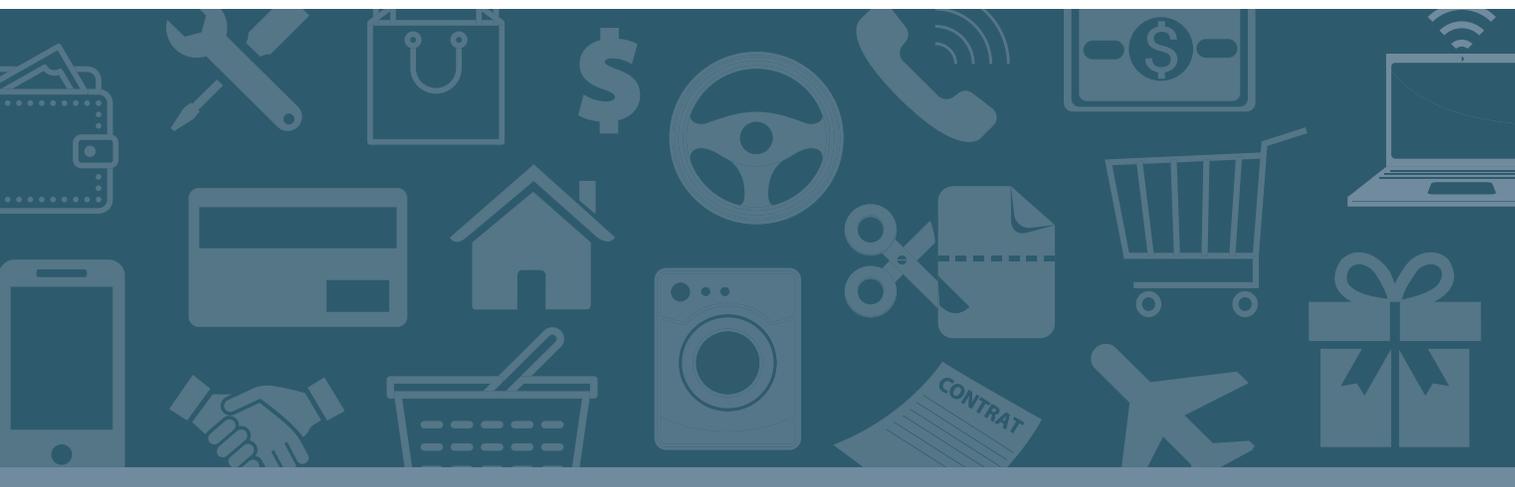

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014-2015

Des consommateurs avertis
et des commerçants responsables
pour un marché plus équilibré



OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014-2015

Des consommateurs avertis
et des commerçants responsables
pour un marché plus équilibré

Le Rapport annuel de gestion 2014-2015 a été préparé par
l'Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Dépôt légal - 2015
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-550-73500-7 (document imprimé)
ISBN 978-2-550-73501-4 (document électronique)
© Gouvernement du Québec, 2015

MESSAGE DES AUTORITÉS

Monsieur Jacques Chagnon
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour la période allant du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

Ce rapport annuel fait état des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2014-2018 de l'Office ainsi que des engagements formulés par celui-ci dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Il rend également compte des réalisations importantes de l'organisme et de l'utilisation qu'il fait des ressources mises à sa disposition.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre de la Justice,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Stéphanie Vallée', with a horizontal line extending to the right.

Stéphanie Vallée

Québec, septembre 2015

MESSAGE DES AUTORITÉS

Madame Stéphanie Vallée
Ministre de la Justice
Édifrice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2014-2015 de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2015.

Le Rapport annuel de gestion 2014-2015 rend compte des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2014-2018 et des engagements de l'Office énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens. Il fait également état de l'utilisation de ses ressources.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et les organismes publics du Québec, je déclare que les résultats et l'information contenus dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015 sont sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur et que les données qui y sont présentées sont fiables, de même que le sont les contrôles afférents.

J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La présidente,



Ginette Galarneau

Québec, septembre 2015

L'OFFICE EN UN COUP D'ŒIL

Mission

L'Office est chargé de protéger les consommateurs québécois. Pour ce faire, il surveille l'application des lois sous sa responsabilité et soutient le gouvernement dans l'adaptation de celles-ci. De plus, l'Office informe les citoyens, les éduque, fait la promotion de leurs droits comme consommateurs et favorise la concertation entre les acteurs du marché de la consommation.

Vision

Des consommateurs avertis et des commerçants responsables pour un marché plus équilibré.

Lois sous la responsabilité de l'Office

- Loi sur la protection du consommateur
- Loi sur le recouvrement de certaines créances
- Loi sur les agents de voyages
- Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

Répartition géographique des bureaux régionaux et des employés de l'Office



2014-2015 EN CHIFFRES

31 872 plaintes reçues pour une valeur estimée des litiges de 57 371 134 \$.

Principaux secteurs ayant fait l'objet de plaintes de la part des consommateurs :

SECTEUR	POURCENTAGE DES PLAINTES REÇUES
Automobiles d'occasion	12,1 %
Gros appareils ménagers	9,5 %
Meubles	8,6 %
Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	7,0 %
Services de communication (télécommunications)	6,7 %
Articles de loisir	4,5 %
Automobiles neuves	4,1 %

108 029 demandes de renseignements traitées.

28 986 trousseaux d'information envoyés à des consommateurs pour les aider à régler leur problème avec un commerçant.

2 988 activités de surveillance menées à terme, soit 2 653 inspections, 267 enquêtes judiciaires et 68 enquêtes administratives.

244 poursuites pénales et des amendes imposées pour un montant total de 986 996 \$.

1 387 864 visites dans le site Web de l'Office (opc.gouv.qc.ca), pour un nombre hebdomadaire moyen de 26 186 visites.

4 914 abonnés à la page Facebook et 3 829 abonnés au compte Twitter de l'Office.

1 058 activités de relations de presse (publication de communiqués, entrevues, chroniques).

108 035 \$ en financement versé à des organismes de protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation, d'information et de partenariat.

3 580 titulaires de permis et 10 282 certificats de conseillers en voyages délivrés par l'Office. Ces permis et certificats ont généré des droits de 1 594 662 \$.

1 106 consommateurs indemnisés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et par les cautionnements fournis par les commerçants qui ont un permis de l'Office.

8,9 millions de dollars en dépenses réelles.

103 employés au 31 mars 2015.

TABLE DES MATIÈRES

L'Office et le comité de gestion	11
Message de la présidente	15
Faits saillants 2014-2015	17
CHAPITRE 1 – RÉSULTATS	19
Présentation du Plan stratégique 2014-2018	19
Sommaire des résultats liés aux objectifs du Plan stratégique 2014-2018	20
Résultats détaillés à propos des objectifs du Plan stratégique 2014-2018	25
ENJEU 1 – Un marché de la consommation plus discipliné	25
ENJEU 2 – Des consommateurs avertis et des commerçants responsables	33
ENJEU 3 – Un Office dynamique	44
Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens	50
CHAPITRE 2 – RESSOURCES	55
Ressources humaines	55
Ressources budgétaires et financières	57
Ressources informationnelles	58
Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats	61
CHAPITRE 3 – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES	63
Accès à l'égalité en emploi	63
Accès aux documents et protection des renseignements personnels	66
Allègement réglementaire et administratif	67
Bonis au rendement	68
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	68
Développement durable	69
Emploi et qualité de la langue française dans l'administration	72
Gestion et contrôle de l'effectif et renseignements relatifs aux contrats de services	72
Politique de financement des services publics	73
Recommandations du Vérificateur général du Québec	73
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web	74

ANNEXES

ANNEXE I	
Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur ...	75
ANNEXE II	
Statistiques – Délivrance des permis et des certificats	76
ANNEXE III	
Statistiques – Demandes de renseignements et plaintes	78
ANNEXE IV	
Statistiques – Indemnisation	81
ANNEXE V	
Statistiques – Relations de presse	82
ANNEXE VI	
Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office	83
ANNEXE VII	
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	85
ANNEXE VIII	
États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2015	93
ANNEXE IX	
États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2015	117

L'OFFICE ET LE COMITÉ DE GESTION

L'Office de la protection du consommateur est composé de neuf membres, parmi lesquels la présidente, nommés par le gouvernement. Un comité de gestion appuie la présidente.

La ministre de la Justice est responsable de l'Office devant l'Assemblée nationale du Québec.

Membres de l'Office

Les membres de l'Office sont des personnes qui, en raison de leurs activités, sont sujettes à contribuer, d'une façon particulière, à la solution des problèmes vécus par les consommateurs. Au cours de la présente année, les membres se sont réunis à six reprises.

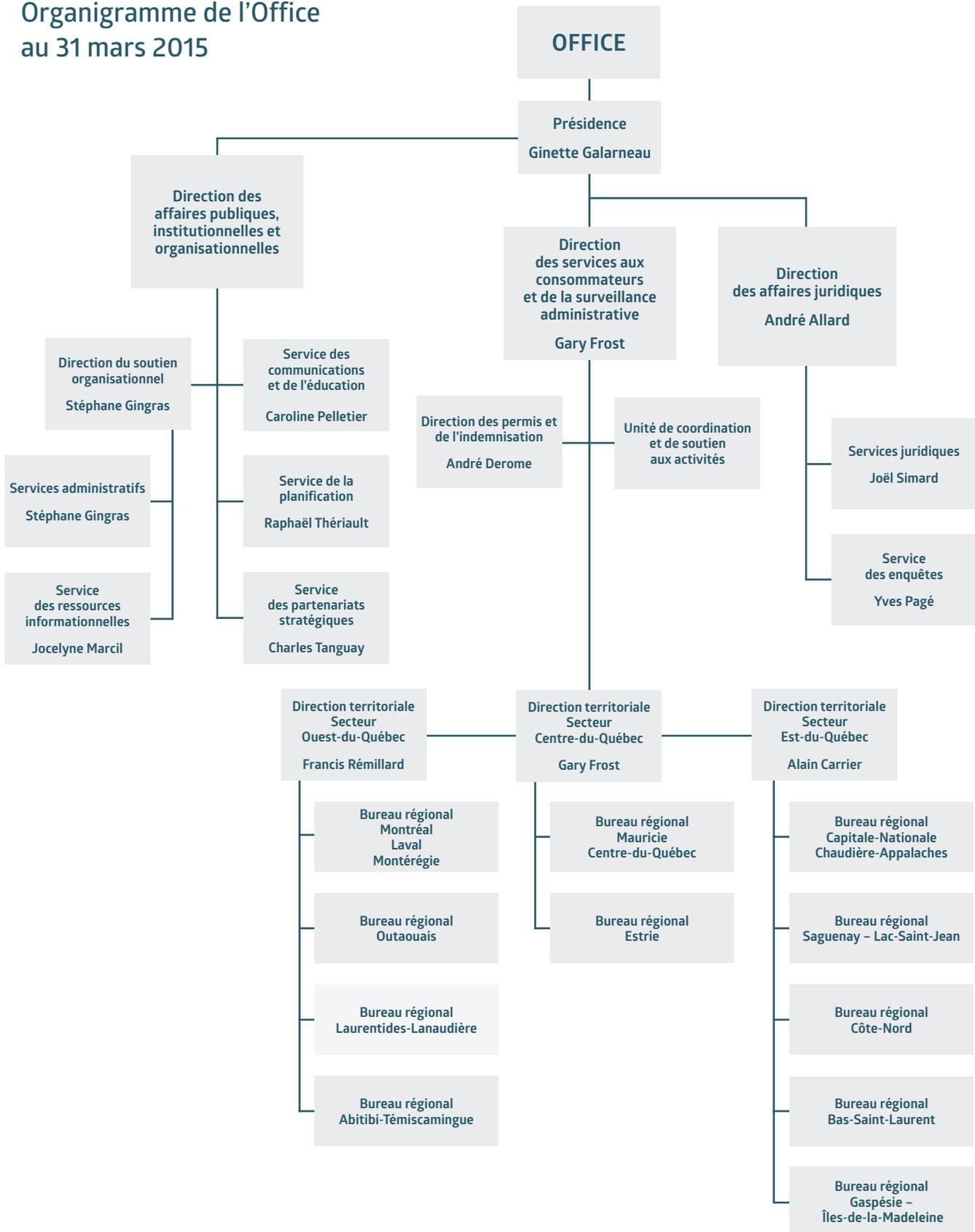
Membres de l'Office au 31 mars 2015



De gauche à droite : M^{me} Ariane Charbonneau, M. Christian Fortin, M^{me} Gabriele Roehl, M^{me} Ginette Galarneau, M. Laurier Thibault, M^{me} Jocelyne Lévesque, M^{me} Geneviève Saumier, M^{me} Audrey Villeneuve et M. Pierre Couture.

MEMBRE	FONCTION	SPHÈRE DE LA SOCIÉTÉ D'OÙ VIENT LE MEMBRE	MEMBRE DE L'OFFICE DEPUIS LE
Ginette Galarneau	Présidente – Office de la protection du consommateur	Administration publique	24 avril 2014
Ariane Charbonneau	Directrice générale adjointe – Éducaloi	Société civile	26 février 2014
Pierre Couture	Président – Agence de promotion et de gestion PCDV inc.	Milieu des affaires	15 juin 2000
Christian Fortin	Conseiller en sécurité financière – Desjardins Sécurité financière	Milieu des affaires	30 septembre 2009
Jocelyne Lévesque	Responsable de la formation pratique – Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation – Université Laval	Milieu universitaire	27 mars 2002
Gabriele Roehl	Conseillère – ACEF du Sud-Ouest de Montréal	Milieu des associations	26 février 2014
Geneviève Saumier	Professeure agrégée – Faculté de droit – Université McGill	Milieu universitaire	13 juin 2012
Laurier Thibault	Directeur général – Réseau des cégeps et des collèges francophones du Canada	Société civile	13 juin 2012
Audrey Villeneuve	Directrice – Centre de justice de proximité de Québec	Milieu des associations	26 février 2014

Organigramme de l'Office au 31 mars 2015



Comité de gestion

Le comité de gestion de l'Office est constitué des trois personnes suivantes :



M^{me} Ginette Galarneau

Présidente de l'Office de la protection du consommateur



M^e André Allard

Directeur des affaires juridiques



M. Gary Frost

Directeur des services aux consommateurs et
de la surveillance administrative

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec fierté que je vous présente le premier rapport annuel de gestion découlant du Plan stratégique 2014-2018 de l'Office.

Au cours de la période couvrant son plan précédent, l'Office a accompli un travail colossal. Il a poursuivi le vaste chantier de modernisation des quatre lois sous sa responsabilité, tout en revoyant en profondeur ses façons de faire. Il a vulgarisé tous les contenus de son site Web, il a lancé un site mobile et il s'est investi dans les médias sociaux. De plus, l'Office a mis en œuvre des mesures pour instaurer un climat de travail stimulant pour ses employés.

Fort de ces acquis, l'organisme que je préside s'est donné une feuille de route tout aussi ambitieuse pour les quatre prochaines années. En 2014-2015, il a déjà atteint des résultats notables qui profiteront à l'ensemble de la société.

Au cours des années à venir, tout en continuant d'exercer ses activités pour le bien des consommateurs, notamment les plus vulnérables, l'Office entend mieux renseigner les commerçants sur leurs obligations. À cette fin, nous avons constitué le Comité consultatif sur le commerce de détail pour échanger avec les principales associations de ce secteur, notamment pour bonifier les campagnes d'information à l'intention des commerçants.

Nous sommes convaincus que ces efforts pour informer profiteront directement aux consommateurs qui, ainsi, feront affaire avec des commerçants respectueux des lois. Les relations plus étroites que nous avons nouées cette année avec les professionnels du voyage et les associations de commerçants du secteur de l'automobile annoncent aussi des collaborations prometteuses.

Sur le plan de la surveillance, nous nous sommes particulièrement intéressés au secteur de l'automobile qui, encore cette année, a été le secteur qui a suscité le plus grand nombre de demandes de renseignements et de plaintes. L'adoption du projet de loi 25 en mars 2015 confirme que l'Office délivrera, à compter du 19 octobre, les permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers, et qu'il obtiendra les ressources nécessaires pour accroître la surveillance de ce secteur.

Au cours de cette première année passée à la tête de l'Office, j'ai pu constater le niveau d'engagement, de dévouement et de professionnalisme de la centaine d'employés sous ma responsabilité. Avec cette équipe de qualité, je suis convaincue que nous atteindrons les cibles fixées, tout en participant à l'objectif d'une saine gestion des finances publiques.

La présidente,



Ginette Galarneau

FAITS SAILLANTS 2014-2015

Au cours de l'année qui s'achève, l'Office a mené un projet attendu depuis des années, c'est-à-dire le transfert de la gestion des licences de commerçant et de recycleur de véhicules routiers. Ces licences sont actuellement délivrées par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

L'Office a aussi perfectionné ses façons de faire en matière de surveillance, tout en intervenant de façon plus marquée dans le secteur des télécommunications.

Enfin, par sa campagne Voyagez bien protégé, l'organisme continue de faire connaître, auprès des consommateurs, la solide protection financière que constitue le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Une protection plus efficace des consommateurs dans le secteur des véhicules routiers

Au cours de l'été et de l'automne 2014, l'Office a coordonné la préparation du projet de loi 25, Loi transférant au président de l'Office de la protection du consommateur la responsabilité de la délivrance des licences de commerçant et de recycleur de véhicules routiers.

Présenté à l'Assemblée nationale du Québec le 28 novembre 2014, ce projet de loi a été adopté le 24 mars 2015. C'est à compter du 19 octobre 2015 que l'Office délivrera et renouvellera les licences, qui deviendront des permis.

La gestion des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers est la pièce qui manquait à l'Office pour assurer une protection complète des consommateurs dans le secteur des véhicules routiers (automobiles, motocyclettes, camions, véhicules récréatifs, etc.). L'Office se réjouit donc de ce transfert de compétences, puisque les contrats de vente ou de location d'automobiles neuves ou d'occasion représentent, en 2014-2015, le secteur d'activité commerciale à l'origine du plus grand nombre de demandes de renseignements (environ 18 %) et de plaintes (environ 16 %) à l'Office.

Poursuites importantes dans le secteur des télécommunications

En 2014-2015, les enquêtes menées par l'Office ont conduit au dépôt de poursuites pénales à l'encontre de TELUS Communications inc., Cogeco Câble, Rogers Communications inc. et B2B2C inc. Les amendes réclamées à ces quatre entreprises s'élèvent à 6 811 666 \$. Ces amendes découlent de vérifications relatives à la conformité des contrats de service des entreprises de télécommunications avec des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur (LPC), dont certaines sont entrées en vigueur le 30 juin 2010.

Ces poursuites s'ajoutent à celle qui a été déposée en novembre 2013 contre Bell Mobilité inc.; l'Office lui réclamait des amendes de 3,3 millions de dollars.

L'Office mène présentement des enquêtes visant d'autres entreprises du secteur des télécommunications. Ces enquêtes pourraient conduire à de nouvelles interventions.

Une victoire judiciaire importante en matière de crédit à la consommation

À l'intérieur de trois décisions unanimes rendues le 19 septembre 2014 à la suite du recours Marcotte, la Cour suprême du Canada a jugé que plusieurs institutions financières n'avaient pas informé adéquatement les consommateurs de l'imposition de frais de conversion de devises étrangères sur leur état de compte, contrevenant ainsi à la LPC et au Code civil du Québec.

D'un point de vue constitutionnel, la cour conclut, notamment, que les articles de la LPC encadrant la divulgation des frais de crédit et du taux de crédit s'appliquent aux banques, même si celles-ci sont régies par une loi fédérale. Ce jugement rappelle donc l'importance, pour ces institutions financières, de respecter la LPC.

Une campagne d'information pour mieux faire connaître le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

En 2014, l'Office a poursuivi les actions de la campagne Voyagez bien protégé, une campagne d'information entièrement Web ayant pour but de mieux faire connaître le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

Toutes les actions de communication consistaient à diriger les voyageurs et les professionnels du voyage vers la version du site voyagezbienprotege.gouv.qc.ca destinée à chacun de ces deux groupes. Il y a eu plus de 41 500 visites dans le site visant les voyageurs. Pour leur part, les professionnels du voyage ont visité près de 3 000 fois le site qui leur était réservé.

Quatre capsules vidéo mettant en vedette les comédiens Tammy Verge et Antoine Vézina ont aussi été créées pour les voyageurs. Ces capsules ont connu un très grand succès : plus de 228 500 visionnements ont été observés.

La campagne intégrait des placements publicitaires ayant pour but de faire connaître le FICAV, également faits dans le Web. Ces publicités ont permis de joindre près de 5,6 millions d'internautes.

Tout au cours de la campagne, l'Office a communiqué avec les professionnels du voyage pour créer un lien privilégié avec eux et pour les faire participer aux efforts de communication.

Un public de plus en plus présent sur les plateformes Web de l'Office

Les efforts déployés par l'Office pour diffuser dans Internet des renseignements variés en matière de consommation ont porté fruit. En 2014-2015, l'Office a remarqué une augmentation de près de 15 % du nombre de visites dans son site Web et dans son site mobile, pour un total de près de 1,4 million de visites.

Dans la même veine, l'Office a continué d'accentuer sa présence dans les réseaux sociaux : sur sa page Facebook, le nombre d'abonnés a fait un bond de plus de 90 % (total de 4 914 abonnés), alors que, dans son compte Twitter, le nombre d'abonnés a augmenté de 45 % (total de 3 829 abonnés). Pour l'Office, les médias sociaux constituent une façon de prendre contact avec une communauté qu'elle joint peu par des moyens considérés comme plus traditionnels.



CHAPITRE 1 – RÉSULTATS

PRÉSENTATION DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

Le 3 juin 2015, la ministre de la Justice, M^{me} Stéphanie Vallée, déposait à l'Assemblée nationale le Plan stratégique 2014-2018 de l'Office. Ce plan couvre la période allant du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2018.

Le Plan stratégique 2014-2018 s'articule autour de trois enjeux pour lesquels plusieurs actions seront entreprises au cours des prochaines années.

- Pour le premier enjeu, **Un marché de la consommation plus discipliné**, l'Office :
 - recommandera des modifications aux lois sous sa responsabilité;
 - poursuivra le renforcement de son mandat de surveillance en revoyant l'organisation et la mise en priorité de ses interventions, tout en les faisant mieux connaître auprès des consommateurs et des commerçants;
 - cherchera de nouveaux moyens pour aider les consommateurs à faire valoir leurs droits, devant les tribunaux ou par d'autres méthodes non judiciaires.
- Pour le deuxième enjeu, **Des consommateurs avertis et des commerçants responsables**, l'Office :
 - conservera au centre de ses préoccupations l'information collective et l'éducation des consommateurs, tout en s'adressant aux commerçants;
 - renforcera ses liens avec les acteurs du domaine de la consommation.
- Pour le troisième enjeu, **Un Office dynamique**, l'Office :
 - cherchera à maintenir un climat de travail sain et stimulant pour les employés;
 - mettra au point des outils de travail adéquats pour bien servir ses clientèles.

Tout au long de l'élaboration de son plan stratégique, l'Office a tenu compte de tendances actuelles en matière de consommation, parmi lesquelles :

- le développement des technologies de l'information et de la communication et celui du commerce en ligne;
- le niveau d'endettement élevé des consommateurs;
- la difficulté pour les consommateurs de faire respecter leurs droits;
- la dispersion des savoirs et des compétences parmi les acteurs de la consommation.

