 855 \$	42 085 \$

Planetair et Carbone boréal ont transigé près de 500 tonnes de crédits de carbone. Finalement, d'autres initiatives louables en développement durable ont été soutenues par les organisateurs.

## 11.7 UNE SOCIÉTÉ EN SYNERGIE AVEC SON MILIEU

### PRIVILÈGES AUX CONGRESSISTES

À titre de partenaire, la Société a contribué au lancement du nouveau site portail [www.lesruesdequebec.com](http://www.lesruesdequebec.com) par le Centre local de développement de Québec (CLD).

En plus de promouvoir les événements qui se déroulent sur les différentes artères de la ville, ce site propose une section « Privilèges aux congressistes » qui permet de faire connaître la diversité de l'offre commerciale et de générer des nouvelles visites chez les restaurateurs, commerçants et entreprises de service offrant un privilège aux congressistes. Dès le lancement en juin 2009, plus de 75 partenaires offraient des privilèges en ligne.

### ENTENTES AVEC LES PARTENAIRES

De nouvelles ententes ont été conclues ou renouvelées en 2009-2010 :

- Octroi d'un nouveau contrat à Capital HRS pour la fourniture des services alimentaires.
- Entente avec Vidéotron, qui devient le quatrième fournisseur à offrir un réseau de téléphonie cellulaire couvrant l'ensemble des espaces accessibles aux visiteurs.
- Renouvellement de l'entente avec Miro-Location, fournisseur de services informatiques.
- Entente avec Nexio, fournisseur de solutions technologiques pour le nouveau service de webdiffusion.

## 11.8 BONIFICATION DE L'OFFRE TECHNOLOGIQUE

### VEILLE TECHNOLOGIQUE

Un travail de vigie concurrentielle s'effectue constamment pour rester à l'avant-garde en matière de technologie. L'offre technologique évolue très rapidement et le défi de rentabiliser les investissements est grand. À cet effet, la Société limite ses dépenses et développe des partenariats en tirant profit des opportunités reliées à son achalandage.

### SYSTÈME DE SIGNALISATION DYNAMIQUE

Depuis son ouverture, le Centre des congrès de Québec se démarque par son système de signalisation dynamique qui allie efficacité technologique et développement durable.

La réflexion entreprise en 2008 pour remplacer le réseau de 85 moniteurs et téléviseurs à tubes cathodiques par des moniteurs ACL a mobilisé le personnel des directions concernées par les services à offrir à la clientèle, le choix du logiciel et des équipements, l'intégration architecturale et, finalement, l'installation sans interruption du service selon le calendrier des événements. L'implantation a débuté en mars 2010 et se terminera au début de la prochaine année.

### ENREGISTREMENT EXPRESS

Dans la continuité de l'entente avec l'Aéroport international Jean-Lesage, la Société a facilité le déploiement d'une borne d'enregistrement pour les voyageurs. Cet équipement s'ajoute aux moniteurs déjà en place qui annoncent les départs.

### AUDIOVISUEL

La Société a procédé à l'achat d'équipements de monitoring audio et d'étalonnage pour améliorer la qualité des services et la rapidité d'intervention.

## 11.9 COMMUNICATIONS ET MISE EN MARCHÉ

### IMAGE DE MARQUE

L'année a été marquée par le lancement et le déploiement de la nouvelle image de marque développée conjointement avec LXB Communication Marketing. L'implantation est passée par plusieurs phases afin de faire connaître le positionnement TOUT SAUF CONVENTIONNEL aux clientèles externes et internes.

### OUTILS DE COMMUNICATION ET DE MISE EN MARCHÉ

Dans la foulée de l'implantation de la nouvelle image, plusieurs outils de communication et de promotion ont été adaptés ou revus aux nouvelles couleurs du Centre. En plus de la création d'une imagerie qui se décline dans les différents outils, une nouvelle brochure promotionnelle et un nouveau dépliant, d'une facture tout sauf conventionnelle, ont été entièrement réalisés à l'interne par l'équipe des communications et de la mise en marché.

Des stratégies ciblées, en lien avec le nouveau positionnement, ont été élaborées afin de soutenir l'équipe des ventes dans ses relations avec la clientèle. En effet, toujours en lien avec la nouvelle image de marque du Centre, quatre nouvelles publicités ont été élaborées par l'équipe de la direction des communications et de la mise en marché et déployées à travers différents médias spécialisés.



## SITE INTERNET

Au cours de l'exercice 2009-2010, le site Internet du Centre, qui lui aussi a été adapté à la nouvelle image, a reçu 87 998 visites comparativement à 100 624 visites en 2008-2009. Il est cependant à noter que 56 % des visites enregistrées en 2009-2010 sont de nouvelles visites.

## RELATIONS MÉDIAS

En plus de l'infolettre *Le Centre en bref* publié mensuellement, des communiqués de presse ont été diffusés auprès des médias régionaux.

- Le Centre des congrès de Québec, hôte du Congrès 2013 de l'Association mondiale des sociétés de pathologie et de médecine de laboratoire (WASPaLM)
- Le Centre pulvérise ses propres records
- Succès du programme d'accompagnement Événement écoresponsable

Plusieurs entrevues ont été accordées par le président-directeur général et la directrice des communications et de la mise en marché à propos de l'après-2008, du bilan du Centre, des efforts de développement durable et du développement économique de la région. Plus de 40 articles et interventions ont été recensés dans les médias généralistes.

Du côté des médias spécialisés congrès, dix infolettres *What's New* ont été envoyées. 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 coop avec l'Office du tourisme de Québec, la Société a acheté des espaces publicitaires dans les médias suivants :

- *Speaking of Impact* (canadien, 8 000 exemplaires)
- Cahier spécial entièrement sur Québec dans *Headquarters* (européen, 5 000 exemplaires)

La Société a aussi acheté des espaces dans les répertoires suivants :

- Bedouk 2009
- Worldwide Convention Centres Directory (WCCD) 2009
- 2009/2010 CSAE Buyer's Guide

## 11.10 ÉVOLUTION DES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2010, le personnel de la Société comptait 71 membres, dont 8 occasionnels. Comparativement au 31 mars 2009, on constate une légère diminution des effectifs, soit quatre membres du personnel.

### FORMATION DU PERSONNEL

La Société a autorisé 43 sessions de formation admissibles à la loi du 1% en 2009-2010, principalement dans les domaines de l'informatique et du développement durable. En effet, une mise à niveau informatique était nécessaire à la suite de l'installation de la dernière version du logiciel Office. De plus, voulant demeurer chef de file en matière de développement durable, la Société a autorisé des sessions de formation dans ce domaine. D'autres activités de formation touchaient le management, les finances, le service à la clientèle ainsi que la santé et sécurité au travail.

### 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.

### SOMMAIRE DE LA FORMATION DU PERSONNEL

	2008	2009
Montant réel dépensé :	73 203 \$	67 841 \$
Pourcentage de la masse salariale dépensée en formation :	1,73 %	1,68 %
Nombre de formations autorisées :	42	43
Nombre de stagiaires :	0	1

## COMMUNICATIONS INTERNES

Comme chaque année, la Société a organisé des activités de communication internes afin de maintenir et renforcer le sentiment d'appartenance de son personnel et de celui de ses sous-traitants par une meilleure connaissance et reconnaissance de sa mission et de sa vision.

- Lancement de la nouvelle image de marque auprès du personnel de la Société.
- Présentation du *Plan stratégique 2009-2012* au personnel de la Société.
- Réalisation de deux activités de reconnaissance à l'intention des sous-traitants.
- Réalisation de deux activités spéciales destinées à tout le personnel du Centre.
- Activité soulignant les 15 ans de service de dix membres du personnel de la Société.
- Activité soulignant les 10 ans de service de quatre membres du personnel de la Société.
- Activité soulignant les 5 ans de service de cinq membres du personnel de la Société.
- Rencontre du personnel pour présenter la nouvelle brochure promotionnelle du Centre et le DVD tourisme d'affaires produit en collaboration avec l'Office du tourisme de Québec.
- Repas reconnaissance pour les membres du conseil d'administration.
- Présentation des différents enjeux et défis 2010-2011 au personnel de la Société.

