



Société du Centre des congrès
de Québec



**RAPPORT
ANNUEL DE
GESTION
2011
2012**

2011-2012 EN BREF

ACTIVITÉS

Nombre d'événements	136
Ententes conclues	154
Participants	234 000
Nuitées	154 058
Retombées économiques	96,9 M\$

REVENUS AUTONOMES PAR CATÉGORIE

Congrès	3 920 973 \$
Salons	1 155 747 \$
Réunions	642 548 \$
Spectacles/banquets	840 583 \$
Autres	- 8 502 \$
Revenus autonomes totaux	6 551 349 \$

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

Revenus autonomes	6 551 349 \$
Frais d'exploitation	11 383 369 \$
Taxes municipales	4 107 875 \$
Frais financiers - nets	2 113 642 \$
Déficit de l'exercice	(462 613) \$

SITUATION FINANCIÈRE

Actifs financiers	10 491 242 \$
Actifs non financiers	83 923 240 \$
Immobilisations corporelles	82 741 067 \$
Dette à long terme	46 581 871 \$
Remboursement de la dette à long terme	2 900 081 \$
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	6 250 000 \$
Excédent cumulé non affecté	1 134 880 \$

SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Fonctionnement	5 409 120 \$
Taxes municipales	4 107 875 \$
Service de la dette	5 069 085 \$
Subvention totale	14 586 080 \$

TABLE DES MATIÈRES

Lettre à la ministre	2
Lettre au président de l'Assemblée nationale	2
Déclaration de la Société	3
Mot du président du conseil d'administration	4
Mot du président-directeur général	5
Conseil d'administration	6
Comité de gestion	7
Comités du conseil d'administration	8
Faits saillants	8

1 Une société d'État	9
1.1 Plan d'action 2011-2012	10
1.2 Bilan du Plan stratégique 2009-2012	11
1.3 Conseil d'administration	14
1.4 Autres exigences législatives	18
1.5 Évolution des ressources humaines	21

2 Une société commerciale	24
2.1 Résultats de l'année	25
2.2 Taux d'occupation	29
2.3 Retombées économiques	30
2.4 Efforts de vente	33
2.5 Satisfaction de la clientèle	35
2.6 Bonification de l'offre technologique	36
2.7 Synergie avec le milieu	37
2.8 Relations publiques et communications	38

3 Développement durable	43
3.1 Obtention de certifications	44
3.2 Gestion immobilière	45
3.3 Gestion responsable d'événements	46
3.4 Offre alimentaire écoresponsable	48
3.5 Vitrine du savoir-faire	48
3.6 Plan d'action en développement durable 2011-2013	49
3.7 Réflexion stratégique	49
3.8 Reddition de comptes en matière de développement durable 2011-2012	50

4 Faits saillants et états financiers	59
--	-----------

ANNEXE : Codes d'éthique, organigramme

LETTRE À LA MINISTRE

Monsieur Nicolas Marceau
Ministre des Finances et de l'Économie

Monsieur Pascal Bérubé
Ministre délégué au Tourisme

Messieurs les Ministres,

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 2011-2012*.

Vous trouverez dans ce rapport la mission, la vision, les valeurs, les objectifs et les résultats de la Société ainsi que les faits saillants et les résultats financiers de l'année 2011-2012. 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

LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE

Président de l'Assemblée nationale du Québec

Monsieur le Président,

Nous avons le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de la Société du Centre des congrès de Québec.

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

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, nos salutations distinguées.



Ministre des Finances
et de l'Économie



Ministre délégué au Tourisme



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 2011-2012 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 2012.

Le président-directeur général,



P.-Michel Bouchard

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINIS- TRATION

L'année 2011-2012 est sans contredit une année bien spéciale pour le Centre des congrès de Québec. En effet, en plus d'être l'année du 15^e anniversaire du Centre, celle-ci marque la fin et l'accomplissement d'un plan d'affaires ambitieux où les efforts fournis par l'équipe a permis de démontrer la justesse des stratégies mises en place au cours des trois dernières années.

Ainsi, l'année se termine avec des retombées économiques pour la région de 96,9 M\$ soit une augmentation de 20 M\$ sur l'année précédente et un calendrier riche en congrès internationaux pour l'année qui débute, promettant ainsi, encore une fois, une contribution majeure à l'économie de la région.

Les résultats obtenus à ce jour sont, sans aucun doute, garants d'un avenir prometteur. C'est aussi en 2011-2012 que le gouvernement du Québec a octroyé au Centre un financement de 36 M\$ afin de réaliser des travaux d'agrandissement de 73 000 pi². L'investissement consenti permettra au Centre d'aborder les 15 prochaines années avec un nouvel élan. Le projet d'expansion cadre à merveille avec notre volonté d'augmenter notre impact sur l'économie et le développement du tourisme d'affaires. Il consolide également le rôle du Centre en tant que créateur de richesse touristique pour Québec.

La grande équipe de la Société du Centre des congrès de Québec et des partenaires sous-traitants méritent encore cette année tous mes remerciements pour l'excellence du travail accompli.

Je remercie également les membres du conseil d'administration, le président-directeur général ainsi que son équipe de gestion pour leur engagement indéfectible. Finalement, je tiens à dire merci aux différents partenaires de l'industrie qui travaillent de concert avec notre équipe à faire de Québec et de son centre de congrès le lieu incontournable pour la tenue de congrès internationaux.

Le président du conseil d'administration,



Alain April

MOT DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le Centre des congrès de Québec termine l'année 2011-2012 avec le vent dans les voiles et des réalisations tangibles, au terme de son Plan stratégique 2009-2012.

Je suis fier d'être à la tête de cette organisation performante qui a souligné cette année 15 ans de succès et 15 ans de retombées majeures pour le Québec, la région et la communauté. Avec l'équipe dévouée et tout sauf conventionnelle qui m'accompagne dans notre mission, l'avenir s'annonce des plus florissants.

Les résultats de l'année surpassent tous les objectifs. Le Centre a accueilli 136 événements à haut rendement qui ont généré 97 M\$ de retombées économiques, soit 20 M\$ de plus que l'année dernière, considérée pourtant comme la quatrième meilleure année depuis 1996.

Le Centre des congrès de Québec jouit d'une réputation enviable et s'impose comme un lieu de rencontre où dominant qualité, excellence et écoresponsabilité. Les deux certifications que nous avons obtenues cette année, soit l'AIPC Gold Quality Standards et LEED-EB Argent, en témoignent de façon éloquent.

À la fin de ce quatrième plan stratégique, le Centre des congrès se positionne comme le lieu incontournable au Canada pour la tenue d'événements internationaux. Grâce aux stratégies de ventes et mise en marché déployées pendant ces trois années, 41 événements internationaux* se sont ajoutés au calendrier. L'International Congress and Convention Association (ICCA) classe d'ailleurs Québec comme l'une des quatre villes canadiennes accueillant le plus d'événements internationaux. Nous pouvons donc dire « vision accomplie »!

Nous aborderons le prochain plan stratégique, et ses nombreux défis, avec fébrilité. L'agrandissement du Centre ira bon train au cours des deux prochaines années. La création du nouveau secteur, méga polyvalent et hautement technologique, nous permettra d'attirer et de séduire une nouvelle clientèle recherchant un produit clés en main, sous un même toit.

Le Centre des congrès de Québec est sans conteste sur une bonne lancée. Avec tous les projets en gestation, son rayonnement s'accroîtra à l'échelle nationale et internationale, engendrant des retombées économiques, culturelles et intellectuelles pour tout le Québec.

Le président-directeur général,



P. Michel Bouchard

* 31 internationaux et 10 américains

M. P-Michel Bouchard

Président-directeur général
*Société du Centre des
congrès de Québec*

M^{me} Sylvie Godbout

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

M^{me} Lise Bergeron

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

M^{me} Annie Fernandez

Présidente
Fernandez Communication

Président

M. Alain April

Directeur général
Château Bonne Entente



M. Claude Rousseau

Président
Remparts de Québec



**CONSEIL
D'ADMINIS-
TRATION**



M^{me} Olga Farman

Avocate
Lavery, de Billy



M. Alain Madgin

Directeur,
Affaires publiques
*Cabinet de relations
publiques NATIONAL*



M. Serge Ferland

Président-directeur général
Alimentation Serro inc.

M^{me} Manon Gauthier

Vice-présidente,
Comptabilité et fiscalité
Industrielle Alliance

M^{me} Liliane Laverdière

Vice-présidente,
Services aux entreprises
(Est du Québec)
Mouvement Desjardins

M. Roger Demers

**F CPA, F CA,
ASC**
Administrateur de société



COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINIS- TRATION

Comité de
vérification

Comité de
gouvernance
et d'éthique

Comité
marketing

Comité des
ressources
humaines

FAITS SAILLANTS

- Investissement de 36 M\$ du gouvernement du Québec afin d'agrandir le Centre des congrès dans des espaces de la galerie marchande Place Québec.
- Renouvellement du mandat du président-directeur général pour cinq ans.
- Réalisation de la dernière année du plan stratégique 2009-2012.
- Obtention du niveau or du programme de normes de qualité de l'Association internationale des palais de congrès (AIPC Quality Gold Standards).
- Obtention de la certification LEED-EB Argent (Leadership in Energy and Environmental Design) pour bâtiment existant.
- Modification de la structure organisationnelle et adoption d'un nouvel organigramme.
- Octroi de contrats pour les services audiovisuels et les services de sécurité.
- Réalisation d'un sondage sur la qualité de vie au travail.
- Renouvellement de l'offre alimentaire.
- Organisation d'un événement destiné à la clientèle et soulignant le 15^e anniversaire du Centre des congrès de Québec.



1 UNE SOCIÉTÉ D'ÉTAT

+ Loi sur la Société

La Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec a été adoptée le 15 juin 1993 donnant le mandat à la Société d'administrer, d'exploiter et de commercialiser le Centre des congrès de Québec, d'exercer des commerces et autres activités de nature à contribuer au développement du Centre des congrès et d'en assurer l'exploitation, la promotion et l'administration.

+ Mission

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

+ Vision

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

+ Principes directeurs

Pour la réalisation de son plan stratégique, la Société s'est dotée de « règles d'application » sous la forme de principes directeurs qui lui 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

+ 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.

1.1 PLAN D'ACTION 2011-2012

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 2009-2012.

Principales réalisations de l'année

Ventes et mise en marché

- Soutien au comité local pour l'organisation du Congrès SportAccord de mai 2012.
- Embauche d'un délégué commercial pour optimiser le rôle du Cercle des ambassadeurs, en collaboration avec l'Office du tourisme de Québec.
- Refonte et mise en ligne du nouveau questionnaire de satisfaction de la clientèle.
- Signature du renouvellement de l'entente avec l'Université Laval.

Soutien aux ventes et service clientèle

- Conclusion de nouvelles ententes en téléphonie.
- Établissement des besoins en technologie pour l'agrandissement du Centre.
- Mise en fonction du service de téléprésence.

Relations publiques et communications

- Élaboration d'une stratégie de communication pour présenter les travaux d'agrandissement du Centre.
- Organisation d'un événement soulignant le 15^e anniversaire du Centre.
- Révision du site Internet et intégration des médias sociaux.

Organisation

- Dépôt d'une étude d'étalonnage dans les livraisons des services de production technique préparée par un consultant externe.
- Élaboration d'un plan d'action à la suite du sondage sur la qualité de vie au travail.
- Planification du projet d'agrandissement du Centre et définition du concept.
- Modification de la structure organisationnelle et adoption d'un nouvel organigramme.
- Adoption du Plan d'action en développement durable 2011-2013.

1.2 BILAN DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012

L'année 2011-2012 vient clore la réalisation du Plan stratégique 2009-2012 de la Société qui s'articulait autour de quatre grandes orientations :

- 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.

Enjeu : Ventes et mise en marché

ORIENTATION 1 : Optimiser les efforts de vente

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	ATTEINTE
Maintenir la proportion de clientèle établie	Maintien de la clientèle récurrente	50 % en moyenne sur trois ans	La clientèle récurrente a été maintenue à 60 %
	Nombre d'événements internationaux confirmés sur trois ans (excluant le marché américain)	28	31
	Nombre d'événements corporatifs confirmés sur trois ans	40	55 Plus 4 salons corporatifs
	Revenus totaux d'événements	7,3 M\$ pour l'année 2012	2011-2012 : 6,5 M\$
Miser sur une approche client hyper personnalisée	Nombre d'activités promotionnelles non conventionnelles	4 sur 3 ans	8 activités réalisées
Accroître l'impact économique sur la région	Retombées économiques sur trois ans	250 M\$	256 M\$

Enjeu : Soutien aux ventes et service clientèle

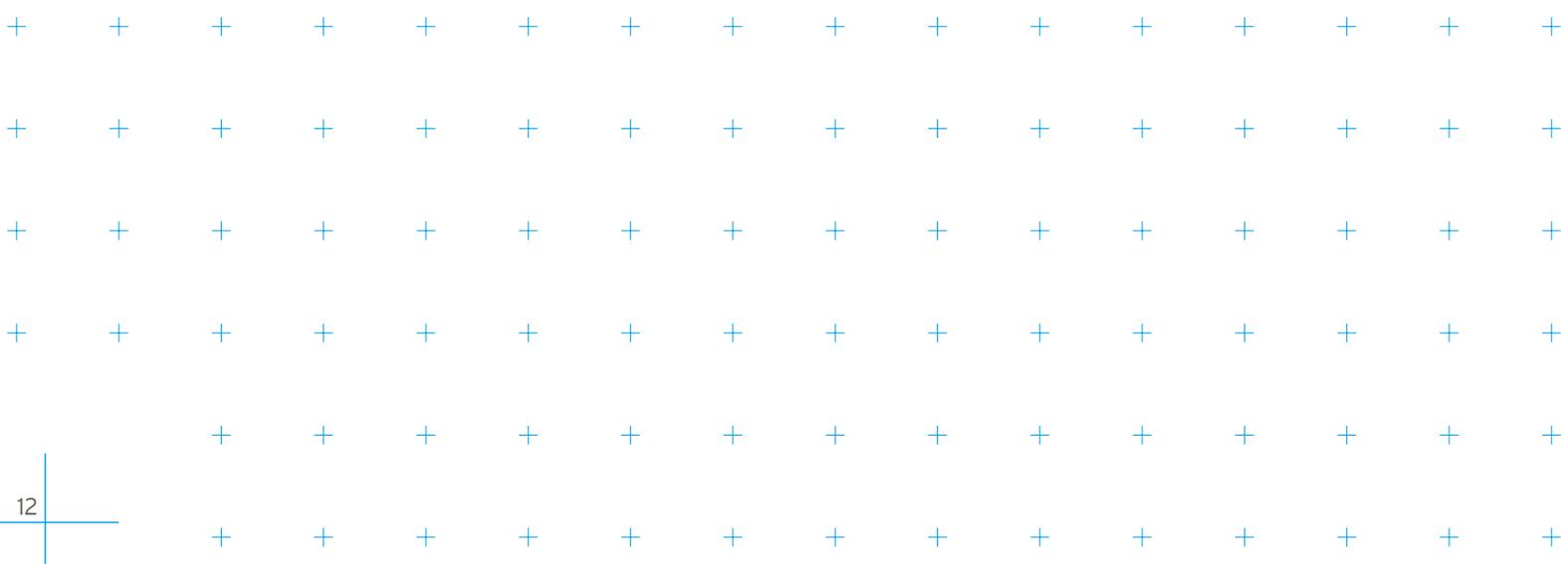
ORIENTATION 2 : Offrir une expérience de service exceptionnelle

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	ATTEINTE
Être reconnu pour la qualité exceptionnelle de l'expérience client	Vente de nouveaux services	10 % des clients récurrents	18 % des clients récurrents
	Maintenir le taux de satisfaction sur la performance du Centre	90 %	88 % Taux moyen sur 3 ans
Maintenir le haut niveau de qualité des prestations de services	Taux moyen de satisfaction de la clientèle sur 3 ans	85 %	90,4 %
	Maintenir l'avance du Centre parmi les plus performants sur le plan technologique, au Canada	Faire partie des trois premiers	Téléprésence (un des deux premiers au Canada)
	Taux de satisfaction de la clientèle en regard de la qualité de l'immeuble et de ses services	80 %	82 %

Enjeu : Relations publiques et communications

ORIENTATION 3 : Faire reconnaître le rôle de moteur économique du Centre auprès de la région

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	ATTEINTE
Augmenter la notoriété du Centre	Pourcentage d'augmentation de la reconnaissance du rôle de moteur économique du Centre entre le sondage réalisé en 2006 et celui de 2011.	10 %	2006 : 58 % 2011 : 99 %
Être reconnu comme un chef de file dans le domaine du développement durable au Québec	Nombre d'événements écoresponsables tenus au Centre	15 (5 par année)	57 (total sur 3 ans)
	Nombre de présentations à l'extérieur de la Société	6 (2 par année)	6



Enjeu : Organisation

ORIENTATION 4 : Poursuivre l'optimisation des ressources

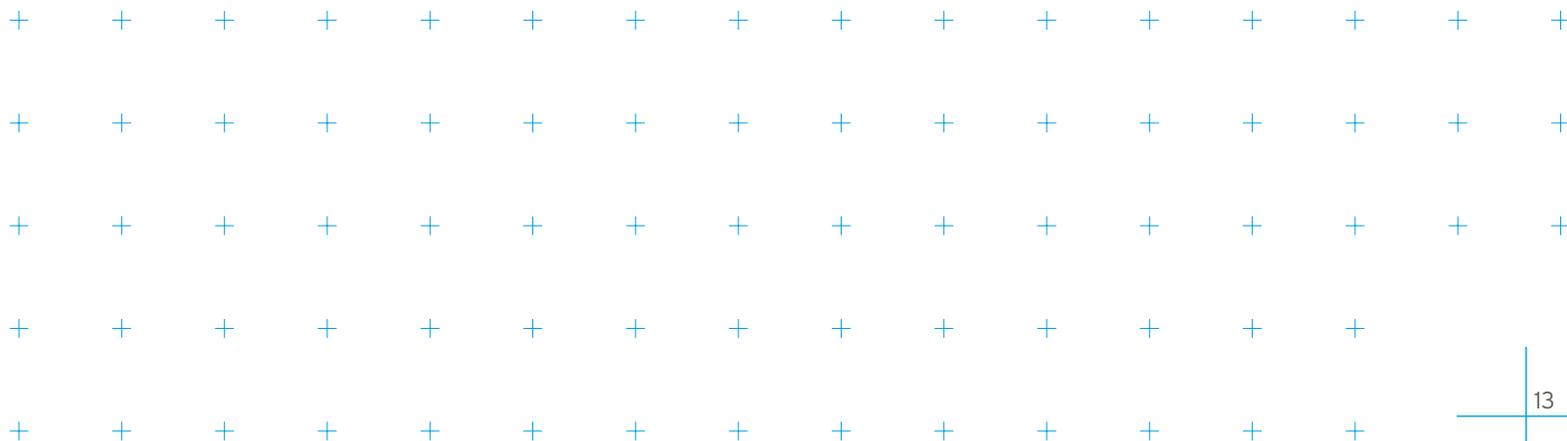
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	ATTEINTE
Assurer une saine gestion des risques	Avoir terminé l'analyse des risques	2012	Réalisée
S'assurer de combler les besoins d'expansion du Centre	Analyser les possibilités d'agrandissement du Centre pour maintenir sa compétitivité	2012	<ul style="list-style-type: none"> Analyse complétée, et décision prise d'agrandir Agrandissement autorisé par le gouvernement Travaux en cours d'exécution Fin des travaux, objectif : 2014
Comparer la performance du Centre	Identifier les mesures d'évaluation et de comparaison	2010	Mesures d'évaluation identifiées plus particulièrement en télécommunication et technologie
	Procéder à un premier exercice d'étalonnage	2011	<ul style="list-style-type: none"> Exercice réalisé avec les Centres de congrès du Canada (CC of C) et réponse aux exigences du programme de normes de qualité de l'Association internationale des palais de congrès (AIPC Quality Gold Standards) Étude d'étalonnage dans les livraisons des services de production technique préparée par un consultant externe

+ Atteinte de la vision

Au terme du Plan stratégique 2009-2012, la Société peut affirmer qu'elle a atteint la vision qu'elle s'était fixée. En effet, le Centre des congrès de Québec se positionne aujourd'hui comme « le lieu incontournable au Canada pour la tenue d'événements internationaux ». Les stratégies de ventes et de promotion déployées pendant ces trois années ont permis d'ajouter 41 événements internationaux* à son calendrier.

L'International Congress and Convention Association (ICCA) classe d'ailleurs Québec comme l'une des quatre villes canadiennes accueillant le plus d'événements internationaux.

* 31 internationaux et 10 américains



1.3

CONSEIL D'ADMINIS- TRATION

Au 31 mars 2012, le conseil d'administration comptait 11 membres. En application de la Loi sur la gouvernance, le gouvernement du Québec qualifiait, par décret du 30 novembre 2011, comme « membres indépendants » tous les administrateurs, à l'exception du président-directeur général. Le conseil s'est réuni à sept reprises en 2011-2012.