Le Plan stratégique 2014-2018 de l'Office est le fruit d'une démarche de consultation auprès de plusieurs parties prenantes, c'est-à-dire les citoyens, les associations de consommateurs et de commerçants, les chercheurs en matière de consommation.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

ORIENTATION I

Contribuer à l'adaptation des lois aux réalités du marché et voir à leur respect par les commerçants

RÉVISION LÉGISLATIVE CONTINUE

Objectif 1.1

Recommander des modifications législatives visant une meilleure adaptation aux réalités du marché

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
a. Outils d'application des lois et de sanction par l'Office revus et augmentés	31 mars 2018	Reprise des travaux visant le dépôt d'un nouveau projet de loi sur le crédit à la consommation. Analyse des commentaires portant sur près de 140 mesures qui ont fait l'objet d'une consultation en 2013-2014.	25
b. Protection renforcée dans les secteurs suivants : arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, commerce itinérant, recouvrement de créances, vente de véhicules routiers, voyage	31 mars 2018	Adoption du projet de loi 25 qui aura pour effet de renforcer la protection dans le secteur des véhicules routiers. Analyse des effets de l'introduction de la vente de l'assurance de frais funéraires au Québec et recommandation de mesures visant une meilleure protection des consommateurs. Bilan des dix premières années du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Examen des ajustements requis pour optimiser les activités du FICAV et évaluation des possibilités de bonification de ce dispositif de protection financière pour les consommateurs.	26

SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DES LOIS

Objectif 1.2

Renforcer le mandat de surveillance de l'application des lois

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
a. Déploiement dans toutes les unités d'un système d'information permettant une mise en priorité accélérée de tous les signalements provenant du public et une systématisation des interventions de surveillance auprès des commerçants	31 mars 2016	Cible atteinte.	27
b. Diffusion, dans son site Web, des interventions de surveillance de l'Office auprès des commerçants, de même que d'une description des principaux problèmes signalés par les consommateurs	31 mars 2016	Diffusion des interventions de surveillance de l'Office auprès des commerçants. Début des travaux de conception de l'outil de description des principaux problèmes signalés.	27
c. Répercussions de tous les programmes de surveillance mesurées	À partir du 1 ^{er} avril 2014	Travaux en cours en vue de créer un rapport type présentant les résultats des programmes.	27

RÈGLEMENT DES LITIGES DES CONSOMMATEURS

Objectif 1.3

Fournir aux consommateurs des outils efficaces pour faire valoir eux-mêmes leurs droits

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
a. Outil de dépôt de signalement en ligne mis en place dans le site Web de l'Office	31 mars 2016	Travaux à poursuivre à la suite de l'instauration du système de gestion de l'information Calypso.	30
b. Proportion de consommateurs qui, après avoir utilisé les outils fournis par l'Office, règlent leur problème avec un commerçant	Proportion supérieure à 50 %	Sera mesurée en 2015-2016.	30
c. Collaborations annuelles avec les organisations québécoises qui s'intéressent au développement des mécanismes de règlement à l'amiable des litiges en matière de consommation	Nombre de collaborations annuelles	Une collaboration.	30

Objectif 1.4

Appuyer les recours des consommateurs devant les tribunaux

INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE	RÉSULTAT 2014-2015	PAGE
a. Interventions du président de l'Office auprès des tribunaux pour qu'il donne son avis à l'égard de l'interprétation des lois sous sa responsabilité	Nombre d'interventions annuelles	Une intervention.	31

ORIENTATION II

Multiplier les échanges d'information entre l'Office et les acteurs du marché de la consommation

ÉCHANGES AVEC LES CONSOMMATEURS

Objectif 2.1

Offrir aux consommateurs des renseignements utiles leur permettant de mieux connaître leurs droits et leurs recours

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
a. Augmentation du nombre de visites dans la section du site Web de l'Office qui s'adresse aux consommateurs	Augmentation de 10 % entre le 1 ^{er} avril 2014 et le 31 mars 2018	882 762 visites (base de comparaison pour les années à venir).	33
b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web ou au téléphone	Au moins 80 % d'ici au 31 mars 2018	Sera mesuré en 2015-2016.	33
c. Niveau d'utilité mesuré pour toutes les activités de sensibilisation accomplies auprès des consommateurs	Mesure pour toutes les activités à partir du 1 ^{er} avril 2015	Préparation d'un questionnaire d'appréciation en cours.	33

Objectif 2.2

Sensibiliser les consommateurs vulnérables aux enjeux liés à la consommation

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
a. Augmentation du nombre de visites dans la Zone enseignants du site Web de l'Office	Augmentation de 10 % entre le 1 ^{er} avril 2014 et le 31 mars 2018	8 749 visites (base de comparaison pour les années à venir).	35
b. Agents multiplicateurs locaux sensibilisés en vue de la diffusion de contenus d'information s'adressant aux nouveaux arrivants, aux aînés et aux autres consommateurs plus vulnérables	Nombre annuel d'agents multiplicateurs locaux sensibilisés	Agents multiplicateurs locaux sensibilisés : – enseignants et parents; – 26 intervenants auprès des nouveaux arrivants; – plus de 450 intervenants auprès des aînés.	35
c. Procédure exceptionnelle pour soutenir les consommateurs les plus vulnérables dans leur utilisation des services de l'Office implantée	31 mars 2016	À venir en 2015-2016.	35

Objectif 2.3**Encourager la mise en œuvre de projets liés à la protection du consommateur dans toutes les régions du Québec**

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
a. Réalisation annuelle de projets de collaboration entre chacune des directions territoriales (Est, Centre, Ouest) et les associations locales de consommateurs	Au moins un projet de collaboration réalisé annuellement par chaque direction	Début des projets de collaboration en 2015-2016.	37
b. Soutien financier annuel à des organismes sans but lucratif du Québec exerçant leurs activités dans le domaine de la protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation, d'information ou de partenariat	Nombre de projets financés annuellement	15 projets financés pour un total de 108 035 \$.	37
c. Soutien financier à des projets de recherche liés à la protection des consommateurs	Au moins trois projets financés d'ici au 31 mars 2018	Aucun projet financé.	37

ÉCHANGES AVEC LES COMMERÇANTS**Objectif 2.4****Offrir aux commerçants des renseignements utiles leur permettant de mieux connaître leurs obligations**

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
a. Augmentation du nombre de visites dans la section du site Web de l'Office qui s'adresse aux commerçants	Augmentation de 15 % entre le 1 ^{er} avril 2014 et le 31 mars 2018	204 087 visites (base de comparaison pour les années à venir).	39
b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web	Au moins 80 % d'ici au 31 mars 2018	Sera mesuré en 2015-2016.	39
c. Niveau d'utilité mesuré pour toutes les activités de sensibilisation accomplies auprès des commerçants	À partir du 1 ^{er} avril 2015	Préparation d'un questionnaire d'appréciation des activités de sensibilisation.	39
d. Outil de gestion en ligne du dossier de permis mis en place dans le site Web	1 ^{er} avril 2016	Travaux de conception amorcés.	39

Objectif 2.5**Renforcer les liens de collaboration entre l'Office et les associations de commerçants**

INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE	RÉSULTAT 2014-2015	PAGE
a. Création d'un forum consultatif réunissant, au moins deux fois par année, des représentants des principales associations de commerçants de détail et des représentants d'associations de consommateurs	31 mars 2015	Cible atteinte.	41

ORIENTATION III

Mobiliser le personnel de l'Office et assurer la satisfaction de ses clientèles

RESSOURCES HUMAINES

Objectif 3.1

Offrir au personnel un milieu de travail stimulant et attrayant

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
a. Dimensions du climat organisationnel mesurées par sondage	Au moins 80 % de satisfaction pour chacune des dimensions au 31 mars 2018	Élaboration d'un plan d'action sur le climat organisationnel.	44
b. Attentes formulées et évaluations de rendement réalisées annuellement pour 80 % du personnel	31 mars 2017	Attentes formulées pour 55 % des employés. Évaluations du rendement de 24 % des employés.	44
c. Nombre d'étudiants et de stagiaires accueillis annuellement	Au moins 10 % de l'effectif total	12 étudiants et stagiaires accueillis, soit 12 % de l'effectif total.	44

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Objectif 3.2

Maintenir un degré de satisfaction élevé à l'égard des services de l'Office

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
a. Qualité des services pour chacune des dimensions mesurées	Égale ou supérieure à 85 %	Sera mesurée en 2015-2016.	45
b. Degré de satisfaction global à l'égard des services de l'Office	Égal ou supérieur à 85 %	Sera mesuré en 2015-2016.	45

VEILLE ET PROSPECTIVE

Objectif 3.3

S'inspirer des meilleures pratiques mondiales en matière de protection du consommateur

INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE	RÉSULTAT 2014-2015	PAGE
a. Structuration de la fonction de veille stratégique	31 mars 2016	À venir en 2015-2016.	47

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

ENJEU 1 Un marché de la consommation plus discipliné

En 2014-2015, le gouvernement du Québec a adopté le projet de loi 25. Celui-ci transfère à l'Office la responsabilité de délivrer les licences de commerçant et de recycleur de véhicules routiers. Ce projet de loi, dont la préparation a été coordonnée par l'Office, permettra de protéger plus efficacement les consommateurs dans le secteur de l'automobile.

L'Office a également poursuivi ses travaux en vue d'accroître la protection des consommateurs dans les secteurs du voyage, du crédit à la consommation, du prêt d'argent et des services funéraires.

L'organisation intervient maintenant plus rapidement auprès des commerçants qui causent un plus grand nombre de préjudices aux consommateurs. L'Office diffuse davantage de renseignements relatifs à ses activités de surveillance, en vue de mieux guider les consommateurs dans le choix des commerçants avec lesquels ils font affaire.

ORIENTATION I

Contribuer à l'adaptation des lois aux réalités du marché et voir à leur respect par les commerçants

AXE : RÉVISION LÉGISLATIVE CONTINUE

Objectif 1.1

Recommander des modifications législatives visant une meilleure adaptation aux réalités du marché

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2014-2015
a. Outils d'application des lois et de sanction par l'Office revus et augmentés	31 mars 2018	Reprise des travaux visant le dépôt d'un nouveau projet de loi sur le crédit à la consommation. Analyse des commentaires portant sur près de 140 mesures qui ont fait l'objet d'une vaste consultation en 2013-2014, dont l'introduction de sanctions administratives pécuniaires et d'un pouvoir d'ordonnance de la présidence, ainsi que l'élargissement des pouvoirs d'injonction de l'Office.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2014-2015
b. Protection renforcée dans les secteurs suivants : arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, commerce itinérant, recouvrement de créances, vente de véhicules routiers, voyage	31 mars 2018	<p>Adoption du projet de loi 25, qui transfère la gestion des licences de commerçant et de recycleur de véhicules routiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) vers l'Office pour assurer une protection plus efficace des consommateurs dans le secteur de la vente de véhicules routiers.</p> <p>Analyse des effets de l'introduction de la vente de l'assurance de frais funéraires au Québec et recommandation de mesures visant une meilleure protection des consommateurs.</p> <p>Bilan des dix premières années du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).</p> <p>Examen des ajustements requis pour optimiser les activités du FICAV et évaluation des possibilités de bonification de ce dispositif de protection financière pour les consommateurs.</p>

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Des pouvoirs accrus pour intervenir auprès des commerçants et des recycleurs de véhicules routiers

À compter du 19 octobre 2015, l'Office délivrera les permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers actuellement délivrés par la SAAQ.

La SAAQ possède de vastes pouvoirs. Toutefois, en ce qui concerne la protection des consommateurs, elle ne dispose pas des pouvoirs qui sont conférés à la présidente de l'Office par la Loi sur la protection du consommateur. Ces pouvoirs facilitent l'intervention de l'Office quand un commerçant ne respecte pas la loi.

Par exemple, l'Office pourra annuler un permis, le suspendre ou en refuser la délivrance quand un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers :

- ne peut pas exercer ses activités commerciales de façon honnête et compétente;
- ne peut pas remplir ses obligations en raison de sa situation financière;
- a des antécédents judiciaires liés à ses activités commerciales.

De plus, l'organisme pourra imposer des amendes beaucoup plus élevées que celles de la SAAQ aux commerçants coupables d'infractions.

Combinés avec l'expertise de l'Office en matière de surveillance, ces nouveaux pouvoirs font que les consommateurs québécois sortent gagnants de ce transfert de compétences.

Une surveillance plus efficace pour contrer la concurrence déloyale

Les principales associations de commerçants et de recycleurs de véhicules routiers saluent, elles aussi, l'attribution de nouveaux pouvoirs à l'Office.

Ce dernier exercera une surveillance accrue du secteur des véhicules routiers, ce qui permettra aux commerçants d'exercer leurs activités dans un environnement concurrentiel plus sain.

De plus, avec les changements apportés à la Loi sur la protection du consommateur, des personnes qui n'avaient pas l'obligation d'avoir un permis devront en être titulaires. Il s'agit des personnes qui sont rémunérées pour agir comme intermédiaires entre des consommateurs dans le contexte de la vente de véhicules d'occasion. Ces personnes se présentent comme des courtiers.

Assurance de frais funéraires : des recommandations pour maintenir le niveau de protection des consommateurs québécois

La vente de l'assurance de frais funéraires pourrait être autorisée au Québec. Cette autorisation exigera des modifications au Code civil du Québec et à la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

L'Office a évalué les conséquences d'une telle vente et a formulé des recommandations pour que les consommateurs bénéficient d'un degré de protection équivalent à celui établi dans le secteur de la vente d'arrangements préalables de services funéraires, couramment appelés « pré-arrangements ».

AXE : SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DES LOIS

Objectif 1.2

Renforcer le mandat de surveillance de l'application des lois

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014-2015
a. Déploiement dans toutes les unités d'un système d'information permettant une mise en priorité accélérée de tous les signalements provenant du public et une systématisation des interventions de surveillance auprès des commerçants	31 mars 2016	Cible atteinte. Déploiement du système de gestion de l'information de l'Office dans les unités responsables des enquêtes et des poursuites pénales, en plus de la Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative dans laquelle il a été implanté en 2013-2014.
b. Diffusion, dans son site Web, des interventions de surveillance de l'Office auprès des commerçants, de même que d'une description des principaux problèmes signalés par les consommateurs	31 mars 2016	Diffusion des interventions de surveillance de l'Office auprès des commerçants et bonification de l'outil Se renseigner sur un commerçant : <ul style="list-style-type: none"> – mise en ligne de la version bonifiée en octobre 2014; – vulgarisation du contenu et explications de termes juridiques plus complexes; – présentation visuelle plus claire; – information plus complète; – augmentation de plus de 18 % du nombre de visiteurs et hausse de 64 % du nombre de recherches. Début des travaux de conception du baromètre de la consommation (description des principaux problèmes signalés par les consommateurs) : réflexion sur le choix des renseignements à mettre en ligne et sur la façon de les présenter.
c. Répercussions de tous les programmes de surveillance mesurées	À partir du 1 ^{er} avril 2014	Travaux en cours en vue de créer un rapport type présentant les résultats des programmes.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Des interventions en matière de surveillance mieux ciblées

En septembre 2013, l'Office a mis en place un nouveau processus de traitement des plaintes. En conséquence, l'année financière 2014-2015 marque la première année complète d'application de ce processus.

En raison de la conception d'un système de gestion de l'information développé sur mesure à l'interne pour appuyer ce processus, les renseignements que recueillent les employés de l'Office sont maintenant plus complets. Ces renseignements permettront dorénavant à l'organisme d'intervenir en priorité :

- auprès des commerçants dont les pratiques sont jugées les plus préjudiciables pour le consommateur;
- dans les secteurs de commerce les plus problématiques.

Le personnel qui répond aux demandes des consommateurs et des commerçants, et qui recueille leurs plaintes utilise ce système depuis septembre 2013. En octobre 2014, l'Office l'a mis en place au sein des unités responsables de la réalisation et du suivi des enquêtes, ainsi que de la préparation des poursuites pénales.

Ce nouveau processus de traitement des plaintes procure à l'Office des renseignements sur des pratiques de commerce émergentes qui, éventuellement, pourraient porter préjudice aux consommateurs.

Bonification de l'outil Se renseigner sur un commerçant

L'outil Se renseigner sur un commerçant du site Web de l'Office permet aux internautes d'obtenir des renseignements sur environ 5 850 commerçants, soit ceux qui :

- possèdent ou ont possédé un permis d'exploitation délivré par l'Office dans un des secteurs de commerce visés;
- ont été visés par une action de surveillance de l'Office;
- ont reçu de la part d'un consommateur une mise en demeure dont l'Office a obtenu copie et qui satisfait à ses critères de publication.

Cette section est l'une des plus populaires du site.

Pour un commerçant donné, l'outil présente de l'information sur les actions de surveillance que l'Office a accomplies (comme l'envoi d'avis d'infraction ou le dépôt de poursuites pénales). En plus de préciser l'article de loi lié à l'infraction du commerçant, l'outil indique maintenant la nature de l'infraction. Des détails portant sur la poursuite pénale instaurée contre un commerçant sont aussi donnés.

L'internaute peut maintenant connaître le nombre de chefs d'accusation portés et l'amende réclamée si la poursuite est en cours ou prendre connaissance du résultat de la poursuite si elle est terminée (amende, nombre de chefs d'accusation pour lesquels le commerçant a plaidé coupable, a été condamné, etc.).

Enfin, l'internaute peut voir le nombre, la nature et la date des mises en demeure qu'a reçues un commerçant (et dont l'Office a reçu copie) depuis la mise en ligne de l'outil. Le consommateur saura si le commerçant avec qui il souhaite faire affaire a été mis en demeure par d'autres consommateurs.

Des consommateurs plus nombreux à consulter l'outil

Au cours de l'année 2013-2014, 55 219 visiteurs ont effectué 212 417 recherches dans Se renseigner sur un commerçant. En 2014-2015, 91 745 visiteurs, 66 % de plus, ont fait 293 494 recherches, une augmentation de 38 % par rapport aux résultats de l'année précédente.

Autres résultats obtenus en 2014-2015

Des activités de surveillance préventives

En plus de réagir aux plaintes qu'il reçoit de la part des consommateurs et des commerçants, l'Office déploie, chaque année, des programmes de surveillance dans des secteurs de commerce particuliers.

Voici les résultats obtenus cette année par les programmes de surveillance qu'a mis en place l'Office ou dont il a poursuivi les activités.

SECTEUR DE COMMERCE, OU PRATIQUE DE COMMERCE, VISÉ	OBJET DE LA SURVEILLANCE	NIVEAU D'AVANCEMENT	RÉSULTATS 2014-2015
Automobiles neuves	Examen du taux de crédit annoncé, particulièrement en présence de publicités annonçant un taux de financement de 0 % ou une réduction au comptant qui sont offerts au moment de l'achat	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> – Poursuites significatives dans 7 dossiers. – Amendes réclamées totalisant 1 899 918 \$.
Climatisation et chauffage	Vérification des pratiques commerciales et des contrats de tout commerçant qui demande ou renouvelle un permis de commerçant itinérant dans ce secteur	En continu depuis janvier 2013	11 commerçants visés : <ul style="list-style-type: none"> – 22 contrats analysés; – 7 inspections faites; – 4 avis envoyés à des commerçants fautifs.
Indication des prix et Politique d'exactitude des prix	Inspections auprès de commerçants sélectionnés au hasard pour vérifier s'ils respectent les règles en vigueur	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> – 277 inspections chez 216 commerçants. – 90 avis envoyés à des commerçants fautifs.
Secteurs de commerce encadrés par l'Office : voyage, commerce itinérant, prêt d'argent, recouvrement de créances, studios de santé, vente de garanties supplémentaires pour autos ou motos	Vérification des activités de commerçants dont les permis sont échus ou n'ont pas été renouvelés en vue de s'assurer qu'ils n'exercent pas sans le permis exigé par la loi	En continu	<ul style="list-style-type: none"> – 71 commerçants visés. – 10 avis envoyés à des commerçants fautifs.
Studios de santé (commerces qui ont pour but d'aider à l'amélioration de la condition physique par de l'exercice physique, le contrôle du poids, un traitement ou une diète)	Déterminer le degré d'observance des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur propres aux studios de santé	En cours	<ul style="list-style-type: none"> – 154 studios de santé visés.

Ces activités de surveillance contribuent à :

- un rehaussement du degré de respect des lois sous la responsabilité de l'Office;
- une augmentation du niveau de connaissance des commerçants au regard de leurs obligations;
- une meilleure protection des consommateurs;
- une présence accrue de l'Office dans toutes les régions du Québec.

Un processus de traitement des plaintes qui suscite beaucoup d'intérêt

L'Office a présenté son processus de traitement des plaintes lors de la conférence canadienne des sous-ministres responsables de la consommation qui s'est déroulée en septembre 2014. Lancé en septembre 2013, ce processus favorise une meilleure mise en priorité des interventions de l'Office.

La présentation de l'Office a suscité un vif intérêt. D'ailleurs, le ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario s'inspire actuellement des travaux de l'Office pour réviser ses processus.

AXE : RÈGLEMENT DES LITIGES DES CONSOMMATEURS

Objectif 1.3

Fournir aux consommateurs des outils efficaces pour faire valoir eux-mêmes leurs droits

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014-2015
a. Outil de dépôt de signalement en ligne mis en place dans le site Web de l'Office	31 mars 2016	Travaux à poursuivre à la suite de l'instauration du système de gestion de l'information Calypso.
b. Proportion de consommateurs qui, après avoir utilisé les outils fournis par l'Office, règlent leur problème avec un commerçant	Proportion supérieure à 50 %	Sera mesurée en 2015-2016.
c. Collaborations annuelles avec les organisations québécoises qui s'intéressent au développement des mécanismes de règlement à l'amiable des litiges en matière de consommation	Nombre de collaborations annuelles	Une collaboration : participation aux travaux de la Table de concertation en matière de petites créances. Cette table a pour mandat de favoriser l'assistance juridique, la médiation et la conciliation pour le règlement des litiges sur les créances inférieures à 15 000 \$.

Autres résultats obtenus en 2014-2015

Une marche à suivre claire pour régler un litige avec un commerçant

Depuis quelques années, l'Office distribue des trousseaux d'information qui ont pour but d'appuyer les consommateurs dans la résolution de leurs problèmes avec des commerçants. En 2014-2015, 28 986 consommateurs ont reçu une telle trousse.

Au cours de l'exercice financier, l'Office a travaillé à la préparation de trousseaux portant sur :

- la réparation d'appareils domestiques et électroniques;
- la Politique d'exactitude des prix.

Chaque trousse vulgarise les dispositions des lois qui s'appliquent à la situation vécue par le consommateur. Elle lui explique clairement la démarche à suivre pour régler le problème qui l'oppose à un commerçant.

Les trousse d'information comprennent un formulaire de mise en demeure que le consommateur peut envoyer à un commerçant. Depuis octobre 2014, le consommateur est invité à faire suivre à l'Office une copie de toute mise en demeure envoyée.

Si elles satisfont aux critères établis, ces mises en demeure sont inscrites au dossier du commerçant, dans la section du site Web de l'Office intitulée *Se renseigner sur un commerçant*, et ce, depuis le 22 octobre 2014. Cette information profite à tous les consommateurs qui consultent l'outil.

Objectif 1.4

Appuyer les recours des consommateurs devant les tribunaux

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014-2015
a. Interventions du président de l'Office auprès des tribunaux pour qu'il donne son avis à l'égard de l'interprétation des lois sous sa responsabilité	Nombre d'interventions annuelles	Une intervention dans sept dossiers de recours collectifs entrepris contre autant de commerçants de détail.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Une intervention à l'appui des consommateurs dans sept recours collectifs

Du 6 juin au 13 août 2014, des consommateurs ont déposé des requêtes introductives d'instance en recours collectif à l'endroit de sept entreprises exerçant leurs activités dans le secteur de la vente de meubles et d'appareils électroniques. Ces requérants reprochent aux entreprises d'avoir fait une représentation fautive ou trompeuse en leur déclarant que, s'ils n'achetaient pas de garanties supplémentaires (garanties prolongées) et si un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, ils devraient assumer le coût des réparations ou du remplacement des biens achetés.