## 11.11 DÉVELOPPEMENT DURABLE

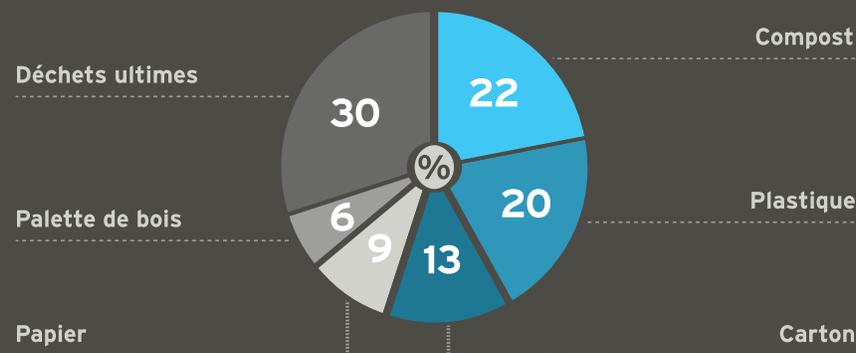
Les résultats de la deuxième année de mise en œuvre du *Plan d'action de développement durable 2008-2011* sont détaillés à l'annexe *Reddition de comptes en matière de développement durable* du présent document. Les objectifs de la stratégie gouvernementale n'ayant pas été retenus sont justifiés en annexe du plan d'action.

### GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

L'optimisation du système de collecte des matières résiduelles effectuée en 2008-2009 a permis une diminution de 34 % de la quantité de déchets ultimes collectés par la Ville en 2009-2010 par rapport à 2008-2009, soit une économie de plus de 4 000 \$. Déjà en 2008-2009, cette diminution représentait 36 % par rapport à 2007-2008.

Le taux de détournement général des matières recyclables et compostables se situe à plus de 70 %. Ce taux grimpe à 85 % lors des événements écoresponsables.

### RÉPARTITION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES 2009-2010



Fière de ses résultats, la Société a participé au défi *The Million Tons of Trash Challenge*. Cette campagne de sensibilisation conçue par le Green Meetings Industry Council a pour but de sensibiliser les organisateurs d'événements à la réduction de l'empreinte environnementale de leurs événements tout en contribuant au développement d'une industrie plus durable. La Société a fait l'objet d'une étude de cas dans le cadre de cette campagne.

## AMÉLIORATION DE LA GESTION ENVIRONNEMENTALE

Au cours du présent exercice, la Société a commencé l'implantation des politiques environnementales élaborées en 2008-2009. Ainsi, cinq appels d'offres incluaient des clauses environnementales traitant, entre autres, de la gestion des déchets de construction, rénovation et démolition et de l'utilisation de produits écoresponsables.

## PARTAGE DU SAVOIR-FAIRE

Le savoir-faire et l'expertise de la Société en matière de développement durable ont suscité l'intérêt de différents groupes. La Société a partagé son expertise en gestion environnementale du bâtiment et en organisation d'événements écoresponsables lors de plusieurs conférences, rencontres et projets :

### Conférences et interventions prononcées par :

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

- Lors d'un voyage en Chine en automne 2009, organisé par le ministère du Développement économique, Importations et Exportations (MDEIE) sur le thème du développement durable.
- Lors de la Journée annuelle de la DGPSE du MDEIE, en septembre 2009 : « Le développement économique au service du développement durable ».
- Devant le Conseil québécois de la coopération et de la mutualité, le 5 février 2010 : « Les bénéfices du développement durable pour le Centre des congrès de Québec ».

#### M. Marc Poirier, directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements :

- Au Palais des congrès de Montréal, en septembre 2009, dans le cadre d'une rencontre du Convention Centres of Canada (CCofC) : « Expérience dans le processus de certification LEED pour bâtiments existants ».
- Lors d'une formation sur la gestion des matières résiduelles offerte aux entreprises par la Communauté urbaine de Québec et Takt-etik, le 21 octobre 2009, dans le cadre de la Semaine québécoise de réduction des déchets.

#### M<sup>me</sup> Elisabeth Simard, responsable du développement durable :

- Lors des Apéros allant Vert au Musée de la civilisation, le 14 octobre 2009, à l'occasion du lancement de la Semaine québécoise de réduction des déchets.

#### M. Marc Poirier et M. Jean-François Harvey, responsable du développement des affaires :

- Devant la Société des établissements de plein-air du Québec (SÉPAQ), le 10 février 2010 : « Du développement durable en action ».

### La Société a aussi pris part à plusieurs projets nécessitant son expertise :

- Participation active au comité d'élaboration de la norme en gestion responsable d'événements du Bureau de normalisation du Québec, audit-étalon d'un événement en collaboration avec Takt-etik et analyse et formulation de commentaires sur cette norme par un comité de travail de la Société.
- Analyse et formulation de commentaires sur la norme en gestion responsable d'événements lors de l'APEX Green Meetings.
- Accueil de représentants du Centre des congrès de Nantes, le 27 avril 2009, afin d'échanger et de partager les pratiques de la Société en matière de développement durable.



## 11.12 ENTRETIEN GÉNÉRAL

La Société fournit des efforts soutenus afin de maintenir l'intégrité du bâtiment à un haut niveau de qualité tout au long de l'année.

Les travaux de rafraîchissement des salles de réunion, débutés en 2008-2009, se sont poursuivis au cours de la dernière année. L'enveloppe du bâtiment et la toiture ont subi d'importants travaux afin de conserver leur intégrité et d'éviter leur détérioration prématurée. La dégradation avancée du mur extérieur du Centre, constatée

lors d'une inspection complète du parement de maçonnerie, a entraîné des travaux qui se prolongeront au cours de la prochaine année.

De plus, le système de chauffage électrique de la rampe d'accès du débarcadère niveau 4 ne fonctionnait plus. Il a été remplacé par un système de chauffage hydronique utilisant du glycol chauffé par un échangeur à vapeur raccordé au système central du bâtiment. Cela permet d'éviter de créer des pointes d'appel de puissance électrique lors de son utilisation.

## 11.13 SÉCURITÉ

En 2009-2010, le service de sécurité du Centre des congrès de Québec a 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 au bâtiment.

### L'accent a principalement été mis sur les points suivants :

- Assurer le suivi et la mise à jour du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) : celles-ci étant définies comme étant des matières sous forme solide, liquide ou gazeuse qui représentent des risques pour la santé des êtres vivants et l'environnement si elles ne sont pas contrôlées de façon adéquate.
- Assurer une formation continue des agents.

Les interventions du service de sécurité ont augmenté de 2,5 % par rapport à l'année 2008-2009 qui, elle, avait connu une augmentation globale de 30 %.

## 11.14 PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

En matière de performance énergétique, la Société a terminé l'année avec un surplus de 110 299 \$. C'est un surplus global de 12 %, soit 17,6 % pour le gaz naturel et 10,9 % pour l'électricité. Des conditions hivernales plus chaudes qu'à l'habitude expliquent la faible consommation d'énergie. Le gaz naturel compte seulement pour 17 % du budget total d'énergie et comble les grandes demandes de chauffage.

## 11.15 CONSOMMATION D'EAU

Depuis les mesures prises en 2004, on constate cette année la plus faible consommation d'eau, soit 16 357 mètres cubes, comparativement à une moyenne de 21 200 mètres cubes pour les cinq dernières années. Une sensibilisation environnementale a favorisé ce résultat.

Dans le cadre du processus d'accréditation LEED-EB (pour bâtiment existant), la Société a poursuivi en 2009 le plan de remise en service des équipements électromécaniques entrepris en 2008. Après l'installation requise des équipements de mesure de débit d'air, d'eau, de vapeur et de gaz naturel comme de sondes de qualité d'air dans les salles qui n'en étaient pas pourvues, la Société a procédé à la collecte de données nécessaires à la période de performance. Le dossier sera complété à l'été 2010.

## 11.16 ÉLECTRICITÉ

En 2009-2010, la Société a procédé au remplacement des ampoules de type halogénure métallique, servant à l'éclairage de la salle d'exposition du Centre. Les nouvelles ampoules ont une consommation énergétique inférieure de 50 W comparativement aux ampoules existantes.

Le système de contrôle d'éclairage à incandescence étant rendu en fin de vie utile, la Société a procédé au remplacement des contrôles muraux et contrôleurs. Le nouveau système, compatible avec le réseau sans fil (Wi-Fi) du Centre, facilite l'opération de l'éclairage du Centre.

Le remplacement des moniteurs de signalisation dynamique a exigé l'installation dans un bâtiment existant de plus de 22 km de nouveaux câbles répondant aux futurs standards informatiques.

# 12 FAITS SAILLANTS ET ÉTATS FINANCIERS

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009, à la demande du gouvernement, la Société établit ses états financiers selon le Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. Auparavant, elle utilisait le Manuel de l'ICCA pour le secteur privé. Les chiffres comparatifs des états financiers ont été retraités en conformité avec ces normes.