+ Composition du conseil d'administration au 31 mars 2012

NOM ET TITRE	MANDAT (du/au)	SECTEUR ET DOMAINE D'ACTIVITÉ	
M. Alain April Président du conseil Directeur général Château Bonne Entente et Le Georgesville inc.	2011-06-22 2015-06-21	Secteur	Activité économique
		Domaine	Hébergement et tourisme d'affaires
		Expérience	Gestion d'entreprises touristiques multiples
		Autres conseils d'administration	<ul style="list-style-type: none"> • Office du tourisme de Québec (président) • Association hôtelière de la région de Québec • Association québécoise de l'industrie touristique (président) • Château Bonne Entente, Hôtel Le Georgesville • Opération Enfant Soleil • Équipe Québec • ATR associés du Québec • Comité directeur en tourisme de l'industrie touristique • Tourisme Wendake • Aéroport de Québec
M. P.-Michel Bouchard Président-directeur général Société du Centre des congrès de Québec	2012-02-05 2017-02-04	Secteur	Administration
		Domaine	Droit, administrateur de sociétés certifié
		Expérience	Gestion de société d'État
		Autres conseils d'administration	<ul style="list-style-type: none"> • Orchestre symphonique de Québec • Office du tourisme de Québec • SportAccord Québec 2012 • Fondation du Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec
M^{me} Lise Bergeron Associée Stein Monast s.e.n.c.r.l. avocats	2009-08-12 2013-08-11	Secteur	Administration
		Domaine	Droit
		Expérience	Immobilier, fiscalité municipale, évaluation foncière, expropriation
		Autres conseils d'administration	<ul style="list-style-type: none"> • Institut de développement urbain du Québec (IDU) • Barreau du Québec • Barreau de Québec

NOM ET TITRE	MANDAT (du/au)	SECTEUR ET DOMAINE D'ACTIVITÉ	
M. Roger Demers FCPA, FCA Administrateur de société	2009-08-12 2012-08-11	Secteur	Administration, gestion et analyse financière
		Domaine	Administrateur de société certifié
		Expérience	Comptable professionnel agréé
		Autres conseils d'administration	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de vérification des fonds de pension des employés de la Ville de Québec • Bureau des gouverneurs de la Fondation communautaire du grand Québec • Fondation des amis de l'aviation royale du Canada • Comité du 100^e anniversaire du Royal 22^e Régiment • Mines d'or Dynacor inc.
M^{me} Olga Farman Avocate Lavery, de Billy	2011-06-22 2015-06-21	Secteur	Administration
		Domaine	Droit
		Expérience	Droit des affaires, santé, technologies, divertissement et propriété intellectuelle
		Autres conseils d'administration	<ul style="list-style-type: none"> • Orchestre symphonique de Québec • Fondation de l'Orchestre symphonique de Québec • Fondation PSY
M. Serge Ferland Président-directeur général Alimentation Serro inc. et Supermarché Claka inc.	2011-06-22 2015-06-21	Secteur	Activité économique, administration
		Domaine	Comptabilité/finances, communauté d'affaires/management
		Expérience	Gestion d'entreprise
		Autres conseils d'administration	<ul style="list-style-type: none"> • Métro inc. • J'ai ma place • Alimentation Serro inc. • Supermarché Claka inc. • Patro Laval • SportAccord Québec 2012
M^{me} Annie Fernandez Présidente Fernandez Communication	2009-08-12 2012-08-11	Secteur	Rédaction, relations de presse, formations
		Domaine	Communication
		Expérience	Journalisme et gestion d'entreprise
		Autres conseils d'administration	<ul style="list-style-type: none"> • SportAccord Québec 2012 • Bureau de section centre de la Chambre de commerce et d'industrie de Québec
M^{me} Manon Gauthier Vice-présidente, Comptabilité et fiscalité, Industrielle Alliance	2011-06-22 2015-06-21	Secteur	Administration
		Domaine	Comptabilité et fiscalité
		Expérience	Gestion financière, gestion des ressources humaines
		Autres conseils d'administration	
M. Alain Madgin Conseiller sénior Cabinet de relations publiques NATIONAL	2009-08-12 2013-08-11	Secteur	Clientèle
		Domaine	Association, pharmaceutique
		Expérience	Affaires corporatives/publiques droit, marketing
		Autres conseils d'administration	<ul style="list-style-type: none"> • Boîte à science

+ Composition du conseil d'administration au 31 mars 2012 (suite)

NOM ET TITRE	MANDAT (du/au)	SECTEUR ET DOMAINE D'ACTIVITÉ	
M^{me} Liliane Laverdière Vice-présidente, Services aux entreprises (Est du Québec) Caisse centrale Desjardins	2011-06-22 2015-06-21	Secteur	Financier
		Domaine	Administration, ventes, fusions, ressources humaines, communications
		Expérience	Management
		Autres conseils d'administration	<ul style="list-style-type: none"> • Aéroport de Québec • Institut national d'optique (INO) • Fondation Général Roméo Dallaire • Bureau des Gouverneurs de la Chambre de commerce de Québec
M. Claude Rousseau Président Remparts de Québec	2009-08-12 2013-08-11	Secteur	Ventes, clientèle, marketing, administration
		Autres conseils d'administration	<ul style="list-style-type: none"> • Remparts de Québec • Pro Hockey Life • Forces Avenir • Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) • Fondation Tanguay-Rousseau • Équipe Québec • SportAccord Québec 2012

+ Relevé des présences des administrateurs pour l'année 2011-2012

Le calendrier des réunions est approuvé en début d'année par le conseil d'administration. 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.

Par ailleurs, les administrateurs sont également impliqués dans d'autres comités, soit immeuble, marketing et alimentaire.

	CONSEIL D'ADMINISTRATION 7 réunions	COMITÉ DE VÉRIFICATION 3 réunions	COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE 2 réunions	COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES 1 réunion
Alain April	7	2	1	1
P.-Michel Bouchard	7	3	2	1
Lise Bergeron	6		2	
Roger Demers	7	3		
Olga Farman	6		2	
Serge Ferland	7	3		
Annie Fernandez	5			1
Alain Madgin	5			
Paule-Anne Morin (remplacée le 22 juin 2011)	2/2	1/1		
Claude Rousseau	3			
Manon Gauthier (nommée le 22 juin 2011)	4/5	2/2		
Liliane Laverdière (nommée le 22 juin 2011)	4/5			1

Dossiers examinés par les membres :

- Suivi des activités et des résultats de ventes.
- Approbation, sur recommandation du comité de vérification, des états financiers annuels, du budget et de la programmation annuelle sur les investissements en ressources informationnelles.
- Approbation de l'affectation et de l'utilisation de l'excédent cumulé.
- Participation à la réflexion stratégique 2012-2015 et détermination des orientations stratégiques.
- Approbation du Plan de communication et de mise en marché 2011-2012.
- Adoption des diverses résolutions d'ordre administratif dont le processus d'octroi du contrat pour les services de sécurité et les services audiovisuels.
- Approbation du nouvel organigramme.
- Révision de la composition des comités du conseil.
- Suivi de l'élaboration du Plan d'action en développement durable 2011-2013.

+ Comité de vérification

M. Roger Demers, FCPA, FCA, président

M. Serge Ferland

M^{me} Manon Gauthier

Le comité de vérification a pour mandat 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 2011-2012, le comité de vérification s'est réuni trois fois et a notamment traité les dossiers suivants :

- Examen des états financiers trimestriels 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 de la charte du comité de vérification.
- À chaque réunion, examen de la déclaration de la direction.
- Étude de l'analyse de risques.
- Discussions sur les normes comptables applicables à la présentation des états financiers.

Le comité a fait rapport de ses activités au conseil d'administration après chaque réunion.

+ Comité des ressources humaines

M^{me} Liliane Laverdière, présidente

M^{me} Annie Fernandez

Le comité des ressources humaines s'est réuni une fois et s'est intéressé principalement aux dossiers suivants :

- Participation à l'évaluation annuelle du président-directeur général par le président du conseil d'administration.
- Détermination des attentes 2012-2013 du président-directeur général.
- Discussions sur la proposition d'un nouvel organigramme et recommandations au conseil d'administration.
- Suivi de la négociation de la convention collective du personnel de la Société.
- Autorisation du processus de réévaluation des postes du personnel d'encadrement.
- Suivi du sondage sur la qualité de vie au travail réalisé auprès du personnel de la Société et des actions mises en place.

Le comité a fait rapport de ses activités au conseil d'administration après chaque réunion.

+ Comité de gouvernance et d'éthique

M^{me} Lise Bergeron, présidente

M^{me} Olga Farman

M^{me} Manon Gauthier

Le comité de gouvernance et d'éthique a étudié plus particulièrement les dossiers suivants lors des deux réunions de la dernière année :

- Réception des déclarations annuelles des administrateurs.
- Suivi de l'exercice annuel d'évaluation de rendement et de performance du conseil d'administration.
- Adjonction d'un troisième membre en cours d'année, soit M^{me} Manon Gauthier.
- Organisation d'une rencontre d'information dans le cadre du Programme d'accueil des nouveaux administrateurs.

Le comité a fait rapport de ses activités au conseil d'administration après chaque réunion.

+ Comité marketing

Compte tenu que 2011-2012 marque la dernière année du Plan stratégique 2009-2012, la session régulière du comité marketing a été remplacée par une séance de réflexion stratégique impliquant les administrateurs et les gestionnaires de la Société.

1.4

AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES

+ Accès à l'information et protection des renseignements personnels

La Société a traité, à l'intérieur du délai de 20 jours, une demande d'accès à l'information pendant l'exercice 2011-2012.

En conformité avec le Règlement sur la diffusion de l'information, le schéma de classification de la Société a été mis en ligne à la suite de l'approbation du calendrier de conservation par Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ).

+ 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 2011-2012 ne fait état d'aucun manquement à l'éthique.

+ Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Conformément à la Charte de la langue française et à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le comité permanent de la politique linguistique de la Société veille à l'application de sa politique linguistique et à son respect dans toutes les sphères d'activité de l'organisation.

La Société a entrepris la révision de sa politique linguistique, révision qui devrait être terminée d'ici la fin de la prochaine année.

+ Traitement du personnel directeur

Pour la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012

La rémunération et avantages des cinq dirigeants les mieux rémunérés ⁽³⁾.

	RÉMUNÉRATION		AVANTAGES		
	Salaire versé au 31 mars 2012	Boni versé	Assurances collectives ⁽¹⁾	Cotisations professionnelles ⁽¹⁾	Stationnement ⁽¹⁾
P.-Michel Bouchard Président-directeur général	169 413 \$	-	2 845 \$	-	1 884 \$
Michel Bureau Directeur, Administration	93 951 \$	-	2 738 \$	608 \$	1 884 \$
Ann Cantin Directrice, Communications et mise en marché	93 951 \$	-	2 154 \$	-	1 884 \$
Gilles Méthé Directeur, Recherche et développement	93 951 \$	-	2 180 \$	-	1 697 \$
Christine Vézina ⁽²⁾ Directrice, Ressources financières	85 638 \$	-	2 606 \$	1 226 \$	1 724 \$

⁽¹⁾ Ces avantages sont en partie imposables.

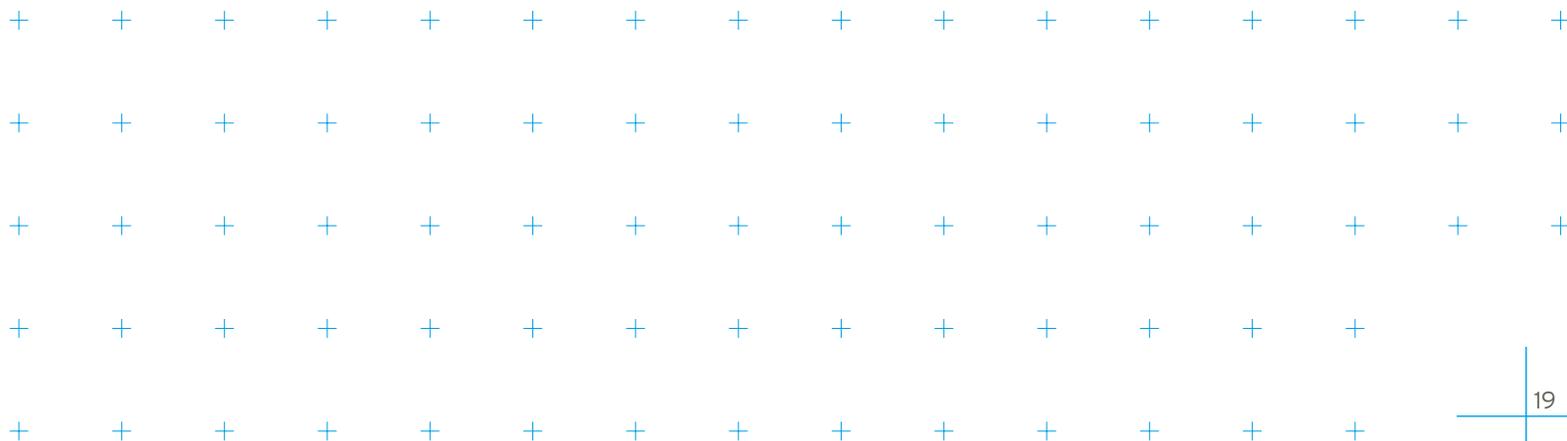
⁽²⁾ Départ le 17 février 2012.

⁽³⁾ Salaire versé.

+ Tarification des biens et services

M. Bouchard participe au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Tous les autres cadres participent au Régime de retraite du personnel d'encadrement du gouvernement du Québec (RRPE). Il faut noter qu'aucune rémunération n'est versée aux administrateurs de la Société.

Les services tarifés sont la location d'espace, les redevances et les services auxiliaires. La tarification est fixée en fonction de la concurrence qui s'exerce sur le marché des congrès. La dernière révision tarifaire remonte au 1er avril 2011 et était en fonction du marché à ce moment. Il est difficile pour un centre de congrès de s'autofinancer sans tenir compte des retombées économiques qu'il génère pour la région ou la province. À ce titre, le Centre des congrès de Québec a généré des revenus fiscaux et parafiscaux pour le gouvernement du Québec de 16,4 M\$ pour l'année 2011-2012.



+ Gestion des ressources matérielles et informationnelles

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, la Société a effectué les principales réalisations suivantes en matière de gestion des ressources informationnelles et matérielles.

- Révision du site Internet visant l'intégration des médias sociaux.
- Rehaussement du système téléphonique Meridian Option 51c (succession 3.0) pour une version redondante de CS1000E et mise à niveau de la messagerie unifiée et de certaines autres fonctionnalités. Cet appel d'offres public a permis à la Société de se doter d'appareils et de licences de téléphonie IP de manière à étendre son offre auprès de la clientèle.
- Virtualisation de 14 serveurs. Cette première phase procurera des économies en temps et en argent par rapport au mode traditionnel. La deuxième phase, prévue dans le prochain exercice, portera sur la virtualisation des postes de travail, copies de sauvegarde et redondance matérielle dans un autre site. La Société mise sur des systèmes robustes permettant à ses clients internes et externes d'être rassurés quant à toute défectuosité ou défaillance.
- Installation de VPN SSL afin de faciliter l'accès à distance à un poste de travail du bureau partout où un ordinateur est disponible. Le personnel appelé à voyager régulièrement, tels les délégués commerciaux, bénéficie particulièrement de cet atout.
- Révision des besoins et acquisition de nouveaux appareils, à la fois photocopieurs et imprimantes, pouvant numériser tout type de documents et envoyer des télécopies directement à partir d'un poste de travail, ce qui a permis de réduire le nombre d'appareils tout en minimisant l'utilisation du papier. Aussi, le mode recto verso est utilisé par défaut sur la majorité des postes de travail.
- Acquisition d'un tableau interactif de type SMART pour la salle du conseil. Ce tableau tactile, mis à la disposition de la clientèle qui loue cette salle, des membres du conseil d'administration et du personnel de la Société, permet aux utilisateurs de naviguer sur Internet, de consulter des documents PDF ou d'enregistrer des notes prises au tableau. Les utilisateurs peuvent également brancher leur portable afin de consulter des dossiers, assister à des présentations sur grand écran ou encore partager des informations au bénéfice de tous les participants. Des prises 110 volts, HDMI et VGA sont intégrées au mobilier de façon à en faciliter l'utilisation.

+ Débours planifiés et réels en ressources informationnelles au 31 mars 2012

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI	DÉBOURS RÉELS EN RI POUR L'EXERCICE	ÉCART
Projets de développement	0	0	0
Autres activités (continuité et encadrement)	849 516 \$	672 004 \$	177 512 \$
Total	849 516 \$	672 004 \$	177 512 \$

Faits saillants

L'écart favorable provient essentiellement d'achat moindre en équipements informatiques et en frais connexes.

1.5 ÉVOLUTION DES RESSOURCES HUMAINES

La Société considère le personnel comme son principal actif. Elle multiplie donc les marques de reconnaissance, offre des activités de formation, s'assure de son bien-être et voit à maintenir une qualité de vie au travail et un sain climat organisationnel.

Au 31 mars 2012, la Société comptait 67 employés incluant 6 employés occasionnels.

Au cours de l'année, la Société a modifié sa structure organisationnelle et adopté un nouvel organigramme à la suite du départ de deux membres du comité de gestion, soit la directrice des ressources financières et le départ à la retraite de la directrice des ventes et du service clientèle après 15 années de service.

+ Équité en matière d'emploi

En octobre 2011, la Société terminait ses travaux de maintien de l'équité salariale afin de répondre aux exigences de la Loi. Quatre postes ont fait l'objet d'un ajustement afin d'assurer le maintien de l'équité en matière d'emploi, ce qui représente un coût total de l'ordre de 0,88 % de la masse salariale. Les ajustements rétroactifs au 31 décembre 2010 ont été versés sur la paie du 22 mars 2012.

+ Formation

Quelque 30 sessions de formations admissibles à la loi sur les compétences (loi du 1 %) ont été autorisées pour l'année 2011-2012. Même si le nombre de sessions est identique à l'année 2010-2011, on remarque tout de même une augmentation des dépenses. En effet, les frais de formation sont de l'ordre de 1,27 % de la masse salariale pour l'année 2011-2012 comparativement à 0,70 % pour l'année 2010-2011.

En 2011-2012, la Société a offert des formations sur les médias sociaux afin de sensibiliser son personnel à cette nouvelle réalité. Par ailleurs, des formations de secouristes en milieu de travail ont également été dispensées afin de se conformer aux exigences de la CSST. D'autres formations ont également été suivies dans plusieurs autres domaines, comme le management, la gestion de projets et les technologies de l'information.

Sommaire de la formation du personnel

	2012	2011
Dépense admissible au FDRCMO ⁽¹⁾	49 355 \$	27 764 \$
Pourcentage de la masse salariale dépensé pour frais de formation	1,27 %	0,70 %
Nombre de formations autorisées	30	30
Nombre de stagiaires	1	1

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

+ Bien-être du personnel et qualité de vie au travail

La Société a organisé plusieurs activités ou actions pour assurer le bien-être de son personnel et maintenir une bonne qualité de vie au travail, dont :

- Campagne de vaccination contre la grippe.
- Séance d'information sur le cancer du sein.
- Partenariat avec deux centres sportifs afin que les membres du personnel puissent bénéficier d'un tarif corporatif.
- Accès à un programme d'aide aux employés.
- Création d'un Comité sur la santé et sécurité au travail.
- Formation d'un groupe d'employés sur l'ergonomie des postes de travail.
- Sondage de satisfaction sur la qualité de vie au travail.
- Dîner-causerie mensuel avec le président-directeur général.
- Installation d'une machine à café dans la cuisine du personnel.
- Soutien au club social de la Société.
- Refonte du formulaire d'évaluation de rendement afin de favoriser l'échange de façon créative.

Reconnaissance des années de service

Dans le cadre de son programme de reconnaissance, la Société a souligné en 2011-2012 les années de service de dix membres de son personnel. Cinq d'entre eux ont été honorés pour leurs 15 années de service au sein de l'organisation, deux pour leurs 10 ans de service et trois employés pour leurs cinq ans.

Campagne Entraide

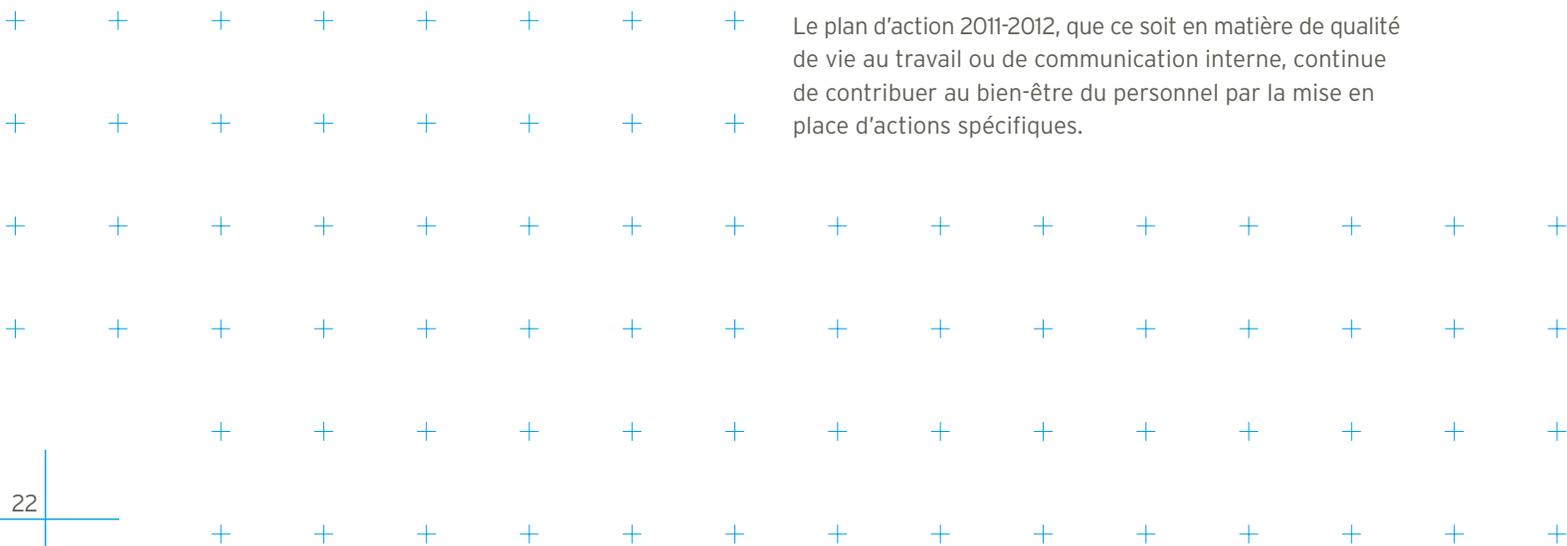
Le gouvernement du Québec sollicite annuellement les organismes publics et parapublics à participer à la campagne Entraide au profit des 18 Centraide du Québec, de Partenaire santé-Québec et ses 16 membres ainsi que de la Croix-Rouge canadienne, Division du Québec. Au cours de la campagne 2011, plus de 5 700 \$ ont été amassés auprès du personnel de la Société, pour une moyenne de 85 \$ par employé. Cette forte participation démontre que la solidarité sociale est au cœur des préoccupations du personnel.