La présidente de l'Office est intervenue dans ces dossiers, comme le lui permet la Loi sur la protection du consommateur. La présidente soutient que la représentation alléguée par les requérants constitue une représentation fautive ou trompeuse au sens de la loi. Ce recours fera l'objet d'un procès devant la Cour supérieure au cours des prochains mois.

Autres résultats obtenus en 2014-2015

Représentations de la présidente de l'Office dans un dossier portant sur l'imposition de frais lorsque le paiement se fait par carte de débit

Le 24 novembre 2014, Stratos Pizzeria (1992) inc. et 9261-6424 Québec inc. ont déposé une requête en jugement déclaratoire contre Ginette Galarneau, en sa qualité de présidente, et contre l'Office de la protection du consommateur.

L'objet du litige portait sur l'imposition de frais de 0,75 \$ au moment de l'utilisation d'un terminal de paiement mobile par carte de débit. La présidente de l'Office soutenait que l'imposition de tels frais est illégale en vertu de l'article 224 c) de la Loi sur la protection du consommateur. Cet article empêche un commerçant d'exiger, pour un bien ou pour un service, un prix supérieur à celui qui est annoncé.

Dans ce litige, la présidente de l'Office a agi à titre de partie défenderesse et non comme intervenante dans une cause déjà soumise aux tribunaux.

Un outil pour appuyer l'exercice des droits des consommateurs en matière d'application des garanties

L'Office a entrepris des pourparlers avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

Les deux organismes pourraient collaborer à la conception d'outils destinés à faciliter le repérage des décisions des tribunaux qui traitent de garanties, notamment celles de la cour des petites créances. Les décisions ainsi repérées appuieraient les démarches des consommateurs qui veulent faire valoir leurs droits devant les tribunaux.

L'Office et la SOQUIJ évalueront la faisabilité de tels outils au cours de l'année 2015-2016.

ENJEU 2 Des consommateurs avertis et des commerçants responsables

Au cours de la période couverte par son Plan stratégique 2014-2018, l'Office entend renseigner davantage les commerçants sur leurs obligations. Il veut consolider ses liens avec les associations qui les représentent.

Témoignent de cette volonté la mise sur pied du Comité consultatif sur le commerce de détail, l'intensification des relations avec les professionnels du voyage tout au long de la campagne d'information Voyagez bien protégé portant sur le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) et les nombreuses consultations menées auprès des associations du secteur de l'automobile ayant un lien avec le transfert de la gestion des licences de commerçant et de recycleur de véhicules routiers.

Par ailleurs, l'Office a poursuivi son travail d'information auprès des consommateurs, notamment en continuant de s'investir auprès des enseignants, des jeunes, des aînés et des nouveaux arrivants. Lancés respectivement au cours des exercices financiers 2012-2013 et 2013-2014, le site Web et le site mobile de l'Office sont de plus en plus visités par le public. De façon générale, l'affluence des deux sites augmente constamment.

Enfin, l'Office a versé plus de 100 000 \$ pour soutenir des projets d'associations de protection des consommateurs menés dans des secteurs aussi variés que ceux du crédit et de l'endettement, de la publicité visant les jeunes et des rénovations résidentielles.

ORIENTATION II

Multiplier les échanges d'information entre l'Office et les acteurs du marché de la consommation

AXE : ÉCHANGES AVEC LES CONSOMMATEURS

Objectif 2.1

Offrir aux consommateurs des renseignements utiles leur permettant de mieux connaître leurs droits et leurs recours

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014-2015
a. Augmentation du nombre de visites dans la section du site Web de l'Office qui s'adresse aux consommateurs	Augmentation de 10 % entre le 1 ^{er} avril 2014 et le 31 mars 2018	882 762 visites (base de comparaison pour les années à venir). Actions accomplies : – ajout d'une section portant sur les contrats; – traduction anglaise de plusieurs sections; – promotion des contenus dans les réseaux sociaux, les communiqués de presse et les publications de l'Office.
b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web ou au téléphone	Au moins 80 % d'ici au 31 mars 2018	Sera mesuré en 2015-2016.
c. Niveau d'utilité mesuré pour toutes les activités de sensibilisation accomplies auprès des consommateurs	Mesure pour toutes les activités à partir du 1 ^{er} avril 2015	Préparation d'un questionnaire d'appréciation des activités de sensibilisation en cours. Ce questionnaire permettra une approche d'amélioration continue pour ce type d'activité.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Section du site Web pour les consommateurs : un pourcentage considérable de nouvelles visites

Pour suivre l'évolution des visites dans son site Web et dans son site mobile, l'Office s'appuie sur *Google Analytics*, un outil d'analyse de consultations de sites Web. L'année 2014-2015 a été la première année complète d'utilisation de *Google Analytics*; elle pourra donc constituer la base de comparaison avec les années futures.

Le tableau ci-dessous présente des statistiques sur les visites de la Section pour les consommateurs du site Web et du site mobile opc.gouv.qc.ca.

Nombre total de visites ¹	882 762
Pourcentage de nouvelles visites	72 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	3,8
Durée moyenne de la visite	3 minutes 8 secondes
Principales sections consultées	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilisation de l'outil Se renseigner sur un commerçant 2. Achat et vente d'automobiles 3. Marche à suivre pour déposer une plainte contre un commerçant 4. Agences de recouvrement 5. Annulation d'un contrat de téléphonie cellulaire

Une évaluation très positive de l'utilité des renseignements fournis aux consommateurs

L'Office accorde une attention particulière à l'utilité des renseignements qu'il communique autant par l'entremise de son site Web que par téléphone. À l'occasion d'un sondage bisannuel dont la dernière mesure a été effectuée au cours de l'hiver 2014, les consommateurs ont accordé les notes moyennes suivantes.

– Usagers du site Web :

- la note de 79 % pour l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web de l'Office;
- par ailleurs, 45 % des visiteurs ont trouvé réponse à leur question uniquement en consultant le site Web.

– Usagers du centre d'appels :

- la note de 85 % pour l'utilité des renseignements obtenus au téléphone;
- par ailleurs, 80 % des répondants sont d'accord pour dire que leur problème avec un commerçant s'est réglé à l'aide de l'Office.

1. Selon *Google Analytics*, une visite correspond à un groupe d'interactions qui se produisent dans un site Web au cours d'une période donnée. Un même visiteur peut ouvrir plusieurs visites. Ces interactions peuvent se produire le même jour ou à quelques jours, semaines ou mois d'intervalle. Dès qu'une visite est terminée, une nouvelle visite peut débuter. Une visite peut se terminer au terme de 30 minutes d'inactivité du visiteur ou à minuit.

Objectif 2.2**Sensibiliser les consommateurs vulnérables aux enjeux liés à la consommation**

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014-2015
a. Augmentation du nombre de visites dans la Zone enseignants du site Web de l'Office	Augmentation de 10 % entre le 1 ^{er} avril 2014 et le 31 mars 2018	8 749 visites (base de comparaison pour les années à venir).
b. Agents multiplicateurs locaux sensibilisés en vue de la diffusion de contenus d'information s'adressant aux nouveaux arrivants, aux aînés et aux autres consommateurs plus vulnérables	Nombre annuel d'agents multiplicateurs locaux sensibilisés	Agents multiplicateurs locaux sensibilisés : <ul style="list-style-type: none"> – enseignants et parents; – 26 intervenants auprès des nouveaux arrivants; – plus de 450 intervenants auprès des aînés.
c. Procédure exceptionnelle pour soutenir les consommateurs les plus vulnérables dans leur utilisation des services de l'Office implantée	31 mars 2016	À venir en 2015-2016.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Les enseignants, nombreux à découvrir une section conçue pour eux

Le tableau ci-dessous présente des statistiques sur les visites de la Zone enseignants du site Web de l'Office.

Nombre total de visites	8 749
Pourcentage de nouvelles visites	76 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	4,4
Durée moyenne de la visite	3 minutes 4 secondes
Nombre total de téléchargements des activités	2 197
Activités les plus consultées	<ol style="list-style-type: none"> 1. Besoin ou désir ? <ul style="list-style-type: none"> – Activité s'adressant aux élèves du primaire pour leur apprendre à différencier un achat comblant un besoin d'un achat comblant un désir. 2. Pub et antipub <ul style="list-style-type: none"> – Les élèves du secondaire découvrent divers facteurs qui incitent à la consommation, en analysant divers types de publicités. 3. Le test d'Imazine <ul style="list-style-type: none"> – À partir de situations problématiques présentées, les élèves doivent choisir des gestes qui correspondent à une consommation responsable.

L'Office entretient des liens avec les enseignants, les aînés et les nouveaux arrivants

L'Office mise sur la présence de ses bureaux dans onze régions du Québec pour se rapprocher des agents multiplicateurs locaux et pour diffuser, par leur concours, de l'information aux consommateurs considérés comme plus vulnérables, c'est-à-dire les élèves de l'enseignement primaire et secondaire, les aînés et les nouveaux arrivants.

Pour diffuser ses messages auprès des jeunes, l'organisme conçoit du matériel éducatif et le fournit aux enseignants. En 2014-2015, il s'est aussi adressée aux parents en publiant des articles dans le site Yoopa.

- Actions pour augmenter le nombre d'enseignants sensibilisés :
 - courriel de promotion de la Zone enseignants envoyé à 2 617 écoles primaires et secondaires;
 - présence de l'Office au salon des exposants de l'Association québécoise des enseignantes et des enseignants du primaire auquel participaient 1 000 congressistes;
 - présence de l'Office au salon des exposants de la Fédération des comités de parents du Québec auquel participaient 600 parents;
 - promotion de la Zone enseignants et des nouvelles activités accomplies en collaboration avec Établissement vert Brundtland (EVB) auprès du réseau des responsables EVB dans les écoles.
- Actions pour augmenter le nombre d'intervenants sensibilisés travaillant auprès des nouveaux arrivants :
 - mention de l'Office et de ses services dans les formations, appelées « premières démarches d'installation », données à tous les nouveaux arrivants par les 26 animateurs des organismes partenaires du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. Ces animateurs ont offert 465 formations à l'échelle du Québec.
- Actions pour augmenter, auprès des aînés, le nombre d'intervenants sensibilisés :
 - présence de l'Office au salon des exposants du congrès provincial de la FADOQ à Montréal;
 - participation à une réunion de la Table de concertation abus aînés de la Mauricie à Trois-Rivières qui rassemblait 300 intervenants;
 - 5 activités d'information accomplies dans le contexte du projet Aînés et consommation : des droits à faire valoir dans la région de la Capitale-Nationale et à l'occasion du congrès provincial de l'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs publics et parapublics (176 intervenants rencontrés).

Ces actions ont permis, notamment, d'augmenter le nombre de demandes pour des activités d'information collective auprès des aînés et des nouveaux arrivants. Elles contribuent aussi à la notoriété de l'Office en faisant de celui-ci une ressource incontournable auprès des consommateurs.

Autres résultats obtenus en 2014-2015

En 2014-2015, des représentants de l'Office ont animé des activités d'information et de sensibilisation à l'intention des jeunes du primaire, du secondaire et du collégial, des jeunes inscrits en formation professionnelle, des aînés et des nouveaux arrivants, et ce, dans plusieurs régions du Québec.

Ainsi, les agents de l'Office se sont adressés :

- à environ 400 jeunes de tous les âges à l'occasion d'activités dans des écoles secondaires, des établissements d'enseignement collégial, des centres de formation professionnelle et des Carrefours jeunesse-emploi;
- à près de 2 000 aînés lors de rencontres de groupes de la FADOQ, de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) ou d'autres associations d'aînés, ainsi que du Salon des aînés de Sept-Îles et du Salon FADOQ 50 ans + de Québec;
- à près de 200 nouveaux arrivants, durant près d'une dizaine d'activités, telles que le Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec de Montréal, des cours de francisation, des cours relevant de l'enseignement collégial ou des sessions organisées par des groupes communautaires proposant des services aux immigrants récents.

L'Office a également publié des articles dans *Virage*, le magazine de la FADOQ, et dans *Reflets*, le journal de l'AQDR.

Objectif 2.3

Encourager la mise en œuvre de projets liés à la protection du consommateur dans toutes les régions du Québec

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014-2015
a. Réalisation annuelle de projets de collaboration entre chacune des directions territoriales (Est, Centre, Ouest) et les associations locales de consommateurs	Au moins un projet de collaboration réalisé annuellement par chaque direction	Début des projets de collaboration en 2015-2016.
b. Soutien financier annuel à des organismes sans but lucratif du Québec exerçant leurs activités dans le domaine de la protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation, d'information ou de partenariat	Nombre de projets financés annuellement	15 projets financés pour un total de 108 035 \$.
c. Soutien financier à des projets de recherche liés à la protection des consommateurs	Au moins trois projets financés d'ici au 31 mars 2018	Aucun projet financé.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Un soutien financier de plus de 100 000 \$ pour des projets visant la protection des consommateurs

Encore cette année, l'Office a invité les organismes à but non lucratif qui œuvrent en matière de protection du consommateur à lui soumettre, à des fins de financement, des projets portant sur des activités d'éducation ou d'information des consommateurs québécois ou sur le développement de partenariats entre les organismes de défense des consommateurs ou avec d'autres intervenants.

Ainsi, en 2014-2015, 15 projets ont bénéficié d'un soutien financier pour un total de 108 035 \$. Ces projets portent, notamment, sur :

- les principales dispositions de la Loi sur la protection du consommateur;
- l'élaboration d'un budget;
- les pratiques de commerce en matière de prix annoncé;
- le crédit et l'endettement;
- le commerce itinérant pour les nouveaux arrivants;
- la consommation chez les aînés;
- la publicité visant les jeunes;
- la sensibilisation des commerçants au respect de la Loi sur la protection du consommateur;
- les rénovations résidentielles;
- la résolution de litiges en matière de consommation, les recours du consommateur et l'accès à la justice.

Les projets prennent la forme de capsules ou de campagnes d'information, d'ateliers, de séances de formation ou, encore, d'outils divers, comme des aide-mémoire. Ils s'adresseront aux citoyens des régions :

- de l'Estrie;
- de la Capitale-Nationale;
- de la Chaudière-Appalaches;
- de la Côte-Nord;
- de Lanaudière;
- des Laurentides;
- de la Montérégie;
- de Montréal;
- du Bas-Saint-Laurent;
- et du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Autres résultats obtenus en 2014-2015

Participation de l'Office à un projet sur les microconflits en matière de consommation

Bien que l'Office n'ait financé directement aucun projet de recherche en 2014-2015, il a pris une part considérable au projet intitulé « La résolution des microconflits de consommation : initiatives susceptibles d'améliorer l'accès à la justice des consommateurs ». Mis sur pied en septembre 2013 par les sous-ministres canadiens responsables de la protection des consommateurs, ce projet visait, principalement, à mettre en commun de l'information sur les initiatives des juridictions canadiennes pour favoriser l'accès des consommateurs à la justice.

La contribution de l'Office à ce projet a été déterminante. En effet, l'Office a :

- assumé la présidence d'un groupe de recherche;
- été responsable de la collecte des renseignements;
- été responsable de la rédaction du rapport de recherche dont la version finale a été déposée en septembre 2014.

Des échanges avec des experts en consommation et des associations de protection qui profitent à tous les consommateurs

Deux fois par année, la présidente et les membres de la direction de l'Office invitent les représentants des associations de consommateurs à une journée d'échanges de vues. Ainsi, l'Office peut :

- connaître les préoccupations de ces organismes qui exercent leurs activités sur le terrain, entre autres auprès des consommateurs les plus vulnérables;
- informer ces partenaires des priorités de l'organisation;
- échanger sur les dossiers de consommation qui font l'actualité et sur les priorités d'intervention.

En 2014-2015, les dirigeants de l'Office ont rencontré, en septembre et en mars, les représentants des quelque 40 associations de consommateurs. Les questions portant sur le prêt d'argent et sur les « redresseurs financiers », sur les services funéraires ainsi que sur l'affichage et l'exactitude des prix ont figuré, notamment, au programme de ces rencontres.

Créé en 2013 à l'initiative de l'Office, le Conseil consultatif des consommateurs permet, par ailleurs, à l'organisation de consulter ses partenaires naturels. Le conseil en question est composé de représentants d'associations de protection des consommateurs, d'experts en protection du consommateur rattachés au milieu universitaire et de représentants de l'Office.

Cette instance s'est réunie à trois reprises en 2014-2015. Les échanges ont porté, en particulier, sur :

- le processus de traitement des plaintes de l'Office, l'évolution du nombre de plaintes et les règles encadrant l'information publiée dans l'outil intitulé *Se renseigner sur un commerçant* du site Web de l'Office;
- l'assurance de frais funéraires;
- le jugement relatif à trois décisions unanimes rendues le 19 septembre 2014 par la Cour suprême du Canada relativement à l'imposition de frais de conversion de devises étrangères sur les états de compte de certains consommateurs (recours Marcotte);
- le prêt d'argent et de dépannage;
- les vacances à temps partagé (*time sharing*) qui, habituellement, sont l'objet d'un contrat accordant à un consommateur l'usage d'une unité d'habitation située au Québec (ou à l'étranger) durant une période prédéterminée ou déterminable à des fins de vacances ou de villégiature;
- les garanties légales et les garanties supplémentaires (garanties prolongées);
- les frais de transaction liés au mode de paiement choisi par le consommateur;
- les dossiers de recours collectifs entrepris par les associations de consommateurs.

AXE : ÉCHANGES AVEC LES COMMERÇANTS

Objectif 2.4

Offrir aux commerçants des renseignements utiles leur permettant de mieux connaître leurs obligations

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014-2015
a. Augmentation du nombre de visites dans la section du site Web de l'Office qui s'adresse aux commerçants	Augmentation de 15 % entre le 1 ^{er} avril 2014 et le 31 mars 2018	204 087 visites (base de comparaison pour les années à venir). Actions accomplies : <ul style="list-style-type: none"> – Ajouts des sections suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • téléphonie, télévision et Internet; • garderies, camps de jour et camps de vacances; • cours; • Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.
b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web	Au moins 80 % d'ici au 31 mars 2018	Sera mesuré en 2015-2016.
c. Niveau d'utilité mesuré pour toutes les activités de sensibilisation accomplies auprès des commerçants	À partir du 1 ^{er} avril 2015	Préparation d'un questionnaire d'appréciation des activités de sensibilisation. Ce questionnaire permettra une approche d'amélioration continue pour ce type d'activité.
d. Outil de gestion en ligne du dossier de permis mis en place dans le site Web	1 ^{er} avril 2016	Travaux de conception amorcés.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Les professionnels du voyage, d'habituels utilisateurs du site de l'Office

Le tableau ci-dessous présente des statistiques sur les visites de la Section pour les commerçants du site Web et du site mobile opc.gouv.qc.ca.

Nombre total de visites	204 087
Pourcentage des nouvelles visites	65 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	3,6
Durée moyenne de la visite	3 minutes 5 secondes
Principaux sujets consultés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Préparation à l'examen des conseillers en voyages 2. Garanties légales dans le secteur des véhicules d'occasion 3. Demande d'un certificat de conseiller en voyages 4. Préparation à l'examen des agents de voyages 5. Recherche sur les permis et les certificats de l'Office

Des initiatives pratiques pour rappeler aux commerçants leurs obligations

Outre les renseignements qu'il transmet par téléphone ou par l'entremise de son site Web, l'Office souhaite mettre sur pied des activités de sensibilisation pour les commerçants. Parmi celles qui ont été élaborées en 2014-2015 et qui seront déployées au cours du prochain exercice financier, mentionnons les suivantes.

- Sensibilisation des commerçants aux dispositions législatives sur les garanties supplémentaires (garanties prolongées)

Parmi les nouvelles mesures entrées en vigueur le 30 juin 2010 à la suite de la modification de la Loi sur la protection du consommateur se trouvent les obligations des commerçants par rapport à la vente de garanties supplémentaires. Un programme de surveillance, entrepris depuis cette date dans certains commerces, a démontré que le personnel d'encadrement connaît et comprend les dispositions législatives, ce qui n'est pas nécessairement le cas du personnel de vente.

L'Office prévoit sensibiliser les commerçants et leur personnel à leurs obligations d'informer les consommateurs de l'existence et du contenu des garanties légales prévues aux articles 37 et 38 de la Loi sur la protection du consommateur, avant de leur proposer d'acheter une garantie supplémentaire. En 2014-2015, une stratégie et des outils ont été conçus et le déploiement se fera en 2015-2016.

- Sensibilisation des commerçants de Rimouski

L'Association des marchands de Rimouski (AMR), un organisme regroupant plus de 400 membres, a été sollicitée par le bureau régional de l'Office à Rimouski pour la tenue de conférences sous forme de café causerie. Ce type d'activité permettra à l'Office d'être à l'écoute des préoccupations des gens d'affaires du milieu au regard de la protection du consommateur.

Objectif 2.5**Renforcer les liens de collaboration entre l'Office et les associations de commerçants**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014-2015
a. Création d'un forum consultatif réunissant, au moins deux fois par année, des représentants des principales associations de commerçants de détail et des représentants d'associations de consommateurs	31 mars 2015	Cible atteinte. Création en 2014 du Comité consultatif sur le commerce de détail. Le comité s'est réuni à deux reprises en 2014-2015.

Retour sur les résultats découlant de l'indicateur

Une volonté d'établir des liens avec les associations de commerçants

La création du Comité consultatif sur le commerce de détail démontre la volonté de l'Office de tisser des liens permanents avec les associations de commerçants.

Le comité est un lieu d'échanges et de concertation à l'intérieur duquel les représentants de ces associations expriment leur point de vue, exposent des problèmes et explorent les meilleures pistes de solution, sur les sujets qui ont un lien avec la mission et les mandats de l'Office.

Neuf membres composent le comité :

- trois personnes issues des associations de commerçants, soit le Conseil canadien du commerce de détail, le Conseil québécois du commerce de détail et la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante;
- trois personnes issues des associations de consommateurs, soit la Coalition des associations de consommateurs du Québec, l'Union des consommateurs et Option consommateurs;
- trois représentants de l'Office.

En 2014-2015, les travaux du comité ont porté, notamment, sur :

- les projets de modifications législatives et réglementaires;
- le processus de traitement des plaintes de l'Office et l'affichage dans son site Web de renseignements propres au dossier d'un commerçant;
- l'encadrement de la vente de garanties supplémentaires (garanties prolongées).

Autres résultats obtenus en 2014-2015

Un lieu d'échange permanent sur les problèmes liés au secteur du voyage

Le Comité consultatif des agents de voyages a été créé en 2004, lors de l'entrée en vigueur de modifications au Règlement sur les agents de voyages, dans le but de répondre aux souhaits exprimés par les intervenants de l'industrie du voyage.

Depuis sa création, le comité a tenu 37 réunions dont 4 durant l'exercice financier 2014-2015. Au cours de cette dernière année, les rencontres ont porté sur :

- l'état d'avancement des travaux relatifs aux modifications législatives et réglementaires dans le secteur du voyage;
- la situation du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et la campagne d'information qui s'est tenue à son sujet;
- les plaintes dans le secteur du voyage.

Conformément aux dispositions réglementaires, ce comité a pour mandat de conseiller la ministre responsable de l'application de la Loi sur les agents de voyages sur toute matière relative aux activités des agents de voyages et de lui donner son avis sur toute question que la ministre lui soumet relativement aux activités des agents de voyages. Par exemple, en 2014-2015, les membres du comité ont été consultés sur les suites de la campagne d'information intitulée Voyagez bien protégé.

Le comité est formé de la présidente de l'Office, qui en assume la responsabilité, et de huit membres nommés par la ministre de la Justice.

Des discussions soutenues avec les associations de commerçants de l'industrie des véhicules routiers

À l'occasion du projet de transfert des licences de commerçant et de recycleur de véhicules routiers de la SAAQ vers l'Office, ce dernier a consulté plusieurs associations de commerçants de ce secteur en janvier et en février 2015.