## L'EXERCICE 2009-2010 AFFICHE :

- 146 événements tenus pour des revenus de 6,6 M\$.
- 52 congrès pour des revenus de 4,1 M\$.
- Un excédent annuel des produits sur les charges de 155 887 \$ et de 995 805 \$ avant entretien majeur et amortissement des immobilisations subventionnées.

La Société dégage 1,1 M\$ par rapport au budget 2009-2010 qui prévoyait un déficit annuel de 903 639 \$. Les objectifs financiers ont donc été largement dépassés avec 6,6 M\$ en revenus d'événements (+11% de l'objectif de 6 M\$) et une diminution de 6% des frais d'opération et d'administration.

Il est difficile de comparer 2009-2010 avec les années précédentes, puisque 2008-2009 a été marquée par les célébrations entourant le 400<sup>e</sup> anniversaire de Québec, ce qui a permis au Centre d'accueillir le plus grand nombre de congrès de son histoire (72), principalement sur le marché international (18). Malgré le ralentissement anticipé pour l'après-400<sup>e</sup>, l'année 2009-2010 représente étonnamment la troisième meilleure année depuis l'ouverture du Centre.

La subvention d'équilibre 2009-2010 s'établit à 14 706 700 \$. Les compressions de subvention pour 2009-2010 totalisent 733 300 \$, soit 5 % de la subvention d'équilibre prévue initialement de 15 440 000 \$ ou 12 % après les dépenses incompressibles pour la dette et les taxes.

Au 31 mars 2010, l'excédent cumulé s'établit à 9 423 213 \$ dont 2 671 218 \$ investis en immobilisations, 5 550 000 \$ réservés pour l'entretien majeur et 300 000 \$ pour le développement des marchés, laissant ainsi l'excédent non affecté et disponible pour le fonctionnement à 901 995 \$.

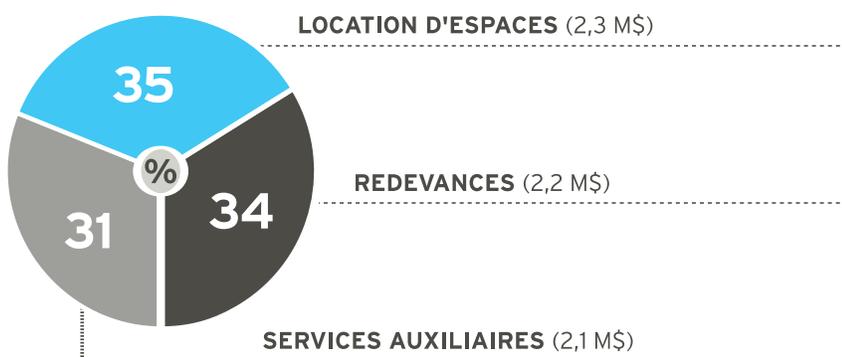
Les principales acquisitions d'immobilisations de l'exercice sont l'installation de sondes et compteurs d'eau pour un meilleur contrôle des dépenses énergétiques ainsi que le changement du système de signalisation dynamique.

Les travaux au débarcadère principal, la réparation du mur de briques de l'immeuble et le remplacement du système d'éclairage du Centre constituent les principaux projets d'entretien majeur de l'exercice.

## RÉPARTITION DE LA SUBVENTION D'ÉQUILIBRE DE 2009-2010 DE 14,7 M\$



## RÉPARTITION DES REVENUS AUTOGÉNÉRÉS DE 6,6 M\$



## RAPPORT DE LA DIRECTION

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

La préparation des états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats futurs pourraient différer de ces estimations actuelles.

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

La Société 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 14 mai 2010

## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié le bilan de la Société du Centre des congrès de Québec au 31 mars 2010 ainsi que les états des résultats, 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 2010, 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, compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés par l'adoption des normes comptables du secteur public et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



**Renaud Lachance, FCA auditeur**

Québec, le 14 mai 2010

# RÉSULTATS

De l'exercice terminé le 31 mars 2010

	2010	2009
	\$	\$
<b>Produits</b>		(retraité)
Location d'espaces - événements	2 302 236	3 350 146
Redevances (note 4)	2 264 532	3 564 413
Services auxiliaires (note 5)	2 083 041	3 127 006
Revenus d'intérêts	83 813	218 594
Autres	246 039	356 592
	<b>6 979 661</b>	<b>10 616 751</b>
<b>Charges</b>		
Frais d'événements (note 6)	1 971 025	2 701 317
Frais d'opération et d'administration (note 7)	9 369 998	9 909 019
Taxes	4 159 067	4 137 223
Frais financiers (note 8)	2 467 380	2 414 809
	<b>17 967 470</b>	<b>19 162 368</b>
<b>Déficit des produits sur les charges avant subvention de fonctionnement et autres éléments:</b>	<b>(10 987 809)</b>	<b>(8 545 617)</b>
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec (note 9)	11 983 614	12 816 064
<b>Excédent des produits sur les charges avant les éléments suivants:</b>	<b>995 805</b>	<b>4 270 447</b>
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations et aux frais de financement reportés (note 9)	2 188 507	2 213 070
Amortissement des frais de financement reportés	(44 871)	(44 871)
Amortissement des immobilisations corporelles	(3 336 626)	(3 531 144)
Amortissement des apports reportés (note 15)	828 230	1 024 147
Entretien majeur	(475 158)	-
<b>Excédent des produits sur les charges</b>	<b>155 887</b>	<b>3 931 649</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## EXCÉDENT CUMULÉ

De l'exercice terminé le 31 mars 2010

	2010	2009
	\$	\$
<b>Solde au début déjà établi</b>	9 280 287	5 348 638
Incidence de l'adoption du Manuel de l'ICCA pour le secteur public (note 3)	(12 961)	(12 961)
Solde au début redressé	9 267 326	5 335 677
Excédent des produits sur les charges	155 887	3 931 649
<b>Solde à la fin</b>	<b>9 423 213</b>	<b>9 267 326</b>
Excédent cumulé investi en immobilisations	2 671 218	2 486 618
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	5 550 000	5 550 000
Excédent cumulé réservé pour développement des marchés	300 000	247 586
Excédent cumulé non affecté	901 995	983 122
	<b>9 423 213</b>	<b>9 267 326</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# BILAN

Au 31 mars 2010

	2010	2009
	\$	\$
<b>Actif</b>		(retraité)
<b>À court terme</b>		
Encaisse	599 178	1 120 385
Dépôts à terme (note 10)	7 300 000	4 900 000
Créances	807 107	686 268
Frais payés d'avance	1 083 986	2 267 720
	9 790 271	8 974 373
Frais de financement reportés	189 112	233 983
Immobilisations corporelles (note 11)	88 793 572	91 580 838
	<b>98 772 955</b>	<b>100 789 194</b>
<b>Passif</b>		
<b>À court terme</b>		
Charges à payer et frais courus (note 13)	3 189 144	2 304 915
Dépôts de clients	799 391	894 717
Produits reportés	71 121	67 096
Versements sur la dette à long terme (note 16)	2 783 251	2 671 403
	6 842 907	5 938 131
Subvention reportée du gouvernement du Québec (note 14)	11 527 383	10 992 804
Apports reportés (note 15)	19 965 250	20 793 480
Dette à long terme (note 16)	49 481 952	52 265 203
	87 817 492	89 989 618
<b>Avoir de la société</b>		
Surplus d'apport (note 17)	1 532 250	1 532 250
Excédent cumulé investi en immobilisations	2 671 218	2 486 618
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	5 550 000	5 550 000
Excédent cumulé réservé pour développement des marchés	300 000	247 586
Excédent cumulé non affecté	901 995	983 122
	10 955 463	10 799 576
	<b>98 772 955</b>	<b>100 789 194</b>

## Engagements (note 20)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration,



**P.-Michel Bouchard**, administrateur  
Président-directeur général



**Roger Demers**, FCA  
Président du comité de vérification

# FLUX DE TRÉSORERIE

De l'exercice terminé le 31 mars 2010

	2010	2009
	\$	\$
<b>Activités d'exploitation</b>		<i>(retraité)</i>
Rentrée de fonds - clients	6 594 018	10 391 486
Rentrée de fonds - subvention du gouvernement du Québec	14 706 700	15 440 000
Sortie de fonds - fournisseurs et membres du personnel	(14 897 006)	(17 964 454)
Intérêts reçus	173 503	193 189
Intérêts versés	(1 663 088)	(3 330 407)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	4 914 127	4 729 814
<b>Activités d'investissement</b>		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(363 931)	(1 907 923)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(363 931)	(1 907 923)
<b>Activités de financement</b>		
Remboursement de la dette à long terme	(2 671 403)	(2 564 324)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(2 671 403)	(2 564 324)
<b>Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<b>1 878 793</b>	<b>257 567</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie au début</b>	<b>6 020 385</b>	<b>5 762 818</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin <sup>(1)</sup></b>	<b>7 899 178</b>	<b>6 020 385</b>
(1) La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :		
Encaisse	599 178	1 120 385
Dépôts à terme	7 300 000	4 900 000
	<b>7 899 178</b>	<b>6 020 385</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2010

## 1 CONSTITUTION ET OBJETS

La Société du Centre des congrès de Québec, personne morale au sens du Code civil, a été instituée le 1<sup>er</sup> juillet 1993 par une loi spéciale (L.R.Q. S-14.001). Elle a pour objets :

- d'administrer et d'exploiter le Centre des congrès de Québec;
- d'élaborer des projets de développement ou d'exploitation du Centre des congrès;
- d'exercer des commerces et autres activités de nature à contribuer au développement du Centre des congrès et d'en assurer l'exploitation, la promotion et l'administration.