Sondage sur la qualité de vie au travail

En avril 2011, la Société a mandaté une firme externe pour réaliser un sondage sur la qualité de vie au travail comme prévu dans son Plan stratégique 2009-2012. Lors des sondages précédents, soit en 1999, 2001, 2003 et 2006, la Société administrait un questionnaire maison. Cet outil étant devenu désuet avec le temps, la Société a choisi cette année de recourir à l'expertise d'une firme externe pour l'élaboration d'un nouveau questionnaire et pour l'administration du sondage. Les répondants étaient invités à porter un jugement sur une série d'énoncés en lien avec six indicateurs qui témoignent de la mobilisation du personnel et qui servent à mesurer la qualité du climat organisationnel.

L'enquête réalisée auprès de l'ensemble du personnel de la Société s'est déroulée du 5 au 13 mai 2011. Des 63 questionnaires distribués, 52 ont été remplis, pour un taux de réponse global de 82,5 %. Le résultat moyen du sondage est de l'ordre de 68 %.

Le plan d'action 2011-2012, que ce soit en matière de qualité de vie au travail ou de communication interne, continue de contribuer au bien-être du personnel par la mise en place d'actions spécifiques.



+ Communications internes

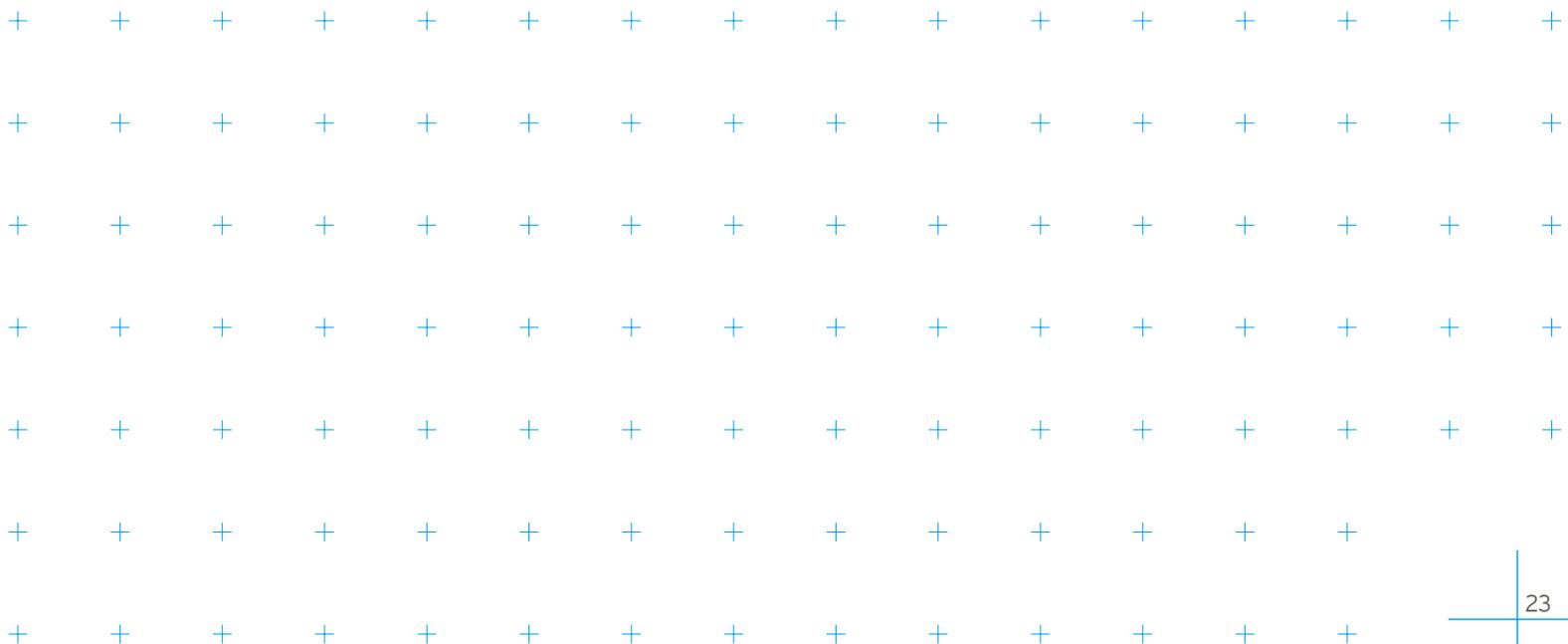
La Société a organisé des activités de communication internes afin de développer le sentiment d'appartenance de son personnel et de celui de ses partenaires sous-traitants afin qu'ils permettent de mieux connaître la mission et la vision de l'organisation et d'y adhérer. Étant donné que 95 % des services à la clientèle du Centre sont assurés par le personnel des équipes sous-traitantes partenaires du Centre, il est essentiel d'apporter une attention particulière à la diffusion adéquate des attentes de l'organisation, mais surtout à leur bonne compréhension.

Dans la foulée du sondage sur la qualité de vie au travail, la Société a créé un blogue interne, *Le Blog*, afin de favoriser une communication interactive de l'information et les échanges entre les membres du personnel. Cet outil de communication s'ajoute au journal interne *Le Centré* publié mensuellement et distribué à tout le personnel du Centre, incluant les sous-traitants.

Six activités se sont tenues en lien avec le plan de communication et de mise en marché et le plan de reconnaissance du personnel. En cette année marquant le 15^e anniversaire du Centre des congrès, une attention particulière a été accordée à souligner l'importante contribution du personnel au succès de l'organisation et à sa réputation d'excellence auprès de la clientèle et de la communauté.

Quelques certifications et reconnaissances obtenues depuis 1996

- 2011 - Certification LEED-EB Argent (Leadership in Energy and Environmental Design) pour bâtiment existant.
- 2011 - AIPC Quality Gold Standards (niveau or du programme de normes de qualité de l'Association internationale des palais de congrès).
- 2010 - Certification BOMA BEST, niveau 3.
- 2010 - MIMA Argent, catégorie Best Brochure Venues, de *Meetings & Incentive Travel*.
- 2006 - AIPC Apex Award - Prix du meilleur palais des congrès au monde décerné par l'Association internationale des palais de congrès (AIPC).
- 2004 - Prix Stellaris, catégorie « Efficacité énergétique » : excellence du bilan énergétique.
- 2004 - Prix Octas, catégorie « Transformation des processus d'affaires - 500 employés ou moins » : implantation réussie du système intégré de gestion de données Axapta.
- 2003 - AIPC Apex Award : le Centre reconnu comme l'un des trois meilleurs au monde.
- 2003 - Prix ÉcoGeste, catégorie « Gestion des bâtiments » : performance dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) et excellence du bilan énergétique.





2 UNE SOCIÉTÉ COMMERCIALE

L'année 2011-2012 marquait le 15^e anniversaire du Centre des congrès de Québec. De son ouverture en août 1996 à la fin du présent exercice financier, le Centre a accueilli au total 2 109 événements, dont 821 congrès, générant dans l'économie québécoise 1,3 milliard de dollars en retombées.

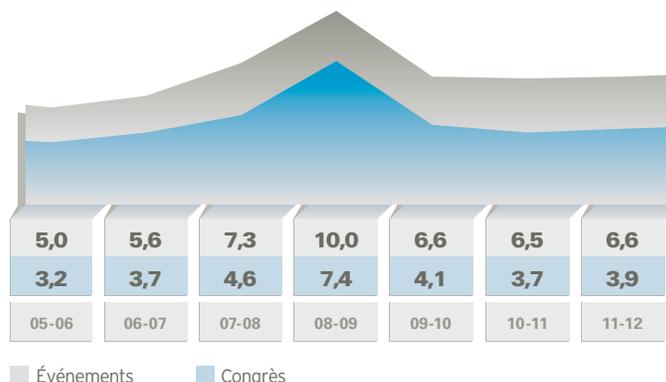
La performance du Centre s'avère excellente en 2011-2012 avec l'atteinte des objectifs en revenus d'événements se traduisant par un taux d'occupation supérieur et des retombées économiques qui surpassent de 20 M\$ celles de l'année 2010-2011.

De plus, l'avenir s'annonce prometteur grâce aux efforts de vente déployés par l'équipe en 2011-2012. En effet, les ventes conclues pour l'année en cours et les années futures dépassent les objectifs fixés tant sur le plan du nombre d'événements que des revenus.

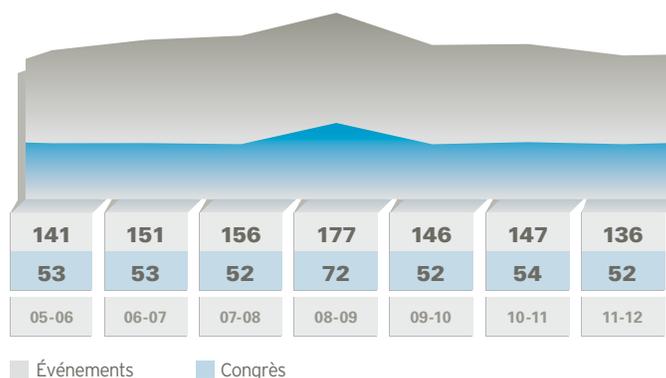
2.1

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Pour l'exercice financier 2011-2012, le Centre a réalisé 136 événements, dont 52 congrès, et accueilli 234 000 visiteurs pour des revenus totalisant 6 551 349 \$. La Société atteint ainsi ses objectifs en matière de revenus d'événements, et ce, malgré un nombre moindre d'événements par rapport à 2010-2011.



REVENUS D'ÉVÉNEMENTS TENUS AU CENTRE DEPUIS 2005 M\$



NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS TENUS AU CENTRE DEPUIS 2005

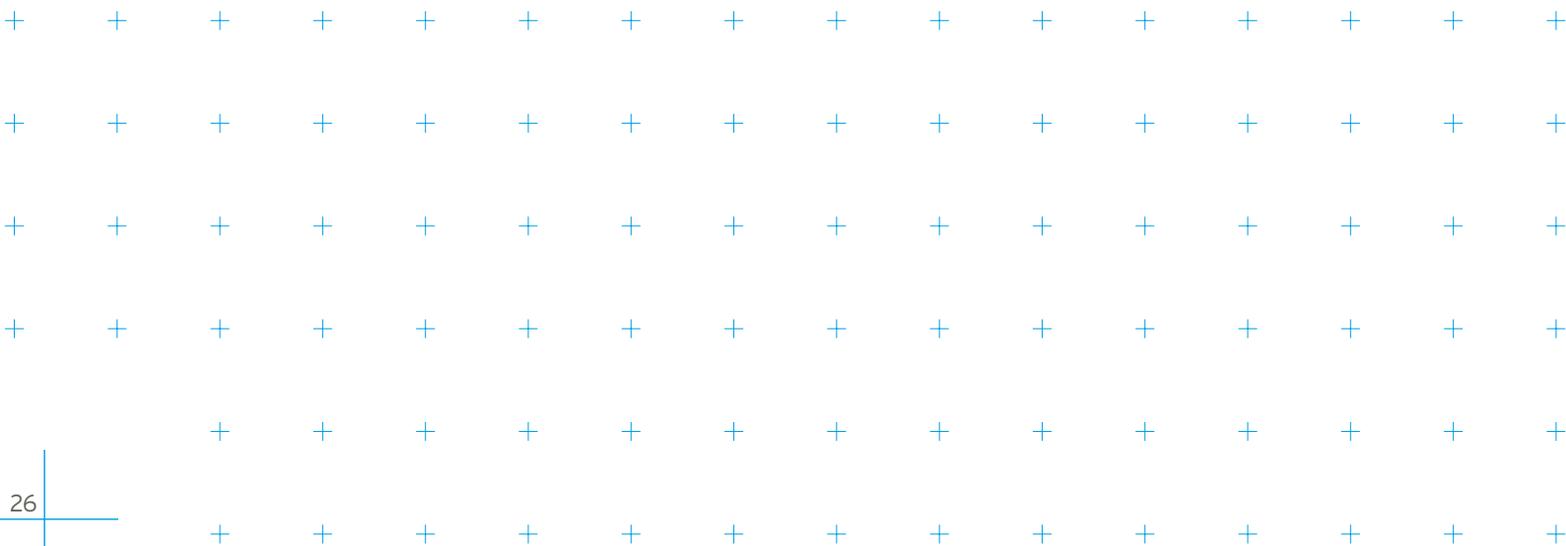
Comme le démontre le tableau *Revenus d'événements par marché*, on remarque qu'au terme de l'exercice financier, l'objectif des revenus a été atteint même si le nombre d'événements total (136) a été moindre que les prévisions.

Explication des écarts

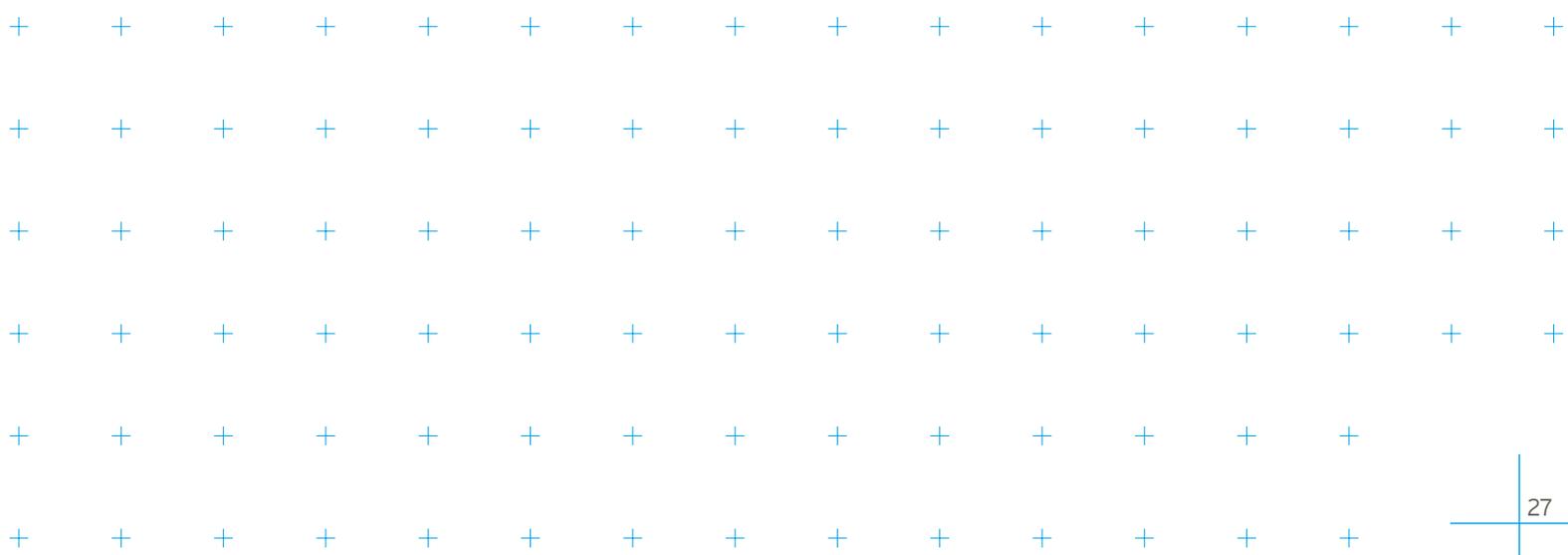
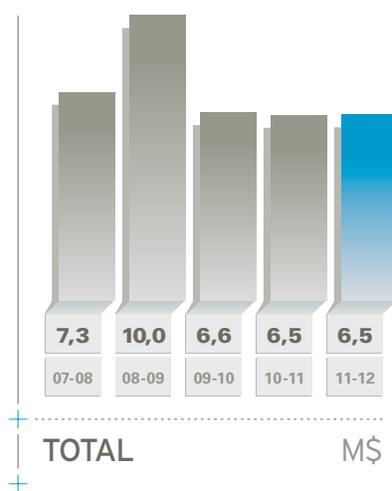
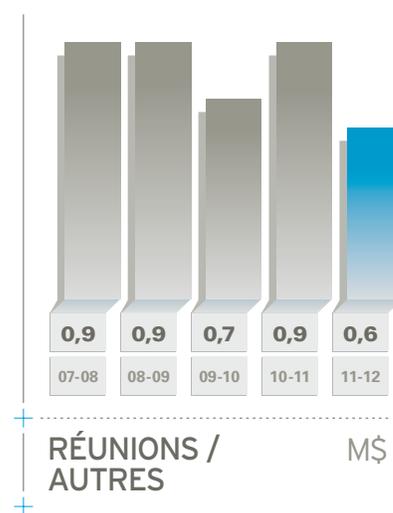
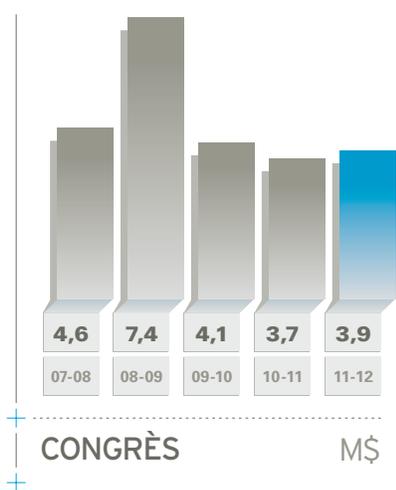
- Les marchés américain et international ont généré des revenus supérieurs aux revenus budgétés, en raison de revenus de redevances en services alimentaires plus importants que prévu.
- Le marché canadien a connu une baisse de revenus, l'objectif de 13 événements n'ayant pas été atteint et les clients ayant moins dépensé en services alimentaires.
- Le marché québécois n'a pu atteindre ses objectifs budgétaires en raison de l'annulation de deux événements.
- Le marché des réunions a été moins performant avec un nombre d'événements moindre et des revenus inférieurs à ceux budgétés.