L'Office leur a présenté le projet de loi découlant de ce transfert et a recueilli leurs commentaires pour la suite des travaux.

L'Office a échangé avec sept associations de commerçants du secteur des véhicules routiers :

- la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec;
- l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec;
- l'Association des recycleurs de pièces d'automobiles et de camions;
- l'Association des recycleurs de l'automobile et des commerçants;
- l'Association des commerçants de véhicules récréatifs du Québec;
- l'Association des concessionnaires de véhicules de loisirs du Québec;
- l'Association des marchands de machines aratoires du Québec.

Il a aussi discuté du projet de loi sur le transfert des licences avec d'autres associations que cette mesure concerne, soit :

- l'Association pour la protection des automobilistes;
- CAA-Québec;
- l'Association canadienne de caution;
- l'Association canadienne de financement et de location;
- l'Association des professionnels du dépannage du Québec;
- la Corporation des carrossiers professionnels du Québec;

- l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique;
- la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante;
- le Bureau d'assurance du Canada;
- les principaux corps policiers du Québec.

Par ailleurs, dans le cadre d'un comité de travail relatif à l'encadrement de l'industrie de la carrosserie au Québec, les associations de commerçants suivantes ont été consultées :

- l'Association des recycleurs de pièces d'automobiles et de camions;
- la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec;
- la Corporation des carrossiers professionnels du Québec;
- la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante;
- le Mouvement Carrossiers Québec.

Mis sur pied par l'Office et par le ministère des Transports au cours de l'automne 2014, ce comité a pour objectif de dresser une vue d'ensemble de l'industrie de la carrosserie au Québec et d'en évaluer les besoins d'encadrement.

ENJEU 3 Un Office dynamique

L'Office a pris acte des résultats des sondages qu'il a menés en 2013-2014, tant auprès de ses employés qu'auprès des utilisateurs de ses services. À l'égard de son personnel, l'Office se réjouit de l'amélioration du climat organisationnel dans les dernières années et il compte poursuivre le travail accompli. Un plan d'action, élaboré en 2014-2015, sera présenté aux employés dans le but de répondre à certaines de leurs préoccupations.

En ce qui concerne les clientèles de l'Office, lesquelles, notamment, comptent des consommateurs et des commerçants, les résultats du sondage de 2014 ont montré un degré élevé de satisfaction à propos de la plupart des services. Des actions ayant pour but de corriger les lacunes décelées dans le sondage ont été entreprises en 2014-2015; elles se poursuivront jusqu'à la prochaine mesure de satisfaction.

En matière de veille et de prospective, l'Office a été très actif en 2014-2015. Dans les mandats d'envergure qui lui sont confiés, l'Office a le souci de regarder ce qui se fait ailleurs. C'est le cas, par exemple, du projet de transfert des licences de commerçant et de recycleur de véhicules routiers. Ainsi, bon nombre de juridictions canadiennes et américaines ont été examinées dans le but d'actualiser correctement le nouveau régime de permis dont l'Office sera chargé.

En plus des études d'étalonnage, l'Office a continué de prendre le pouls de ce qui se fait ailleurs en matière de consommation. Sa participation à des comités de travail démontre qu'il souhaite être à l'affût des travaux les plus récents en matière de consommation.

ORIENTATION III

Mobiliser le personnel de l'Office et assurer la satisfaction de ses clientèles

AXE : RESSOURCES HUMAINES

Objectif 3.1

Offrir au personnel un milieu de travail stimulant et attrayant

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014-2015
a. Dimensions du climat organisationnel mesurées par sondage	Au moins 80 % de satisfaction pour chacune des dimensions au 31 mars 2018	Élaboration d'un plan d'action sur le climat organisationnel à la suite du sondage effectué en 2013-2014 auprès du personnel de l'Office.
b. Attentes formulées et évaluations de rendement réalisées annuellement pour 80 % du personnel	31 mars 2017	Attentes formulées pour 55 % des employés. Évaluations du rendement de 24 % des employés.
c. Nombre d'étudiants et de stagiaires accueillis annuellement	Au moins 10 % de l'effectif total	12 étudiants et stagiaires accueillis, soit 12 % de l'effectif total.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Maintenir un excellent climat de travail à l'intérieur de l'Office

Depuis 2009-2010, l'Office prend des mesures périodiques du climat organisationnel. Ces mesures permettent aux gestionnaires de déployer des actions ciblées et concrètes pour faire de l'Office un excellent milieu de travail.

En 2010, l'Office a mandaté une firme externe pour mener un sondage auprès de son personnel. Ce sondage avait permis d'évaluer, de façon globale, le milieu de travail et d'approfondir huit de ses dimensions :

- le transfert de l'information;
- l'utilisation et le développement des compétences;
- la relation avec le supérieur;
- la collaboration au travail;
- l'organisation du travail;
- l'appréciation de la contribution et la reconnaissance;
- la qualité de vie au travail;
- la gestion du changement.

Le sondage a été repris intégralement en janvier 2014. Le but visé était de vérifier l'efficacité des mesures prévues dans le plan d'action sur le climat organisationnel adopté en 2011 et de mesurer l'évolution de la perception du personnel.

Dans l'ensemble, les résultats du sondage ont montré une nette amélioration du climat organisationnel pour toutes les dimensions mentionnées précédemment.

Comme l'Office a bénéficié des efforts investis, un second plan d'action sur le climat organisationnel a été mis en chantier en 2014-2015. Ce plan proposera des mesures pour répondre à trois dimensions du sondage qui ont reçu des résultats plus faibles : l'utilisation et le développement des compétences, l'organisation du travail, de même que l'appréciation de la contribution et la reconnaissance.

AXE : SERVICE À LA CLIENTÈLE

Objectif 3.2

Maintenir un degré de satisfaction élevé à l'égard des services de l'Office

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014-2015
a. Qualité des services pour chacune des dimensions mesurées	Égale ou supérieure à 85 %	Sera mesurée en 2015-2016.
b. Degré de satisfaction global à l'égard des services de l'Office	Égal ou supérieur à 85 %	Sera mesuré en 2015-2016.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Des actions pour augmenter la satisfaction à l'égard des services à la clientèle

L'Office considère que la satisfaction de ses clientèles est primordiale. À cette fin, il entreprend, tous les deux ans, une étude de satisfaction auprès de celles-ci. Menée par le concours d'une firme externe, cette étude est basée sur l'Outil québécois de mesure, un instrument de mesure standardisé de la qualité de service et de la satisfaction des usagers².

En 2013-2014, l'Office a choisi de sonder cinq types de clientèle. Le tableau ci-dessous résume les résultats obtenus au regard de la qualité des services et du degré de satisfaction. Il inclut également des actions accomplies en 2014-2015 pour améliorer la satisfaction ou la maintenir à un degré élevé.

CLIENTÈLES ÉVALUÉES	QUALITÉ DES SERVICES (RÉSULTAT MOYEN POUR L'ENSEMBLE DES DIMENSIONS)	DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBALE	ACTIONS ACCOMPLIES EN 2014-2015
Usagers du centre d'appels	90 %	86 %	Poursuite du programme d'assurance qualité misant sur la formation du personnel qui répond au téléphone.
Usagers du site Web et site mobile	84 %	81 %	Bonification des contenus par l'ajout de nouvelles sections, principalement destinées aux commerçants. Amélioration des contenus déjà en ligne sur la base d'information fournie par des internautes (par courriel ou par l'intermédiaire de l'outil de rétro-information) ou des employés de l'Office, majoritairement les employés qui répondent aux demandes des consommateurs et des commerçants. En page d'accueil, publication de nouvelles relatives à l'actualité ou au moment de l'année. Refonte de l'outil Se renseigner sur un commerçant. Traduction anglaise graduelle des pages destinées aux consommateurs.
Usagers qui font une demande de renseignements par courriel	69 %	Non évalué	Travaux d'amélioration de ce service à venir en 2015-2016.
Consommateurs ayant reçu une trousse d'information	86 %	85 %	Préparation de nouvelles troupes.
Titulaires de permis et de certificats	84 %	87 %	Établissement d'un pont téléphonique qui permet à un agent de protection du consommateur de consulter un agent de la Direction des permis et de l'indemnisation pour mieux répondre aux demandes relatives aux permis et aux certificats.

2. La qualité perçue découle de l'évaluation faite par l'utilisateur pendant qu'il utilise le service. Elle ne se mesure pas globalement; il faut absolument tenir compte de plusieurs dimensions. La satisfaction, pour sa part, est un concept plus large qui tient compte à la fois du résultat découlant de l'expérience de service, de la qualité perçue et, le cas échéant, du coût du service. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle*, 2^e édition, 2008, p. 3.

AXE : VEILLE ET PROSPECTIVE**Objectif 3.3****S'inspirer des meilleures pratiques mondiales en matière de protection du consommateur**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014-2015
a. Structuration de la fonction de veille stratégique	31 mars 2016	À venir en 2015-2016.

Autres résultats obtenus en 2014-2015**Initiatives de veille et d'étalonnage dans le secteur de l'automobile, du voyage et du règlement de dettes**

Dans le contexte de mandats particuliers, l'Office a effectué plusieurs études d'étalonnage. Le tableau ci-dessous compile les principales études d'étalonnage effectuées en 2014-2015. Se retrouve également dans le tableau un mandat de veille ayant trait à l'endettement et au crédit à la consommation.

MANDAT	OBJET DE L'ÉTALONNAGE
Étude comparative sur la gestion des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers	<ul style="list-style-type: none"> – Dresser une vue d'ensemble des organismes gouvernementaux qui délivrent des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers. – Analyser les lois et règlements appliqués par ces organismes. – Déterminer le coût des permis. – Les provinces et les États américains étudiés sont ceux qui ont des lois en ce domaine.
Étude comparative sur l'encadrement de l'industrie de la carrosserie	Déterminer si des juridictions canadiennes ont mis en place un cadre légal et réglementaire s'appliquant à l'industrie de la carrosserie.
Étude comparative des organismes gouvernementaux qui sont responsables de la protection du consommateur	Dans le contexte des travaux de la Commission de révision permanente des programmes, dresser une vue d'ensemble des organismes responsables de la protection du consommateur dans sept provinces canadiennes et trois pays européens.
Étude de droit comparé sur les contrats de vacances à temps partagé	Étudier la législation des autres provinces canadiennes et des états européens sur les contrats à temps partagé (<i>time sharing</i>). Les provinces et les États étudiés sont ceux qui ont une législation en ce domaine.
Étude de droit comparé sur les entreprises de règlement de dettes	Étudier la législation des autres provinces canadiennes sur les entreprises qui se consacrent au règlement des dettes. Toutes les provinces canadiennes ont été étudiées.
Étude de droit comparé sur le jeu en ligne	Étudier la législation des autres provinces canadiennes sur le jeu en ligne. Toutes les provinces canadiennes ont été étudiées.
Compilation de données portant sur l'endettement et le crédit à la consommation	Préparer la présentation d'une nouvelle version d'un projet de loi sur le crédit à la consommation.

Un engagement apprécié dans plusieurs organisations canadiennes et internationales

Encore une fois, l'Office a été très actif en participant aux travaux de plusieurs organisations, comités ou groupes de travail du secteur de la consommation. Le tableau suivant répertorie les travaux menés en 2014-2015.

ORGANISATION	MANDAT	RÔLE DES REPRÉSENTANTS DE L'OFFICE
Garantie construction résidentielle – Québec	Gérer le plan de garantie applicable aux bâtiments résidentiels neufs (administrateur unique) et assurer la protection des acheteurs.	Participer à la mise en œuvre de cet organisme à but non lucratif qui a officiellement débuté ses activités le 1 ^{er} janvier 2015. Siéger comme membre au conseil d'administration de l'organisme.
Comité des mesures et des normes en matière de consommation (CMC) – Canada	Faciliter le processus de conciliation des mesures et des normes en matière de consommation au Canada. Permettre aux juridictions de discuter de questions se rapportant aux mesures en matière de consommation. Formuler, à l'intention des ministres, des conseils techniques et des recommandations.	Représenter le Québec.
Groupe de recherche sur la résolution des micro-conflits de consommation – Canada	Mettre en commun de l'information sur les initiatives des juridictions canadiennes pour favoriser l'accès des consommateurs à la justice.	Présider le groupe.
Groupe de recherche sur le commerce électronique – Canada	Examiner la nécessité d'actualiser le Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet et les autres règles de protection du consommateur dont l'application est plus générale au regard de l'expérience acquise et des changements observés dans le marché au cours des dernières années.	Participer aux travaux du groupe.
Groupe de travail sur les pratiques exemplaires en matière d'application des lois – Canada	Repérer et mettre au point des outils pratiques dans le but de faciliter l'action des autorités de surveillance dans un contexte d'application des lois de protection du consommateur à des entreprises situées dans d'autres juridictions.	Coprésider le groupe.
Groupe de travail sur la sensibilisation des consommateurs – Canada	Mettre au point et diffuser des outils d'information destinés aux consommateurs.	Participer aux travaux du groupe.
Groupe de travail sur le partage des données – Canada	Analyser la capacité des différentes juridictions à adopter un système commun de classification des plaintes des consommateurs.	Participer aux travaux du groupe.
Comité des sous-ministres responsables de la consommation – Canada	Prendre connaissance de l'évolution des travaux menés par les groupes de travail du Comité des mesures et des normes en matière de consommation (CMC). Donner des directives et orientations au CMC. Créer des groupes de travail et de recherche.	Coprésider le comité.

ORGANISATION	MANDAT	RÔLE DES REPRÉSENTANTS DE L'OFFICE
Partenariat canadien en recherche sur les intérêts des consommateurs axée sur les politiques publiques (RICAPP)	Le RICAPP réunit des experts en matière de consommation du domaine universitaire, du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux, de même que des associations de consommateurs canadiennes. Ce partenariat permet une meilleure diffusion des initiatives de recherche en cours dans le domaine de la consommation et une plus grande collaboration en vue de nouvelles initiatives.	Soutenir la demande de financement du RICAPP devant le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada. Participer aux discussions sur la mise en place du partenariat et sur les thèmes de projets de recherche à privilégier.
Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC)	Assurer la bonne gouvernance et la bonne marche d'un programme pancanadien d'arbitrage des litiges opposant les consommateurs aux fabricants d'automobiles relativement à : <ul style="list-style-type: none"> – des défauts de fabrication affectant leur automobile; – un différend relatif à l'application de la garantie du fabricant. 	Siéger comme membre du conseil d'administration du PAVAC.
Commission des Nations Unies pour le droit commercial international – Groupe de travail 3 (Règlement des litiges en ligne)	Élaborer une procédure sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique.	Participer à la consultation menée par le ministère de la Justice du Québec.
Organisation de coopération et de développement économiques – Direction de la science, de la technologie et de l'innovation – Comité de la politique à l'égard des consommateurs – International	Réviser les lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique.	Participer à la consultation menée par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada sur les lignes directrices.

RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le tableau suivant présente les engagements qu'a pris l'Office en matière de services aux citoyens, ainsi que les résultats obtenus au cours des trois dernières années financières.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2012-2013	2013-2014	2014-2015
1. Offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la courtoisie	11	7	10
	Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,7/10	9,6/10	
	Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,1/10	9,0/10	
2. Fournir des renseignements fiables, dans un langage clair et simple	Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et des services (de 1 à 10)	9,1/10	9,0/10	
	Satisfaction à l'égard de la clarté du langage utilisé (de 1 à 10)	9,1/10	9,0/10	
3. Traiter les demandes et les dossiers de façon confidentielle et équitable	Satisfaction à l'égard de la confidentialité (de 1 à 10)	9,1/10	9,1/10	
	Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (de 1 à 10)	9,6/10	9,5/10	

Tous les deux ans, l'Office fait une étude pour mesurer la satisfaction des usagers à l'endroit des services qu'il leur fournit, parmi lesquels se trouvent les réponses personnalisées aux demandes de renseignements communiqués en personne, par la poste, par télécopieur, au moyen du site Web et par téléphone. Cette étude s'appuie sur l'Outil québécois de mesure (OQM) qui évalue le degré de satisfaction des usagers.

Les engagements 1 à 3 de la Déclaration de services aux citoyens portent, essentiellement, sur les services téléphoniques. Les résultats de l'étude menée au cours de l'hiver 2014 démontrent un degré de satisfaction élevé de la part des usagers, et ce, pour toutes les dimensions mesurées dans le contexte du suivi des engagements de la Déclaration de services aux citoyens : respect, empathie, fiabilité, clarté du langage, confidentialité et justice. Le résultat moyen des six dimensions mesurées en 2014 est de 9,2/10, sensiblement le même qu'en 2012 (9,3/10).

En 2014-2015, le responsable de la qualité des services de l'Office a reçu dix plaintes relatives à la courtoisie du personnel comparativement à sept en 2013-2014. Ces plaintes visaient les agents de protection du consommateur, notamment ceux qui sont responsables du traitement des demandes de renseignements par téléphone.

Au cours de la même période, ces agents ont répondu à 139 901 demandes de la part de consommateurs.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2012-2013	2013-2014	2014-2015
4. Expédier, dans un délai de 7 jours ouvrables, une réponse personnalisée aux demandes de renseignements reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	Taux de réponses envoyées dans un délai de 7 jours ouvrables aux demandes de renseignements reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	99 %	98 %	99 %
5. Offrir au public un service au comptoir durant les heures suivantes : – du lundi au mercredi et le vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30 – le jeudi, de 9 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, de Saguenay, de Montréal, de Québec et de Trois-Rivières	98 %	99 %	99 %
6. Envoyer une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai d'un jour ouvrable par courriel	Taux de troussees envoyées par courriel dans un délai d'un jour ouvrable	94 %	95 %	100 %
7. Envoyer une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai de deux jours ouvrables par la poste	Taux de troussees envoyées par la poste dans un délai de deux jours ouvrables	88 %	85 %	84 %

Dans les années passées, les engagements 6 et 7 consistaient, respectivement :

- à expédier un accusé de réception au citoyen dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte écrite;
- à analyser et à faire parvenir une réponse écrite à la suite de la réception d'une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables.

Les nouveaux engagements découlent d'une révision des processus de l'Office au bénéfice des consommateurs.

8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %
* Si un commerçant fait des affaires dans un secteur d'activité visé par un programme de surveillance, ce délai pourrait augmenter				
9. Renouveler un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés un mois avant l'échéance (jours continus)	100 %	100 %	100 %
10. Transmettre un certificat de conseiller en voyages dans les 5 jours ouvrables, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de certificats transmis dans un délai de 5 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %
11. Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	100 %	100 %	100 %
12. Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par le responsable de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	131	167	128
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	74 %	88 %	95 %

- Le responsable de la qualité des services traite les plaintes des citoyens à l'égard des services offerts par l'Office.
- En 2014-2015, le responsable a traité 128 plaintes comparativement à 167 en 2013-2014. De ce nombre, 88 % provenaient de citoyens, 9 %, de commerçants, 2 %, d'organismes et 1 %, de conseillers en voyages.
- Parmi les plaintes traitées, 95 % l'ont été dans un délai inférieur à 15 jours ouvrables, la plupart en quelques jours seulement. La quasi-totalité (92 %) des personnes qui se sont exprimées au sujet du traitement de leur plainte se sont dites satisfaites de ce traitement.

Objets des plaintes traitées en 2014-2015

ACTIVITÉS VISÉES PAR LES PLAINTES	EN NOMBRE	EN POURCENTAGE ¹
Centre d'appels	74	59
– Accès au service téléphonique	55	43
– Délai d'attente	7	6
– Qualité des renseignements fournis	5	4
– Courtoisie	7	6
Traitement des plaintes de consommateurs et de commerçants	14	11
Révision des lois sous la responsabilité de l'Office	14	11
Renseignements individuels fournis aux consommateurs et aux commerçants	7	6
Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) et indemnisation des consommateurs	4	3
Section Se renseigner sur un commerçant du site Web de l'Office (renseignements sur les commerçants)	4	3
Avis de non-conformité, poursuites et amendes	3	2
Réception et traitement des demandes reçues par courriel	3	2
Délivrance et gestion des permis et certificats de l'Office	2	1
Enquêtes	2	1
Communication avec le public	1	1
Total	128	100 %

1. Les pourcentages ont été arrondis.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2012-2013	2013-2014	2014-2015
13. Expédier un accusé de réception dans un délai d'un mois suivant la réception d'une demande d'indemnisation	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	100 %	100 %	96 %
14. Informer le consommateur de l'état d'avancement de son dossier d'indemnisation si celui-ci n'est pas réglé 2 mois après l'échéance des délais légaux (maximum de 8 mois)	Taux de dossiers d'indemnisation hors délais ayant fait l'objet d'un suivi auprès des consommateurs	100 %	100 %	100 %

AUTRES INDICATEURS ³	INDICATEUR	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Accessibilité aux services téléphoniques	Délai moyen d'attente téléphonique	8 min 48 s	10 min 26 s	10 min 17 s

Information complémentaire au sujet des services téléphoniques de l'Office

Indicateurs	2013-2014	2014-2015	Variation de 2013-2014 à 2014-2015
Appels traités	118 305	121 746	3 %
Durée moyenne des appels	6 min 49 s	7 min 13 s	6 %

L'Office se préoccupe de l'accessibilité à son centre d'appels et, plus particulièrement, des délais d'attente. Il est régulièrement en communication avec les représentants du Protecteur du citoyen dans le but de faire un suivi de la situation. En 2014-2015, le délai moyen d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques a été de 10 minutes 17 secondes.

De façon générale, la durée des appels est l'un des facteurs clés ayant un effet direct sur la capacité de réponse de l'Office et sur les délais d'attente de son centre d'appels. La durée des appels a augmenté de 6 % au cours des deux dernières années, ce qui explique, en bonne partie, l'augmentation des délais d'attente.

Deux facteurs ont contribué à l'augmentation de la durée des appels. D'une part, les questions des consommateurs portent sur des situations plus complexes. D'autre part, les agents outillent mieux les consommateurs pour les aider à faire valoir leurs droits. Par la même occasion, ils récoltent une quantité considérablement accrue de renseignements qui serviront au mandat de surveillance de l'Office.

Parmi les mesures ayant pour but de renforcer sa capacité d'accueil et de préserver la qualité de son service à la clientèle, l'Office a accordé, au cours de la présente année, une priorité à la dotation des postes vacants. L'Office a doté quatre postes vacants au service de première ligne à la clientèle, ce qui augmentera le nombre d'appels pouvant être traités.

Toujours dans le but d'améliorer et d'accélérer le traitement de ses appels, l'Office a mis en place un programme d'assurance qualité axé sur la formation continue et sur le développement des compétences dans le traitement des appels et des plaintes reçus.

Enfin, un plan ayant pour but d'augmenter le nombre d'appels traités sera mis en œuvre au cours de l'exercice 2015-2016. Les éléments qui le composent portent, notamment, sur la formation du personnel relativement à la gestion efficace des appels ainsi que sur l'implantation de stratégies visant une meilleure référence des appels en ce qui concerne des domaines hors de la compétence de l'Office.

AUTRES INDICATEURS	INDICATEUR	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Offrir au public un service au comptoir aux bureaux de Gatineau, de Gaspé, de Rimouski, de Rouyn-Noranda et de Sept-Îles durant les heures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> – du lundi au mercredi et le vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30 – le jeudi, de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, de Gaspé, de Rimouski, de Rouyn-Noranda et de Sept-Îles (1 ou 2 agents)	69 %	85 %	81 %

3. Les renseignements découlant des autres indicateurs sont présentés à titre indicatif seulement, car l'Office n'y est lié par aucun engagement.

CHAPITRE 2 – RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2015, 103 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 98 faisaient partie du personnel permanent et 5, du personnel occasionnel.

Plus du tiers du personnel de l'Office est composé d'agents de protection du consommateur. Ces agents répondent aux demandes de renseignements qui proviennent des consommateurs, en plus de recueillir les plaintes.