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

## 2 CONVENTIONS COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier

### UTILISATION D'ESTIMATIONS

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

### DÉPÔTS À TERME

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

## FRAIS DE FINANCEMENT REPORTÉS

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

## IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Le terrain et la bâtisse, acquis pour une valeur symbolique de 1 \$ le 1<sup>er</sup> 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 :

<b>Bâtisses</b>	<b>40 ans</b>
<b>Aménagements</b>	<b>10 ans</b>
<b>Mobilier et équipement</b>	<b>3 et 5 ans</b>
<b>Logiciels</b>	<b>5 ans</b>

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values sur immobilisations corporelles sont passées en charges dans l'état des résultats.

## 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 et sur les frais de financement reportés financés par ces emprunts et, d'autre part, la somme des subventions du gouvernement du Québec reçues pour permettre les versements sur ces emprunts.

## APPORTS REPORTÉS

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

## CONVERSION DES DEVICES

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

## RÉGIMES DE RETRAITE

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

## TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

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

## 3 MODIFICATIONS DE MÉTHODES COMPTABLES

### ADOPTION DU MANUEL DE L'INSTITUT CANADIEN DES COMPTABLES AGRÉÉS (ICCA) POUR LE SECTEUR PUBLIC

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009, à la demande du gouvernement, la Société établit ses états financiers selon le Manuel de l'ICCA pour le secteur public. Auparavant, elle utilisait le Manuel de l'ICCA pour le secteur privé. Les effets de la première application de ces normes sont constatés rétroactivement avec retraitement des états financiers comparatifs. Les conventions comptables affectées par ce changement de référentiel comptable sont décrites ci-dessous.

### IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les logiciels sont maintenant présentés dans le poste « Immobilisations corporelles » plutôt que dans le poste « Actifs incorporels ». Ce changement n'a aucune incidence sur les résultats de la Société.

De plus, la baisse de valeur des immobilisations corporelles est fondée sur leur capacité de fournir des biens ou services ou sur la valeur des avantages économiques futurs plutôt que sur l'évaluation des flux monétaires futurs non actualisés que procurera l'immobilisation corporelle.

## INSTRUMENTS FINANCIERS, DETTES À LONG TERME ET FRAIS DE FINANCEMENT REPORTÉS

Les frais d'émission et de gestion de la dette à long terme sont reportés et amortis sur la durée de chaque emprunt selon la méthode linéaire alors qu'auparavant ils étaient soustraits aux montants des emprunts au moment de l'émission. Les emprunts étaient ajustés de l'amortissement des frais d'émission et de gestion pour atteindre le montant de capital à rembourser à l'échéance. Cet amortissement était calculé selon le taux effectif de chaque emprunt.

Cette modification de convention comptable, appliquée de façon rétroactive, au 1<sup>er</sup> avril 2008, a eu pour effet d'augmenter ou de diminuer les postes suivants :

	2009
	\$
<b>Actif</b>	
Frais payés d'avance	16 414
Frais de financement reportés	233 983
<b>Passif</b>	
Charges à payer et frais courus	(3 771)
Subvention reportée du gouvernement du Québec	2 341
Dettes à long terme	264 788
<b>Avoir de la Société</b>	
Excédent cumulé non affecté	(12 961)

L'information relative aux instruments financiers n'est plus requise puisque les normes à leur égard ne sont pas applicables selon les normes comptables pour le secteur public. Ce changement n'a aucune incidence sur les résultats de la Société.

## 4 REDEVANCES

	2010	2009
	\$	\$
Services alimentaires	1 813 066	2 568 829
Services audiovisuels	426 324	928 639
Autres	25 142	66 945
	<b>2 264 532</b>	<b>3 564 413</b>

## 5 SERVICES AUXILIAIRES

	2010	2009
	\$	\$
Aménagement et ameublement	934 541	1 397 550
Électricité, plomberie	519 299	656 908
Télécommunications	297 348	544 521
Audiovisuel, sonorisation et éclairage	62 450	100 884
Accueil, billetterie et vestiaire	128 938	144 615
Sécurité	36 064	104 080
Entretien ménager	23 510	25 407
Autres	80 891	153 041
	<b>2 083 041</b>	<b>3 127 006</b>

## 6 FRAIS D'ÉVÉNEMENTS

	2010	2009
	\$	\$
Aménagement et ameublement	1 084 287	1 426 247
Électricité, plomberie	177 330	259 679
Télécommunications	26 811	75 061
Audiovisuel, sonorisation et éclairage	1 245	12 393
Accueil, billetterie et vestiaire	276 883	368 582
Sécurité	112 848	200 471
Entretien ménager	270 915	251 391
Autres	20 706	107 493
	<b>1 971 025</b>	<b>2 701 317</b>

## 7 FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2010	2009
	\$	\$
Traitements et avantages sociaux	4 812 263	5 014 595
Assurances et permis	108 410	115 592
Énergie et chauffage	832 795	901 086
Gardiennage	407 176	383 694
Service d'entretien ménager	294 911	338 841
Service d'entretien spécialisé	916 106	870 090
Entretien et réparations	878 516	942 695
Promotion et communications	767 757	851 849
Services professionnels et administratifs	277 280	397 054
Formation professionnelle	68 047	73 229
Créances douteuses	6 737	20 294
	<b>9 369 998</b>	<b>9 909 019</b>

## 8 FRAIS FINANCIERS

	2010	2009
	\$	\$
Intérêts sur la dette à long terme	2 363 190	2 470 935
Perte (Gain) de change	89 587	(76 865)
Autres intérêts et frais bancaires	14 603	20 739
	<b>2 467 380</b>	<b>2 414 809</b>

## 9 SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2010	2009
	\$	\$
<b>Subvention de fonctionnement :</b>		<i>(retraité)</i>
Subvention reçue pour l'exercice	14 706 700	15 440 000
Encaissement - Subvention relative au service de la dette	(5 086 276)	(5 094 871)
	9 620 424	10 345 129
Contribution pour les intérêts sur la dette à long terme et sur les emprunts temporaires relatifs au financement d'immobilisations	2 363 190	2 470 935
Total de la subvention de fonctionnement	11 983 614	12 816 064
<b>Subvention relative aux immobilisations et aux frais de financement reportés :</b>	2 188 507	2 213 070
	<b>14 172 121</b>	<b>15 029 134</b>

## 10 DÉPÔTS À TERME

	2010	2009
	\$	\$
<b>Certificats de dépôt</b>		
0,96 %, échéant en mars 2010 <sup>(1)</sup>	200 000	
0,53 %, échéant en septembre 2010	7 100 000	
3,03 %, échu en juin 2009		800 000
3,16 %, échu en juillet 2009		4 000 000
2,91 %, échu en septembre 2009		100 000
	<b>7 300 000</b>	<b>4 900 000</b>

(1) Échéant le 31 mars 2010 et renouvelé le 1<sup>er</sup> avril 2010 jusqu'au 31 mars 2011.

## 11 IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2010		2009	
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
	\$	\$	\$	\$
				<i>(retraité)</i>
Terrains	5 618 150	-	5 618 150	5 618 150
Bâtisses	117 562 795	36 655 616	80 907 179	83 827 719
Aménagements	1 812 585	496 934	1 315 651	1 496 908
Mobilier et équipement	2 664 033	1 711 441	952 592	638 061
Logiciels	595 902	595 902	-	-
	<b>128 253 465</b>	<b>39 459 893</b>	<b>88 793 572</b>	<b>91 580 838</b>

Des immobilisations classées sous la rubrique « Mobilier et équipement » totalisant 459 667 \$ n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'étaient pas opérationnelles en fin d'exercice.