+ Revenus d'événements par marché

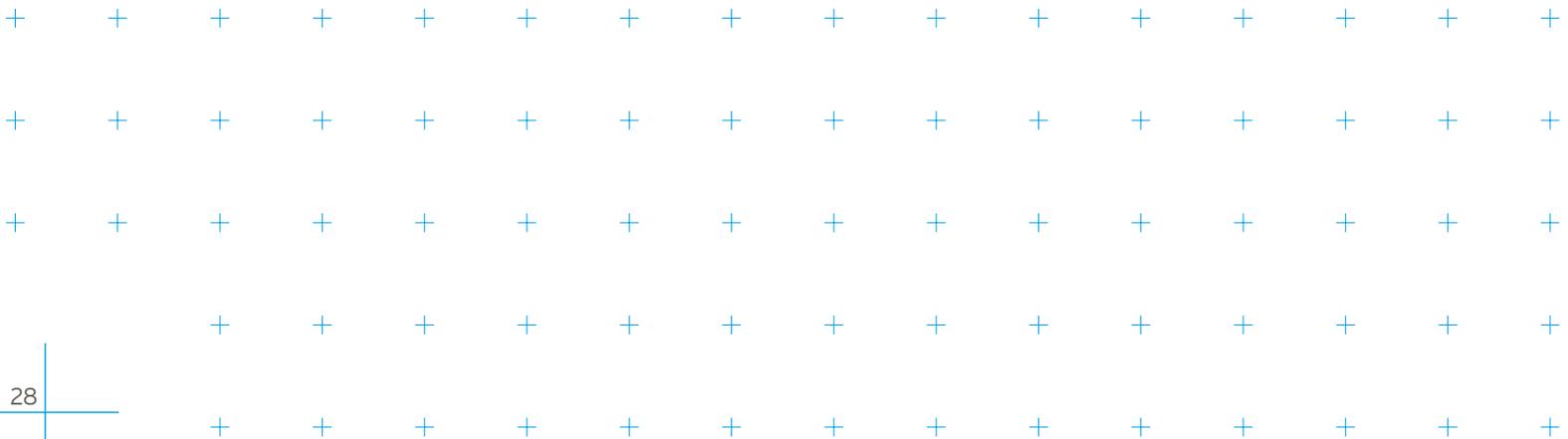
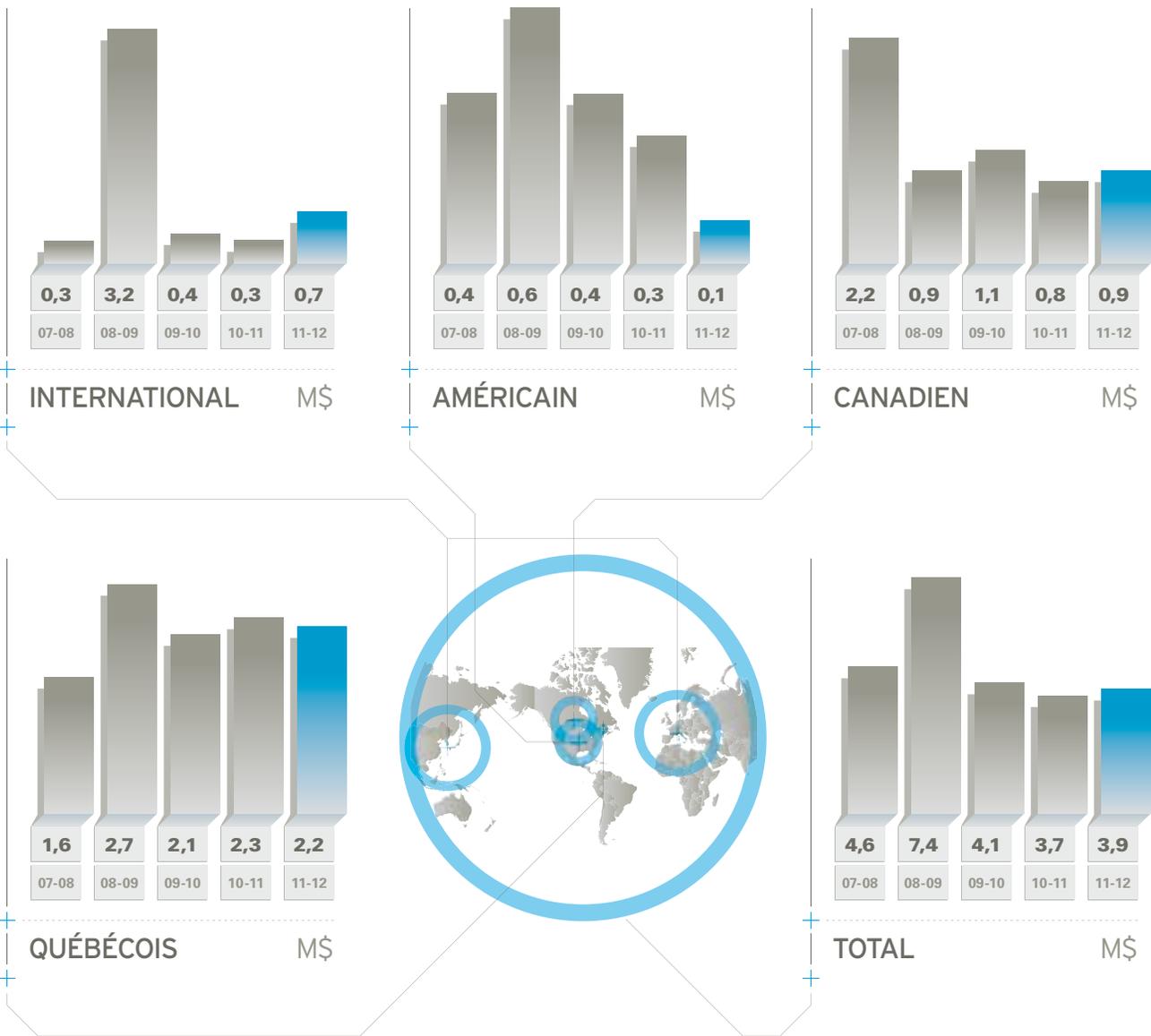
	NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS				REVENUS D'ÉVÉNEMENTS			
	Résultats	Objectifs	Écarts	% réalisé	Résultats	Objectifs	Écarts	% réalisé
Congrès								
International	7	7	0	100%	727 758	589 543	138 215	123%
Américain	1	1	0	100%	120 647	61 630	59 017	196%
Canadien	11	13	-2	85%	889 245	969 574	-80 329	92%
Québécois	33	38	-5	87%	2 183 323	2 236 769	-53 446	98%
	52	59	-7	88%	3 920 973	3 857 516	63 457	102%
Salons	16	16	0	100%	1 155 747	1 121 381	34 366	103%
Réunions	38	45	-7	84%	642 548	849 467	-206 919	76%
Spectacles/banquets	30	29	1	103%	840 583	671 636	168 947	125%
Autres	-	-	-	-	-8 502	-	-8 502	-
	136	149	-13	91%	6 551 349	6 500 000	51 349	101%



+ Revenus d'événements par catégorie

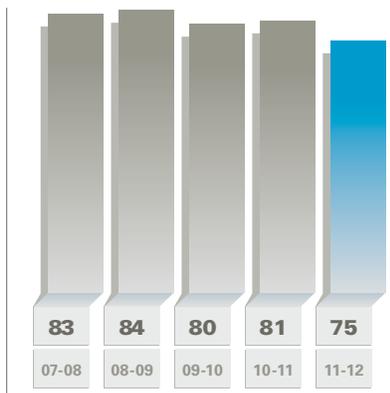


+ Revenus de congrès par marché géographique

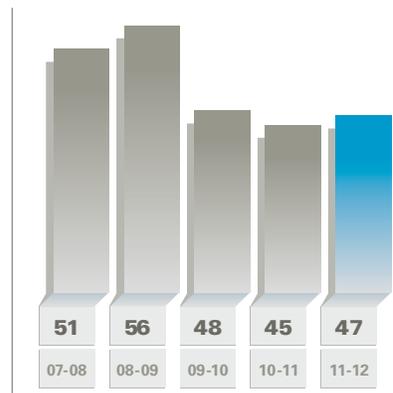


2.2 TAUX D'OCCUPATION

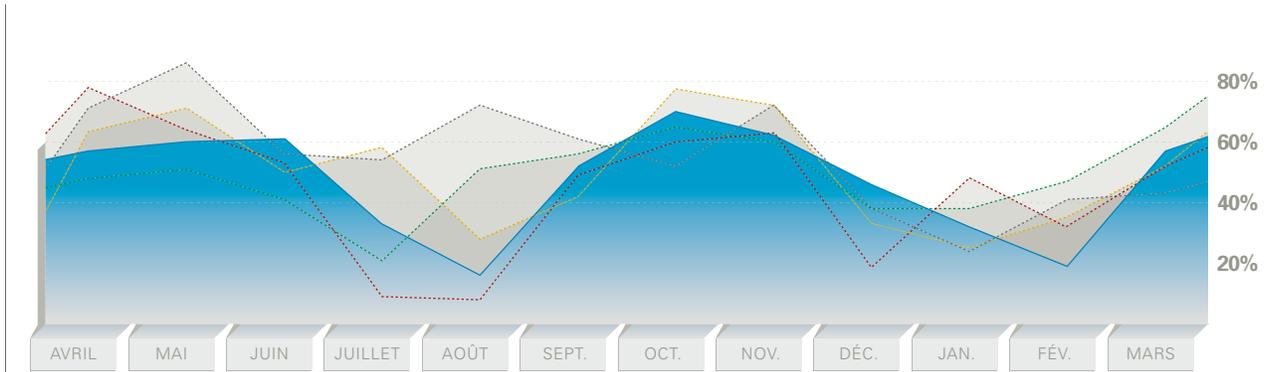
En 2011-2012, le taux d'occupation a été de 47 %, selon la méthode utilisée par la Société, basée sur la superficie occupée. L'analyse du taux d'occupation basé sur le nombre de jours démontre que le Centre a été occupé pendant 274 jours pour 136 événements. L'analyse du taux d'occupation mensuel démontre que les mois de juin, octobre et novembre ont été les plus achalandés et qu'août et février ont été plus tranquilles, avec une incidence mineure sur le taux d'occupation global.



JOURS D'OCCUPATION



MOYENNE PAR SECTEUR



TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

2011-12 2010-11 2009-10 2008-09 2007-08

2.3 RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

Les retombées économiques des événements tenus au Centre en 2011-2012 sont en forte hausse par rapport à l'année précédente, passant de 76 M\$ en 2010-2011 à 96,9 M\$ en 2011-2012, soit une augmentation de plus de 27 %, pour un nombre total de 136 événements. L'achalandage aux événements non publics est passé de 214 472 à 254 566 ⁽¹⁾.

La moyenne des durées de séjour des participants aux congrès explique principalement cette augmentation significative des dépenses générées. En effet, la fréquentation des événements de catégorie congrès avec et sans salon a plus que doublé. Même si le nombre d'événements total (136) a diminué par rapport à l'an dernier (147), la durée de certains événements canadiens et étrangers a été beaucoup plus longue que la moyenne. On constate donc que la qualité des événements accueillis importe davantage que la quantité et peut générer de meilleurs résultats.

Événements d'envergure et impact économique :

- Rendez-vous Canada 2011, 3,2 M\$
- 17th Annual Meeting of the Organization for Human Brain Mapping, 6,6 M\$
- THERMEC 2011, 3,3 M\$
- 2011 Ducks Unlimited Annual Convention, 1,9 M\$
- Congrès 2011 des membres du Parti libéral du Québec 2,0 M\$

Les résultats de l'année 2011-2012 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).

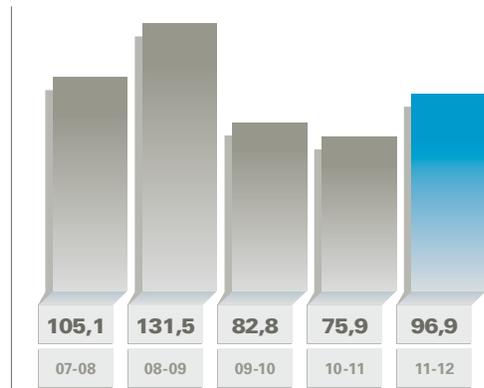
+ Retombées économiques 2011-2012

	2011-2012	1 ^{er} avril 1997 au 31 mars 2012
Impact économique total	96,9 M\$	1 365,1 M\$
Impact économique net	73,9 M\$	1 075,5 M\$
Argent neuf - hors Québec	26,1 M\$	364,1 M\$
Argent neuf - hors Québec et hors région de Québec	55,3 M\$	809,9 M\$
Revenus fiscaux et parafiscaux	22,6 M\$	302,6 M\$
Québec	16,5 M\$	196,4 M\$
Canada	6,1 M\$	102,6 M\$
Hébergement et restauration	24,9 M\$	341,7 M\$
Nuitées	154 058	2 657 644
Emplois créés et maintenus	1 301	

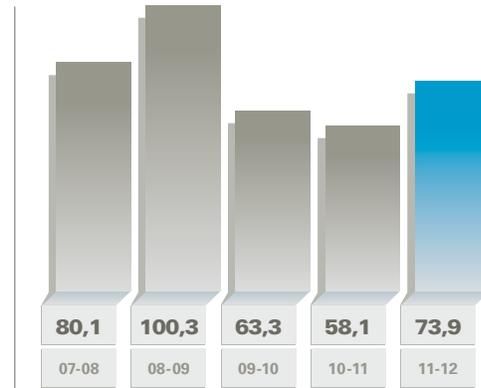
Selon les états financiers au 31 mars 2012, la subvention totale reçue du gouvernement du Québec pour le fonctionnement et les intérêts sur la dette à long terme (excluant remboursement sur capital) se chiffre à 9,5 M\$. Pour leur part, les revenus fiscaux et parafiscaux des gouvernements atteignent 22,6 M\$, soit 16,5 M\$ pour le gouvernement du Québec et 6,1 M\$ pour le gouvernement fédéral. Les 1 301 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.

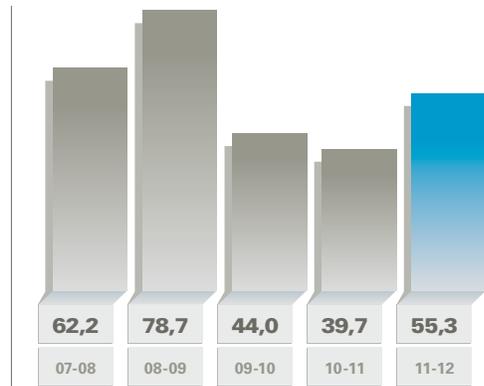
+ Retombées économiques en détail



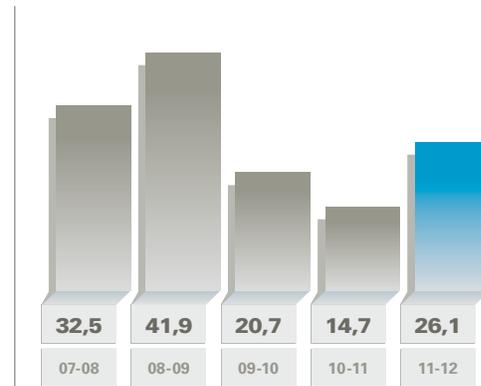
IMPACT ÉCONOMIQUE DÉPENSES TOTALES M\$



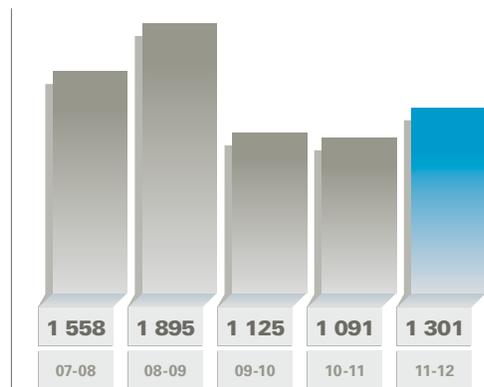
IMPACT ÉCONOMIQUE NET M\$



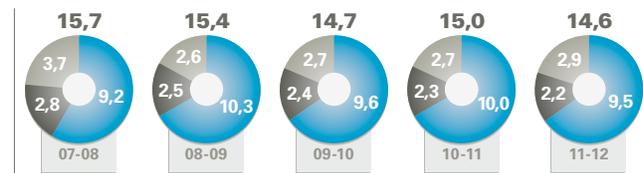
IMPACT ÉCONOMIQUE NET ARGENT NEUF HORS RÉGION DE QUÉBEC M\$



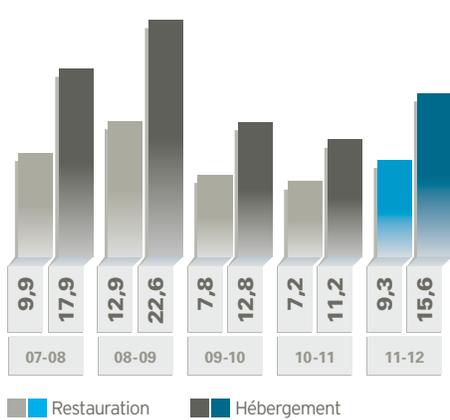
IMPACT ÉCONOMIQUE NET ARGENT NEUF HORS QUÉBEC M\$



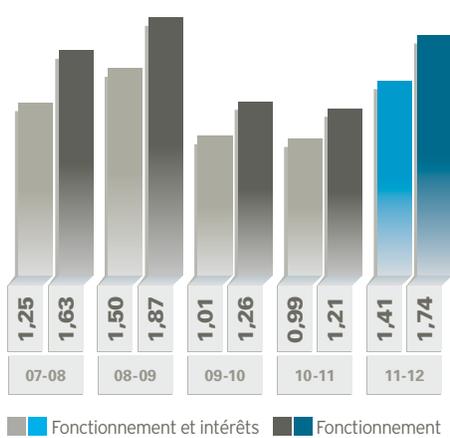
EMPLOIS



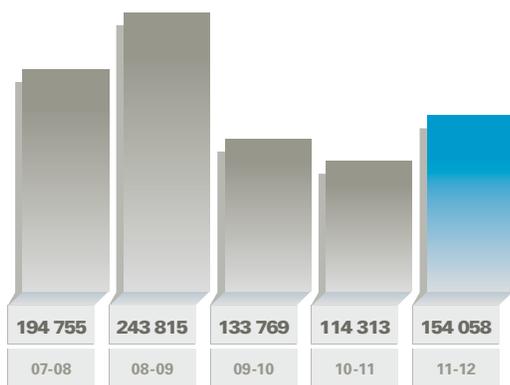
SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC M\$



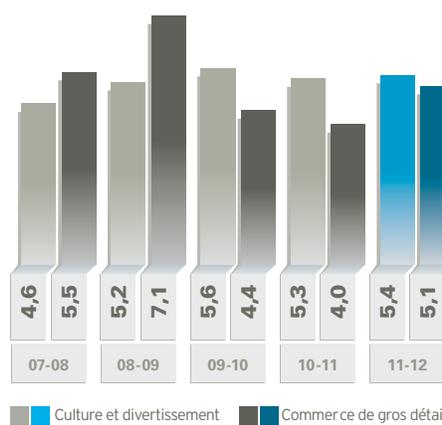
IMPACT SUR LES PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE M\$



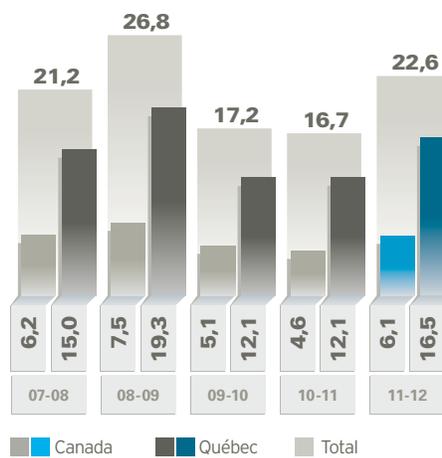
RENDEMENT ÉCONOMIQUE M\$ RETOUR POUR CHAQUE DOLLAR DE SUBVENTION REÇU



NOMBRE DE NUITÉES GÉNÉRÉES



IMPACT ÉCONOMIQUE TOTAL, AUTRES SECTEURS D'ACTIVITÉ M\$



REVENUS FISCAUX ET PARAFISCAUX M\$

2.4 EFFORTS DE VENTE

L'année 2011-2012 a été excellente en matière de ventes conclues pour l'année en cours et les années futures. En effet, la Société a conclu 154 ventes, dépassant de 5 % son objectif. Pour sa part, l'objectif des revenus d'événements de 6,5 M\$ a été dépassé de 1%.

Le marché américain a été particulièrement performant en 2011-2012, contrairement aux prévisions. Six ententes ont été conclues sur ce marché pour les années futures, alors qu'un objectif de deux événements avait été fixé. Un vent d'optimisme règne sur ce marché qui manifeste une plus grande ouverture à tenir des congrès hors des États-Unis.

+ Ententes conclues pour les années futures

Résultats de la force de vente au 31 mars 2012, pour l'année en cours et les années futures

Marché	Objectifs (2011-2012)	Ventes finales	TENUE DES ÉVÉNEMENTS			
			Année en cours (2011-2012)	Estimation des retombées prévues (2011-2012)	Années futures (avril 2012...)	Estimation des retombées prévues (avril 2012...)
Québécois	116	125	63	12 665 104 \$	62	45 461 328 \$
Canadien	16	13	0		13	17 280 327 \$
Américain	2	6	0		6	7 124 765 \$
International	12	10	0		10	13 165 220 \$
2011-2012	146	154	63	12 665 104 \$	91	83 031 640 \$

Sommaire des événements vendus au 31 mars 2012, pour l'année en cours et les années futures

MARCHÉ	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015...	TOTAL
Congrès québécois	14	24	11	5	2	56
Congrès canadien			2	3	7	12
Congrès américain			2	4		6
Congrès international		2	2	3	3	10
Sous-total congrès	14	26	17	15	12	84
Autres événements	49	21	0	0	0	70
TOTAL	63	47	17	15	12	154

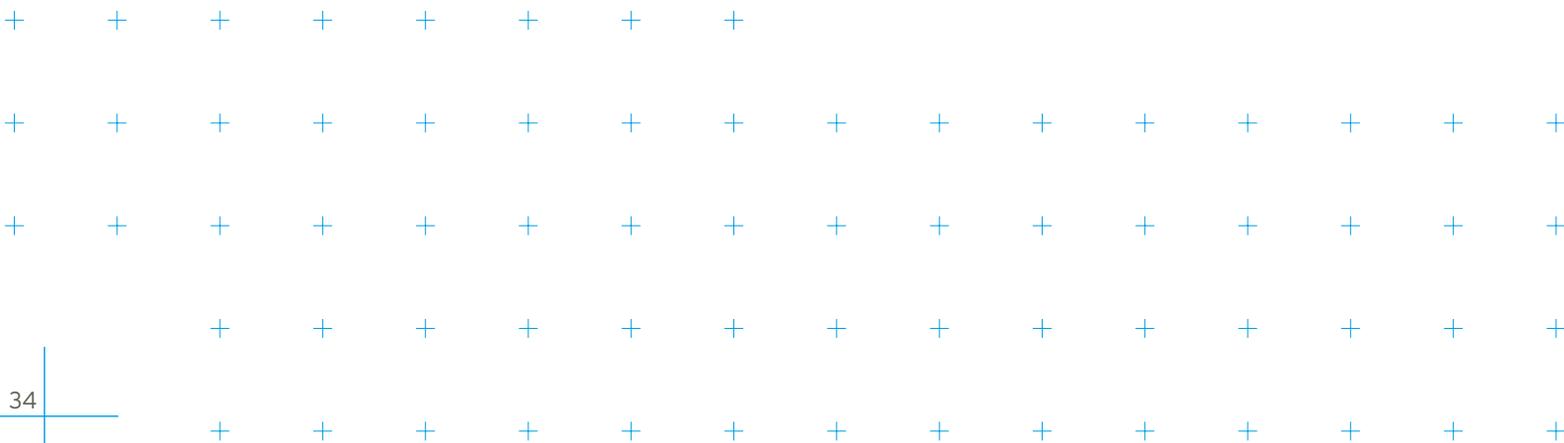
Les résultats de vente sont le fruit des stratégies de mise en marché déployées en cours d'année pour solliciter de nouvelles clientèles ou les fidéliser.