À l'instar des autres ministères et organismes, l'Office doit respecter les cibles établies par le Secrétariat du Conseil du trésor quant à son effectif. Pour l'année 2014-2015, la cible de l'effectif à utiliser était de 105 équivalents temps complet (ETC).

Répartition de l'effectif par unité administrative

Effectif en poste au 31 mars 2015¹

UNITÉ ADMINISTRATIVE	2014-2015	2013-2014	ÉCART
Présidence	2	4	- 2
Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative	41	42	- 1
Direction des permis et de l'indemnisation	7	7	0
Services administratifs	7	8	- 1
Service des ressources informationnelles	8	8	0
Service des communications et de l'éducation	6	10	- 4
Service de la planification	5	4	1
Service des partenariats stratégiques	1	1	0
Services juridiques	17	14	3
Service des enquêtes	9	11	- 2
Total	103	109	- 6

1. L'effectif en poste comprend le personnel permanent et le personnel occasionnel, mais il exclut les étudiants, les stagiaires et les personnes en situation de préretraite. (Au 31 mars 2015, il y avait deux personnes en situation de préretraite.)

Effectif utilisé au 31 mars 2015¹

UNITÉ ADMINISTRATIVE	2014-2015	2013-2014	ÉCART
Présidence	2,89	3,8	- 0,91
Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative	39,39	37,33	2,06
Direction des permis et de l'indemnisation	6,12	7,24	- 1,12
Services administratifs	7,39	9,08	- 1,69
Service des ressources informationnelles	7,95	7,63	0,32
Service des communications et de l'éducation	7,56	8,75	- 1,19
Service de la planification	3,76	2,81	0,95
Service des partenariats stratégiques	1	1	0
Services juridiques	14,14	13,15	0,99
Service des enquêtes	8,77	8,11	0,66
Total	98,97	98,9	0,07

1. L'effectif utilisé est obtenu en additionnant les jours-personnes réellement travaillés par les personnes embauchées à titre permanent et occasionnel qui ont travaillé au cours de l'exercice financier.

Formation et perfectionnement du personnel

En 2014-2015, l'Office a consacré 75 299,65 \$, soit 1% de sa masse salariale, au perfectionnement et à la formation de son personnel, comme le prévoit la cible gouvernementale.

En moyenne, chaque employé de l'Office a bénéficié de 1,39 jour de formation au cours de l'année.

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité

CHAMP D'ACTIVITÉ	2014-2015	2013-2014
Habilités de gestion	1 459,90 \$	6 062,97 \$
Informatique et bureautique	26 791,84 \$	33 945,54 \$
Consommation (initiation aux nouveaux processus de travail)	0 \$	14 801,70 \$
Droit	19 943,67 \$	27 145,86 \$
Intégration du personnel et cheminement de carrière	18 087,90 \$	19 442,51 \$
Communication orale et écrite	1 698,92 \$	8 343,05 \$
Autres champs d'activité (administration, habiletés personnelles, programme d'études, préparation à la retraite)	7 317,42 \$	21 998,96 \$
Total	75 299,65 \$	131 740,59 \$

Évolution des dépenses en formation

	2014-2015	2013-2014
Proportion de la masse salariale	1%	2%
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,39	2,8
Montant alloué par personne	500,00 \$	500,00 \$

Jours de formation selon les catégories d'emploi

	2014-2015	2013-2014
Cadre	6	29
Professionnel	87,14	146,79
Fonctionnaire	45,36	105,57
Total	138,5	281,36

Planification de la main-d'œuvre

En 2014-2015, quatre employés ont pris leur retraite comparativement à six au cours de l'année précédente. Le taux de départ volontaire de l'Office a diminué de 3,8 % entre ces deux années financières.

Nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégorie d'emploi

	2014-2015	2013-2014
Cadre	4	1
Professionnel	0	1
Fonctionnaire	0	4
Total	4	6

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

	2014-2015	2013-2014
Taux de départ volontaire	10 %	13,8 %

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

En 2014-2015, les dépenses totales de l'Office se sont élevées à 8,9 millions de dollars.

Utilisation des ressources budgétaires et financières

Dépenses et évolution par catégorie

CATÉGORIES	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2014-2015 (en 000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015 (en 000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014 (en 000 \$)	ÉCART ENTRE 2013-2014 ET 2014-2015 (en 000 \$)	VARIATION
Rémunération	6 801,3	6 799,8	6 946,9	- 147,1	- 2 %
Fonctionnement	2 070,4	2 001,9	2 157,8	- 155,9	- 7 %
Transfert	130	113,6	130,3	- 16,7	- 13 %
Total	9 001,7	8 915,3	9 235	- 319,7	- 3 %

BUDGET D'INVESTISSEMENT	BUDGET 2014-2015 (en 000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015 (en 000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014 (en 000 \$)	ÉCART ENTRE 2013-2014 ET 2014-2015 (en 000 \$)	VARIATION
Immobilisations, prêts, placements, avances et autres	501	161,1	54,5	106,6	196 % ¹

1. Les investissements de 161,1 k\$ se rapportent principalement au projet de développement informatique « Révision des processus juridiques et d'enquête », projet réalisé au cours de l'année financière 2014-2015, alors que les dépenses relatives aux projets de développement informatiques de l'année précédente étaient moindres, car elles concernaient des projets qui se terminaient.

Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier 2014-2015

Une cible de réduction des dépenses a été transmise à l'Office pour l'exercice financier 2014-2015. Celle-ci équivalait à 2 % de la masse salariale et à 3 % des dépenses de fonctionnement. Toutes deux ont été atteintes en limitant le temps supplémentaire, les dépenses de formation, les frais de déplacement et l'attribution de contrats.

Mesures de réduction de dépenses pour l'exercice financier 2014-2015

NATURE DES DÉPENSES	CIBLE DE RÉDUCTION (EN 000 \$)	RÉDUCTION OBTENUE (EN 000 \$)
Masse salariale	131	131
Dépenses de fonctionnement	46,3	46,3

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les tableaux ci-dessous présentent les principales réalisations de l'Office en 2014-2015.

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour l'année 2014-2015

CATÉGORIES	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS (en 000 \$)	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS (en 000 \$)	ÉCART (en 000 \$)	ÉCART	EXPLICATIONS SOMMAIRES DES ÉCARTS
Activités d'encadrement	92,2	91,7	- 0,5	- 0,5 %	Frais de déplacement prévus non utilisés.
Activités de continuité	834,6	798,7	- 35,9	- 4,3 %	Les mesures de réduction des dépenses appliquées en 2014-2015 ont eu des conséquences à la baisse sur les sommes investies pour ces activités.
Projets	275,7	202,0	- 73,7	- 26,7 %	Voir les détails des ressources affectées à chacun des projets dans le tableau intitulé Liste et ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles.
Total	1 202,5	1 092,4	- 110,1	- 9,2 %	

Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT	JUSTIFICATION DU NIVEAU D'AVANCEMENT
Transfert de la gestion des licences de commerçant et de recycleur de véhicules routiers de la Société de l'assurance automobile (SAAQ) vers l'Office	5 %	Projet qui s'est ajouté en cours d'année. Le transfert de la gestion des licences aura lieu le 19 octobre 2015. Au 31 mars 2015, le projet se déroulait selon les échéances prévues.
Installation de la solution CISCO dans le but de prendre en charge l'enregistrement et l'archivage des appels ainsi que des outils de suivi et d'évaluation de la qualité des interventions des agents du centre d'appels	100 %	Projet réalisé dans les délais prévus.
Mise en place d'un réseau Internet sans fil accessible aux employés de l'Office et à leurs invités	100 %	Projet réalisé dans les délais prévus.
Révision des processus juridiques et d'enquête (analyse, optimisation et informatisation)	100 %	Projet réalisé dans les délais prévus.
Mise en place du système d'exploitation Windows 8 dans les postes de travail en remplacement de Windows XP	95 %	L'état d'avancement dépasse largement l'objectif fixé. Au 31 mars 2015, l'Office en était aux dernières étapes du projet de mise en place.

Liste et ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles

LISTE DES PROJETS	DÉPENSES EN RÉMUNÉRATION DES RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (en 000 \$)	DÉPENSES EN RÉMUNÉRATION DES RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (en 000 \$)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES ¹ (en 000 \$)	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES ¹ (en 000 \$)	EXPLICATIONS SOMMAIRES DES ÉCARTS ENTRE LES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES PRÉVUES ET UTILISÉES
Transfert de la gestion des licences de commerçant et de recycleur de véhicules routiers de la SAAQ vers l'Office	0	16,6	0	0	Ce projet n'était pas prévu dans la programmation annuelle des ressources informationnelles. À la suite de la présentation du projet de loi sur le transfert le 28 novembre 2014, l'Office a affecté des ressources à ce projet.
Installation de la solution CISCO dans le but de prendre en charge l'enregistrement et l'archivage des appels ainsi que des outils de suivi et d'évaluation de la qualité des interventions des agents du centre d'appels	2,4	0,1	0	0,1	Évaluation initiale des ressources en fonction de la prise en charge intégrale du projet par l'Office. Des démarches ont plutôt été faites pour que le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) inclue la configuration et la gestion des serveurs dans son offre de service en téléphonie. Le CSPQ a ainsi agi comme intermédiaire auprès du fournisseur en téléphonie IP.
Mise en place d'un réseau Internet sans fil accessible aux employés de l'Office et à leurs invités	2,5	2,6	3,3	0,7	Une nouvelle offre de service du CSPQ en matière de réseau sans fil a permis à l'Office d'économiser des ressources dans ce projet.
Révision des processus juridiques et d'enquête (analyse, optimisation et informatisation)	168,5	135	1,5	0	Dans ce projet, la réutilisation des modules conçus lors de la conception du système de gestion de l'information Calypso (lancé en 2013-2014) a simplifié le travail.
Mise en place du système d'exploitation Windows 8 dans les postes de travail en remplacement de Windows XP	62,5	16	35	30,9	Les employés ont consacré moins de temps que ce qui avait été prévu au montage de chacun des postes de travail visés.

1. Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et la location de biens, de même que les frais connexes.

Encore une fois cette année, les projets en ressources informationnelles ont généré des bénéfices tant pour les clientèles externes de l'Office, principalement les consommateurs et les commerçants, que pour les employés de l'organisme, en améliorant l'exécution de leur travail.

PROJETS	BÉNÉFICES
Transfert de la gestion des licences de commerçant et de recycleur de véhicules routiers de la SAAQ vers l'Office	<p>Mise en place d'une infrastructure informatique qui permettra à l'Office de gérer efficacement la délivrance et le renouvellement de ces licences.</p> <p>À terme, cette gestion contribuera :</p> <ul style="list-style-type: none"> – à renforcer la protection des consommateurs dans le secteur de la vente de véhicules routiers; – à répondre rapidement et adéquatement aux questions des commerçants et des recycleurs en lien avec leurs obligations.
Installation de la solution CISCO dans le but de prendre en charge l'enregistrement et l'archivage des appels ainsi que des outils de suivi et d'évaluation de la qualité des interventions des agents du centre d'appels	Mise en place d'un processus d'assurance de la qualité des réponses fournies aux consommateurs qui communiquent avec l'Office en vue d'une uniformisation des réponses et, surtout, d'une amélioration du service à la clientèle.
Mise en place d'un réseau Internet sans fil accessible aux employés de l'Office et à leurs invités	Implantation ayant pour but de faciliter le travail des employés et de leurs visiteurs qui doivent accéder au réseau Internet dans les salles de réunion de l'Office.
Révision des processus juridiques et d'enquête (analyse, optimisation et informatisation)	Révision qui s'inscrit dans la volonté de l'Office d'améliorer la priorité donnée à ses interventions auprès des commerçants en vue d'intervenir plus rapidement auprès de ceux qui causent davantage de préjudices aux consommateurs.
Mise en place du système d'exploitation Windows 8 dans les postes de travail en remplacement de Windows XP	Amélioration des outils de travail utilisés quotidiennement par les employés de l'Office dans l'accomplissement des mandats de l'organisme.

RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS

L'Office présente une répartition sommaire de ses ressources financières entre ses mandats et ses activités. Cet exercice découle de la répartition des ressources humaines et des frais liés au fonctionnement des unités administratives au prorata des activités accomplies.

MANDATS	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES	ACTIVITÉS	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES		
Surveillance	45 %	38 %	3 391 454 \$	Gestion des permis et indemnisation des consommateurs	7 %	5 %	450 465 \$
				Enquêtes, inspections et vérifications, y compris le traitement des plaintes	32 %	26 %	2 319 144 \$
				Interventions juridiques	6 %	7 %	621 845 \$
Information et éducation	26 %	26 %	2 307 939 \$	Renseignements aux consommateurs	15 %	11 %	998 150 \$
				Information collective et éducation	11 %	15 %	1 309 789 \$
Gouvernance	16 %	21 %	1 897 473 \$	Gestion	3 %	7 %	609 440 \$
				Planification	4 %	4 %	355 264 \$
				Révision législative et développement des politiques	6 %	7 %	621 846 \$
Soutien administratif	13 %	15 %	1 318 413 \$	Soutien juridique à la gestion	3 %	3 %	310 923 \$
				Soutien informatique	7 %	11 %	949 055 \$
Services administratifs				6 %	4 %	369 358 \$	
Total	100 %	100 %	8 915 279 \$	100 %	100 %	8 915 279 \$	

CHAPITRE 3 – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, l'Office doit rendre compte des résultats obtenus en ce qui a trait aux objectifs du programme d'accès à l'égalité et du Plan d'embauche pour les personnes handicapées du gouvernement du Québec, ainsi qu'aux objectifs d'embauche des groupes qui composent la société québécoise.

Données globales

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2014-2015

NOMBRE	PERMANENT	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Total de personnes embauchées	1	3	6	7	17

NOMBRE	PERMANENT
Employés en poste au 31 mars 2015 ¹	98

1. Le nombre d'employés en poste exclut les étudiants, les stagiaires et les personnes en situation de préretraite.

Membres de communautés culturelles, anglophones et autochtones, et personnes handicapées

Taux d'embauche des membres de ces groupes cibles en 2014-2015

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2014-2015	NOMBRE DE PERSONNES MEMBRES D'UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE	NOMBRE DE PERSONNES ANGLOPHONES	NOMBRE DE PERSONNES AUTOCHTONES	NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES	NOMBRE DE PERSONNES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
Permanent	1	1	0	0	0	1	100 %
Occasionnel	3	0	0	0	0	0	0 %
Étudiant	6	0	0	0	0	0	0 %
Stagiaire	7	1	0	0	0	1	14 %
Total	17	2	0	0	0	2	12 %

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

STATUT D'EMPLOI	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Permanent	100 %	0 %	27 %
Occasionnel	0 %	20 %	10 %
Étudiant	0 %	0 %	0 %
Stagiaire	14 %	10 %	11 %
Total	12 %	5 %	13 %

Il convient de rappeler l'objectif gouvernemental vis-à-vis de l'embauche de personnes faisant partie de groupes cibles : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % du nouveau personnel permanent, occasionnel, étudiant et stagiaire considéré comme étant des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GRUPE CIBLE	NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS DANS LE GROUPE CIBLE EN 2015	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF PERMANENT TOTAL EN 2015	NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS DANS LE GROUPE CIBLE EN 2014	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF PERMANENT TOTAL EN 2014	NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS DANS LE GROUPE CIBLE EN 2013	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF PERMANENT TOTAL EN 2013
Communauté culturelle	9	9 %	8	8 %	8	8 %
Autochtone	1	1 %	1	1 %	1	1 %
Anglophone	1	1 %	1	1 %	1	1 %
Personne handicapée	3	3 %	3	3 %	3	3 %
Total	14	14 %	13	13 %	13	13 %

Il importe de rappeler les objectifs gouvernementaux en matière de représentativité :

- pour les membres de communautés culturelles : 9 %;
- pour les personnes handicapées : 2 %.

L'Office a atteint ces cibles gouvernementales.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent, résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2015

GRUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL ¹		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	NOMBRE	EN %	NOMBRE	EN %	NOMBRE	EN %	NOMBRE	EN %	NOMBRE	EN %
Communauté culturelle	0	0 %	0	0 %	8	8 %	1	1 %	9	9 %
Autochtone	0	0 %	0	0 %	1	1 %	0	0 %	1	1 %
Anglophone	0	0 %	0	0 %	1	1 %	0	0 %	1	1 %
Personne handicapée	0	0 %	1	1 %	2	2 %	0	0 %	3	3 %
Total	0	0 %	1	3 %	12	24 %	1	20 %	14	14 %

1. Le personnel professionnel comprend aussi les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2014-2015 par statut d'emploi

EMBAUCHE	PERSONNEL PERMANENT	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	0	0	5	3	8
Pourcentage par rapport aux personnes embauchées en 2014-2015	0 %	0 %	83 %	43 %	47 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2015

REPRÉSENTATIVITÉ	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL ¹	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Nombre total d'employés permanents	8	34	51	5	98
Nombre de femmes ayant le statut d'employée permanente	1	20	39	5	65
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	13 %	59 %	76 %	100 %	66 %

1. Le personnel professionnel comprend aussi les avocates et les conseillères en gestion des ressources humaines.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le contexte du PDEIPH

AUTOMNE 2014 (COHORTE 2015)	AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014)	AUTOMNE 2012 (COHORTE 2013)
0	0	0

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2014-2015	2013-2014	2012-2013
0	0	0

Autres mesures ou actions en 2014-2015

Le bilan 2013-2014 du Plan d'action 2013-2015 à l'égard des personnes handicapées de l'Office a été mené à terme et il sera déposé, au cours de la prochaine année, dans la section intitulée Rapports annuels de gestion, plans stratégiques et autres publications administratives du site Web de l'Office.

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La section 3 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels prévoit la diffusion de 16 catégories de documents dans le site Web d'un organisme public. Il en figure 14 dans le site Web de l'Office.

Bilan de la diffusion des documents mentionnés dans le règlement

CATÉGORIE	SECTION DU SITE WEB
Organigramme	Diffusion de l'information
Noms et titres des membres du personnel de direction	
Coordonnées du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels	
Plan de classification des documents	
Documents transmis dans le contexte d'une demande d'accès dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public	
Renseignements relatifs aux contrats	
Liste des engagements financiers	
Inventaire des fichiers de renseignements personnels	
Description des services offerts et des programmes mis en œuvre, ainsi que les formulaires qui s'y rattachent	
Politiques et directives servant à la prise de décision sur les droits des administrés	
Documents déposés conformément au Règlement de l'Assemblée nationale	À propos de l'Office
Lois, règlements et code de déontologie ou d'éthique, volet Lois et règlements	
Lois, règlements et code de déontologie ou d'éthique, volet Code de déontologie ou d'éthique	
Projet de règlement publié dans la Gazette officielle du Québec	
Études, rapports de recherches ou de statistiques	

L'Office ne diffuse pas de documents appartenant à la catégorie Registres publics prévus par une loi, ni à celle Registre de communications de fichiers établi en vertu de l'article 67.3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, et ce, parce qu'il ne prépare pas de tels documents.

Demandes d'accès à l'information ayant été traitées en 2014-2015

NATURE DE LA DEMANDE	NOMBRE DE DEMANDES	DEMANDES ACCEPTÉES	ABSENCE DE DOCUMENT	DEMANDES REFUSÉES EN PARTIE (MOTIFS ¹)	DEMANDES REFUSÉES (MOTIFS ¹)
Demandes de consommateurs pour accéder aux documents de leur dossier de plainte à propos d'un commerçant	3	3	0	0	0
Demandes de commerçants ou de leurs procureurs pour accéder aux documents portant sur des plaintes à leur sujet	16	13	1	0	2 (art. 53, 54, 28)
Demandes de tiers pour des documents relatifs à des commerçants ou à des plaintes	6	5	1	0	0
Vérifications diligentes à propos d'une entreprise	13	0	13	0	0
Demandes de documents administratifs	9	6	0	2 (art. 57, 33)	1 (art. 31)
Demandes d'une autre nature ²	13	11	2 (1 transfert; art. 47-4 ^o)	0	0
Total	60	38	17	2	3

- Les articles de loi cités dans cette colonne sont ceux de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- De ce nombre, 12 demandes d'information provenaient d'organismes possédant des pouvoirs d'enquête conférés par leurs lois respectives. Toutes ont été traitées à la satisfaction des demandeurs, sauf une qui a été transférée à un autre organisme propriétaire des renseignements demandés.

Nombre de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre de requêtes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information du Québec	0

Délai de traitement :

Nombre de demandes traitées dans le délai prévu	56
Nombre de demandes traitées hors délai	4

Activités accomplies relativement à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

En raison des nombreux changements apportés dans le processus de traitement des plaintes de l'Office, celui-ci a retiré sa Politique de renseignements publics de son site Web dans l'attente d'une mise à jour. Cette politique traitait, notamment, des règles encadrant la diffusion d'information au public.

Le public peut, néanmoins, prendre connaissance des règles de diffusion de l'information applicables à l'outil intitulé Se renseigner sur un commerçant, présent dans le site Web de l'Office. Ce dernier diffuse, systématiquement, l'information relative au nombre de mises en demeure reçues à l'égard d'un commerçant, et ce, par souci de cohérence et de transparence. Cette information ne contient pas de renseignements personnels.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Depuis 2001, l'Office fait partie des organisations publiques ciblées par le gouvernement du Québec pour réduire le coût des exigences administratives des entreprises. Après un premier exercice de réduction des formalités administratives mené à terme au cours des années allant de 2001 à 2004, le gouvernement a inscrit une nouvelle cible de réduction de 20 % du coût des formalités administratives pour la période s'échelonnant de 2004 à 2010. Le gouvernement a reporté l'échéance de cet objectif à 2015.

En juin 2012, l'Office a adopté un Plan de réduction du coût des formalités administratives 2012-2015 comprenant 21 mesures qui privilégient la réduction du nombre, du volume et du coût des formalités administratives. La plupart de ces mesures sont liées à la réalisation d'analyses ayant pour but de déterminer s'il est opportun d'éliminer ou d'alléger certaines formalités. Ces analyses se sont poursuivies en 2014-2015 et seront complétées au cours de la prochaine année financière.

En plus de son Plan de réduction du coût des formalités administratives, l'Office a fait des gestes concrets pour réduire le fardeau administratif des entreprises et parvenir à l'atteinte de la cible de 20 % mentionnée précédemment.

À la suite d'une consultation faite durant l'hiver 2015 auprès du ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations (MEIE), l'Office a effectué des corrections dans la banque de données hébergée par le MEIE. Ces corrections ont trait, principalement, au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV), mis en place en 2004, mais qui n'avait pas été pris en considération au cours de l'année de référence. Le tableau ci-dessous montre la diminution du fardeau administratif depuis 2004 et fournit des explications.

TYPES DE FORMALITÉ	2004 (ANNÉE DE RÉFÉRENCE)	2014	VARIATION 2004-2014	MESURES QUI ONT CONTRIBUÉ À LA DIMINUTION
Nombre	11	10	- 10 %	À partir de 2008 : fin de la perception des contributions au FICAV par les agents de voyages grossistes. À partir de 2010 : modifications au Règlement sur les agents de voyages : <ul style="list-style-type: none"> – remplacement des permis de détaillants et de grossistes par le permis général d'agent de voyages;
Volume	6 766	3 674	- 46 %	<ul style="list-style-type: none"> – remplacement des états de compte en fidéicomis par les états financiers intérimaires; – transmission semestrielle plutôt que trimestrielle des contributions au FICAV pour les agents de voyages ayant un chiffre d'affaires de 5 M\$ ou moins.
Coût	282 406 \$	209 195 \$	- 26 %	À partir de 2014 : simplification des formalités pour les commerçants itinérants qui demandent une exemption de déposer, dans un compte en fidéicomis, les sommes perçues.