## 12 EMPRUNTS TEMPORAIRES

La Société est autorisée, en vertu d'un régime d'emprunts à court terme, à contracter des emprunts temporaires jusqu'à concurrence d'un montant total de 4 000 000 \$ jusqu'au 31 octobre 2013. Aux 31 mars 2009 et 2010, 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.

## 13 CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2010	2009
	\$	\$
		<i>(retraité)</i>
Opérations courantes	2 905 311	2 226 815
Immobilisations - Autres	254 622	69 192
TPS/TVQ - Immobilisations	29 211	8 908
	<b>3 189 144</b>	<b>2 304 915</b>

## 14 SUBVENTION REPORTÉE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2010	2009
	\$	\$
La subvention reportée s'établit comme suit :		<i>(retraité)</i>
<b>Solde au début</b>	<b>10 992 804</b>	<b>10 581 938</b>
Amortissement des immobilisations corporelles et des frais de financement reportés financés à long terme	(2 188 507)	(2 213 070)
Intérêts sur les emprunts	(2 363 190)	(2 470 935)
	<b>6 441 107</b>	<b>5 897 933</b>
Subventions gouvernementales reçues	5 086 276	5 094 871
<b>Solde à la fin</b>	<b>11 527 383</b>	<b>10 992 804</b>
Ce solde se rapporte aux éléments suivants :		
Emprunts du Fonds de financement (note 16)	(52 265 203)	(54 936 606)
Coût non amorti des immobilisations corporelles et des frais de financement reportés financés à long terme	64 837 199	67 025 716
	12 571 996	12 089 110
Intérêts courus sur les emprunts	(1 044 613)	(1 096 306)
	<b>11 527 383</b>	<b>10 992 804</b>

## 15 APPORTS REPORTÉS

	2010	2009
	\$	\$
<b>Apport du gouvernement du Québec reporté :</b>		
Solde au début	292 400	560 948
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant <sup>(1)</sup>	(72 631)	(268 548)
	219 769	292 400
<b>Apport de la Ville de Québec reporté <sup>(2)</sup> :</b>		
Solde au début	1 994 830	2 075 429
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement de la bâtisse <sup>(1)</sup>	(80 599)	(80 599)
	1 914 231	1 994 830
<b>Apport du gouvernement du Canada reporté :</b>		
Solde au début	18 506 250	19 181 250
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement de la bâtisse <sup>(1)</sup>	(675 000)	(675 000)
	17 831 250	18 506 250
	<b>19 965 250</b>	<b>20 793 480</b>

(1) L'amortissement des apports reportés de l'exercice totalise 828 230 \$ (31 mars 2009: 1 024 147 \$).

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

## 16 DETTE À LONG TERME

	2010	2009
<b>Auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>
		<i>(retraité)</i>
<b>Billets à payer</b>		
Taux fixe de 4,379 % l'an (taux effectif de 4,427 %), remboursable par versements semestriels de 1 856 554 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2013 <sup>(1)</sup>	35 452 760	37 544 447
Taux fixe de 5,385 % l'an (taux effectif de 5,457 %), remboursable par versements semestriels de 79 807 \$ en capital, échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2012 <sup>(1)</sup>	1 276 908	1 436 522
Taux fixe de 4,531 % l'an (taux effectif de 4,582 %), remboursable par versements semestriels de 569 173 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2016 <sup>(1)</sup>	15 535 535	15 955 637
	52 265 203	54 936 606
Versements échéant en deçà d'un an	(2 783 251)	(2 671 403)
	<b>49 481 952</b>	<b>52 265 203</b>

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

	\$
2011	2 783 251
2012	2 900 081
2013	3 820 181
2014	29 108 093
2015	525 589

(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.

## 17 SURPLUS D'APPORT

Il représente la cession par la Ville de Québec, le 1<sup>er</sup> janvier 1994, d'un terrain pour une valeur symbolique de 1 \$ comptabilisé à la valeur de l'évaluation municipale à cette date.

## 18 OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

## 19 AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

### RÉGIME DE RETRAITE

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

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 239 011 \$ (31 mars 2009 : 238 224 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

## 20 ENGAGEMENTS

### CONTRATS À LONG TERME

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

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

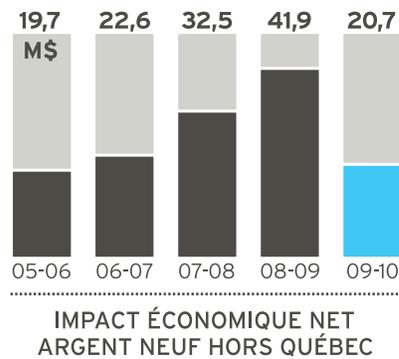
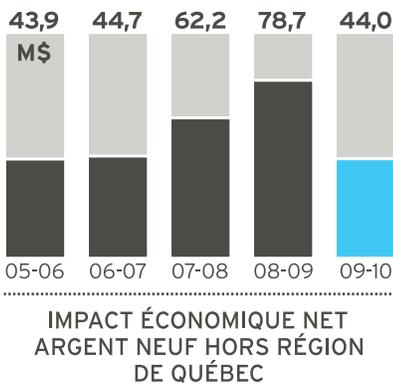
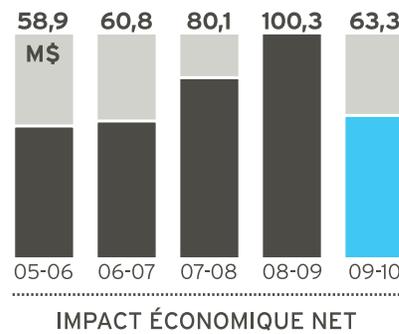
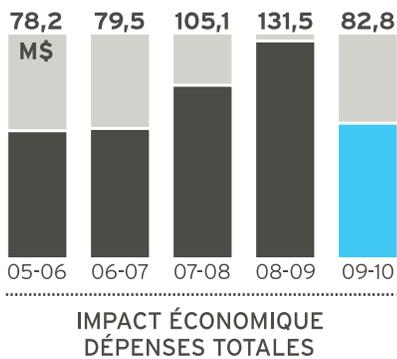
	\$
2011	503 690
2012	97 332
	<b>601 022</b>

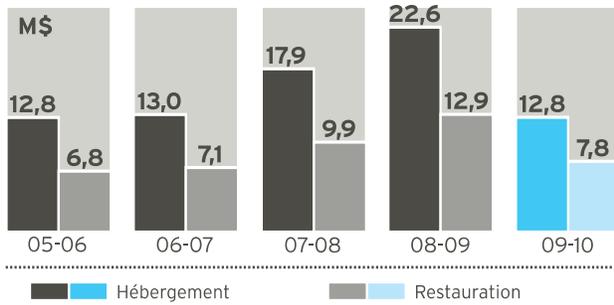
## 21 CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres des états financiers de 2009 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2010.

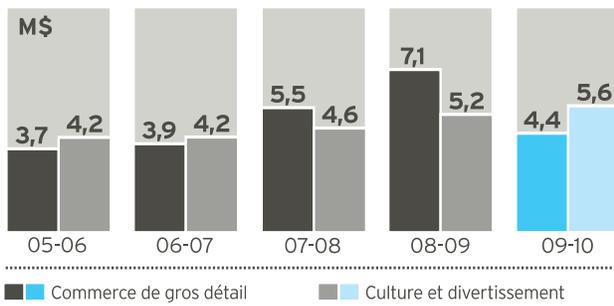
# 13 ANNEXE

## RETOMBÉES ÉCONOMIQUES EN DÉTAIL



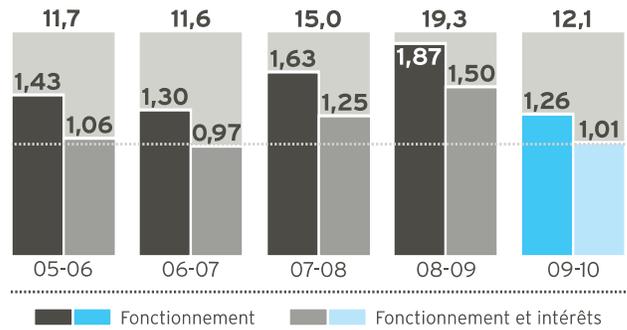


IMPACT SUR LES PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

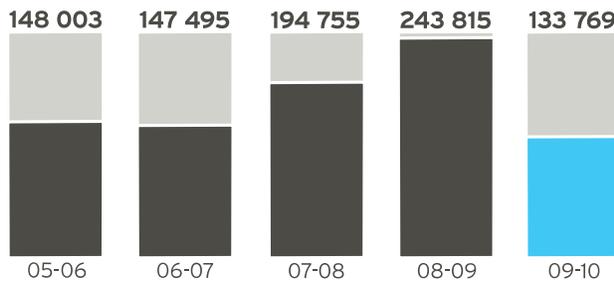


IMPACT ÉCONOMIQUE TOTAL, AUTRES SECTEURS D'ACTIVITÉ

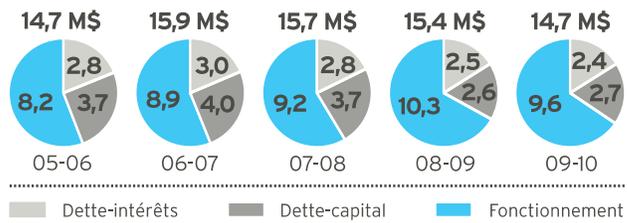
M\$ Revenus fiscaux et parafiscaux (Québec)