+ Activités de ventes et de mise en marché

	NOMBRE	QUÉBÉCOIS	CANADIEN	AMÉRICAIN	INTERNATIONAL	CERCLE DES AMBASSADEURS
Activités promotionnelles et de fidélisation	17	2	5	1	3	6
Visites d'inspection	16	1	7	4	4	
Visites de repérage	7			1	6	
Tournées de familiarisation	4		2	2		
Voyages de sollicitation	36	1	1		1	33
Dépôt de candidature	9				9 (6 gagnées)	
Promotions précongrès	7			2	5	
Bourses touristiques	15	1	9	5		
Autres activités	34					34
TOTAL	145	5	24	15	28	73

+ Faits saillants

- Arrivée d'un responsable du développement du Cercle des ambassadeurs, avec pour mandat de développer de nouvelles stratégies de réseautage et de promotion pour faire reconnaître le Cercle et soutenir les équipes de vente de l'Office du tourisme de Québec et du Centre des congrès dans le démarchage de congrès pour la région de Québec.
- Signature du renouvellement de l'entente de partenariat avec l'Université Laval en vue d'amener des événements et réunions d'affaires de nature professionnelle et scientifique à Québec et au Centre des congrès de Québec
- Dévoilement des lauréats du concours « À vous l'honneur d'organiser un événement scientifique à Québec », organisé par le Cercle des ambassadeurs, en collaboration avec le Vice-rectorat à la recherche et à la création de l'Université Laval.
- Activité de promotion à Paris sous le thème « Québec désire gagner son Paris », en collaboration avec le Cercle des dirigeants d'entreprises franco-québécois (CDEFQ). Une cinquantaine de personnalités du milieu associatif et corporatif de la région parisienne ont participé à l'événement qui visait à présenter l'offre unique du Centre des congrès et les atouts de la ville de Québec comme destination de leur prochain événement.



Reconnaissance

Monsieur Norman Jessop, délégué commercial sur le marché canadien-québécois à la Société, a reçu le Prix John Griner de la Société canadienne des directeurs d'association (SCDA), dont il est membre depuis 25 ans. Ce prix vient reconnaître son apport à l'industrie touristique, son professionnalisme, sa passion de la vente, son engagement et son charisme. Il a su mériter le respect du milieu associatif et de ses collègues membres affaires, tant au Québec qu'au Canada.



2.5 SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

+ Sondage de satisfaction de la clientèle en ligne

La participation de la clientèle au sondage de satisfaction en ligne contribue à l'amélioration continue des services délivrés par le Centre et ses fournisseurs.

Refonte du sondage

La Société a décidé de faire peau neuve pour son sondage de satisfaction en ligne. En effet, les outils ayant beaucoup évolué depuis la création des premiers sondages en ligne du Centre en 2006, la Société s'est dotée, en 2011-2012, d'un progiciel en ligne pour le développement, la gestion des envois et la collecte des données. Cet outil de sondage en ligne permet au Centre d'être totalement autonome et d'évoluer plus rapidement avec sa clientèle selon les besoins et les données reçues. La partie « développement » du sondage français et anglais s'est déroulée en 2011-2012 tandis que le sondage sera exploité dès le début de l'année 2012-2013.

Compilation des résultats

Pour la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, le sondage a été envoyé à 82 clients*, avec un taux de réponse de 28 %, soit un ratio similaire à l'année précédente.

Quelques résultats

La satisfaction globale des clients, mesurée à trois niveaux, se situe entre 87 % et 96 %. Ainsi, 87 % sont satisfaits de leur expérience au Centre des congrès de Québec, 91 % sont

satisfaits de la collaboration avec les fournisseurs et, finalement, 96 % disent que le Centre a répondu à leurs attentes, soit un gain significatif par rapport à l'an dernier.

Parmi les répondants, 96 % affirment qu'ils conseilleraient le Centre des congrès de Québec à une connaissance organisant un événement et 96 % feraient de même pour la ville de Québec.

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

+ Produits et services +

Toujours à l'affût des nouvelles tendances et désireuse d'encourager les entreprises de la région de Québec, la Société propose aux organisateurs d'événements une gamme de solutions clés en main à prix concurrentiel, soit les Produits et services+. En plus de simplifier l'organisation des événements, ces produits et services multiplient les retombées locales. Cette offre fait constamment l'objet d'une analyse concurrentielle et d'opportunités. En 2011-2012, la vente de ces services complémentaires, fruit d'ententes avec des entreprises, a généré des revenus de 245 000 \$. Il s'agit d'une augmentation de 26 % entraînée principalement par l'augmentation des besoins de connectivité à l'Internet sans fil.



Produits et services +

+ Services de sécurité

En 2011-2012, un nouveau fournisseur en services de sécurité, Commissionnaires Québec, a fait son entrée au Centre des congrès de Québec, à la suite d'un appel d'offres public.

La Société a profité de l'arrivée de ce nouveau fournisseur pour effectuer la formation des nouveaux agents sur les façons de faire au Centre et mettre à jour certaines procédures d'opération et d'intervention, le tout en vue de maintenir l'efficacité de l'équipe des mesures d'urgence. Un nouvel uniforme a aussi été introduit pour les agents de sécurité affectés au Centre. Le raffinement des modes d'intervention axés sur la prévention a eu pour résultat une augmentation de 7 % du nombre d'interventions en 2011-2012.

Protection des électriciens

La Société a aussi acquis des équipements de protection pour les électriciens en conformité avec la nouvelle norme Z-462-08 qui énonce les exigences de sécurité des travailleurs relativement aux dangers associés à la présence d'électricité sur les lieux de travail. Cette norme vise aussi à prévenir les accidents pendant des activités comme l'installation, l'exploitation, l'entretien et le démantèlement d'appareillages et de conducteurs électriques. Les nouveaux masques faciaux, manteaux et pantalons acquis par la Société aideront à dissiper l'énergie en cas de mauvais fonctionnements électriques.

2.6
BONIFICATION
DE L'OFFRE
TECHNOLO-
GIQUE

+ Veille technologique

La place que l'accès sans fil à l'Internet prendra dans l'industrie des événements d'affaires est demeurée sous observation en 2011-2012. La prolifération des téléphones intelligents et des tablettes numériques jumelée à la pression populaire, surtout sur le marché québécois, d'avoir accès aux services Wi-Fi gratuits remettent en question les choix que la Société doit faire dans la vente de services Internet. Une réflexion a été effectuée afin de mesurer l'impact financier et technologique d'une formule, sans frais, pour les délégués. La Société a aussi amorcé une réflexion avec vue à long terme sur la possibilité de rendre compatible l'ensemble des installations audiovisuelles avec la vidéo numérique haute définition.

+ Services Internet

Depuis mai 2011, MIRO Location Informatique agit à titre de fournisseur exclusif pour la vente, l'installation et le soutien technique des services Internet du Centre. Conformément au modèle d'affaires de la Société, le Centre poursuit ainsi la tradition du faire-faire par des spécialistes et professionnels.

À l'initiative de la Société, une fibre optique a été installée entre l'hôtel Hilton et le Centre en 2011 pour favoriser les demandes de réseautique lors de congrès d'envergure utilisant les deux places d'affaires. Cette nouvelle installation a servi à quelques reprises au cours de l'année et est devenue un atout budgétaire et logistique. Une démarche sera entreprise en 2012-2013 pour évaluer l'idée d'étendre ce type de connectivité entre les autres grands hôtels et le Centre.

+ Service de téléprésence

La salle de téléprésence du Centre a été inaugurée en 2011 au même moment que celle du Palais des congrès de Montréal. Depuis, des sessions ont été effectuées et les clients ont apprécié la qualité des installations au point d'oublier que leurs interlocuteurs sont à des centaines de kilomètres et non en face d'eux!



Une campagne de promotion a été effectuée auprès de la clientèle d'affaires sous le thème *Québec-Montréal 0 seconde*.

2.7 SYNERGIE AVEC LE MILIEU

+ Développement et parrainage d'événements

Exerçant son rôle de leader, la Société a interagi avec différents promoteurs et organisateurs d'événements en vue de développer des projets et événements porteurs pour la région. Au cours des 15 dernières années, ce travail de développement a favorisé le démarrage de nouveaux événements qui, sans le soutien de la Société, n'auraient pu voir le jour.

En 2011-2012, la Société a soutenu l'organisation des événements suivants :

- Rencontre internationale de Québec - Définir la relation ville-port de demain
- Conférence littéraire en marge du Salon International du livre de Québec
- Fête Résolution 12 avec Deadmau5 et Skrillex
- Fashion Jam 2012

Congrès SportAccord Québec 2012

Le mandat d'organiser le Congrès SportAccord 2012 a mobilisé l'équipe de la Société en 2011-2012 afin d'assurer la réalisation des différents volets de l'événement. Il a nécessité de nombreuses rencontres avec les dirigeants de SportAccord Convention et une étroite collaboration avec la Ville de Québec et plusieurs organismes régionaux. La 10^e édition du Congrès SportAccord, prévue du 20 au 25 mai 2012, se veut un événement phare pour la ville de Québec et attirera 1 800 acteurs influents du domaine sportif international.

2.8 RELATIONS PUBLIQUES ET COMMUNI- CATIONS

+ Image de marque

En lien avec son énoncé de positionnement *Tout sauf conventionnel*, la Société a développé trois visuels créatifs sous le thème « Votre prochain événement a été un succès ». En plus de promouvoir le Centre des congrès sur les différents marchés cibles, ces visuels mettent en valeur le personnel tout sauf conventionnel qui participe aux éléments de différenciation du Centre auprès de ses différentes clientèles. Elle s'est assurée aussi de continuer le déploiement de son image de marque à travers ses activités et stratégies de mise en marché.



+ Placements médias

En plus de la campagne publicitaire avec l'Office du tourisme de Québec, la Société a placé des publicités dans les médias suivants :

- *Meetings de MPI Toronto* - mai/juin et septembre/octobre 2011 (canadien)
- *Smart Meetings* - juin 2011 (américain, 21 750 exemplaires)
- *Meet and Travel* - novembre/décembre 2011 (européen, 10 000 exemplaires)
- *Le Planificateur* - novembre/décembre 2011 (canadien, 4 000 exemplaires)
- *Meet and Travel* - janvier/février 2012 (européen, 10 000 exemplaires)
- *Via Destination* de Via Rail - Fêtes 2011. (Publicité pour la téléprésence)
- *CMW* - hiver 2012 (européen, 10 000 exemplaires)
- *Corporate Meetings & Events* - décembre 2011 à mars 2012. (Bandeau sur www.corporatemeetingsnetwork.ca)

La Société a aussi placé dans les répertoires suivants :

- *Bedouk* 2011
- *ConventionSource.com* 2011
- *ICCA Source Guide* 2011
- *CSAE Source Guide* 2011
- *CSAE Buyer's Guide* 2011
- *Bottin des membres de l'APEQ* 2011

+ Relations médias

Au cours de l'année 2011-2012, la Société a effectué bon nombre d'actions médias tant du côté de la presse généraliste que de la presse spécialisée congrès.

Outre la diffusion mensuelle de l'infolettre *Centre en bref*, des nouvelles ont été diffusées aux médias et à la communauté régionale par le biais du bulletin ponctuel *Les Brèves* ou de communiqués de presse. Les sujets principaux ayant suscité l'intérêt des médias touchent notamment l'obtention de congrès internationaux, l'obtention des certifications LEED-EB Argent et AIPC Quality Gold Standards, le projet d'agrandissement du Centre

dans la galerie marchande Place Québec et l'organisation du Congrès SportAccord 2012. Le président-directeur général de la Société et la directrice des communications et de la mise en marché ont accordé de nombreuses entrevues sur ces sujets. Plus d'une centaine d'articles ou interventions ont été recensés.

Les médias spécialisés internationaux traitant de tourisme d'affaires et congrès ont quant à eux publié une quinzaine d'articles sur le Centre, principalement en Europe et au Canada. Une centaine de représentants de médias internationaux sont abonnés à l'infolettre *What's New at the Québec City Convention Centre* diffusant de l'information sur le Centre et les nouveaux événements.

36 M\$ pour l'agrandissement du Centre

Lors d'une conférence de presse en présence de la ministre du Tourisme, M^{me} Nicole Ménard, et du ministre responsable de la Capitale-Nationale, M. Sam Hamad, annonce d'un investissement de 36 M\$ pour procéder à l'agrandissement du Centre des congrès de Québec : 4,3 M\$ pour l'acquisition d'espaces dans la galerie marchande de Place Québec et 31,7 M\$ pour l'aménagement de l'espace en salles de réunion, congrès et espaces de préfonction et dépôts. Le nouveau secteur du Centre comptera 6 425 m² (69 160 pi²) de superficie additionnelle, soit une augmentation de 21 % de l'espace dédié à la location.

- Société immobilière du Québec (responsabilité des travaux)
- CIMA+ et Genivar (travaux de génie mécanique-électrique et de génie de structure)
- Consortium formé par Lemay&Michaud et ABCP (architecture)
- Pomerleau (gérance de construction)

Le développement du projet a suivi son cours en 2011-2012. Les travaux débuteront fin juin 2012 et se poursuivront jusqu'à l'hiver 2014.

Communiqués de presse émis durant l'année

- Les ministres Ménard et Hamad annoncent un investissement de 36 M\$ pour l'agrandissement du Centre des congrès de Québec
- Annonce de la campagne qui va donner le momentum à Québec, en partenariat avec l'Office du tourisme de Québec
- Le savoir-faire du Centre des congrès de Québec lui mérite l'or : AIPC Quality Gold Standards.
- Le Centre des congrès certifié LEED-EB Argent
- Des ruches sur le toit du Centre des congrès
- Annonce de quatre nouveaux congrès pour Québec
- Présentation en vue des travaux d'agrandissement du Centre des congrès de Québec
- Les experts de la médecine du sport à Québec en 2014 (FIMS)
- Prolongation du contrat d'AVW-Telav
- Bienvenue au Grand Prix cycliste de Québec

+ Relations publiques

En matière de relations publiques, le 15^e anniversaire du Centre a été sans conteste l'événement marquant de l'année 2011-2012.



15^e anniversaire du Centre des congrès

Le 25 août 2011, la Société a souligné les 15 ans d'existence et de succès du Centre des congrès de Québec lors d'un événement tout sauf conventionnel qui a réuni quelque 200 clients récurrents et potentiels, partenaires et ambassadeurs. De jeunes créateurs en nouvelles technologies de Québec avaient reçu le mandat de produire un concept alliant images, son et lumières qui permettrait de souligner les 15 ans du Centre et de solliciter de nouvelles clientèles. Le concept a pris la forme d'un cube géant, telle l'image de marque du Centre. Une animation récapitulant les 15 ans d'histoire du Centre, ses retombées majeures et ses grands événements a été projetée sur cette surface tridimensionnelle tout en transparence.

Cette soirée a permis de mettre en valeur la créativité culinaire du partenaire exclusif du Centre, Capital HRS.

15 ans de retombées majeures

1975 événements
769 congrès
1,3 milliard \$ de retombées économiques
3 millions de visiteurs
2 500 000 nuitées



Activités de l'année

Plusieurs autres activités ont été organisées par la Société ou avec ses partenaires en vue de faire connaître l'impact du Centre et ses réalisations, de favoriser l'essor du tourisme d'affaires et l'obtention d'événements d'envergure, de partager son savoir-faire ou d'élargir son réseau de contacts.

- Organisation d'une conférence de l'écrivain belge Éric-Emmanuel Schmitt, en avant-première du Salon international du livre de Québec 2011 sous le thème *À quoi sert la littérature*, en partenariat avec la Chambre de commerce et d'industrie de Québec.
- Remise du prix de la Société, le Fidéide Événement d'affaires 2011, aux promoteurs de la 2^e édition du Salon international des vins et spiritueux de Québec, messieurs René-Lafontaine et Vincent Lafortune, par le président-directeur général de la Société lors du Gala des Fidéides 2012 de la Chambre de commerce et d'industrie de Québec qui se déroulait au Centre des congrès.
- Accueil du Cercle des dirigeants d'entreprises franco-québécois (CDEFQ) dont la Société est membre en vue de favoriser le partage des connaissances et l'échange de contacts. Ce cercle favorise l'entraide et la mise en commun des réseaux et mène des actions concrètes pour développer les relations économiques franco-québécoises.
- Accueil des épreuves de *Relations publiques* des 16^e Jeux franco-canadiens de la communication organisés par l'Université Laval. La Société était aussi partenaire de l'épreuve *Reportage journalistique écrit* touchant la tenue du Congrès SportAccord 2012.

Participation du président-directeur général de la Société, M. P.-Michel Bouchard, à des événements ou des missions à l'extérieur du Québec :

- Congrès SportAccord 2011 à Londres. Cette mission orchestrée par l'Office du tourisme de Québec visait à rencontrer les grands décideurs du domaine sportif, à examiner la logistique du Congrès SportAccord et à promouvoir la ville de Québec, hôte du prochain congrès en 2012. Accompagné du directeur du développement et de la recherche.
- Rencontre à Paris du secrétaire général du CIGREF, réseau des Grandes Entreprises qui regroupe plus de cent grandes entreprises et organismes français et européens, en vue d'évaluer différentes possibilités de collaboration. Accompagné de représentants de Québec International et du représentant du Bureau de promotion et de développement pour l'Europe de l'Université Laval.
- Mission commerciale à Francfort avec la Commission canadienne du tourisme durant l'événement IMEX (Worldwide Exhibition for Incentive Travel, Meetings and Events) dans le cadre de leur plan de développement du tourisme d'affaires international. Accompagné de représentants de l'Office du tourisme de Québec.
- Congrès annuel de l'Association internationale des palais de congrès (AIPC) à San Diego, où a été confirmée l'obtention du niveau or du programme de normes de qualité (AIPC Quality Gold Standards).
- 5^e IF Forum (International Federation Forum) à Lausanne, événement annuel de SportAccord Convention. Participation de M. Bouchard à un atelier sur le thème « Comment se servir d'une ville comme toile de fond pour un événement sportif ». Monsieur Bouchard partageait la tribune avec M. Marcel Looz de l'Union cycliste internationale.
- ASAE Annual Meeting & Exposition 2011 à St.Louis, Missouri, dans le cadre d'une mission commerciale organisée par la Commission canadienne du tourisme et où étaient présents les décideurs des centres de congrès et des offices du tourisme du Canada.

+ Site Internet et médias sociaux

Au cours de l'année 2011-2012, le site Internet du Centre a reçu 88 380 visiteurs dont 64 % étaient nouveaux. La majorité des visiteurs provenaient du Canada.

En 2010, la firme Akova avait analysé la présence Web du Centre et évalué l'intégration des médias sociaux dans l'approche communication. En 2011-2012, en collaboration avec la firme CGCom, la Société a revisité et ajusté son site Internet le rendant du coup accessible sur les téléphones intelligents, avec comme objectif la mise en ligne des modifications en avril 2012.

Dans la même foulée, la Société a créé des comptes Twitter et Facebook pour le Centre de même qu'une page entreprise LinkedIn comme outil de développement des affaires. Avec un souci d'uniformité et d'image, un profil a été préparé pour chaque membre du personnel présent sur ce média social de réseautage.

Le compte Twitter du Centre, qui rejoint des organisateurs d'événements, des associations, des clients actuels et potentiels, la presse spécialisée, des entreprises québécoises et le grand public, vise à partager des informations sur les activités du Centre, des nouvelles sur Québec et des renseignements pertinents pour les organisateurs d'événements.

La page Facebook du Centre, quant à elle, rejoint en majorité des individus. Étant donné que beaucoup d'entreprises dans les environs du Centre possèdent un compte Facebook, ce média sert notamment à informer sur l'évolution des travaux d'agrandissement du Centre.



Progression du nombre d'abonnés entre le 1^{er} juin 2011 et le 31 mars 2012

ABONNÉS 461	RETWEETS 75	IMPRESSIONS 50 209
-----------------------	-----------------------	------------------------------



Progression du nombre de fans entre le 1^{er} juin 2011 et le 31 mars 2012

FANS 219	PORTÉE VIRALE 57 074
--------------------	--------------------------------

Depuis l'envoi du premier Tweet et l'ouverture du compte Facebook, on assiste à une progression constante du nombre de suiveurs et de fans. Au 31 mars 2012, on comptait 461 suiveurs du compte Twitter du Centre et 219 fans de la page Facebook.



3 DÉVELOP- PEMENT DURABLE

L'engagement de la Société envers le développement durable se reflète dans sa gestion et ses opérations. Axée sur l'innovation et l'amélioration continue, elle s'applique à transmettre ses valeurs à sa clientèle et ses partenaires, à maximiser les retombées dans l'économie et la communauté, à favoriser le développement local, et à mettre en lumière le savoir-faire des artistes et les produits de la région de Québec.

3.1 OBTENTION DE CERTIFI- CATIONS

En 2011-2012, le Centre des congrès de Québec a obtenu deux importantes certifications qui prouvent la performance, l'efficacité et l'excellence de l'organisation :

+ LEED-EB argent



En juin 2011, après un long processus débuté en 2007, le Centre a obtenu la certification LEED for Existing Buildings (bâtiment existant) du U.S. Green Building Council (USGBC), avec un pointage de 46 points, ce qui lui a valu le niveau argent. La certification mesurait la performance dans six domaines d'intervention :

- Matériaux et ressources
- Qualité de l'environnement intérieur (QEI)
- Innovation dans les opérations, améliorations et entretien
- Aménagement écologique des sites
- Gestion efficace de l'eau
- Énergie et atmosphère

La Société a notamment obtenu des niveaux de performance exceptionnels dans quatre sous-catégories des domaines de l'Énergie et des Matériaux et ressources.