BONIS AU RENDEMENT

En 2014-2015, aucun boni fondé sur le rendement n'a été accordé aux cadres ni aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein pour la période d'évaluation du rendement s'échelonnant du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

L'Office se conforme ainsi :

- à l'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du Discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (2010, chapitre 20), tel qu'il est modifié par :
 - l'article 129 du chapitre 16 des lois de 2013;
 - l'article 42 du chapitre 25 des lois de 2013.
- au décret 162-2014 du 26 février 2014 portant sur l'application de l'article 8 des Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Au cours de l'année financière 2014-2015, l'Office n'a constaté aucun manquement au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.

L'annexe VII reproduit ce code. Ce code est également disponible dans la section Diffusion de l'information du site Web de l'Office.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'action en développement durable de l'Office comporte huit objectifs organisationnels et douze actions qui découlent des orientations et des objectifs de la Stratégie gouvernementale en développement durable 2008-2013 (prolongée jusqu'au 31 décembre 2014).

Une fois adoptée la stratégie gouvernementale 2015-2020, à la suite de la consultation publique sur le projet de stratégie amorcée en 2015, l'Office élaborera son prochain plan d'action.

Voici, pour chacune de ces douze actions, quels sont les résultats atteints au 31 mars 2015.

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 et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre	
OBJECTIF ORGANISATIONNEL	
Mieux faire connaître la démarche de développement durable aux consommateurs et au personnel de l'Office	
Action :	1- Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.
Cibles et indicateurs :	100 % du personnel de l'Office rejoint par les activités de sensibilisation d'ici le 31 mars 2011. 50 % du personnel formé pour prendre en considération la démarche dans leurs activités permanentes d'ici 2013.
Résultat de l'année :	Cible atteinte en 2012-2013.
Action :	2- Mettre en ligne, dans le site de l'Office, une section visant la sensibilisation des consommateurs à l'égard de la consommation responsable.
Cibles et indicateurs :	Section mise en ligne d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année :	Cible en cours d'atteinte.
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	
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant au déploiement de la Politique pour un gouvernement écoresponsable	
Action :	3- Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant au déploiement de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.
Cibles et indicateurs :	Cadre de gestion environnementale adopté d'ici le 31 mars 2011. Nombre de gestes environnementaux et de pratiques d'acquisition écoresponsables calculés.
Résultat de l'année :	Cibles atteintes en 2010-2011.
OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	
9- Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières	
OBJECTIF ORGANISATIONNEL	
Prendre en compte des principes de développement durable dans les choix de projets de développement et de partenariats stratégiques	
Action :	4- Développer une grille d'analyse des projets de développement et de partenariats stratégiques tenant compte des principes de développement durable.
Cibles et indicateurs :	Grille adoptée et appliquée d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année :	Cible atteinte en 2010-2011.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL**10- Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et des services****OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

Outiller les consommateurs dans l'exercice de choix de consommation responsable

Action : 5- Regrouper dans Internet, à l'intention des consommateurs, l'information des ministères et organismes à propos de la consommation responsable.

Cibles et indicateurs : Information regroupée dans Internet et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2011.

Résultat de l'année : Cible en cours d'atteinte.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL**25- Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions****OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

Intégrer les besoins et les attentes des citoyens au processus décisionnel de l'Office

Action : 6- Consulter les acteurs du marché de la consommation au cours des démarches de révision législative.

Cibles et indicateurs : Acteurs consultés pour 100 % des démarches de révision législative à partir du 31 mars 2009.

Résultat de l'année : Cible atteinte en 2013-2014.

Action : 7- Consulter les citoyens au cours de la démarche d'élaboration de la planification stratégique.

Cibles et indicateurs : Sondage et groupes de discussion menés auprès des consommateurs québécois d'ici le 31 mars 2012.

Résultat de l'année : Cible atteinte en 2012-2013.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL**26- Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale****OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables

Action : 8- Diffuser, auprès des enseignants du primaire et du secondaire, du matériel éducatif abordant les thèmes des droits et recours en consommation, de même que la pratique de la consommation responsable.

Cibles et indicateurs : 15 outils éducatifs diffusés abordant le thème des droits et recours en consommation d'ici le 31 mars 2011.

Six outils éducatifs diffusés abordant le thème de la consommation responsable d'ici le 31 mars 2011.

Résultat de l'année : Cibles atteintes en 2012-2013.

Autres résultats en 2014-2015 :

- avec la collaboration des Établissements verts Brundtland, l'Office a ajouté 9 activités pédagogiques en rapport avec la consommation responsable dans sa Zone enseignants. Portant sur la consommation avertie et la publicité, ces activités sont destinées aux élèves de tous les cycles du primaire et du secondaire;
- l'Office a également fait des communications auprès des commissions scolaires, des écoles et des enseignants pour promouvoir la Zone enseignants.

Action : 9- Réaliser des projets d'information collective ciblant les personnes âgées.

Cibles et indicateurs : Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013.

Résultat de l'année : Cible atteinte en 2013-2014.

Autres résultats en 2014-2015 :

- participation au Salon annuel de la FADOQ;
- distribution du guide *Aînés et consommation : des droits à faire valoir* et formations offertes à des personnes-ressources travaillant avec les aînés de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches;
- activités permanentes d'information collective pour les aînés.

Action :	10- Réaliser des projets d'information collective ciblant les nouveaux immigrants.
Cibles et indicateurs :	Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013.
Résultat de l'année :	Cible atteinte en 2013-2014. Autre résultat en 2014-2015 : activités permanentes d'information collective pour les nouveaux arrivants.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Contribuer à la réduction du surendettement chez les consommateurs

Action :	11- Proposer des modifications législatives ayant pour but de renforcer la protection des consommateurs en matière de crédit.
Cibles et indicateurs :	Propositions transmises au ministre d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année :	Cible atteinte en 2010-2011.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL**30- Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement****OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

Renforcer le rôle du milieu associatif québécois en tant que vecteur de l'identité culturelle québécoise dans le domaine de la protection du consommateur

Action :	12- Valoriser les actions des associations de protection des consommateurs et reconnaître davantage leur engagement auprès des consommateurs dans l'ensemble du Québec ainsi que leur contribution à l'identité québécoise par les valeurs sociétales qu'elles véhiculent.
Cibles et indicateurs :	Dans les communications de l'Office, mettre davantage en valeur les associations de protection des consommateurs et leur rôle comme acteurs de l'identité québécoise par les valeurs sociétales qui les caractérisent. Promouvoir le Programme de soutien financier aux projets d'éducation, d'information et de partenariat, destiné aux associations de protection des consommateurs, ainsi que les projets concrétisés au moyen de ce programme.
Résultat de l'année :	Cibles atteintes en 2014-2015 : <ul style="list-style-type: none"> – rappel du rôle essentiel de protection des associations de consommateurs, lors de la remise du Prix de l'Office; – promotion des actions des associations de consommateurs dans les comptes de l'Office sur les médias sociaux; – maintien et promotion du Programme de soutien financier aux projets d'éducation, d'information et de partenariat; – rencontre deux fois par année de l'ensemble des associations de consommateurs pour leur donner de l'information et écouter leurs préoccupations; – présence de représentants des associations de consommateurs de la Capitale-Nationale lors des formations aux intervenants travaillant auprès des aînés, pour qu'elles fassent connaître leurs services; – collaboration de l'Office à certaines initiatives des associations, telles que les Prix du cœur de la publicité; – participation de l'Office au Comité interministériel de l'action communautaire.

Les explications relatives aux objectifs gouvernementaux qui ne sont pas visés par le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de l'Office sont présentées en annexe du plan d'action.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

En 2014-2015, la présidente a approuvé la Politique linguistique de l'Office. Celle-ci a été transmise à l'Office québécois de la langue française (OQLF) qui l'a approuvée à son tour en novembre 2014.

À la demande de l'OQLF, l'Office a rempli les tableaux ci-dessous et les publie dans le présent rapport annuel dans le but d'uniformiser sa reddition de comptes avec celle des autres ministères et organismes.

COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE RELATIFS À LA POLITIQUE LINGUISTIQUE	
Avez-vous un mandataire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle ?	Non
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés ?	Non
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Aucune
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent ?	Non

ÉTAPES DE L'ÉLABORATION OU DE L'APPROBATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle ?	
<ul style="list-style-type: none"> – L'Office en est à la dernière étape. La politique linguistique institutionnelle approuvée par la présidente de l'Office le 19 novembre 2014 a été transmise à l'OQLF. 	

IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ADOPTÉE APRÈS MARS 2011	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ?	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l'application de votre politique linguistique institutionnelle ?	Non
Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel,	
<ul style="list-style-type: none"> – prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice ? 	Oui
<ul style="list-style-type: none"> – prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice ? 	Oui

GESTION ET CONTRÔLE DE L'EFFECTIF ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (LGCE, 2014, chapitre 17) a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. Elle est entrée en vigueur le même jour.

Gestion et contrôle de l'effectif

Le Secrétariat du Conseil du trésor fixe annuellement une cible en ce qui concerne l'effectif utilisé, et ce, pour les organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2014-2015, la cible de l'Office a été établie à 105 ETC.

Durant l'exercice financier 2014-2015, l'Office a respecté la cible qui lui avait été fixée en ce qui concerne l'effectif. En effet, 98,97 ETC ont été utilisés.

Répartition de l'effectif pour la période allant du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

CATÉGORIE	ETC	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2015
Personnel d'encadrement	8,46	8
Personnel professionnel	36,59	37
Personnel de bureau, technicien et assimilé	53,92	58
Total partiel	98,97	103
Étudiants et stagiaires ¹	0	6
Total	98,97	109

1. Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif fait par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Contrats de services

Pour les fins de l'application des mesures prévues dans la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (LGCE), la première période fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor, en vertu de l'article 11, débute le 1^{er} janvier 2015 et se termine le 31 mars 2016. Aucun contrat de service d'une valeur de 25 000 \$ ou plus n'a été conclu pendant cette période.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Conformément à cette politique, l'Office a établi des tarifs pour un seul de ses services à ce jour, soit la délivrance et le renouvellement de permis et de certificats.

En 2014-2015, l'Office n'a apporté aucune modification à la tarification de ces permis et certificats, à l'exception de la hausse découlant de l'indexation annuelle.

Chaque 1^{er} mai, l'Office indexe les tarifs des permis en fonction de la variation de l'indice des prix à la consommation, tel que le prévoit l'article 165.1 du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur.

Secteurs de commerce encadrés par l'Office : des coûts de permis à revoir

Durant l'automne 2014, l'Office a présenté au ministère des Finances du Québec trois scénarios d'augmentation de ses revenus à partir de l'année financière 2015-2016.

L'un de ces scénarios consiste à ajuster le coût des permis délivrés par l'Office à leur véritable coût de revient. Seule exception : les permis délivrés dans le secteur du voyage, dont les tarifs ont été augmentés le 30 juin 2010.

Le coût de revient unitaire annuel des activités liées à la gestion des permis de l'Office s'élève à 1 340 \$. En comparaison, la tarification annuelle moyenne des permis, à l'Office, est de 577 \$, soit de 57 % inférieure.

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En 2014-2015, le Vérificateur général du Québec n'a formulé à l'Office aucune recommandation.

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ WEB

Conformité

L'Office a conçu son nouveau site Web opc.gouv.qc.ca, lancé en mars 2013, conformément aux standards sur l'accessibilité du Web adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor.

En 2014-2015, il a apporté des corrections dans la navigation de son site pour redresser des obstacles mineurs en ce qui a trait à l'accessibilité. Depuis 2013, l'Office n'a été confronté à aucun obstacle important.

Au cours de la présente année financière comme au cours des précédentes, l'Office a fait préparer un rapport d'évaluation. Lorsque qu'il amorcera les travaux de refonte de son intranet, il commandera un rapport du même type.

L'Office prévoit investir des efforts pour rendre accessibles les documents téléchargeables de son site Web.

En ce moment, la majorité de ces documents n'est pas conforme au Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable, notamment parce que ces documents ont été créés avant l'adoption des standards sur l'accessibilité. Cependant, lorsque cela était possible, l'Office diffusait l'information de certains documents en format HTML, un format accessible, plutôt qu'en format PDF.

Les publications administratives mises en ligne ne sont pas encore accessibles.

Sensibilisation et formation

Lorsque de nouveaux contenus sont mis en ligne, l'Office leur associe systématiquement tous les éléments de base en matière d'accessibilité : description des tableaux et des images, textes alternatifs, etc. La webmestre s'assure du respect des autres exigences.

L'Office a intégré de bonnes pratiques en matière d'accessibilité à la gestion quotidienne de son intranet. Cet outil n'ayant pas été refondu depuis une dizaine d'années, il ne respecte pas complètement les standards.

Comme l'Office l'a fait pour son site Web, il veillera à ce que la nouvelle version de son intranet soit conforme à ces standards.

Plan d'action

En matière d'accessibilité, l'Office ne s'est pas donné de plan d'action, mais il améliore régulièrement ses sites. L'équipe Web de l'Office est responsable de l'application et de la mise en œuvre des standards.

Ressources mises à contribution

Formée en matière d'accessibilité, la webmestre de l'Office coordonne le travail continu d'amélioration auquel ont collaboré, en 2014-2015, un expert en accessibilité et un intégrateur Web spécialisé dans le domaine de l'accessibilité.

ANNEXE I

Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur

SECTEURS	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE ¹			INTERVENTIONS JURIDIQUES ²			AMENDES ³	
	2013-2014	2014-2015		2013-2014	2014-2015		2013-2014	2014-2015
	EN NOMBRE	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN NOMBRE	EN %	EN \$	EN \$
Agences de voyages	358	545	18 %	25	86	25 %	135 880 \$	114 244 \$
Arrangements préalables de services funéraires	13	17	1 %	4	7	2 %	4 524 \$	208 170 \$
Automobile	57	194	6 %	4	5	1 %	13 410 \$	26 066 \$
Commerce itinérant	376	737	25 %	39	60	18 %	106 330 \$	310 434 \$
Crédit	34	106	4 %	4	2	1 %	16 278 \$	100 414 \$
Exécution successive ⁴ et studios de santé ⁵	189	364	12 %	26	44	13 %	73 942 \$	65 286 \$
Garanties	9	19	1 %	3	0	0 %	6 794 \$	5 860 \$
Pratiques de commerce	531	756	25 %	78	77	23 %	343 701 \$	125 964 \$
Recouvrement de créances	32	163	5 %	45	50	15 %	31 031 \$	23 770 \$
Contrats à distance ⁶	57	87	3 %	13	6	2 %	1 690 \$	6 788 \$
Total⁷	1 656	2 988	100 %	241	337	100 %	733 580 \$	986 996 \$

1. Cette catégorie regroupe les activités de surveillance suivantes : inspections, enquêtes et vérifications.

2. Les interventions juridiques comprennent les poursuites pénales et les avis pénaux.

3. Les montants présentent les amendes qui découlent des plaidoyers de culpabilité reçus en 2014-2015 et des jugements rendus par les tribunaux durant cette même période à la suite du dépôt de poursuites pénales. Les amendes ne sont pas perçues par l'Office de la protection du consommateur; par conséquent, elles ne sont pas incluses dans son budget.

4. L'expression exécution successive s'applique aux commerçants qui offrent une série de cours, comme des cours de langue, de conduite, de danse, de sport, etc.

5. Un studio de santé est un commerce qui a pour but d'aider les clients à améliorer leur condition physique par l'exercice, le contrôle du poids, un traitement ou une diète.

6. Les contrats conclus à distance désignent les contrats conclus par Internet, par téléphone ou par la poste.

7. À cause de l'arrondissement, le total ne donne pas nécessairement 100 %.



ANNEXE II

Statistiques – Délivrance des permis et des certificats

L'Office délivre environ 14 000 permis et certificats dans six secteurs de commerce.

En vertu des lois sous la responsabilité de l'Office, les commerçants suivants doivent être titulaires d'un permis de l'Office pour exercer leurs activités :

- les agents de voyages;
- les agents de recouvrement;
- les commerçants itinérants (ils sollicitent des consommateurs dans le but de faire une vente ou font des ventes ailleurs qu'à l'endroit où leur commerce est établi, c'est-à-dire porte-à-porte, stand dans la rue ou au centre commercial, etc.);
- les commerçants de garanties supplémentaires relatives à une automobile ou à une motocyclette adaptée au transport sur la voie publique;
- les commerçants qui exploitent un studio de santé (centres d'entraînement physique ou centres de perte de poids, par exemple);
- les prêteurs d'argent.

De même, les conseillers en voyages sont également tenus d'obtenir un certificat délivré par l'Office.

Ces obligations auxquelles doivent se soumettre ces commerçants permettent à l'Office de s'assurer du respect des dispositions législatives dans des domaines d'activités jugés à risque plus important.

Certaines catégories de commerçants peuvent obtenir des exemptions moyennant le dépôt de cautionnement, ce qui a pour effet de les dispenser d'obligations légales, notamment l'obligation de déposer en fiducie l'argent perçu pour les achats de biens dont la livraison est prévue plus de deux mois après l'achat.

Permis en vigueur au 31 mars 2015

TYPES DE PERMIS	NOMBRE DE PERMIS		DROITS PERÇUS EN 2014-2015
	ÉTABLISSEMENT	SUCCURSALE	
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	303	s. o.	79 675 \$
Agent de voyages – Général	814	232	653 364 \$
Agent de voyages – Restreint	10	0	
Agent de recouvrement	85	s. o.	12 748 \$
Commerçant itinérant	1 295	s. o.	373 548 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	22	s. o.	3 110 \$
Prêteur d'argent	138	s. o.	19 137 \$
Exploitant de studios de santé	558	123	113 486 \$
Total partiel	3 225	355	1 255 068 \$
TOTAL GLOBAL	3 580		1 255 068 \$

Certificats en vigueur au 31 mars 2015

TYPE DE CERTIFICAT	NOMBRE DE CERTIFICATS	DROITS PERÇUS EN 2014-2015
Conseiller en voyages	10 282	339 594 \$

ANNEXE III

Statistiques – Demandes de renseignements et plaintes

Demandes reçues, par type

PLAINTES	RENSEIGNEMENTS	RÉFÉRENCES VERS UN AUTRE ORGANISME	DEMANDES D'INDEMNISATION	QUESTIONS SUR UN COMMERÇANT	TOTAL
31 872	77 833	27 623	1 193	1 380	139 901

Répartition, par catégorie et par sous-catégorie, des demandes de renseignements et des plaintes

CATÉGORIES	SOUS-CATÉGORIES	RENSEIGNEMENTS		PLAINTES	
		EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Biens de consommation	Aliments, boissons et tabac	2 240	3,6 %	1 158	3,6 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	2 916	4,6 %	972	3,0 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	1 811	2,9 %	865	2,7 %
	Meubles	4 367	6,9 %	2 726	8,6 %
	Immeubles et maisons mobiles	316	0,5 %	60	0,2 %
	Gros appareils ménagers	2 924	4,6 %	3 031	9,5 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	1 272	2,0 %	665	2,1 %
	Petits appareils électroménagers	426	0,7 %	294	0,9 %
	Articles électroniques	1 764	2,8 %	1 306	4,1 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	1 385	2,2 %	1 278	4,0 %
	Articles de loisirs	1 737	2,8 %	1 422	4,5 %
	Automobiles neuves	4 319	6,9 %	1 315	4,1 %
	Automobiles d'occasion	6 854	10,9 %	3 850	12,1 %
	Autres moyens de transport	826	1,3 %	395	1,2 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	759	1,2 %	349	1,1 %
	Livres, revues, journaux, articles de papeterie	284	0,5 %	121	0,4 %
	Animaux et articles connexes	196	0,3 %	90	0,3 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	563	0,9 %	444	1,4 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	67	0,1 %	39	0,1 %
	Total de la catégorie		35 026	55,6 %	20 380

CATÉGORIES	SOUS-CATÉGORIES	RENSEIGNEMENTS		PLAINTES	
		EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	76	0,1 %	13	0,0 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	5 529	8,8 %	2 227	7,0 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	310	0,5 %	149	0,5 %
	Services d'entretien ménager	59	0,1 %	23	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	467	0,7 %	434	1,4 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	53	0,1 %	27	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	103	0,2 %	82	0,3 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 154	1,8 %	720	2,3 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	259	0,4 %	189	0,6 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	302	0,5 %	101	0,3 %
	Services funéraires et de sépulture	400	0,6 %	44	0,1 %
	Services de garde	1 282	2,0 %	184	0,6 %
	Services pour animaux de compagnie	25	0,0 %	8	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	50	0,1 %	11	0,0 %
	Total de la catégorie	10 069	16,0 %	4 212	13,2 %
Santé	Médicaments sous ordonnance	20	0,0 %	0	0,0 %
	Médicaments en vente libre	82	0,1 %	61	0,2 %
	Dispositifs médicaux et autre appareillage	86	0,1 %	49	0,2 %
	Services liés à la santé	105	0,2 %	31	0,1 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	2	0,0 %	0	0,0 %
	Total de la catégorie	295	0,5 %	141	0,4 %
Services financiers	Prêt d'argent	472	0,7 %	115	0,4 %
	Crédit variable	778	1,2 %	205	0,6 %
	Prêts hypothécaires	36	0,1 %	1	0,0 %
	Carte de débit	63	0,1 %	41	0,1 %
	Investissements et placements	22	0,0 %	1	0,0 %
	Assurances	63	0,1 %	14	0,0 %
	Garantie supplémentaire	184	0,3 %	69	0,2 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	593	0,9 %	133	0,4 %
	Recouvrement de créances	2 589	4,1 %	1 299	4,1 %
	Autres services financiers	129	0,2 %	57	0,2 %
Total de la catégorie	4 929	7,8 %	1 935	6,1 %	

CATÉGORIES	SOUS-CATÉGORIES	RENSEIGNEMENTS		PLAINTES	
		EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Services de communication	Services postaux et de messagerie	19	0,0 %	5	0,0 %
	Services de téléphonie fixe	281	0,4 %	107	0,3 %
	Services de téléphonie mobile	1 650	2,6 %	889	2,8 %
	Services Internet	467	0,7 %	354	1,1 %
	Services de télévision	186	0,3 %	79	0,2 %
	Forfait de services de communication	767	1,2 %	516	1,6 %
	Services de télésurveillance	454	0,7 %	139	0,4 %
	Autres services de communication	48	0,1 %	41	0,1 %
	Total de la catégorie	3 872	6,2 %	2 130	6,7 %
Services de transport	Transport aérien	344	0,5 %	168	0,5 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	95	0,2 %	34	0,1 %
	Services d'infrastructures liés au transport	120	0,2 %	35	0,1 %
	Services de location d'un transport à court terme	140	0,2 %	51	0,2 %
	Total de la catégorie	699	1,1 %	288	0,9 %
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	425	0,7 %	110	0,3 %
	Voyages à forfait	1 519	2,4 %	525	1,6 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	181	0,3 %	135	0,4 %
	Restaurants et bars	96	0,2 %	77	0,2 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	2 098	3,3 %	849	2,7 %
	Jeux de hasard et loteries	23	0,0 %	20	0,1 %
Total de la catégorie	4 342	6,9 %	1 716	5,4 %	
Énergie et eau	Total de la catégorie	362	0,6 %	207	0,6 %
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	332	0,5 %	87	0,3 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	1 182	1,9 %	403	1,3 %
	Total de la catégorie	1 514	2,4 %	490	1,5 %
Autres	Total de la catégorie	1 849	2,9 %	373	1,2 %
Total partiel		62 957	100 %	31 872	100 %
Complément d'information sur une demande de renseignement ou une plainte		14 876			
Total		77 833		31 872	

ANNEXE IV

Statistiques – Indemnisation

Les statistiques relatives à l'indemnisation présentent les sommes, versées aux consommateurs, qui proviennent des cautionnements des commerçants et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

Nombre de consommateurs indemnisés

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS – SAUF DANS LE SECTEUR DU VOYAGE ¹	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	NOMBRE TOTAL
2014-2015	107	999	1 106
2013-2014	157	4 037 ²	4 194
2012-2013	166	775	941
2011-2012	230	1 571	1 801
2010-2011	337	1 204	1 541

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, recouvrement de créance et commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile et de la motocyclette.
2. Le nombre de consommateurs qui ont été indemnisés dans le contexte de la fermeture de l'agence de voyages 9117-7329 Québec inc. – Voyages Plein Sud s'élève à 3 403.