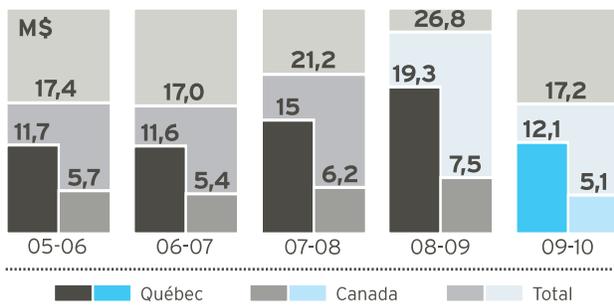
RENDEMENT ÉCONOMIQUE RETOUR POUR CHAQUE DOLLAR DE SUBVENTION REÇUE



NOMBRE DE NUITÉES GÉNÉRÉES



SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



REVENUS FISCAUX ET PARAFISCAUX

# CODE D'ÉTHIQUE DE LA SOCIÉTÉ

## AVANT-PROPOS

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

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

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

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

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

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

## 1 LES VALEURS D'ENTREPRISE ET DE GESTION

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

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

## 2 LES RÈGLES D'ÉTHIQUE

### Le service à la clientèle

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

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

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

## La prestation de travail

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

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

**L'obligation de compétence** implique que le membre du personnel accomplisse les tâches qui lui sont confiées en faisant preuve de professionnalisme et en offrant le service demandé dans les temps requis, d'une manière appropriée et efficace, et cela, à la satisfaction de la clientèle de la Société ainsi que de ses supérieurs. Il utilise à cette fin les ressources humaines, matérielles et financières de la Société et profite des connaissances disponibles pour réaliser ses mandats.

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

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

## Le comportement

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

**L'obligation de discrétion** signifie que le membre du personnel doit garder secrets les faits ou les renseignements dont il prend connaissance et qui revêtent un caractère confidentiel. Cette obligation signifie également que le membre du personnel adopte une attitude de retenue en évitant de dévoiler des faits ou des renseignements susceptibles de nuire à la Société ou de porter atteinte à la vie privée des autres membres du personnel, des partenaires et de la clientèle de la Société. La discrétion fait aussi appel à l'obligation de protéger les renseignements de nature confidentielle par un usage éclairé et réfléchi des nouvelles

technologies. Le membre du personnel évite donc de transmettre des documents confidentiels sans s'assurer au préalable que son correspondant puisse les récupérer rapidement de première main, tout comme il évite de laisser à la vue de tous et chacun des communications de même nature, reçues au Centre des congrès.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La notion de **conflit d'intérêts** doit être vue dans son sens le plus large. De fait, il suffit, pour qu'il y ait conflit d'intérêts, qu'il existe une situation potentielle ou une apparence de conflit d'intérêts, c'est-à-dire une possibilité que l'intérêt personnel, qu'il soit pécuniaire ou non, soit préféré à l'intérêt

de la Société et, par voie de conséquence, à l'intérêt public. Autrement dit, il n'est pas nécessaire que le membre du personnel ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de l'entreprise pour conclure à l'existence d'un conflit d'intérêts puisque le simple risque que cela se produise met en cause la crédibilité de l'entreprise.

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

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

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

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

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

## Le respect de la structure organisationnelle

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

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

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

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

### L'après-mandat

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

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

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

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

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

# CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS

## AVANT-PROPOS

La mission de la Société du Centre des congrès de Québec est de solliciter la venue de congrès, de réunions et d'expositions d'envergure en offrant un centre de congrès de calibre international et une expérience de service exceptionnelle, de manière à positionner la région de Québec comme destination d'excellence pour les événements d'affaires et ainsi contribuer à son activité économique.

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

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

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

## 1 LES VALEURS D'ENTREPRISE ET DE GESTION

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

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

## 2 PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

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

### Obligation de discrétion

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

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

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

### Obligation de réserve

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

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

### Obligation d'éviter tout conflit d'intérêts

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

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

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

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

#### **Obligation d'agir avec honnêteté**

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

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

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

#### **Obligation de l'exclusivité de services**

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

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

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

#### **Obligation de loyauté**

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

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

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

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

### **3 RESPONSABILITÉ DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

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

### **4 PROCESSUS DISCIPLINAIRE**

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

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

### **5 DISPOSITIONS DIVERSES**

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



# REDDITION DE COMPTES ANNUELLE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2010

## 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 de la Société et de ses sous-traitants, tel que requis par la Stratégie gouvernementale.

**Suivi: Posé**<sup>1</sup>

- Élaborer un document d'accueil contenant entre autres de l'information sur le développement durable à la Société, à remettre à chaque nouveau membre du personnel.

**Suivi: Complété en 2008-2009**<sup>2</sup>

### Cible

60 % du personnel rejoint d'ici 2010-2011, 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 des membres ayant une connaissance suffisante de la démarche pour la prendre en compte dans leurs activités régulières.

<sup>1</sup> Geste posé signifie qu'il a débuté dans un exercice financier précédent.

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

## Résultats

- **67 %** du personnel a été rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable.
  - **80 %** du personnel possède une connaissance générale du développement durable. (Selon le sondage distribué au membre du personnel de la Société, voir action 10).
  - Taux des membres ayant une connaissance suffisante de la démarche pour la prendre en compte dans leurs activités régulières (non disponible).
  - **26 %** du personnel a participé à une formation sur le développement durable.
- Le *Plan de sensibilisation et de formation au développement durable 2008-2011* a été élaboré. Sa mise en œuvre a débuté en juin 2009, avec l'objectif premier d'obtenir l'adhésion du personnel par la sensibilisation. Les actions suivantes ont été réalisées en 2009-2010 :
    - Cinq campagnes de sensibilisation.
    - Quatre séances d'information ciblées.
    - Deux formations auprès de groupes cibles.
    - Quatre chroniques structurées et deux bulletins réservés au développement durable.
    - Un événement thématique consacré au plan d'action et aux principes de développement durable, avec une participation active de 67 % du personnel de la Société.

## OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ

Assurer l'amélioration en continu des services offerts et des méthodes prônées par la Société, entres 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: Posé**<sup>3</sup>

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

**Suivi: Complété en 2008-2009**

- Augmenter l'offre de services alimentaires écoresponsables.

**Suivi: Complété en 2008-2009**

#### 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.
- Afin d'augmenter le niveau d'écoresponsabilité des services offerts à la clientèle du Centre, la Société a développé un nouveau partenariat avec le projet Carbone boréal, qui se veut à la fois un programme de compensation de gaz à effet de serre par plantation d'arbres et un projet de recherche de l'Université du Québec à Chicoutimi. Ce geste contribue également à l'action 8 du plan d'action, qui encourage le développement de nouveaux partenariats permettant de contribuer à la mise en valeur du patrimoine scientifique québécois.
- La Société a par ailleurs inscrit le Centre en tant que fournisseur d'événement écoresponsable sur le site Internet de l'organisme Événement ÉCOresponsable. Pour la clientèle, cette action facilite la recherche de ressources pour organiser un événement écoresponsable.
- Finalement, en plus de siéger au comité de rédaction de la certification sur la gestion responsable d'événements du Bureau de normalisation du Québec, la Société a créé un comité afin de contribuer à l'analyse de la faisabilité de la norme. En plus de faire profiter de son savoir technique l'équipe responsable de l'élaboration de cette certification, la Société a pu tester ses propres méthodes d'organisation d'événements écoresponsables afin de cibler les pistes d'amélioration potentielles.