+ AIPC Quality Gold Standards



Le Centre des congrès a obtenu le plus haut niveau de certification du programme de normes de qualité de l'Association internationale des palais de congrès (AIPC Quality Standards Program) qui établit les standards dans l'industrie des centres de congrès à travers le monde. Le Centre a obtenu le niveau or avec un résultat global de 3,7 sur 4, devenant ainsi le deuxième centre de congrès au Canada à obtenir l'or, après Calgary en 2010.

L'audit de l'AIPC visait à évaluer les standards de performance, l'efficacité et l'efficacité dans dix domaines clés de l'organisation, dont la qualité des installations et des opérations, les services à la clientèle, les relations avec les employés, la santé, la sécurité et l'intervention d'urgence, l'intégrité financière, les relations communautaires, la responsabilité environnementale, les relations avec l'industrie et les relations avec les fournisseurs.

Le dossier a été vérifié par un consultant externe, soit M. Rick Knowlan, président, Knowlan Consulting Group Inc., de Vancouver, spécialisé dans le conseil en management stratégique. Ce dernier a souligné dans son rapport final l'excellence du dossier soumis à son évaluation.

+ Autres reconnaissances

En 2011-2012, le Centre des congrès de Québec s'est aussi retrouvé à deux reprises parmi les finalistes de concours touchant le développement durable. Cette reconnaissance souligne la réputation enviable du Centre à l'échelle du Québec.

- Le Centre figure parmi les cinq finalistes de la catégorie « Fournisseur », concours Les Vivats 2012, Les prix Loto-Québec pour les événements responsables, du Conseil québécois des événements écoresponsables (CQEE).

- Le président-directeur général de la Société, M. P.-Michel Bouchard, reconnu finaliste de la catégorie « Société d'État », concours Le prix du PDG vert 2012 Trebora Conseil - Les Affaires.

3.2 GESTION IMMOBILIÈRE

+ Énergie et eau

L'économie d'énergie demeure une priorité pour la Société. Au cours de l'exercice 2011-2012, la Société a dégagé un surplus de 78 707,52 \$ sur le budget total d'énergie (gaz naturel et électricité) établi à 921 421 \$, soit un surplus global de 8,5 % (31,2 % pour le gaz et 4 % pour l'électricité). Le gaz naturel ne compte que pour 18 % du budget total d'énergie et comble les grandes demandes de chauffage. Tout comme l'an passé, les conditions hivernales clémentes expliquent la faible consommation d'énergie. Un été et automne plus frais ont aussi contribué à diminuer le besoin énergétique en climatisation.

La production de vapeur pour le chauffage, l'humidification du bâtiment et l'opération de la cuisine a été de 13,7 millions de livres de vapeur, 38 % de la vapeur étant produite à partir du gaz naturel et 62 % avec de l'électricité hors pointe.

Cette production hors pointe, plutôt que de consommer du gaz naturel, a permis une économie de 35 494 \$ pour l'année, réalisant une réduction d'émissions de gaz à effet de serre de 774 tonnes.

La consommation d'eau a subi une légère augmentation de 3,7 % par rapport à 2010-2011, qui s'explique par la variation des activités au Centre et un traitement de nettoyage du réseau d'eau refroidie. Les activités de sensibilisation environnementale ont contribué à maintenir la stabilité de la consommation.

+ Intégrité du bâtiment

L'équipe de l'entretien général a fourni des efforts soutenus pour maintenir l'intégrité du bâtiment, des équipements et du mobilier à un haut niveau. La clientèle du Centre des congrès souligne d'ailleurs la qualité de l'immeuble, son confort et sa propreté.

Principaux travaux d'entretien général et acquisitions effectués en 2011-2012

- Réfection de la membrane d'étanchéité du corridor de service.
- Remplacement de portes des salles de réunion et du recouvrement des fauteuils dans les espaces de préfonction.
- Restauration des planchers de danse et achat de dessus de tables.
- Acquisition de deux appareils de levage.
- Réparation, nettoyage et remplissage de joints d'expansion sur la promenade Desjardins.
- Préparation des plans pour réaliser l'appel d'offres de l'aménagement d'un casse-croûte permanent dans le foyer 3.
- Finalisation du remplacement des lecteurs d'accès à glissière par des lecteurs de proximité.

+ Gestion des matières résiduelles

Les performances en gestion de matières résiduelles varient significativement d'une année à l'autre. Les performances sont liées aux travaux et aux activités de gestion immobilière, mais surtout aux opérations : type et envergure des événements tenus, bonnes pratiques des organisateurs, formation et application des procédures par les sous-traitants de la Société.

Matières résiduelles 2011- 2012

TOTAL MATIÈRES VALORISÉES	75 tonnes 53%
CONTENANTS RECYCLÉS	12%
MATIÈRES PUTRESCIBLES	18%
CARTON	13%
PAPIER	5%
PALETTES EN BOIS	5%
DÉCHETS ULTIMES	65 tonnes 47%

Lorsque les organisateurs appliquent un programme de gestion responsable d'événements, on observe des taux de valorisation des matières dépassant régulièrement les 80 %.

Les performances enregistrées en 2011-2012 ont incité la Société à relancer une ronde d'efforts intégrée aux plans d'action et de sensibilisation qui aura pour objet de réviser l'ensemble des activités de gestion des matières résiduelles : équipements, formation, suivi et contrôle.

3.3 GESTION RESPONSABLE D'ÉVÉNEMENTS

Quinze organisateurs d'événements ont retenu le programme de gestion responsable d'événements en 2011-2012 et profité de l'accompagnement offert conjointement avec Takt-etik, partenaire en écoconseil de la Société. Les événements réalisés ont tous atteint le premier niveau de la nouvelle norme du Bureau de normalisation du Québec (BNQ 9700-253) et, fait remarquable, 11 des 15 ont atteint les niveaux 2 ou 3 de la norme, faisant du Centre des congrès le lieu d'accueil comptant le plus d'événements certifiés au terme de la première année d'application de la norme.

DÉLÉGUÉS SENSIBILISÉS	13 000
MATIÈRES VALORISÉES	13 tonnes
EAU ÉCONOMISÉE	185 000 litres
ARBRES ÉPARGNÉS	115
ÉNERGIE ÉCONOMISÉE	70 gigajoules
GAZ À EFFET DE SERRE (GES) ÉVITÉ OU COMPENSÉ	240 tonnes compensées auprès des partenaires du Centre et 60 tonnes déclarées compensées
MONTANT VERSÉ AU PROFIT DE DIFFÉRENTES INITIATIVES EN DÉVELOPPEMENT DURABLE	70 000 \$

Nouveau bilan

En collaboration avec son partenaire Takt-etik, agent certificateur de la norme Gestion responsable d'événements, la Société a revu son bilan de gestion remis au client ayant opté pour le programme du Centre. Le nouveau bilan, qui met en lumière chaque activité réalisée en fonction des exigences et catégories d'intervention de la norme, constitue un document de référence pour planifier de nouveaux événements écoresponsables.



Diffusion de performance en temps réel



La Société a lancé, à l'automne 2011, un système permettant de diffuser les performances environnementales des événements en temps réel sur le réseau de moniteurs LCD du Centre. Cette nouvelle signalisation permet désormais aux organisateurs qui s'engagent à réaliser un événement écoresponsable de partager et communiquer efficacement les gains environnementaux engendrés, améliorant ainsi la sensibilisation des délégués. Les statistiques de gestion des matières résiduelles sont illustrées et actualisées chaque jour, au fur et à mesure que les matières sont collectées aux îlots de tri. De plus, des messages en lien avec la gestion responsable des événements et l'efficacité du bâtiment sont également diffusés. Ce système a pu être implanté grâce aux processus éprouvés de gestion des matières résiduelles de la Société qui permet de mesurer et de quantifier les matières.

Panneaux d'information

La communication et la sensibilisation au développement durable sont essentiels pour susciter l'engagement des participants, partenaires, exposants et les responsabiliser à l'égard des actions qu'ils poseront durant leur événement. En ce sens, la Société a produit sept panneaux d'information touchant les grands domaines d'intervention de la norme en gestion responsable d'événements. L'information a été imprimée sur des panneaux de bois.



3.4 OFFRE ALIMENTAIRE ÉCORESPON- SABLE

La Société a travaillé étroitement avec son partenaire exclusif en services alimentaires, Capital HRS, pour raffiner l'écoresponsabilité de son offre alimentaire, principalement en ce qui concerne la recherche et la mise en valeur de produits locaux. L'arrivée d'un nouveau chef a fortement contribué à progresser dans cette voie grâce à ses méthodes créatives qui ont permis de donner une « saveur locale » aux mets offerts à la clientèle, notamment lors des activités de promotion. Il a par exemple mis l'accent sur la promotion des produits des artisans boulangers de Québec, tel Éric Borderon, les fromages du Québec, le chocolat de chez Érico sur la rue Saint-Jean ou les fruits de saison comme les fraises, les bleuets ou encore les produits de l'érable.

Confronté au défi de trouver des produits locaux en grande quantité, Capital HRS a aussi entrepris en 2011-2012 une tournée des producteurs de la région de Charlevoix, pour dénicher des producteurs capables de fournir les quantités nécessaires à l'accueil d'événements au Centre, leur proposant entre autres de s'associer entre eux pour faciliter la livraison à Québec.

Fière de ses avancées et des résultats obtenus, la Société continuera sa collaboration avec Capital HRS pour étudier la provenance des aliments utilisés dans la préparation des repas, un indicateur des plus importants pour la norme en gestion responsable d'événements.

3.5 VITRINE DU SAVOIR-FAIRE

Pour animer ses activités de promotion ou d'intégration régionale, la Société s'assure de mettre en valeur les talents d'artistes locaux tels le Quatuor Painchaud, les Productions MysterAct, les Productions Perséides, les Productions Épisodes, Rélèvement, Blackout et une DJ de Québec, Misty-L.



Service de messagerie écologique

La Société encourage également l'essor d'entreprises locales. Ainsi, en 2011-2012, elle a retenu les services de Véli-Express coursiers. Ce service de livraison de colis et de courrier est une initiative de jeunes entrepreneurs qui sillonnent les rues du centre-ville de Québec équipés de vélos électriques et de sacs étanches. Pour chaque course effectuée, le coursier transmet le kilométrage effectué et indique la quantité de gaz à effet de serre évitée.

Des ruches sur le toit du Centre

Dans le cadre du projet « Miel urbain » lancé en mai 2011 qui visait l'installation de 10 ruches réparties sur plusieurs toits de la ville de Québec dont des toits-jardins, la Société s'est associée aux Urbainculteurs et à la Miellerie de Champlain pour l'installation de deux ruches sur le toit du Centre. Le projet se poursuivra à l'été 2012.



3.6 PLAN D'ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE 2011-2013

Le Comité de développement durable a procédé à la rédaction du plan d'action de la Société pour la période 2011 à 2013, en réponse aux exigences de la Loi sur le développement durable. Le plan déposé au ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) vise à poursuivre les initiatives entreprises par la Société tout en interpellant davantage ses parties prenantes.

Les trois orientations suivantes structureront les activités à venir :

- 1 Informer, sensibiliser, éduquer et innover
- 2 Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement
- 3 Produire et consommer de façon responsable

La Société a aussi retenu l'orientation 7 reliée à l'Agenda 21 de la Culture, un enjeu transversal du gouvernement, soit la sauvegarde et le partage du patrimoine collectif.

Assorti au plan d'action, le Plan de sensibilisation et de formation au développement durable 2011-2013 a aussi été complètement révisé. Il permettra de maintenir et d'améliorer les connaissances du personnel et, incidemment, les performances de l'organisation.

3.7 RÉFLEXION STRATÉGIQUE

À l'automne 2011, la Société a revu l'ensemble de ses activités reliées au développement durable après plus de dix ans d'efforts. L'état de la situation a révélé l'ampleur des accomplissements : intégration opérationnelle, atteinte de certifications, évolution des marchés, obligations gouvernementales et collaboration avec les fournisseurs et partenaires.

Véritable levier pour la Société, le développement durable reste un processus d'amélioration continue et un engagement à long terme puisque le mouvement vers la responsabilité sociale et environnementale des entreprises continue de croître. Le document de travail présente des éléments de réflexion permettant à la Société d'établir ses prochains choix stratégiques et défis de dotation.

3.8

REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2011-2012

ORIENTATION 1 : Informer, sensibiliser, éduquer, innover

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

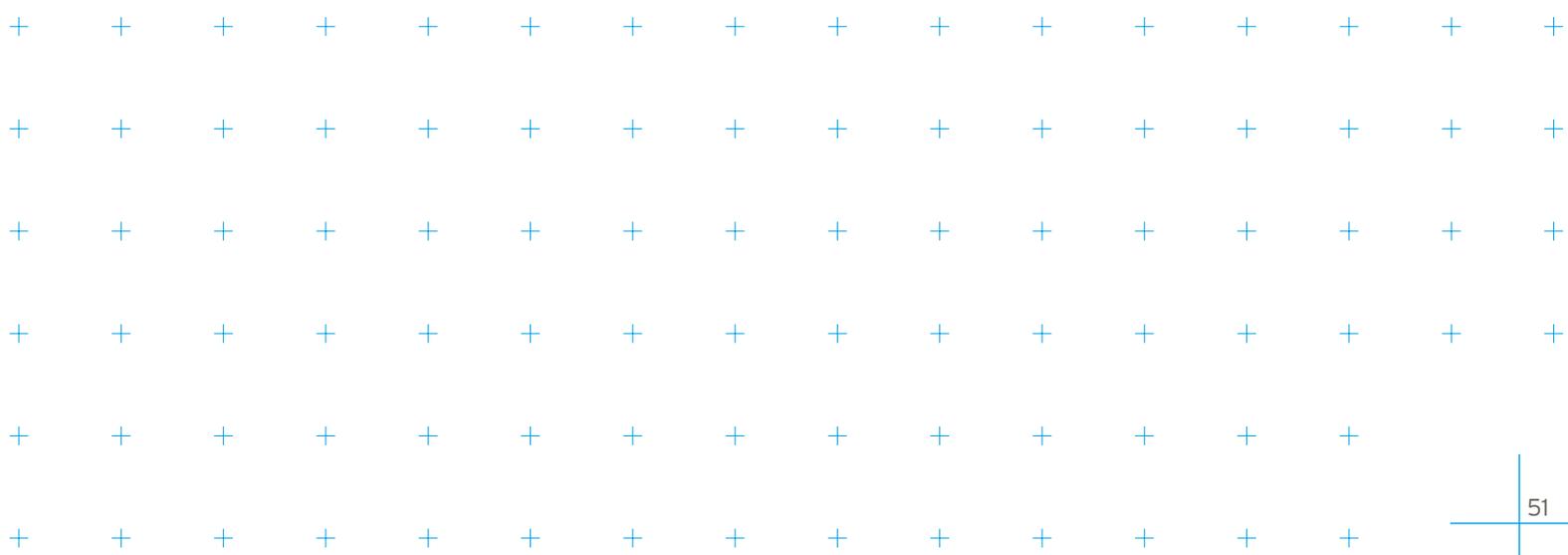
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Renforcer les efforts de sensibilisation et de formation en matière de développement durable auprès du personnel et des parties prenantes externes de la Société

ACTION 1	GESTES	SUIVI
Organiser des activités de sensibilisation et de formation au développement durable pour le personnel de la Société et ses sous-traitants.	Actualiser et mettre en œuvre le Plan de sensibilisation et de formation au développement durable.	Action débutée
INDICATEUR	Taux du personnel ciblé rejoint par les activités de sensibilisation et de formation.	
CIBLE	80 % du personnel de la Société et 50 % des sous-traitants ciblés par les activités de sensibilisation et de formation rejoints d'ici 2013.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	<ul style="list-style-type: none"> Deux programmes de formation importants ont été entrepris : <ul style="list-style-type: none"> Le premier, qui est complété, porte sur les objectifs de la Société en développement durable (DD) et la gestion responsable d'événements en regard de l'intégration de la nouvelle norme du Bureau de normalisation du Québec (BNQ). Deux séances à l'intention des équipes de la coordination et des ventes ont regroupé 16 membres du personnel de la Société. Le second programme de formation porte sur les objectifs de la Société en DD et la gestion des matières résiduelles. Il a été offert à 27 membres du personnel des sous-traitants et à 4 membres du personnel de la Société. Ce programme de formation se poursuivra en avril 2012 avec l'équipe du partenaire exclusif en services alimentaires. Participation à huit campagnes ou activités de sensibilisation. Participation de quatre membres du comité de développement durable à des événements conférences-échanges organisés par des acteurs régionaux en DD. Publication de deux chroniques structurées dans le journal interne <i>Le Centré</i> et de 20 articles étroitement reliés au DD dans les différentes publications de la Société. Diffusion sur le blogue interne d'une douzaine de communications reliées aux activités de DD. 	

ACTION 2 →	GESTES →	SUIVI
<p>Informar la clientèle et le public externe sur les principes de développement durable et sur la démarche de la Société et les sensibiliser à l'importance d'y adhérer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer les meilleures pratiques en matière d'écoresponsabilité. • Élaborer une activité de sensibilisation à l'intention des partenaires et des fournisseurs et soutenir l'analyse de leur démarche de développement durable en vue de l'harmoniser avec les exigences de la Société, en collaboration avec la firme en écoconseil. • Aménager un espace consacré au développement durable et à la culture régionale dans une zone d'accès public. • Diffuser des astuces de transport alternatif sur le site Internet de la Société 	<p>Action débutée</p>
INDICATEUR	<p>Nombre de gestes posés en vue de sensibiliser chacune des catégories ciblées : clientèle, organisateurs d'événements, sous-traitants, grand public, milieu événementiel.</p>	
CIBLE	<p>Au moins un geste posé pour chacune des catégories ciblées d'ici 2013.</p>	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	<ul style="list-style-type: none"> • Développement, pour les délégués et participants, d'un système informatisé permettant la diffusion en temps réel des gains environnementaux des événements sur le réseau de moniteurs LCD du Centre. • Réalisation de sept panneaux d'information sur les grands domaines d'intervention de la norme en gestion responsable d'événements du BNQ. • Élaboration, à l'intention des organisateurs d'événements, d'un nouveau bilan de gestion responsable d'événements intégrant les paramètres de la norme du BNQ. • Inscription à deux concours : prix PDG vert 2012 Trebora Conseil - Les Affaires et prix VIVATS 2012 du Conseil québécois des événements écoresponsables. • Publication de trois communiqués et de sept articles reliés au DD dans les publications de la Société. 	



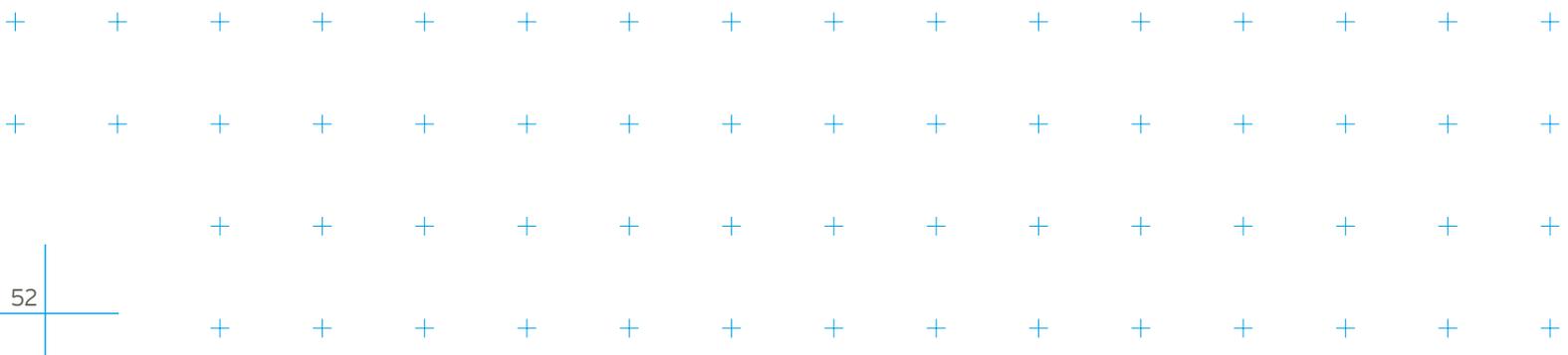
OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Participer à la création et au partage du savoir spécialisé afin de permettre le perfectionnement des pratiques de la Société dans une optique d'amélioration continue.

ACTION 3	GESTES	SUIVI
<p>Appuyer des projets de recherche et de développement répondant aux besoins particuliers de la Société en matière de développement durable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer la possibilité de partager une ressource humaine spécialisée en développement durable avec d'autres institutions de la région. • Réaliser une étude de faisabilité relative aux sources d'approvisionnement locales ou équitables ou biologiques, en collaboration avec le partenaire exclusif en services alimentaires et des organismes régionaux. • Appuyer le projet de recherche des Urbain-culteurs sur la population d'abeilles. • S'impliquer auprès du Réseau québécois des événements écoresponsables. • Participer à la table de concertation régionale « Écoresponsabilité et grands événements ». • S'impliquer auprès de la filiale canadienne du Green Meeting Industry Council. • Adhérer à la Charte québécoise des événements écoresponsables. 	<p>Action débutée</p>
INDICATEUR	<p>Nombre de projets de recherche et de développement en lien avec le développement durable auxquels participe la Société.</p>	
CIBLE	<p>Participation à au moins sept projets d'ici 2013, qu'ils soient contenus dans la liste ci-dessus ou provenant d'éventuelles opportunités liées aux secteurs d'activité de la Société.</p>	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	<ul style="list-style-type: none"> • Cinq activités sont entreprises au terme de l'année en cours. • Lorsque possible, la Société retient le nouveau service de messagerie à vélo Véli-Express coursiers. 	