Montant des indemnités

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS EXCEPTÉ DANS LE SECTEUR DU VOYAGE ¹	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	TOTAL
2014-2015	50 760 \$	370 058 \$	420 818 \$
2013-2014	111 193 \$	2 264 675 \$ ²	2 375 868 \$
2012-2013	47 438 \$	(624 188 \$) ³	(576 750 \$) ³
2011-2012	109 894 \$	1 683 926 \$	1 793 820 \$
2010-2011	144 111 \$	1 714 608 \$	1 858 719 \$

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, recouvrement de créance et commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile et de la motocyclette.
2. La somme versée en indemnisation dans le contexte de la fermeture de l'agence de voyages 9117-7329 Québec inc. – Voyages Plein Sud pour l'exercice 2013-2014 s'élève à 1 792 204 \$.
3. En 2012-2013, le FICAV a versé une somme de 81 817 \$ en indemnisation. Cependant, une somme négative a été inscrite dans les états financiers puisque les indemnités liées à deux événements de première importance avaient été surestimées de 706 005 \$ dans les états financiers de 2011-2012. Puisque les événements menant au versement d'indemnités se déroulent souvent sur plus d'une année financière, des projections sont faites à propos des sommes qui seront déboursées pour les années financières à venir en fonction de l'information disponible en fin d'année financière. Cette façon de faire est conforme aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Les états financiers ainsi que les projections de débours futurs du FICAV font l'objet d'une vérification annuelle par le Vérificateur général du Québec.



ANNEXE V

Statistiques – Relations de presse

TYPES D'ACTIVITÉ	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Diffusion de communiqués	196	140	94
Réalisation de chroniques	423	450	474
Entrevues	158	193	154
Communication de renseignements à des journalistes	409	393	336
Total	1 186	1 176	1 058

ANNEXE VI

Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office

Les tableaux suivants présentent les tarifs des permis délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2014-2015.

Permis d'agent de voyages

SITUATION	TARIFS AU 1 ^{ER} MAI 2014
Délivrance	863 \$
Renouvellement, selon le chiffre d'affaires :	
– jusqu'à 0,5M \$	324 \$
– jusqu'à 2 M\$	432 \$
– jusqu'à 5 M\$	594 \$
– jusqu'à 10 M\$	809 \$
– jusqu'à 20 M\$	1 079 \$
– plus de 20 M\$	1 403 \$
Duplicata de permis	
– délivrance	540 \$
– renouvellement	270 \$

Certificat de conseiller en voyages

SITUATION	TARIFS AU 1 ^{ER} MAI 2014
Délivrance	54 \$
Renouvellement	27 \$

Permis de commerçant itinérant¹

CLASSE	TARIFS AU 1 ^{ER} MAI 2014
Classe 1	156 \$
Classe 2	156 \$
Classe 3	236 \$
Classe 4	394 \$
Classe 5	942 \$
Classe 6	1 885 \$
Classe 7	3 611 \$
Classe 8	7 070 \$
Classe 9	236 \$
Classe 10	311 \$
Classe 11	394 \$
Classe 12	787 \$
Classe 13	1 885 \$
Classe 14	3 611 \$
Classe 15	5 542 \$
Classe 16	10 682 \$

1. Les classes de permis de commerçant itinérant varient en fonction du montant des contrats et du nombre de représentants du requérant.

Autres permis

TYPES DE PERMIS OU DE SITUATIONS	TARIFS AU 1 ^{ER} MAI 2014
Prêt d'argent	311 \$
Studio de santé	311 \$
Commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	311 \$



ANNEXE VII

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

L'Office fait sien le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.

CHAPITRE I OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent Code d'éthique et de déontologie a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein des organismes et entreprises du gouvernement et de responsabiliser les administrations et les administrateurs publics.

2. Le présent code d'éthique et de déontologie s'applique aux administrateurs publics.

Sont administrateurs publics : le président de l'Office de la protection du consommateur et les membres de son conseil d'administration.

CHAPITRE II PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs publics sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4. Dans l'exercice de ses fonctions, l'administrateur public est tenu de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le présent code ainsi que ceux établis dans le code d'éthique et de déontologie qui lui est applicable. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

En cas de doute, il doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. De plus, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

L'administrateur public qui, à la demande d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou encore en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

5. L'administrateur public 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 public 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.

6. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.
7. Le président du conseil d'administration, le premier dirigeant d'un organisme ou d'une entreprise et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
8. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à l'organisme ou à l'entreprise dans lequel il est nommé ou désigné 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 l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'article 6, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

9. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou de l'entreprise dans lequel il est nommé ou désigné. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, 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 présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

10. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de l'organisme ou de l'entreprise avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
11. L'administrateur public 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.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public 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.

12. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné 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 pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes à but non lucratif.

Le président du conseil d'administration de l'Office de la protection du consommateur peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif. Toutefois, le président du conseil d'administration d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement qui détient cent pour cent des actions d'un autre organisme ou entreprise du gouvernement est l'autorité qui peut donner une telle autorisation au président du conseil d'administration de ce dernier organisme ou entreprise.

13. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
15. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
16. L'administrateur public 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 l'organisme ou de l'entreprise.
17. L'administrateur public 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 l'organisme ou l'entreprise pour lequel il a travaillé, 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 l'organisme ou l'entreprise pour lequel il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information à laquelle le public ne peut avoir accès.

Les administrateurs publics d'un organisme ou d'une entreprise visés au deuxième alinéa ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues dans cet alinéa, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

18. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de l'Office de la protection du consommateur.

CHAPITRE III ACTIVITÉS POLITIQUES

19. L'administrateur public à temps plein, le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant d'un organisme ou d'une entreprise qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique électorale doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
20. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant d'un organisme ou d'une entreprise qui veut se porter candidat à une charge publique électorale doit se démettre de ses fonctions.
21. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique électorale dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander, et a droit, à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
22. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique électorale dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature pourrait l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander, et a droit, à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

23. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
24. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public. Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.
25. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

CHAPITRE IV RÉMUNÉRATION

26. L'administrateur public n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération liée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires tels ceux qui ont été établis notamment par des mécanismes d'intéressement basés sur la variation de la valeur des actions ou sur la participation au capital-actions de l'entreprise.
27. L'administrateur public révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.
28. L'administrateur public qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.
- Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.
29. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.
- Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.
30. L'administrateur public à temps plein qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.
31. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un administrateur public n'est pas visé par les articles 29 à 31.
32. Pour l'application des articles 28 à 30, « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par l'annexe.

La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée par les articles 28 et 29 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

CHAPITRE V PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Pour les besoins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le président du conseil d'administration ou un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement ou un ministre qui est en cause.

Le président du conseil d'administration est l'autorité compétente pour agir à l'égard de tout autre administrateur public de l'Office de la protection du consommateur.

Toutefois, le président du conseil d'administration d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement qui détient cent pour cent des actions d'un autre organisme ou entreprise du gouvernement est l'autorité compétente pour agir à l'égard du président du conseil d'administration de ce dernier organisme ou entreprise, sauf s'il en est lui-même le président.

34. L'administrateur public à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.
35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur public des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.
36. Si la conclusion est que l'administrateur public a contrevenu à la loi et au Code d'éthique et de déontologie, l'autorité compétente lui impose une sanction.

Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé par l'article 37, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public pour une période d'au plus trente jours.

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.
38. Toute sanction imposée à un administrateur public de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions doivent être écrites et motivées.

CHAPITRE VI DISPOSITIONS DIVERSES

39. Les articles 29, 30 et 31 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.

40. Le présent Code d'éthique et de déontologie entre en vigueur le 1^{er} septembre 1998.

ANNEXE (ARTICLE 32) SECTEUR PUBLIC

1. Le gouvernement et ses ministères, le Conseil exécutif et le Conseil du trésor.
2. Le personnel du lieutenant-gouverneur, l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen, toute personne que l'Assemblée nationale désigne pour exercer une fonction qui en relève lorsque la loi prévoit que son personnel est nommé et rémunéré suivant la Loi sur la fonction publique et tout organisme dont l'Assemblée nationale ou l'une de ses commissions nomme la majorité des membres.
3. Tout organisme qui est institué par une loi, ou en vertu d'une loi, ou par une décision du gouvernement, du Conseil du trésor ou d'un ministre et qui satisfait à l'une des conditions suivantes :
 - 1° tout ou partie de ses crédits de fonctionnement apparaissent sous ce titre, dans les prévisions budgétaires déposées devant l'Assemblée nationale;
 - 2° la loi ordonne que son personnel soit nommé ou rémunéré suivant la Loi sur la fonction publique;
 - 3° le gouvernement ou un ministre nomme au moins la moitié de ses membres ou administrateurs et au moins la moitié de ses frais de fonctionnement sont assumés directement ou indirectement par le Fonds consolidé du revenu ou les autres fonds administrés par un organisme visé par l'article 1 ou 2 de la présente annexe ou les deux à la fois.
4. Le Curateur public.
5. Tout organisme, autre que ceux mentionnés dans les articles 1, 2 et 3 de la présente annexe, institué par une loi, ou en vertu d'une loi, ou par une décision du gouvernement, du Conseil du trésor, ou d'un ministre et dont au moins la moitié des membres ou administrateurs sont nommés par le gouvernement ou un ministre.
6. Toute société à fonds social, autre qu'un organisme mentionné dans l'article 3 de la présente annexe, dont plus de 50 % des actions comportant le droit de vote font partie du domaine de l'État ou sont détenues en propriété par un organisme visé par les articles 1 à 3 et 5 de la présente annexe ou par une entreprise visée par le présent article.
7. Tout établissement d'enseignement de niveau universitaire visé aux paragraphes 1° à 11° de l'article 1 de la Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire (L.R.Q., chapitre E-14.1).
8. Tout collège d'enseignement général et professionnel institué en vertu de la Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel (L.R.Q., chapitre C-29).
9. Toute commission scolaire visée par la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., chapitre 1-13.3) ou par la Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis (L.R.Q., chapitre 1-14), ainsi que le Conseil scolaire de l'île de Montréal.
10. Tout établissement privé agréé aux fins de subventions en vertu de la Loi sur l'enseignement privé (L.R.Q., chapitre E-9.1).
11. Tout autre établissement d'enseignement dont plus de la moitié des dépenses de fonctionnement sont payées sur les crédits apparaissant dans les prévisions budgétaires déposées à l'Assemblée nationale.

12. Tout établissement public ou privé conventionné ainsi que toute régie régionale visée par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2).
13. Le conseil régional institué par la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., chapitre S-5).
14. Toute municipalité, tout organisme que la loi déclare mandataire ou agent d'une municipalité et tout organisme dont le conseil d'administration est composé majoritairement de membres du conseil d'une municipalité, de même que tout organisme relevant autrement de l'autorité municipale.
15. Toute communauté urbaine, régie intermunicipale, corporation intermunicipale de transport, tout conseil intermunicipal de transport, l'Administration régionale Kativik et tout autre organisme dont le conseil d'administration est formé majoritairement d'élus municipaux, à l'exclusion d'un organisme privé.



ANNEXE VIII

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2015

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (Fonds) ont été dressés par la direction de l'Office de la protection du consommateur (Office), qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). Les renseignements financiers contenus dans le Rapport annuel de gestion de l'Office concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et permettent de produire des états financiers fiables.

La Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers du Fonds conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer la Direction des permis et de l'indemnisation ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le Directeur des permis et de l'indemnisation,



André Derome

La présidente de l'Office de la protection
du consommateur,



Ginette Galarneau

Québec, le 18 juin 2015



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2015, l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et le tableau 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.

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 internationales d'information financière (IFRS), 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 du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages au 31 mars 2015, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, 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.

La vérificatrice générale du Québec,

 *Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA*

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 18 juin 2015

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2015

(En dollars canadiens)

	2015	2014
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	3 777 249	7 110 531
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	14 176 851	10 843 985
Revenus de placements sur dépôt à terme	10 721	10 939
	<u>17 964 821</u>	<u>17 965 455</u>
CHARGES		
Réclamations et frais de fiducie nets	370 058	2 264 675
Frais d'administration		
- Office de la protection du consommateur (note 12)	659 510	466 289
- Publicité et promotion	215 634	163 126
- Services professionnels	28 480	30 823
- Dépenses de bureau	767	757
	<u>1 274 449</u>	<u>2 925 670</u>
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	<u><u>16 690 372</u></u>	<u><u>15 039 785</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2015

(En dollars canadiens)

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	110 159 476	95 119 691
Résultat net et résultat global de l'exercice	<u>16 690 372</u>	<u>15 039 785</u>
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	<u><u>126 849 848</u></u>	<u><u>110 159 476</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2015

(En dollars canadiens)

	2015	2014
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	2 505 699	1 740 915
Dépôt à terme à un taux de 0,45 % échéant le 27 mai 2015 (0,5 % au 25 juin 2014)	101 313	100 817
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	391 458	601 424
Créances (note 7)	1 215 719	2 012 699
	<u>4 214 189</u>	<u>4 455 855</u>
Non courant		
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	122 692 390	106 306 037
	<u>126 906 579</u>	<u>110 761 892</u>
PASSIF		
Courant		
Réclamations et frais à payer	56 731	602 416
EXCÉDENT CUMULÉ	126 849 848	110 159 476
	<u>126 906 579</u>	<u>110 761 892</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Ginette Galarneau
La présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2015

(En dollars canadiens)

	2015	2014
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	16 690 372	15 039 785
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(9 150 072)	(5 122 099)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	209 966	(67 353)
Créances	796 980	(145 237)
Réclamations et frais à payer	(545 685)	27 868
	<u>(8 688 811)</u>	<u>(5 306 821)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	<u>8 001 561</u>	<u>9 732 964</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'un dépôt à terme	(496)	(495)
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(7 236 281)	(14 154 647)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	<u>(7 236 777)</u>	<u>(14 155 142)</u>
AUGMENTATION (DIMINUTION) NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	764 784	(4 422 178)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	<u>1 740 915</u>	<u>6 163 093</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	<u><u>2 505 699</u></u>	<u><u>1 740 915</u></u>
Intérêts encaissés	<u>5 247 466</u>	<u>5 417 372</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2015

(En dollars canadiens)

1. Constitution, fonctions et financement

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (Fonds) a été institué le 11 novembre 2004 par le Règlement sur les agents de voyages (Règlement) en vertu de la Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10, r.1) (Loi). L'adresse du siège social du Fonds est située au 400 boulevard Jean-Lesage, bureau 450, Québec, (Québec), Canada. Cette loi est administrée par la présidente de l'Office de la protection du consommateur (Office). Ce Fonds a pour but l'indemnisation ou le remboursement des clients des agents de voyages, tenus d'y contribuer, en cas d'insuffisance du cautionnement individuel d'un agent de voyages ou d'un défaut d'un fournisseur de services.

Les sommes requises pour l'exploitation de ce Fonds proviennent, en premier lieu, des clients des agents de voyages du Québec, tel qu'il est spécifié à l'article 39 du Règlement.

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Ils ont été préparés selon l'hypothèse de continuité d'exploitation et selon la méthode du coût historique à l'exception des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (Caisse) qui sont évalués à la juste valeur.

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 18 juin 2015.

3. Principales méthodes comptables

Les méthodes comptables sont appliquées de manière uniforme pour les périodes visées par les états financiers.

Contributions des clients des agents de voyages

Les contributions des clients des agents de voyages sont constatées à titre de produits lorsque les avantages économiques sont transférés et que le montant de la contribution est reçu ou que le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que le recouvrement est assuré. Ces critères sont généralement réunis au moment où le Fonds reçoit le rapport de la remise de la contribution. L'estimation des contributions est basée sur celles reçues dans le passé ainsi que selon des hypothèses de l'expansion du marché.

Revenus de placements

Les revenus nets (pertes nettes) de placements, les gains (pertes) réalisés, les gains (pertes) non réalisés ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

Réclamations et frais de fiducie nets

Des estimations individuelles de pertes sont fournies pour chaque réclamation. La méthode d'estimation est établie selon les exigences permettant le remboursement selon l'article 28 du Règlement pour les cautionnements individuels et selon l'article 43.2 du Règlement pour le fonds d'indemnisation. Les estimations sont revues et mises à jour régulièrement, et tout redressement, remboursement de la caution ou de l'agence, qui en résulte est inclus au net dans les résultats de l'exercice au cours duquel il est connu.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Le Fonds présente à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie l'encaisse ainsi que les dépôts à vue. Les sommes transférées dans les dépôts à vue sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse. Elles sont ensuite déposées dans les dépôts à participation à un fonds particulier.

Dépôts à terme

Les dépôts à terme sont composés de certificats d'épargne à terme renouvelables à une échéance à court terme supérieure à trois mois.

Excédent cumulé

L'excédent cumulé est constitué des contributions des clients des agents de voyages, de l'accroissement des actifs du Fonds, des sommes perçues par la présidente en subrogation des clients pour les indemnités payées par le Fonds et des avances que le ministre des Finances peut faire au Fonds conformément à la loi.

Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date de transaction. Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés et que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'actif ont été transférés. Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont classés dans les catégories suivantes en fonction de leurs caractéristiques et des intentions au moment de leur acquisition.

Les actifs financiers sont classés initialement sous l'une des quatre catégories suivantes : actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, placements détenus jusqu'à leur échéance, actifs financiers disponibles à la vente ou prêts et créances.

Les passifs financiers sont classés initialement sous l'une des deux catégories suivantes : passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net et passifs financiers évalués au coût amorti.

Les actifs financiers et les passifs financiers de la catégorie à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement au moment de la comptabilisation initiale. Les évaluations initiales et ultérieures des instruments financiers s'effectuent selon leur classification, comme il est décrit ci-dessous. Les catégories d'instruments financiers qui sont citées précédemment ne s'appliquent pas toutes au Fonds.

Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont des instruments financiers qui sont classés comme étant à des fins de transaction ou qui sont désignés comme tels.

Ils sont évalués initialement à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, car elle est d'avis qu'ils appartiennent à un groupe dont la performance est évaluée d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie d'investissement. La gestion du portefeuille du Fonds, par la Caisse, a pour objectif de maintenir ou d'augmenter la juste valeur des sommes placées.

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse. Ces dépôts à participation sont notamment investis dans les portefeuilles spécialisés de la Caisse, pour lesquels celle-ci établit la juste valeur dans chaque portefeuille spécialisé à la fin de la période en fonction de l'actif net qu'il détient à cette date. L'actif net des portefeuilles spécialisés est établi à la juste valeur au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que les cours qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation dans un portefeuille spécialisé est établi en divisant l'avoir net dudit portefeuille par le nombre d'unités émises. Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice. Les achats et les ventes de dépôts à participation sont comptabilisés à la date de règlement.

Ils sont classés dans l'actif non courant dû à l'intention du Fonds de les conserver sur une période supérieure à 12 mois.

Placements détenus jusqu'à leur échéance

Les placements détenus jusqu'à leur échéance sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables et avec une échéance fixe. L'entité doit avoir l'intention et la capacité de conserver ces placements jusqu'à leur échéance. Ils sont composés uniquement du dépôt à terme.

Ces instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur qui est égale au coût et par la suite, au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Prêts et créances

Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements fixes ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Ils sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils seront évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Le coût amorti correspond à la juste valeur due à leur échéance rapprochée.

Les prêts et créances du Fonds sont composés de la trésorerie et équivalents de trésorerie, des revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec et des créances (à l'exception des taxes à recevoir et des frais payés d'avance). Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

Passifs financiers au coût amorti

Les passifs financiers sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés des réclamations et frais à payer. Les passifs financiers sont classés dans le passif courant si le paiement est exigible dans les 12 mois. Autrement, ils sont présentés dans le passif non courant.

La juste valeur est égale au coût amorti dû à son échéance rapprochée.

Dépréciation des actifs financiers

À la fin de chaque exercice financier, la direction apprécie s'il existe une indication objective de dépréciation d'un actif financier. La perte de valeur correspond à l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur le cas échéant et elle est inscrite au résultat net.

Juste valeur

La juste valeur se définit comme le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1: le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2: le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;
- Niveau 3: le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

Le classement entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument financier et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice.

Normes comptables publiées, mais qui ne sont pas encore en vigueur

IFRS 9, Instruments financiers

La norme définitive a été publiée en juillet 2014. L'IFRS 9 constitue un projet en trois phases et vise le remplacement de la norme actuelle IAS 39, *Instruments financiers : comptabilisation et évaluation*. La première partie couvre le classement et l'évaluation des actifs et passifs financiers, et les deux autres parties couvrent la dépréciation des actifs financiers et de la comptabilité de couverture. L'IFRS 9 précise que les actifs financiers doivent être évalués soit au coût amorti, soit à la juste valeur, et ce, suivant le modèle économique utilisé par l'entité pour sa gestion ainsi que les caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de ces actifs financiers. L'évaluation de la plupart des passifs financiers au coût amorti est maintenue, mais lorsqu'une entité évalue un passif financier à la juste valeur, la partie des variations de la juste valeur liées au risque de crédit propre à l'entité doit être présentée dans les autres éléments du résultat global plutôt qu'au résultat net. La norme entrera en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018. De façon générale, cette norme doit être appliquée de façon rétrospective à compter de sa date d'entrée en vigueur.

Le Fonds n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur ses états financiers et ne prévoit pas l'adopter par anticipation.

IFRS 15, Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients

La norme IFRS 15 *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* a été publiée en mai 2014. Elle établit un cadre complet de comptabilisation, d'évaluation et d'information pour les produits des activités ordinaires. Ce cadre pose comme principe fondamental que l'entité devrait comptabiliser les produits des activités ordinaires de manière à montrer quand les obligations de prestation sont remplies et à quel montant de contrepartie l'entité s'attend à avoir droit en échange de ces prestations de service. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2017. De façon générale, cette norme doit être appliquée de façon rétrospective à compter de sa date d'entrée en vigueur.

Actuellement, la norme IFRS 15 sera en vigueur pour les exercices annuels commençant le ou après le 1^{er} janvier 2017. Toutefois, en avril 2015, l'IASB a voté pour la publication d'un exposé-sondage proposant de reporter la date d'entrée en vigueur de la norme aux exercices annuels commençant le ou après le 1^{er} janvier 2018. L'exposé-sondage a été publié en mai 2015.

Le Fonds évalue actuellement l'incidence sur ses états financiers de cette norme et ne prévoit pas l'adopter par anticipation.

4. Estimations comptables critiques et jugements de la direction

Estimations et hypothèses comptables critiques

La préparation des états financiers impose à la direction, soit la Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office, de faire des estimations à l'égard d'événements futurs. Les estimations sont constamment remises en question. Elles se fondent sur l'expérience passée et sur d'autres facteurs, notamment les prévisions d'événements futurs raisonnables dans les circonstances. Les estimations comptables sont rarement identiques aux résultats réels.

Contributions des clients des agents de voyages

À la suite du délai accordé aux agences de voyages par l'article 40 du Règlement pour la remise des contributions, le Fonds se doit d'estimer le montant des contributions à recevoir de celles-ci au 31 mars 2015. Par conséquent, la direction établit une somme à recevoir équivalant aux remises reçues pour la même date l'année précédente, majorée d'un pourcentage reflétant l'accroissement des chiffres d'affaires du marché des agents de voyages par rapport à l'année précédente. Au 31 mars 2015, l'estimation pour le compte à recevoir de la contribution des clients des agents de voyages s'élève à 934 244 \$ (1 890 220 \$ au 31 mars 2014). Si l'estimation diffère des contributions réelles, l'ajustement sera fait l'année suivante.