<sup>3</sup> Geste posé signifie qu'il débuté dans un exercice financier précédent.

# 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: Débuté**
- Élaborer et faire approuver un plan de gestion de la qualité de l'air intérieur durant les travaux de construction.  
**Suivi: Complété en 2008-2009**
- Créer un comité de travail sur la santé et la sécurité au travail intégrant le personnel de la Société et des sous-traitants.  
**Suivi: Débuté**

### Cible

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

### Indicateur

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

## Résultats

- 100 % des outils de prévention et d'amélioration planifiés débutés.
- La liste des matières dangereuses présentes au Centre a été entamée au cours de 2009-2010. À la suite de l'implantation de nouveaux critères d'achats écoresponsables dans le contrat pour l'entretien ménager en 2008-2009, l'inventaire des produits utilisés par le sous-traitant en entretien ménager a été analysé. Ainsi, la majorité des produits d'entretien utilisés par ce fournisseur a été remplacée par des produits respectant les certifications environnementales Éco-Logo ou Green Seal. Cela représente approximativement 88 % de la valeur des achats de produits d'entretien ménager. Une part de ces nouveaux produits certifiés n'est pas considérée comme des produits dangereux.
- Après la caractérisation des déchets dangereux de 2008-2009, une entente de traitement à l'externe a été établie en 2009-2010 avec une entreprise spécialisée pour faciliter le processus de gestion des résidus dangereux qui était déjà en place. L'entente concerne entre autres les batteries, piles, fluorescents et résidus de peinture acheminés à l'entreprise qui en assure le recyclage ou un traitement ultime sécuritaire.
- En janvier 2010, la Société a mis en place un comité en santé et sécurité au travail. Cette initiative s'inscrivait dans une perspective d'amélioration de la qualité de vie au travail en voyant à l'implantation et au suivi d'activités visant à identifier et à éliminer les risques d'accidents. Les cinq membres du personnel composant le comité se rencontrent mensuellement et ont reçu une formation sur la création d'un comité de santé et sécurité efficace (CSSE). Selon les situations ou les problématiques analysées, d'autres membres du personnel ou responsables des sous-traitants peuvent être sollicités.

# 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'acquisitions écoresponsables 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: Posé**

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

**Suivi: Complété en 2008-2009**

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

**Suivi: Complété en 2008-2009**

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

**Suivi: Complété en 2008-2009**

- Élaborer et approuver la politique concernant la gestion, le recyclage et la réduction à la source des déchets pour la Société.

**Suivi: Complété en 2008-2009**

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

**Suivi: Complété en 2008-2009**

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

**Suivi: Complété**

- Élaborer un système de gestion environnementale (SGE).

**Suivi: Geste prévu pour 2010-2011**

### Cibles

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

### Indicateur

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

### Résultats

- 33 % du SGE élaboré.
  - L'élaboration du SGE a été entamée en 2009-2010 avec, notamment, la réalisation d'une recherche documentaire et le début de l'analyse des aspects environnementaux significatifs. Par ailleurs, la Société siège à la Table de concertation interministérielle sur les SGE.
  - Réalisation ou continuation de quatre mesures ou activités contribuant à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux (question 8 des indicateurs de performance administrative).
    - Mesures de sensibilisation aux économies d'énergie au bureau mises en place (Campagne Défi Climat et participation symbolique à l'Heure de la Terre le samedi 27 mars 2010).
    - Accès à un système de récupération multimatière pour plus de 60 % du personnel.
    - Impression recto-verso automatisée pour la majorité des postes.
    - Application de règles de gestion des biens excédentaires privilégiant le réemploi.
  - Réalisation ou continuation de trois mesures ou activités contribuant à l'adoption de pratiques d'acquisitions responsables (question 9 des indicateurs de performance administrative).
    - 98 % des achats de papier sanitaire au Centre des congrès respectent un contenu minimal de 40 % de fibres postconsommation.
    - Exigences formulées concernant l'utilisation de papiers recyclés contenant un minimum de 30 % de fibres postconsommation pour plus de 85 % des contrats d'impression externe. De plus, la Société a exigé dans certains cas des produits certifiés Forest Stewardship Council (FSC), Choix Environnemental (Éco-Logo) ainsi que l'utilisation d'encre contenant des huiles végétales.
    - Intégration de dispositions environnementales dans cinq contrats d'approvisionnement en biens et en services (se reporter à l'action 9).

## 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.**

#### Gestes

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

**Suivi : Posé**

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

**Suivi : Complété en 2008-2009**

#### 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

- 80 % du plan de remise en service des équipements mécaniques complété en 2009-2010.
- La Société a octroyé le contrat du plan de remise en service des équipements mécaniques à la firme d'ingénierie Teknika HBA en 2008-2009. À la suite de certaines recommandations de leur part, la Société a procédé en 2009-2010 à l'installation de 27 nouvelles sondes de dioxyde de carbone ainsi que de 62 stations de mesure du débit d'air. Une période de collecte de données a été entamée, ce qui entraînera des ajustements. L'analyse des données et l'émission d'un rapport de recommandations constituent les prochaines étapes.

## 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 : Débuté**

- 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

- Étude en cours de réalisation.
- Afin d'avancer dans le dossier de l'intégration des énergies renouvelables et alternatives au bilan énergétique du Centre, la Société a conclu une entente avec le Centre universitaire de formation en environnement de l'Université de Sherbrooke. Ainsi, dans le cadre du cours

« Projet appliqué en environnement », une équipe formée de quatre étudiants procédera à la première phase du projet. Selon les résultats de cette étude préliminaire, la Société évaluera les orientations à poursuivre. De par cette entente collaborative avec des étudiants, la Société contribue à la qualité de l'apprentissage des étudiants universitaires en leur offrant l'opportunité de travailler sur un projet concret.

## 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 multidisciplinaire de développement durable (CDD) formé de personnes engagées relevant de chacune des directions de la Société.  
**Suivi: Complété en 2008-2009**

#### 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

- Aucun résultat pour l'exercice 2009-2010.
- Le comité de développement durable de la Société, composé de neuf membres du personnel en 2009-2010, s'est réuni dix fois au cours de l'année, pour un total d'un peu plus de 16 heures de concertation et de suivi. S'ajoutent à cela des heures hors réunion pour le travail des sous-comités.

## 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: Posé**

- Poursuivre l'implication de la Société auprès du Cercle des ambassadeurs.  
**Suivi: Posé**

- Promouvoir la ville de Québec comme destination verte.  
**Suivi: Posé**

- Rendre disponible aux milieux scientifique, universitaire, culturel et touristique québécois des vitrines permettant la promotion de leur savoir faire dans le Centre.  
**Suivi: Posé**

#### Cible

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

## Indicateur

État d'avancement des dossiers de partenariat.

## Résultats

- Poursuite de partenariats existants et développement de quatre nouveaux.
- Au cours de l'année 2009-2010, la Société a poursuivi plusieurs projets de partenariat permettant d'élargir la promotion de l'offre culturelle de la Ville de Québec ou d'y contribuer :
  - Contribution au développement du portail web, *lesruesdequebec.com*, en collaboration avec le Centre local de développement (CLD de Québec). Ce site vise à faire connaître les différentes artères de commerce de la ville et les événements qui s'y déroulent.
  - Nouvelle entente avec Carbone boréal (consulter l'action 2)
  - Mise en valeur des talents régionaux pour les besoins en animation lors des sept tournées de familiarisation réalisées en 2009-2010 et lors des activités de reconnaissance du personnel organisées par la Société.
  - Poursuite de l'entente avec l'Université Laval. Cette entente vise à faciliter la réalisation d'événements et s'adresse aux professeurs et chercheurs qui souhaitent amener un événement d'envergure internationale à Québec. L'exploitation de surfaces rétroéclairées dans certains secteurs du Centre permet aussi de faire connaître les domaines dans lesquels l'institution brille par son savoir de pointe.
  - Poursuite du partenariat avec le Musée de la civilisation concernant la promotion de l'institution et de ses expositions temporaires sur des surfaces rétroéclairées.
  - Poursuite de l'entente de distribution avec le réseau Billetech, le réseau régional officiel pour la vente de billets de spectacles et de prestations sportives.
- Poursuite d'une entente de visibilité avec le Quartier Petit Champlain. Une vitrine est exploitée au Centre pour l'exposition et la revente d'œuvres artisanales.
- Soutien au Carnaval de Québec dans l'organisation de la Soirée Country Wrangler, pour la deuxième année consécutive (Fonds de développement de nouveaux événements).
- Soutien à l'équipe universitaire Rouge et Or pour l'organisation de la Réception de la Coupe Vanier (Fonds de développement de nouveaux événements).
- Soutien à la Chambre de commerce française pour la création du Dîner des bédéistes dans le cadre du Salon du livre de Québec (Fonds de développement de nouveaux événements).
- En partenariat avec la Chambre de commerce de Québec et l'Office du tourisme de Québec, 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 de Québec. En 2009-2010, le Cercle des Ambassadeurs a accueilli un nouveau membre collaborateur, Pôle Québec Chaudière-Appalaches.
- De façon continue, la Société participe à la promotion de la ville en tant que destination verte reconnue. En 2009-2010, la Société y a contribué par l'entremise de conférences sur le développement durable au Centre et par ses nombreuses relations de presse internationales. De plus, la Société a participé à deux reprises, en tant qu'intervenant, à des activités intégrées à la programmation de la Communauté urbaine de Québec dans le cadre de la Semaine québécoise de réduction des déchets.