ORIENTATION 2 : Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

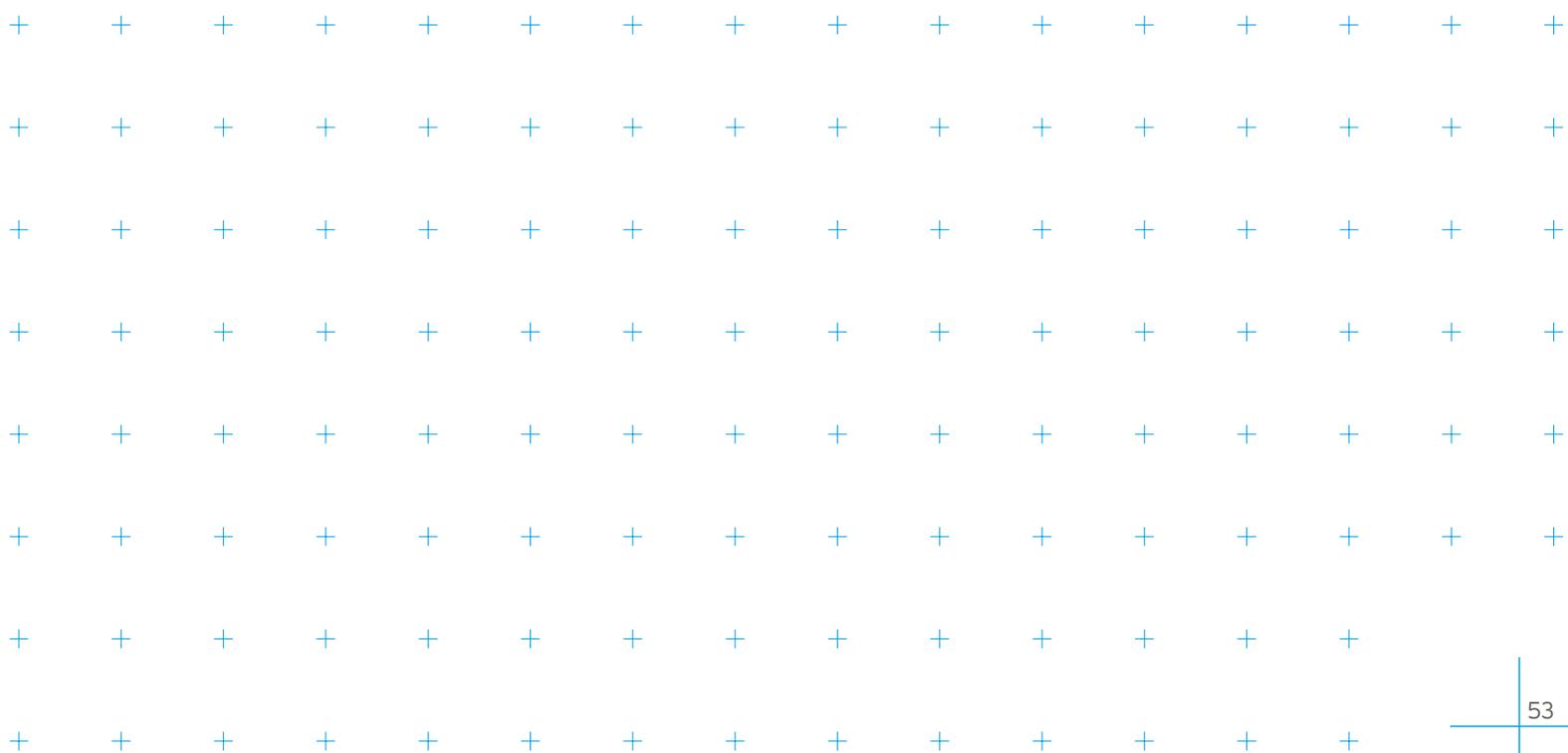
OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Cultiver une culture de prévention en matière de santé auprès du personnel de la Société et de ses sous-traitants.

ACTION 4	GESTES	SUIVI
Instaurer des mesures de promotion de saines habitudes de vie.	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer la possibilité d'obtenir la certification Entreprise en santé ou d'adhérer à des programmes tels Ma santé je m'en occupe! ou le Défi Santé 5/30 Équilibre. Organiser des sessions d'information sur la santé et le bien-être à l'attention de personnel de la Société et des sous-traitants. 	Action débutée
INDICATEUR	Taux de participation moyen du personnel ciblé aux activités réalisées ou au programme.	
CIBLE	Participation moyenne d'au moins 35 % du personnel ciblé aux activités réalisées ou au programme.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation de la faisabilité d'obtenir la certification effectuée. La recherche d'un programme adéquat est toujours en cours. Séance d'information sur le dépistage du cancer du sein pour les employées de la Société. 	



ORIENTATION 3 : Produire et consommer de façon responsable

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

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

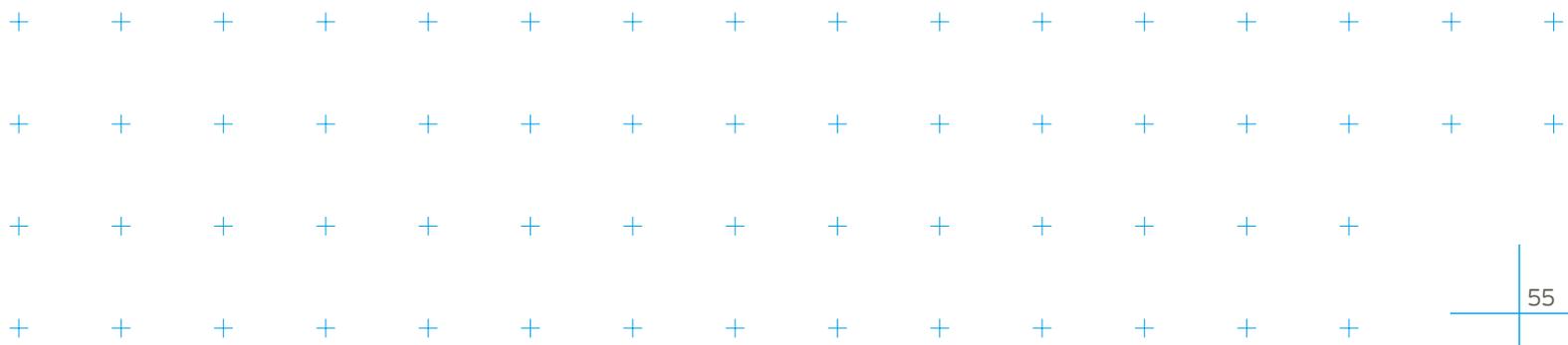
OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Intégrer les principes de développement durable à la gouvernance globale et à la gestion opérationnelle régulière de la Société.

ACTION 5	GESTES	SUIVI
Intégrer et harmoniser les principes de développement durable à la gouvernance de la Société.	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer les valeurs de développement durable au prochain plan stratégique. Produire un outil d'accompagnement à la prise de décision responsable à l'intention des gestionnaires. Réaliser un projet pilote intégrant un processus de prise en compte structuré. Analyser la prise en compte du développement durable par les gestionnaires au moyen d'un questionnaire d'évaluation 	Action débutée
INDICATEUR	Taux d'utilisation de l'outil d'accompagnement par les gestionnaires.	
CIBLE	Utilisation de l'outil d'accompagnement pour au moins un projet par l'ensemble des gestionnaires d'ici 2012-2013.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Sensibilisation des gestionnaires à l'importance du processus de prise en compte lors de rencontres réalisées à l'occasion de l'élaboration et de la mise en application du plan d'action de développement durable.	

+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

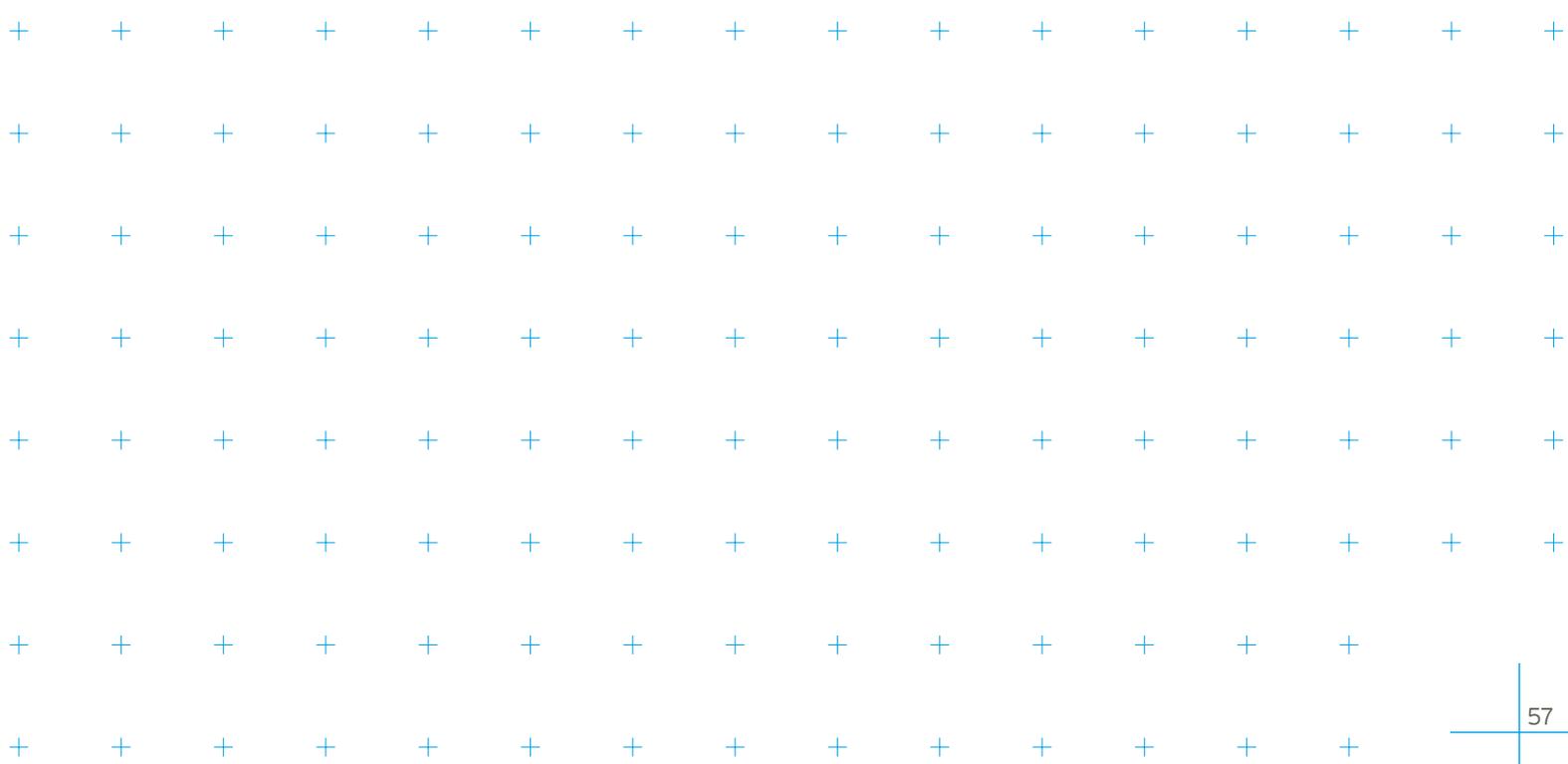
ACTION 6	GESTES	SUIVI
<p>Bonifier les politiques et les procédures relatives aux achats responsables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer la possibilité de bonifier les exigences de développement durable de la Société pour toutes nouvelles ententes de sous-traitance relatives à la prestation de services ou à la vente de produits. • Bonifier les exigences de développement durable dans toutes les nouvelles ententes de sous-traitance relatives à la prestation de services ou à la vente de produits. • Instaurer une politique d'achat responsable du matériel promotionnel. • Assurer le suivi des achats pour chacune des catégories prévues à la Politique d'achats responsables. • Assister le fournisseur exclusif en services alimentaires dans sa recherche de fournisseurs alimentaires locaux. • Instaurer une cible d'acquisition de matériel informatique basée sur la norme Electronic Product Environmental Assessment Tool (EPEAT). 	<p>Action débutée</p>
INDICATEUR	Atteinte des cibles associées aux gestes afférents (%).	
CIBLE	Atteinte de 100 % des cibles d'ici 2013.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	<ul style="list-style-type: none"> • Bonification aux exigences effectuées par la Société à l'occasion d'une nouvelle entente de sous-traitance. • Décision d'appliquer la certification LEED-CI (construction intérieure - aménagements écoresponsables) du Conseil du bâtiment durable du Canada lors du projet d'agrandissement du Centre. Ce choix aura un impact majeur sur la sélection des entrepreneurs et des matériaux. • Appels d'offres et achats relatifs à la gestion immobilière respectant les exigences de la certification LEED-EB (bâtiment existant). Les achats courants font aussi l'objet d'une réflexion sur la durabilité. • À la demande de la Société, révision des menus par le partenaire exclusif en services alimentaires afin d'inclure davantage de produits de provenance régionale. 	



ACTION 7	GESTES	SUIVI
Poursuivre l'implantation de mesures de gestion environnementale et de programmes de normes de qualité.	<ul style="list-style-type: none"> • Compléter l'élaboration du système de gestion environnementale. • Mettre en œuvre le système de gestion environnementale. • Poursuivre la démarche vers l'obtention des certifications LEED-EB et AIPC Quality Standards Program. • Maintenir les mesures requises par les normes BOMA BEST et BNQ 9700-253. • Perfectionner le système de gestion des matières résiduelles. • Évaluer le volume de GES émis par les représentants de la Société dans le cadre de leurs activités de sollicitation en vue de reconnaître l'empreinte environnementale liée aux déplacements. 	Action débutée
INDICATEUR	Atteinte des cibles associées aux gestes afférents (%).	
CIBLE	Atteinte de 100 % des cibles d'ici 2013.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	En plus de maintenir et de perfectionner les mesures requises par les normes BOMA BEST et BNQ 9700-253, la Société a obtenu deux certifications majeures : LEED-EB niveau argent du U. S. Green Building Council et AIPC Quality Gold Standards (niveau or du programme de normes de qualité de l'Association internationale des palais de congrès).	

+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

ACTION 8	GESTES	SUIVI
Mettre en place des mesures visant à favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables en matière d'organisation d'événements.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en valeur les bénéfices environnementaux associés à l'utilisation du service de téléprésence. • Perfectionner les outils à la disposition des représentants de la Société pour faciliter la vente du programme d'écoresponsabilité. • Évaluer systématiquement l'intégration du service d'écoresponsabilité au programme des événements dont le lancement est soutenu par la Société et pour lesquels les bénéfices seraient tangibles (ou dont le soutien financier dépasse les 25 000 \$). • Mettre en place un comité de réflexion en vue d'améliorer la performance des événements écoresponsables tenus au Centre. 	Action débutée
INDICATEUR	Taux des événements intégrant le service d'écoresponsabilité ou ayant mis en place une stratégie de gestion visant à maîtriser au moins deux des cinq aspects visés par la norme BNQ 9700-253.	
CIBLE	Intégration du service d'écoresponsabilité ou d'une stratégie de gestion visant à maîtriser au moins deux des cinq aspects visés par la norme BNQ 9700-253 pour 20 % des événements tenus au Centre d'ici 2014-2015.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	<ul style="list-style-type: none"> • Production et amorce d'un plan de mise en marché pour le nouveau service de téléprésence. • Proposition d'un programme de gestion responsable d'événements sur mesure pour le Congrès SportAccord prévu en mai 2012. 	



ORIENTATION 7 : Sauvegarder et partager le patrimoine collectif

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 21

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

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Contribuer au rayonnement des acteurs de la scène culturelle et scientifique à l'échelle régionale.

ACTION 9	GESTES	SUIVI
Accroître l'engagement de la Société dans la vie culturelle et scientifique régionale.	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir la participation d'artistes locaux lors d'événements tenus au Centre. Participer activement à des projets culturels ou scientifiques. 	Action débutée
INDICATEUR	Nombre d'initiatives culturelles ou scientifiques auxquelles contribue la Société.	
CIBLE	Contribution à au moins cinq initiatives culturelles ou scientifiques par année.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'un événement dans le cadre du 15^e anniversaire du Centre à l'intention des clients, partenaires, ambassadeurs et personnel de la Société. Développement d'un concept artistique « le Cube » par de jeunes entrepreneurs en nouvelles technologies de Québec. Mise en valeur d'une jeune dj de Québec et élaboration d'un menu gastronomique avec une provenance locale des aliments. Production de quatre tournées de familiarisation (150 personnes) à l'intention d'organismes ciblés sur les marchés canadien et américain. Déroulement des activités inspiré du concept développé pour le 15^e anniversaire du Centre. Soutien du développement de cinq nouveaux événements : <ul style="list-style-type: none"> Rencontre internationale de Québec - Définir la relation ville-port de demain Conférence littéraire en marge du Salon International du livre de Québec Fête Résolution 12 avec Deadmau5 Fashion Jam 2012 Engagement de ressources de la Société pour la planification de SportAccord Québec 2012 	



4
**FAITS
SAILLANTS
ET ÉTATS
FINANCIERS**

L'exercice 2011-2012 affiche:

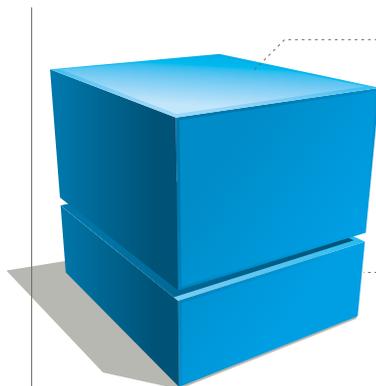
- 136 événements tenus pour des revenus de 6,5 M\$
- 52 congrès pour des revenus de 3,9 M\$
- un déficit annuel des produits sur les charges de 462 613 \$

La subvention d'équilibre 2011-2012 s'établit à 14 586 080 \$.

Au 31 mars 2012, l'excédent cumulé s'établit à 11 512 863 \$ dont 1 532 250 \$ relatifs à un terrain reçu et 2 295 733 \$ investis en immobilisations, 6 250 000 \$ 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 1 134 880 \$.

Les principales acquisitions d'immobilisations de l'exercice sont le changement du logiciel de téléphonie et l'achat de deux plateformes élévatoires.

La réparation des fauteuils du Centre, la réparation du mur métallique et le projet de réfection du parement de maçonnerie qui comporte des analyses en vue de réaliser le projet dans la prochaine année financière constituent les principaux projets d'entretien majeur de l'exercice.



63 % Service de la dette et taxes foncières

Dépenses incompressibles non sous contrôle de la Société (service de la dette: 5,1 M\$, et taxes foncières: 4,1 M\$)

37 % Exploitation du Centre des congrès

Partie disponible à l'exploitation du Centre des congrès de Québec sous contrôle de la Société (5,4 M\$)

RÉPARTITION DE LA SUBVENTION D'ÉQUILIBRE DE 2011-2012 DE 14,6 M\$



34 % Location d'espaces (2,2 M\$)

35 % Redevances (2,3 M\$)

31 % Services auxiliaires (2,0 M\$)

RÉPARTITION DES REVENUS AUTOGÉNÉRÉS DE 6,5 M\$

RAPPORT DE LA DIRECTION

L'établissement et la présentation des états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec (la Société) 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, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, 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 revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats futurs pourraient différer de ces estimations actuelles.

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

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



Michel Bureau C.R.I.A., M.A.P.
Directeur de l'administration



P.-Michel Bouchard
Président-directeur général

Québec, le 20 juin 2012

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale,

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société du Centre des congrès de Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2012, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires et l'annexe.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société du Centre des congrès de Québec au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,



Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 20 juin 2012

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

de l'exercice clos le 31 mars 2012

	2012 \$	2011 \$
Revenus		
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec (note 3)	11 625 447	12 200 509
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations corporelles et aux frais de financement reportés (note 13)	2 203 008	2 188 507
Location d'espaces - événements	2 139 810	2 247 020
Redevances (note 4)	2 261 041	2 199 010
Services auxiliaires (note 5)	2 150 498	2 060 203
Virements des apports reportés (note 15)	776 997	776 997
Revenus d'intérêts	140 975	93 165
Gain sur disposition d'une immobilisation corporelle	3 000	-
Autres	338 242	293 910
	21 639 018	22 059 321
Charges		
Frais d'événements (note 6)	2 067 007	1 920 725
Frais d'opération et d'administration (note 7)	9 316 362	9 113 746
Taxes	4 107 875	3 996 226
Frais financiers (note 8)	2 113 642	2 266 337
Amortissement des immobilisations corporelles	3 494 627	3 357 476
Entretien majeur	957 247	339 927
Virement des frais de financement reportés	44 871	44 871
	22 101 631	21 039 308
(Déficit) Excédent annuel	(462 613)	1 020 013
Excédent cumulé du début	11 975 476	10 955 463
Excédent cumulé à la fin (note 17)	11 512 863	11 975 476

Les notes complémentaires et l'annexe font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

au 31 mars 2012

	2012 \$	2011 \$
Actifs financiers		
Encaisse	1 255 624	1 140 044
Dépôts à terme (note 9)	8 435 000	7 985 000
Créances	701 247	644 945
Frais de financement reportés	99 371	144 241
	10 491 242	9 914 230
Passifs		
Charges à payer et frais courus (note 11)	3 715 766	3 085 819
Dépôts de clients	1 010 995	902 165
Revenus reportés	101 848	94 778
Autre passif (note 12)	141 391	179 210
Subvention reportée du gouvernement du Québec (note 13)	12 938 492	12 180 867
Dettes (note 14)	46 581 871	49 481 952
Apports reportés (note 15)	18 411 256	19 188 253
	82 901 619	85 113 044
Dette nette	72 410 377	75 198 814
Actifs non financiers		
Frais payés d'avance	1 182 173	1 137 451
Immobilisations corporelles (note 16)	82 741 067	86 036 839
	83 923 240	87 174 290
Excédent cumulé (note 17)	11 512 863	11 975 476

Obligations contractuelles (note 21)

Éventualités (note 22)

Les notes complémentaires et l'annexe font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration,



P.-Michel Bouchard, administrateur
Président-directeur général



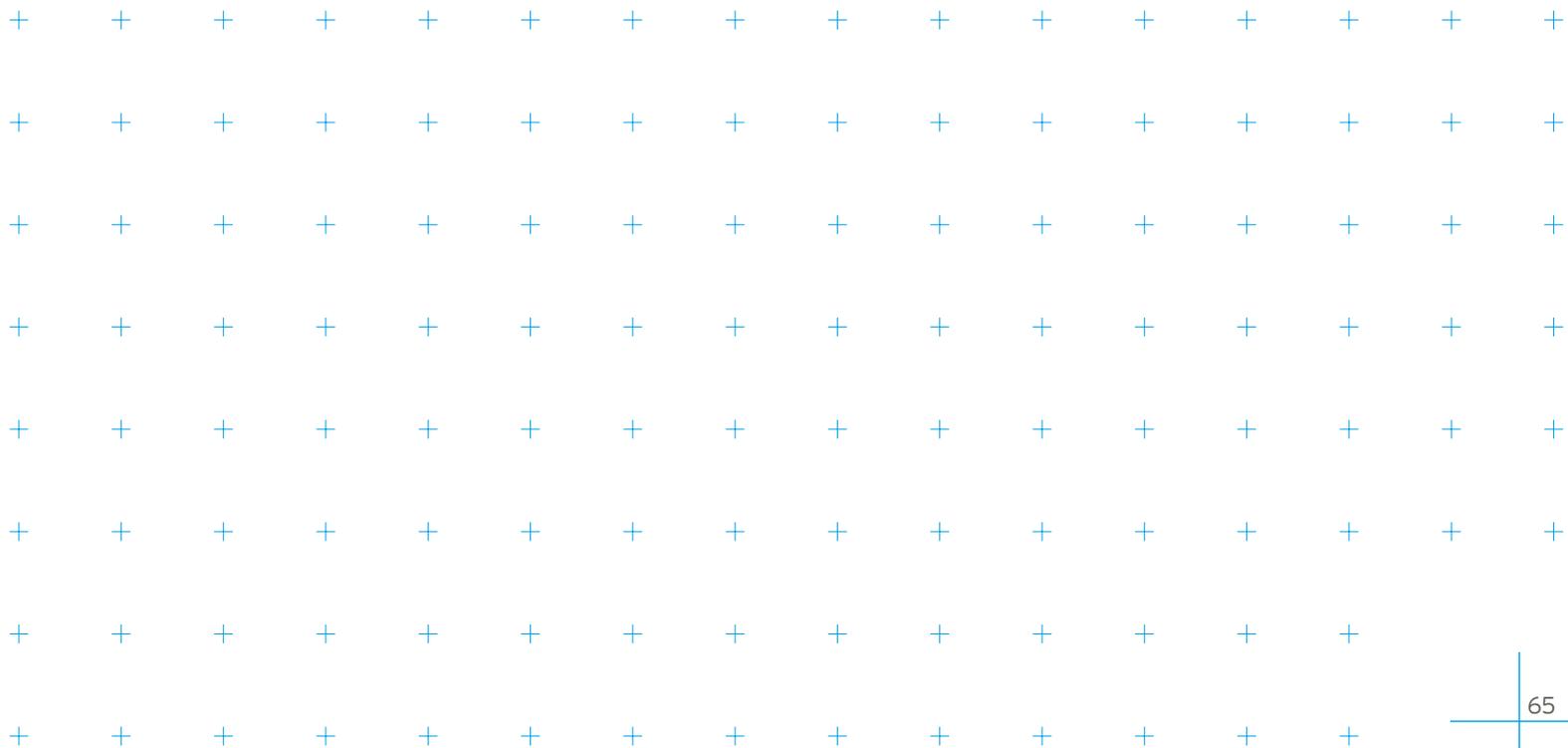
Roger Demers, FCPA, FCA
Président du comité d'audit

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

de l'exercice clos le 31 mars 2012

	2012 \$	2011 \$
(Déficit)Excédent annuel	(462 613)	1 020 013
Variation due aux immobilisations corporelles		
Acquisition	(198 855)	(600 743)
Amortissement	3 494 627	3 357 476
	3 295 772	2 756 733
Variation due aux frais payés d'avance		
Acquisition	(1 182 173)	(1 137 451)
Utilisation	1 137 451	1 083 986
	(44 722)	(53 465)
Diminution de la dette nette	2 788 437	3 723 281
Dettes nette au début	(75 198 814)	(78 922 095)
Dettes nette à la fin	(72 410 377)	(75 198 814)

Les notes complémentaires et l'annexe font partie intégrante des états financiers.



ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

de l'exercice clos le 31 mars 2012

	2012 \$	2011 \$
Activités de fonctionnement		
Rentrée de fonds - clients	6 971 977	7 082 607
Rentrée de fonds - subvention du gouvernement du Québec	14 586 080	15 042 500
Sortie de fonds - fournisseurs et membres du personnel	(15 731 281)	(15 146 664)
Intérêts reçus	118 187	99 294
Intérêts versés	(2 174 195)	(2 325 077)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	3 770 768	4 752 660
Activités d'investissement en immobilisations corporelles		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(308 107)	(743 543)
Produit de disposition d'une immobilisation corporelle	3 000	-
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations corporelles	(305 107)	(743 543)
Activités de financement		
Remboursement de la dette et flux de trésorerie liés aux activités de financement	(2 900 081)	(2 783 251)
Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie	565 580	1 225 866
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	9 125 044	7 899 178
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin ⁽¹⁾	9 690 624	9 125 044
⁽¹⁾ La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent :		
Encaisse	1 255 624	1 140 044
Dépôts à terme	8 435 000	7 985 000
	9 690 624	9 125 044

Les notes complémentaires et l'annexe font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2012

1 CONSTITUTION ET OBJETS

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

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

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

2 PRINCIPALES MÉTHODES 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* et pour la première année, elle applique le modèle de présentation recommandé par ce Manuel. 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 Normes comptables canadiennes pour le secteur public, 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 revenus 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.

+ Actifs financiers

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, l'encaisse, les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois suivant la date d'acquisition et les emprunts temporaires.

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 sont reportés et amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de l'emprunt.

+ Passifs

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 corporelles 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 corporelles et de l'amortissement cumulé sur ces immobilisations corporelles 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.

Dettes

Les emprunts liés à la dette sont comptabilisés au montant encaissé au moment de leur émission.

Apports reportés

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

Régimes de retraite

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

+ Actifs non financiers

De part leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

Immobilisations corporelles

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

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire, en fonction de leur durée de vie utile prévue comme suit :

Bâtisses	40 ans
Aménagements	10 ans
Mobilier et équipement	3 et 5 ans
Logiciels	5 ans

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation 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 nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Constatations des revenus

Les revenus 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 revenus est inscrite à l'état de la situation financière 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 revenus qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice.

Constatations des subventions

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

Conversion des devises

Les éléments d'actif et de passif monétaires libellés en devises sont convertis au taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière. Les revenus 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.

3 SUBVENTION DE FONCTIONNEMENT DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2012 \$	2011 \$
Subvention de fonctionnement :		
Subvention reçue pour l'exercice	14 586 080	15 042 500
Subvention reportée relative au service de la dette (note 13)	(5 069 085)	(5 077 681)
	9 516 995	9 964 819
Virement de la subvention reportée relative aux intérêts encourus sur les emprunts (note 13)	2 108 452	2 235 690
	11 625 447	12 200 509

4 REDEVANCES

	2012 \$	2011 \$
Services alimentaires	1 829 000	1 795 576
Services audiovisuels	367 279	382 129
Autres	64 762	21 305
	2 261 041	2 199 010

5 SERVICES AUXILIAIRES

	2012 \$	2011 \$
Aménagement et ameublement	1 013 588	953 345
Électricité et plomberie	625 085	508 839
Télécommunications	165 406	267 115
Audiovisuel, sonorisation et éclairage	85 390	50 740
Accueil, billetterie et vestiaire	125 185	143 016
Sécurité	35 691	39 220
Entretien ménager	25 918	21 068
Autres	74 235	76 860
	2 150 498	2 060 203

6 FRAIS D'ÉVÉNEMENTS

	2012 \$	2011 \$
Aménagement et ameublement	1 134 509	1 049 397
Électricité et plomberie	189 823	171 837
Télécommunications	13 266	15 068
Audiovisuel, sonorisation et éclairage	120	125
Accueil, billetterie et vestiaire	300 854	284 404
Sécurité	134 891	134 895
Entretien ménager	266 693	247 706
Autres	26 851	17 293
	2 067 007	1 920 725

7 FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2012 \$	2011 \$
Traitements et avantages sociaux	4 448 338	4 633 283
Assurances et permis	120 992	114 976
Énergie et chauffage	868 877	898 995
Gardiennage	447 574	411 441
Service d'entretien ménager	193 244	243 330
Service d'entretien spécialisé	1 009 937	827 111
Entretien et réparations	842 352	922 288
Promotion et communications	914 062	766 905
Services professionnels et administratifs	418 982	255 101
Formation professionnelle	50 400	45 728
Créances (recouvrées) douteuses	1 604	(5 412)
	9 316 362	9 113 746

8 FRAIS FINANCIERS

	2012 \$	2011 \$
Intérêts sur la dette	2 108 452	2 235 690
(Gain) perte de change	(13 240)	25 409
Autres intérêts et frais bancaires	18 430	5 238
	2 113 642	2 266 337

9 DÉPÔTS À TERME

	2012 \$	2011 \$
Certificats de dépôt rachetables		
1,54 %, échu en février 2012	-	7 985 000
1,06 %, échéant en avril 2012	5 285 000	-
1,32 %, échéant en juillet 2012	3 150 000	-
	8 435 000	7 985 000

10 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 2011 et 2012, 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.

11 CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2012 \$	2011 \$
Traitements et avantages sociaux	688 137	780 278
Fournisseurs	1 449 739	1 207 846
Fournisseurs - immobilisations corporelles	2 570	111 822
Intérêts courus sur emprunts	925 320	985 873
Provision pour entretien majeur	650 000	-
	3 715 766	3 085 819

12 AUTRE PASSIF

L'autre passif est constitué d'un contrat d'achat d'équipement, remboursable par versements mensuels, ne portant pas intérêt et échéant en septembre 2015.

13 SUBVENTION REPORTÉE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2012 \$	2011 \$
La subvention reportée s'établit comme suit :		
Solde au début	12 180 867	11 527 383
Virement de la subvention relative à l'amortissement des immobilisations corporelles et des frais de financement reportés	(2 203 008)	(2 188 507)
Virement de la subvention relative aux intérêts encourus sur les emprunts	(2 108 452)	(2 235 690)
	7 869 407	7 103 186
Subvention reportée relative au service de la dette	5 069 085	5 077 681
	12 938 492	12 180 867
Ce solde se rapporte aux éléments suivants:		
Emprunts du Fonds de financement (note 14)	(46 581 871)	(49 481 952)
Coût non amorti des immobilisations corporelles et des frais de financement reportés	60 445 683	62 648 692
	13 863 812	13 166 740
Intérêts courus sur les emprunts (note 11)	(925 320)	(985 873)
	12 938 492	12 180 867

14 DETTES

	2012 \$	2011 \$
Après du Fonds de financement du gouvernement du Québec		
Billets à payer		
Taux fixe de 4,379 % l'an, remboursable par versements semestriels de 1 856 554 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} octobre 2013 ⁽¹⁾	30 987 493	33 268 475
Taux fixe de 5,385 % l'an, remboursable par versements semestriels de 79 807 \$ en capital, échéant le 1 ^{er} octobre 2012 ⁽¹⁾	957 681	1 117 295
Taux fixe de 4,531 % l'an, remboursable par versements semestriels de 569 173 \$ en capital et intérêts, échéant le 1 ^{er} décembre 2016 ⁽¹⁾	14 636 697	15 096 182
	46 581 871	49 481 952

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

14 DETTES (SUITE)

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

	\$
2013	3 820 181
2014	29 108 093
2015	525 589
2016	549 673
2017	12 578 335
	46 581 871

15 APPORTS REPORTÉS

	2012 \$	2011 \$
Gouvernement du Québec :		
Solde au début	198 371	219 769
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations corporelles s'y rapportant ⁽¹⁾	(21 398)	(21 398)
	176 973	198 371
Ville de Québec : ⁽²⁾		
Solde au début	1 833 632	1 914 231
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement de la bâtisse ⁽¹⁾	(80 599)	(80 599)
	1 753 033	1 833 632
Gouvernement du Canada :		
Solde au début	17 156 250	17 831 250
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement de la bâtisse ⁽¹⁾	(675 000)	(675 000)
	16 481 250	17 156 250
	18 411 256	19 188 253

⁽¹⁾ Le virement des apports reportés de l'exercice totalise 776 997 \$ (31 mars 2011 : 776 997 \$).

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

16 IMMOBILISATIONS CORPORELLES

						2012	2011
	Terrains	Bâtisses	Aménagements	Mobilier et équipement	Logiciels	Total	Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Coût des immobilisations							
Solde d'ouverture	5 618 150	117 562 795	1 962 958	3 114 403	595 902	128 854 208	128 253 465
Acquisitions	-	-	9 160	189 695	-	198 855	600 743
Dispositions	-	-	-	-	-	-	-
Solde de clôture	5 618 150	117 562 795	1 972 118	3 304 098	595 902	129 053 063	128 854 208
Amortissement cumulé							
Solde d'ouverture	-	39 576 157	678 190	1 967 120	595 902	42 817 369	39 459 893
Amortissement de l'exercice	-	2 920 541	190 518	383 568	-	3 494 627	3 357 476
Incidence des dispositions	-	-	-	-	-	-	-
Solde de clôture	-	42 496 698	868 708	2 350 688	595 902	46 311 996	42 817 369
Valeur nette comptable 2012							
	5 618 150	75 066 097	1 103 410	953 410	-	82 741 067	
Valeur nette comptable 2011							
	5 618 150	77 986 638	1 284 768	1 147 283	-		86 036 839

Des immobilisations corporelles classées sous la rubrique « Mobilier et équipement » totalisant 16 502 \$ (31 mars 2011 : « Aménagement » et « Mobilier et équipement » totalisant 155 927 \$) n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'étaient pas opérationnelles en fin d'exercice.

La Société a signé une promesse d'achat pour acquérir la galerie marchande de Place Québec pour un montant de 4,3 M\$. Cette transaction a pour but de répondre aux besoins d'expansion du Centre des congrès de Québec en y aménageant des salles de réunion et des espaces de préfonctions. Des travaux évalués à 31,7 M\$ sont en cours et seront complétés dans l'exercice financier 2013-2014.

17 EXCÉDENT CUMULÉ

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

	2012	2011
	\$	\$
Excédent relatif à un terrain reçu ⁽¹⁾	1 532 250	1 532 250
Excédent cumulé investi en immobilisations corporelles	2 295 733	2 835 118
Excédent cumulé réservé pour entretien majeur	6 250 000	6 200 000
Excédent cumulé réservé pour développement des marchés	300 000	300 000
Excédent cumulé non affecté	1 134 880	1 108 108
	11 512 863	11 975 476

Les affectations pour l'excédent cumulé investi en immobilisations corporelles, l'excédent réservé pour entretien majeur et l'excédent réservé pour développement des marchés sont approuvés annuellement par le conseil d'administration.

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

18 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 interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2012, le taux de cotisation de la Société pour le RREGOP a augmenté de 8,69 % à 8,94 % de la masse salariale cotisable et celui pour le RRPE de 11,54 % à 12,30 %.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 249 084 \$ (31 mars 2011: 235 811 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Indemnités de vacances dues aux employés

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la Société estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant. La provision pour indemnités de vacances dues aux employés est incluse au poste charges à payer et frais courus.

Provision pour congés de maladie

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la Société rembourse les jours non utilisés au 31 mars de chaque année selon les normes et barèmes de rémunération. La provision pour congés de maladie est incluse au poste charges à payer et frais courus.

19 INFORMATIONS SUR LES RISQUES FINANCIERS

Risque de change

La Société est exposée au risque de change en raison d'encaisse libellée en dollars américains. Au 31 mars 2012, l'encaisse libellée en devises américaines totalise 549 461 \$ canadien (31 mars 2011 : 524 207 \$ canadien).

La Société n'utilise pas de dérivés financiers pour réduire son exposition au risque de change.

À la date de l'état de la situation financière, le taux de change pour le dollar américain est de 0,997 (31 mars 2011 : 0,972).

La Société a comptabilisé 13 240 \$ à titre de gains de change pour l'encaisse au cours de l'exercice (31 mars 2011 : 25 409 \$ à titre de pertes de change).

Une variation de 10 % du dollar canadien par rapport au dollar américain, à la date de l'état de la situation financière, aurait augmenté ou diminué l'encaisse de 54 946 \$ (31 mars 2011 : 52 421 \$). Cette analyse suppose que toutes les autres variables demeurent constantes. L'analyse comparative a été effectuée selon les mêmes hypothèses.

20 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.

21 OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société est engagée par des contrats échéant à diverses dates jusqu'au 31 mars 2016 pour des services d'entretien ménager et d'entretien spécialisé.

Les paiements minimums futurs de ces contrats s'établissent comme suit :

	\$
2013	822 146
2014	705 069
2015	156 897
2016	104 030
	1 788 142

22 ÉVENTUALITÉS

La Société doit refaire le parement extérieur donnant sur les rues Saint-Joachim et Jean-Jacques Bertrand. Elle est à évaluer le type de parement qui sera privilégié. Selon le choix préconisé, les coûts pourraient varier entre 1 M\$ et 1,7 M\$. Une éventuelle entente avec une tierce partie pourrait en diminuer les coûts.

La Société doit également refaire une partie de la dalle de béton d'une salle du Centre. Des expertises sont en cours afin d'en évaluer les solutions. Une provision au montant de 650 000 \$ a été enregistrée dans les états financiers. La somme a été déduite du poste d'excédent cumulé réservé pour entretien majeur.

23 CHIFFRES COMPARATIFS

Les chiffres de 2011 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2012.

ANNEXE RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2012

Afin de faciliter les comparaisons avec le secteur privé, la Société a choisi de divulguer des renseignements complémentaires sur ses résultats suivant la présentation qu'elle adoptait par le passé.

	2012 \$	2011 \$
Revenus		
Location d'espaces - événements	2 139 810	2 247 020
Redevances	2 261 041	2 199 010
Services auxiliaires	2 150 498	2 060 203
Revenus d'intérêts	140 975	93 165
Autres	338 242	293 910
	7 030 566	6 893 308
Charges		
Frais d'événements	2 067 007	1 920 725
Frais d'opération et d'administration	9 316 362	9 113 746
Taxes	4 107 875	3 996 226
Frais financiers	2 113 642	2 266 337
	17 604 886	17 297 034
Déficit des revenus sur les charges avant subvention de fonctionnement et autres éléments :	(10 574 320)	(10 403 726)
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec	11 625 447	12 200 509
Excédent des revenus sur les charges avant les éléments suivants :	1 051 127	1 796 783
Gain sur cession d'une immobilisation corporelle	3 000	-
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations et aux frais de financement reportés	2 203 008	2 188 507
Virement des frais de financement reportés	(44 871)	(44 871)
Amortissement des immobilisations corporelles	(3 494 627)	(3 357 476)
Virement des apports reportés	776 997	776 997
Entretien majeur	(957 247)	(339 927)
(Déficit)Excédent annuel	(462 613)	1 020 013



ANNEXE

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 ADMINIS- TRATEURS

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 ».

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

1 LES VALEURS D'ENTREPRISE ET DE GESTION

2 PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

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

Obligation de discrétion

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

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

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

Obligation de réserve

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

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

Obligation d'éviter tout conflit d'intérêts

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

Il doit dénoncer par écrit, au président du conseil d'administration, tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant leur nature et leur valeur. Le cas échéant, il doit s'abstenir de

participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le président-directeur général ne peut avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société à moins qu'un tel intérêt ne

lui échoie pas succession ou donation et pourvu, dans ce cas, qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

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

Obligation d'agir avec honnêteté

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

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

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

Obligation de l'exclusivité de services

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

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

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

Obligation de loyauté

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

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

L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur

de l'information non disponible au public concernant la Société, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

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

3 RESPONSABILITÉ DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

4 PROCESSUS DISCIPLINAIRE

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

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

5 DISPOSITIONS DIVERSES

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

CRÉDITS

RÉDACTION ET RÉVISION

Ann Cantin

Directrice, Communications et mise en marché

Hélène Pineault

Agente de communication

CONCEPTION GRAPHIQUE

François Robitaille

Graphiste

COLLABORATION SPÉCIALE

Sylvie Godbout

*Secrétaire générale et
responsable des affaires juridiques*

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale
du Québec, 2012

Bibliothèque nationale
du Canada, 2012

ISBN 978-2-550-64954-0



UN CHOIX RESPONSABLE

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



Société du Centre des congrès de Québec
900, boulevard René-Lévesque Est,
2^e étage, Québec (Québec) G1R 2B5

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

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