## 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 en 2008-2009**
- Élaborer un plan de gestion écologique du site et entretien extérieur.  
**Suivi : Complété en 2008-2009**
- Élaborer une politique de contrôle de l'érosion et de gestion des sédiments.  
**Suivi : Complété en 2008-2009**

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

### 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

- Cinq appels d'offres sur neuf incluent des clauses environnementales liées à la gestion du bâtiment.
- La Société a poursuivi la vague d'implantation des politiques et plans de gestion écoresponsables dans son processus d'acquisition en services. Les principales clauses intégrées concernent la gestion des déchets de construction, rénovation et démolition et l'achat de produits de rénovation moins dommageables pour l'environnement. L'absence de clause environnementale dans quatre des appels d'offres de 2009-2010 s'explique par la non-applicabilité de certains projets, le fait que ce soit des contrats de main-d'œuvre seulement ou le fait que les appels d'offres aient été lancés avant l'implantation des nouvelles politiques environnementales.
- En 2009-2010, 81 %<sup>4</sup> des produits de rénovation acquis par la Société respectaient les contenus maximums en composés organiques volatils de la Californie ou de la certification environnementale Green Seal.

Ces gestes contribuent également à l'action 4 concernant les approvisionnements responsables.

## 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'amélioration du prochain plan d'action.

**Suivi: Complété**

#### Cible

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

#### Indicateur

Taux de participation au sondage.

#### Résultats

- 33 % du personnel de la Société et des sous-traitants a répondu au sondage.
- 70 % des répondants de la Société soulignent avoir perçu des changements apportés par la Société en fonction du développement durable, tant dans ses façons de faire que dans sa philosophie.

Toutefois, les résultats du sondage démontrent que les principes de développement durable ne sont pas intégrés de façon uniforme dans la vision de l'ensemble du personnel. Ce constat permet à la Société de mieux cibler les activités de sensibilisation à venir. Le prochain exercice de sondage sera effectué à l'horizon 2011.

<sup>4</sup> Les taux sont calculés sur une base financière.

# 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 restes de repas auprès d'organismes d'action communautaire.  
**Suivi: Reporté en 2010-2011**
- 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 en 2008-2009**

#### 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 13 opportunités de soutien communautaire.
- En 2009-2010, 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:
  - 500 livres de denrées non périssables à la Maison de Lauberivière.
  - Un lecteur cassette et DVD à la maison Le Pignon Bleu.
  - 66 cravates, articles du carnaval et t-shirts à la maison Le Pignon Bleu.
  - 75 sacs de délégués à la maison Le Pignon Bleu.
  - Deux bannières de grand format à l'organisme Les Urbainculteurs.

- Sept écrans, chevalets et lampes au Centre culture et environnement Frédéric Back.
- 200 sacs réutilisables, 50 sacs délégués, 150 cartons-plumes à l'école Fernand-Séguin.
- 28 tables et dessus de table au Centre Jacques-Cartier.
- Quatre sacs de gravier et de tourbes à l'organisme Les Urbainculteurs.
- 18 000 repas remis à la Maison de Lauberivière.
- 4 000 repas remis à madame Louise Brissette, mère adoptive d'une trentaine d'enfants atteints de handicaps physiques ou intellectuels.
- Soutien à la cause du cancer du sein par une campagne d'affichage et un soutien financier à l'événement *Quelques pas de plus pour elle*.
- 500 \$ remis en bourse d'études à une étudiante du Collège Mérici.

Bien que le développement de la politique de distribution de repas à des organismes communautaires ait été reporté à l'exercice financier 2010-2011, la Société et son fournisseur en services alimentaires distribuent les repas non consommés lors des événements depuis l'ouverture du Centre.

### Action 12

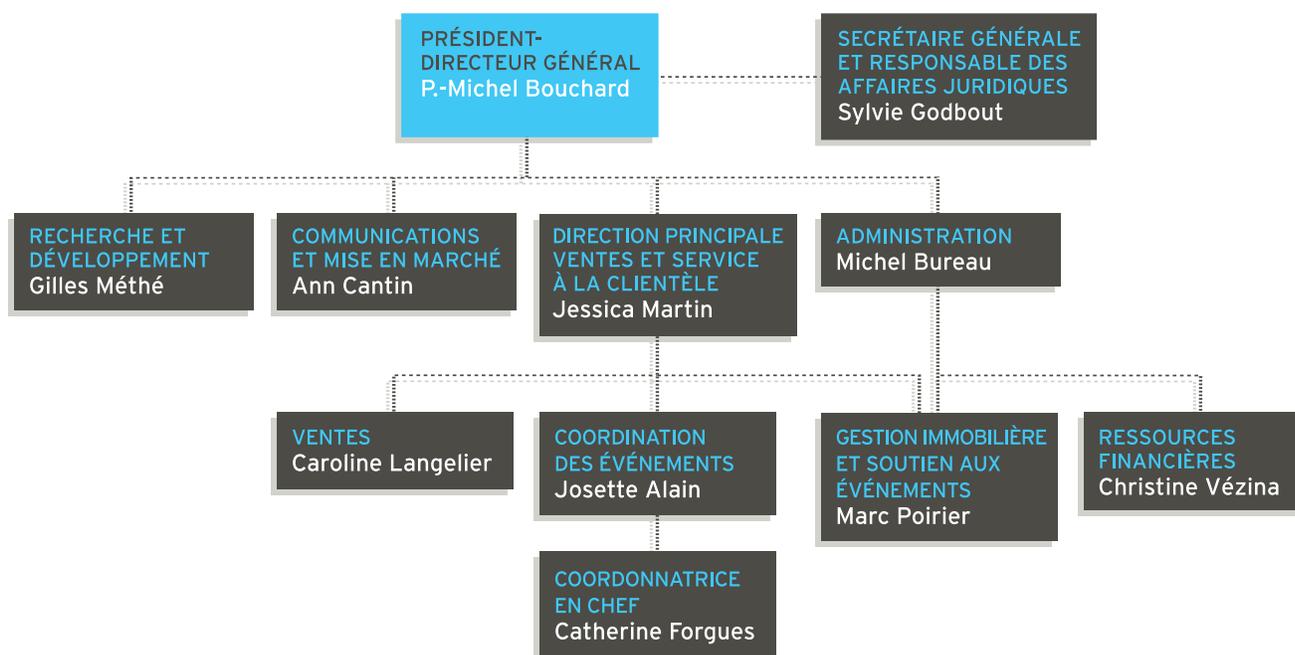
**Intégrer l'équité et la solidarité sociales dans les énoncés des valeurs de la Société.**

#### Cible

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

Dans le *Plan stratégique 2009-2012*, les valeurs préconisées par la Société sont, entre autres, la responsabilité, l'engagement, la transparence, l'éthique et le respect des personnes. La Société s'efforce d'appliquer ces valeurs tant dans ses relations internes qu'externes. Au cours des prochaines années, une attention particulière sera portée à l'évaluation du pouvoir d'impact réel et des leviers dont dispose la Société dans les domaines de l'équité et de la solidarité sociale afin de poser des gestes réfléchis et dont la portée est réelle.

# ORGANIGRAMME DE GESTION



## 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

### RÉVISION ET CORRECTION

#### 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, 2010  
Bibliothèque nationale du Canada, 2010

ISBN 978-2-550-58927-3

## UN CHOIX RESPONSABLE

Par souci de l'environnement, l'intérieur de 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<sup>e</sup> étage, Québec (Québec) G1R 2B5

Téléphone : 418 644-4000  
Sans frais : 1 888 679-4000  
Télécopieur : 418 644-6455  
sccq@convention.qc.ca

[www.convention.qc.ca](http://www.convention.qc.ca)