Réclamations et frais de fiducie nets

Au 31 mars de chaque année, la direction demande aux administrateurs provisoires de leur fournir une estimation des dossiers en cours. Le Fonds comptabilise un montant à payer selon leurs rapports, auquel le Fonds ajoute le montant à recevoir des dossiers d'indemnisation en suspens. Les estimations sont évaluées avec peu d'incertitude puisqu'elles sont basées sur les rapports d'administrateurs provisoires. L'évaluation d'inclusion ou d'exclusion des dossiers d'indemnisation vient de leur conformité aux exigences des articles 28 et 43.2 du Règlement.

5. Revenus de placements des Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les revenus de placements des fonds confiés à la Caisse se détaillent comme suit :

	2015	2014
Revenus nets (pertes nettes) de placements		
Revenu fixe	1 430 681	1 381 304
Placements sensibles à l'inflation	387 860	375 354
Actions	1 424 141	1 083 329
Autres placements	(92 391)	(25 777)
	<u>3 150 291</u>	<u>2 814 710</u>
Gains (pertes) réalisés		
Revenu fixe	(4 958)	(39 152)
Placements sensibles à l'inflation	150 119	23 103
Actions	1 235 401	2 410 787
Autres placements	13 688	8 377
Instruments financiers dérivés	480 533	503 452
	<u>1 874 783</u>	<u>2 906 567</u>
Gains (pertes) non réalisés		
Revenu fixe	3 133 510	(437 725)
Placements sensibles à l'inflation	952 232	1 103 387
Actions	4 559 429	4 226 132
Autres placements	210 339	259 868
Instruments financiers dérivés	294 562	(29 563)
	<u>9 150 072</u>	<u>5 122 099</u>
 Total des revenus de placements des dépôts à participation	 14 175 146	 10 843 376
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	1 705	609
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u><u>14 176 851</u></u>	<u><u>10 843 985</u></u>

6. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état de la situation financière et le tableau des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	2015	2014
Trésorerie	2 504 764	1 740 407
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ¹	935	508
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2 505 699	1 740 915

1. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 1% au 31 mars 2015 (1% au 31 mars 2014).

7. Créances

	2015	2014
Agences de voyages	934 244	1 890 220
Administrateurs provisoires	229 632	79 453
Taxes à recevoir	48 343	39 526
Charges payées d'avance	3 500	3 500
	1 215 719	2 012 699

8. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

a) Placements

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds les revenus nets de placements du fonds particulier.

Voici les éléments d'actifs et de passifs composant les dépôts à participation.

	2015	2014
Placements	122 898 976	106 525 495
Revenus de placements courus et à recevoir	365 872	323 929
Revenus de placements à verser au Fonds	(391 458)	(601 387)
(Avance du) dépôt à vue au fonds général	(181 000)	58 000
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	122 692 390	106 306 037

Les placements du fonds particulier se détaillent comme suit :

	2015	2014
PLACEMENTS		
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Valeurs à court terme	5 842 407	5 197 945
Obligations	48 015 134	40 801 821
Dettes immobilières	4 929 686	4 350 485
Placements sensibles à l'inflation		
Infrastructures	4 947 951	3 802 651
Immeubles	11 126 473	10 932 744
Actions		
Actions canadiennes	10 788 138	9 026 024
Actions Qualité mondiale	14 577 149	11 763 110
Actions américaines	3 678 252	3 925 381
Actions étrangères de l'Europe, de l'Australasie et d'Extrême-Orient (EAEO)	3 935 471	3 677 436
Actions des marchés en émergence	4 903 122	4 330 464
Placements privés	8 922 234	7 744 194
Autres placements		
Répartition de l'actif	784 900	836 914
Stratégie active de superposition	321 898	221 443
Billets à terme adossés à des actifs (BTAA)	5 228	(17 147)
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	88 000	(8 000)
Instruments financiers dérivés	32 933	(59 970)
Total des placements à la juste valeur	122 898 976	106 525 495

b) Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés sont des contrats financiers dont la valeur fluctue en fonction d'un sous-jacent, qui ne requièrent aucun ou très peu d'investissement initial et qui sont réglés à une date future.

Dans le cadre de la gestion des placements, le fonds particulier du Fonds par l'intermédiaire de la Caisse effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change et de marché. De plus, dans le but de maintenir une gestion efficace des risques de change à long terme associés aux placements libellés en devises étrangères, de nouveaux contrats sont successivement négociés.

Le fonds particulier du Fonds a recours, entre autres, aux instruments financiers dérivés décrits ci-après :

- Les contrats de change à terme de gré à gré sont des engagements négociés sur un marché hors cote permettant à deux contreparties d'échanger deux devises à un prix établi et selon une échéance déterminée. Les contrats de change à terme de gré à gré sont assortis de conditions sur mesure négociées directement entre les parties sur un marché hors cote.
- Les contrats d'échange de rendement de gré à gré sont des engagements négociés sur un marché hors cote pour lesquels une partie convient de payer ou de recevoir des montants de trésorerie en fonction des variations de la juste valeur d'un indice boursier, d'un panier d'actions ou d'un titre en particulier. À la clôture de chaque mois, le montant de la juste valeur de ces contrats est réglé et présenté dans les gains réalisés.

Le montant nominal de référence est le montant auquel le taux ou le prix est appliqué pour déterminer les montants de flux monétaires à échanger périodiquement.

Au 31 mars 2015, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2015		
	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif	
Marchés hors cote			
Dérivés de changes			
Contrats à terme de gré à gré	36 000	(4 000)	4 348 000
Dérivés sur actions			
Contrats d'échange de rendement	–	–	2 653 000
Total des instruments financiers dérivés	<u>36 000</u>	<u>(4 000)</u>	<u>7 001 000</u>

c) Hiérarchie des justes valeurs

Les dépôts à participation sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2015 et le 31 mars 2014, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

9. Emprunts bancaires

Le 1^{er} décembre 2012, le Fonds a signé une facilité de crédit avec la Caisse pour un montant maximum de 2 000 000 \$. Cette facilité d'une durée de 3 ans porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue majoré de 0,05 % et est garantie par la vente des actifs détenus dans le fonds particulier du Fonds. Au 31 mars 2015 et 2014, le solde de la facilité de crédit n'était pas utilisé.

10. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 126 849 848 \$ constitue le capital du Fonds. Le Fonds effectue une gestion de ses produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières afin de s'assurer qu'il exécute de manière efficace les activités spécifiques de sa loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

11. Gestion des risques financiers

La Direction des permis et de l'indemnisation, gestionnaire du Fonds, s'est dotée d'une politique de placements qui encadre les activités de placements de la Caisse. Elle établit les objectifs de placements, élabore la politique afférente et procède à sa révision périodique. La politique de placements vise à obtenir un taux de rendement maximum tout en maintenant le degré de risque à un niveau jugé approprié par la Direction des permis et de l'indemnisation et en permettant au Fonds de remplir ses engagements financiers.

Par ailleurs, la Direction des permis et de l'indemnisation détermine les concentrations de risque par la revue périodique de son portefeuille de référence. Le tableau présenté à la section du risque de marché détaille la concentration des placements du fonds particulier dans les portefeuilles spécialisés.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placements. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement établit les principes, le modèle de gestion, les types de placements autorisés, l'indice de référence, l'objectif de rendement ainsi que les limites de risque. Les gestionnaires de la Caisse connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaire à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes de gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

a) Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la juste valeur des instruments financiers. La volatilité du prix d'un instrument financier provient de la variation des facteurs de risque de marché, notamment les taux d'intérêts, les écarts de taux de crédit, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base.

Pour gérer ce risque sur les dépôts à participation du fonds particulier, le Fonds établit un portefeuille de référence qui définit la répartition cible à long terme pour chacune des catégories d'investissement ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son portefeuille de référence. La proportion dans chacune des catégories d'investissement composant le portefeuille de référence du Fonds influence le degré de risque de marché de son portefeuille réel. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des catégories d'investissement par rapport au portefeuille de référence est effectuée le 1^{er} jour de chaque mois.

Au 31 mars 2015, la composition du portefeuille réel et de référence ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles, se détaillent comme suit :

	Portefeuille réel %	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe				
Valeurs à court terme	4,75 %	0,00 %	3,00 %	10,00 %
Obligations	39,09 %	30,00 %	38,00 %	46,00 %
Dettes immobilières	4,01 %	3,00 %	5,00 %	7,00 %
	<u>47,85 %</u>	<u>34,00 %</u>	<u>46,00 %</u>	<u>58,00 %</u>
Placements sensibles à l'inflation				
Infrastructures	4,03 %	1,50 %	4,50 %	7,50 %
Immeubles	9,07 %	8,00 %	11,00 %	14,00 %
	<u>13,10 %</u>	<u>9,50 %</u>	<u>15,50 %</u>	<u>21,50 %</u>
Actions				
Actions canadiennes	8,79 %	6,00 %	9,00 %	12,00 %
Actions Qualité mondiale	11,88 %	5,00 %	9,00 %	14,00 %
Actions américaines	2,99 %	1,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions EAEO ⁽¹⁾	3,21 %	1,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions des marchés en émergence	3,99 %	1,00 %	4,00 %	7,00 %
Placements privés	7,34 %	5,50 %	8,50 %	11,50 %
	<u>38,20 %</u>	<u>26,50 %</u>	<u>38,50 %</u>	<u>45,50 %</u>
Autres placements				
Répartition de l'actif	0,64 %	0,00 %	0,00 %	1,00 %
Stratégies actives de superposition	0,26 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Autres	- 0,05 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	<u>0,85 %</u>	<u>0,00 %</u>	<u>0,00 %</u>	<u>1,50 %</u>
	<u>100,0 %</u>	<u>100,0 %</u>	<u>100,00 %</u>	<u>100,00 %</u>

(1). Europe, Australasie, Extrême-Orient (EAEO).

Le risque de marché du fonds particulier du Fonds est mesuré au moyen de la méthode de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et des corrélations entre les facteurs de risque de marché. La VaR représente une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir le portefeuille réel du fonds particulier du Fonds, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 99 % sur une période d'exposition d'une année. En somme, la VaR indique le niveau de perte que le portefeuille réel du fonds particulier du Fonds pourrait dépasser dans uniquement 1 % des cas.

La méthode de la simulation historique est utilisée pour évaluer la VaR. Cette méthode s'appuie principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle requiert que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments financiers soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées.

Les résultats des calculs obtenus en appliquant cette méthodologie ne permettent pas d'estimer, sur la base d'un événement spécifique, le montant de la perte que le portefeuille du fonds particulier du Fonds subirait si cet événement se reproduisait à nouveau. Par exemple, si les conditions futures et les facteurs de risque du marché différaient de façon importante de la conjoncture passée, les pertes réelles pourraient significativement différer des pertes estimées. Par ailleurs, ces estimations effectuées à une date donnée ne tiennent pas compte de toutes les pertes possibles découlant d'événements exceptionnels sur le marché ni des pertes qui pourraient se produire au-delà du degré de confiance de 99 %. Par conséquent, compte tenu de ces limites, les pertes du portefeuille réel du fonds particulier du Fonds pourraient excéder les estimations présentées.

En 2014, la Caisse a révisé sa méthode de calcul de la VaR ainsi que son historique d'observation de 1 500 jours afin d'obtenir une mesure du risque plus fiable et pertinente. Un historique de 2 500 jours d'observation des facteurs de risque est maintenant utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers. De plus, la nouvelle méthodologie fait en sorte de répéter plusieurs fois dans l'année les effets sur le portefeuille des pires événements défavorables observés sur un horizon d'une semaine, plutôt que sur un horizon d'un jour.

Trois mesures du risque sont calculées et analysées :

- Le risque absolu du portefeuille réel représente le risque total associé aux catégories d'instruments financiers qui composent le portefeuille réel du fonds particulier du Fonds.
- Le risque absolu du portefeuille de référence représente le risque total des indices de référence associé aux catégories d'instruments financiers qui composent le portefeuille de référence du fonds particulier du Fonds.
- Le risque actif du portefeuille réel représente le risque d'obtenir un rendement inférieur à celui du portefeuille de référence en gérant activement le portefeuille réel du fonds particulier du Fonds. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille réel pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille réel et du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier du Fonds sont mesurés régulièrement.

Le risque absolu et le risque actif du fonds particulier du Fonds découlent directement des risques absolus et des risques actifs présentés dans les états financiers annuels de chacun des portefeuilles spécialisés dans lesquels le fonds particulier du Fonds investit. Ainsi, le fonds particulier du Fonds est exposé aux risques de taux d'intérêts, d'écart de taux de crédit, de change et de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure des calculs de la VaR du fonds particulier du Fonds.

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2015, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier du Fonds, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 2 500 jours, se présentent comme suit :

	2015		
	Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel
Valeur à risque	19,4 %	19,7 %	2,8 %

Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésoreries futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises. Ce risque est intégré à la mesure de la VaR du fonds particulier du Fonds.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse auxquels le fonds particulier du Fonds participe sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Actions EAEO, Actions américaines, Actions des marchés en émergence, Actions Qualité Mondiale, Répartition de l'actif, Stratégies actives de superposition. Les activités personnalisées de superposition de devises sont utilisées par le fonds particulier du Fonds pour atteindre l'exposition désirée au dollar américain (ÉU) et aux devises des pays de la zone Europe, Australasie et Extrême-Orient (EAEO). Ces activités consistent à prendre des positions d'instruments financiers dérivés sur la devise ÉU et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats de change à terme.

Le Fonds établit une exposition de référence à la devise ÉU et aux devises des pays de la zone EAEO ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son exposition de référence. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des devises par rapport à l'exposition de référence est effectuée le 1^{er} jour de chaque mois.

Au 31 mars 2015, l'exposition de référence du fonds particulier du Fonds, ainsi que les limites minimales et maximales, par rapport à l'exposition cible, se détaillent comme suit :

	Limite minimale	Exposition de référence	Limite maximale
Valeurs en % de l'actif net			
Exposition aux devises			
Exposition à la devise – ÉU	6,00	10,00	14,00
Exposition à la devise – EAEO	6,00	10,00	14,00

L'exposition nette aux devises du fonds particulier du Fonds, après l'effet des instruments financiers dérivés de change dans le cadre des activités personnalisées de superposition, incluant les investissements détenus par les portefeuilles spécialisés, se détaillent comme suit :

	2015
Dollar canadien	74 %
Autres devises	26 %
	100 %

Les autres devises incluent l'ensemble des devises étrangères, incluant le dollar américain, les devises des pays EAEO et les devises des marchés en croissance.

Les instruments financiers dérivés utilisés pour les activités personnalisées de superposition pour l'exposition aux devises sont détaillés à la note 8b).

b) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur ou un garant ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se détériorer.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles spécialisés qu'elle gère. Le risque de crédit du fonds particulier du Fonds provient notamment des titres à revenu fixe, des instruments financiers dérivés, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés. Le fonds particuliers du Fonds est exposé au risque de crédit découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés, étant donné que l'actif du fonds particulier du Fonds est principalement composé d'unités de participation de portefeuilles spécialisés.

Plus particulièrement, le risque de contrepartie lié aux instruments financiers dérivés représente le risque de crédit provenant des expositions actuelles et potentielles découlant des opérations sur instruments financiers dérivés. Les instruments financiers dérivés liés aux activités personnalisées de superposition du fonds particulier du Fonds sont des contrats de gré à gré avec la Caisse. Toutefois, le fonds particulier du Fonds demeure exposé au risque de contrepartie lié aux instruments dérivés découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés.

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par le Fonds, l'exposition au risque de crédit du Fonds correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs se concentre également dans un autre secteur d'activité, soit celui des agents de voyages.

Le risque de crédit relié à la trésorerie et équivalent de trésorerie et au dépôt à terme est faible puisqu'ils sont détenus auprès d'institutions financières réputées.

La direction estime que le Fonds n'est pas exposé à un risque de crédit important sur ses créances par le fait qu'il transige avec un nombre important de clients, lesquels remettent en majorité le paiement de la contribution au Fonds dans les délais requis.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

	2015	2014
Créances non en souffrance	1 150 103	1 826 678
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	55 857	157 470
De 30 à 60 jours	7 135	14 381
Plus de 60 jours	2 624	14 170
	<u>1 215 719</u>	<u>2 012 699</u>

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances au 31 mars 2015 et 2014.

c) Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas être en mesure de respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actif. Il correspond également au risque qu'il ne soit pas possible de désinvestir rapidement ou d'investir sans exercer un effet marqué et défavorable sur le prix de l'investissement en question.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds particulier est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité. Les instruments financiers dérivés présentés à la note 8b) représentent l'exposition directe du fonds à ce risque. Au 31 mars 2015, l'échéance des flux contractuels de ces instruments est de moins d'un an. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Afin de contrer le risque de liquidité, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités du Fonds sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse. Pour assurer les besoins de liquidité, le Fonds conserve en moyenne un million de dollars en encaisse afin de faire face à toute fermeture d'agences de voyages ou encore le défaut de fournisseurs de services, ainsi qu'une facilité de crédit de 2 000 000 \$ auprès de la Caisse (note 9).

Le Fonds est en mesure d'honorer les passifs financiers qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme. Aucune analyse de maturité des contrats n'est faite considérant le nombre peu important de contrats que possède le Fonds et au fait qu'il paie généralement ses créances à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

12. Transaction entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, le Fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées. En effet, l'Office assume l'ensemble des frais d'administration du Fonds. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Au 31 mars 2015, le montant refacturé s'élevait à 659 479 \$ (466 259 \$ au 31 mars 2014).

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 43 du Règlement, la présidente de l'Office est la gestionnaire des sommes constituant le Fonds. Elle en est donc la principale dirigeante. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office et aucune refacturation au Fonds n'est effectuée. Le Fonds ne lui procure aucun avantage à court ou à long terme, aucune indemnité de départ, ni aucun avantage postérieur à l'emploi.

13. Éventualité

Le Fonds fait l'objet d'une poursuite de Visa TD. Le Fonds est d'avis qu'il n'est pas probable, en date des états financiers, que des montants seront déboursés relativement à cette poursuite et ne prévoit pas d'incidence défavorable sur sa situation financière ni sur ses résultats. Cette poursuite est en lien avec un dossier de fermeture d'agence dans lequel le Fonds a refusé d'indemniser Visa TD.



ANNEXE IX

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2015

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages (CIAV) ont été dressés par la direction de l'Office de la protection du consommateur (Office), qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). Les renseignements financiers contenus dans le Rapport annuel de gestion de l'Office concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et permettent de produire des états financiers fiables.

La Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires des CIAV conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des CIAV conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer la Direction des permis et de l'indemnisation ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le Directeur des permis et de l'indemnisation,



André Derome

La présidente de l'Office de la protection du consommateur,



Ginette Galarneau

Québec, le 18 juin 2015



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des cautionnements individuels des agents de voyages, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2015, l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et le tableau 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.

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 internationales d'information financière (IFRS), 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 des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2015, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, 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.

La vérificatrice générale du Québec,


Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 18 juin 2015

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2015

(En dollars canadiens)

	2015	2014
PRODUITS		
Revenus de placements sur dépôts à terme	8 552	8 700
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4)	351 144	277 285
	359 696	285 985
CHARGES		
Frais de gestion (note 11)	32 759	39 782
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	326 937	246 203

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2015

(En dollars canadiens)

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	1 027 287	781 084
Résultat net et résultat global de l'exercice	<u>326 937</u>	<u>246 203</u>
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	<u><u>1 354 224</u></u>	<u><u>1 027 287</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2015

(En dollars canadiens)

	2015	2014
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	1 640 828	1 479 749
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	9 261	15 513
Taxes à recevoir	-	750
Obligations reçues en dépôt (note 6)	71 696	215 117
	<u>1 721 785</u>	<u>1 711 129</u>
Non courant		
Obligations reçues en dépôt (note 6)	560 802	762 315
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 7)	3 018 279	2 660 856
	<u>5 300 866</u>	<u>5 134 300</u>
PASSIF		
Courant		
Frais de gestion à payer	5 200	5 100
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	265 000	601 200
	<u>270 200</u>	<u>606 300</u>
Non courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	3 676 442	3 500 713
	<u>3 946 642</u>	<u>4 107 013</u>
EXCÉDENT CUMULÉ	<u>1 354 224</u>	<u>1 027 287</u>
	<u>5 300 866</u>	<u>5 134 300</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Ginette Galarneau
La présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2015

(En dollars canadiens)

	2015	2014
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	326 937	246 203
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(223 137)	(126 280)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	6 252	(497)
Taxes à recevoir	750	(750)
Frais de gestion à payer	100	100
	<u>(216 035)</u>	<u>(127 427)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	<u>110 902</u>	<u>118 776</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec et flux de trésorerie liés aux activités d'investissements	<u>(134 286)</u>	<u>(150 694)</u>
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation nette des cautionnements individuels des agents de voyages et flux de trésorerie liés aux activités de financement	<u>184 463</u>	<u>424 866</u>
AUGMENTATION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	161 079	392 948
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	<u>1 479 749</u>	<u>1 086 801</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	<u><u>1 640 828</u></u>	<u><u>1 479 749</u></u>
Intérêts encaissés	<u>142 808</u>	<u>159 208</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2015

(En dollars canadiens)

1. Constitution et nature des activités

Les cautionnements individuels des agents de voyages (CIAV) sont composés de cautionnements déterminés par règlement du gouvernement en vertu de la Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10) (Loi) et ils sont administrés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur (Office). L'adresse du siège social des cautionnements individuels des agents de voyages est située au 400 boulevard Jean-Lesage bureau 450, Québec, (Québec), Canada. Ces cautionnements ont notamment pour objet de garantir le respect de cette loi et de son règlement.

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Ils ont été préparés selon l'hypothèse de continuité d'exploitation et selon la méthode du coût historique à l'exception des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (Caisse), des obligations reçues en dépôt et des cautionnements individuels des agents de voyages qui sont évalués à la juste valeur.

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 18 juin 2015.

3. Principales méthodes comptables

Les méthodes comptables sont appliquées de manière uniforme pour les périodes visées par les états financiers.

Revenus de placements

Les revenus nets (pertes nettes) de placements, les gains (pertes) réalisés, les gains (pertes) non réalisés ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

Frais de gestion

Les frais de gestion des CIAV sont constitués des frais relatifs aux opérations de placements ainsi que des frais relatifs à l'audit comptable. Ils sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les CIAV présentent à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie l'encaisse ainsi que les dépôts à vue. Les sommes transférées dans les dépôts à vue au Trust Banque Nationale sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis aux CIAV. Elles peuvent également être utilisées par les agents de voyages pour acheter des obligations à titre

de cautionnement. Les sommes transférées dans les dépôts à vue à la Caisse sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse. Elles sont ensuite déposées dans un dépôt à participation à un fonds particulier.

Obligations reçues en dépôt

Les obligations sont reçues des agents de voyages et sont conservées en garantie au Trust Banque Nationale au nom du ministre des Finances du Québec. Les obligations sont comptabilisées à la juste valeur marchande à la date de fin d'exercice financier. Il n'y a aucune matérialisation de la juste valeur puisqu'à l'échéance les obligations sont à leur valeur nominale et les intérêts sont versés à l'agent de voyages.

Les coupons d'intérêts attachés aux obligations reçues en dépôt demeurent la propriété de leurs déposants et leur sont remis sur demande.

Cautionnements individuels des agents de voyages

Les CIAV comprennent les cautionnements en argent et en obligations inscrits à la juste valeur marchande à la date de fin d'exercice financier. Il n'y a aucune matérialisation de la juste valeur puisqu'à l'échéance les obligations sont à leur valeur nominale et les intérêts sont versés à l'agent de voyages.

Excédent cumulé

L'excédent cumulé est constitué des revenus de placements cumulés et de l'accroissement des actifs des cautionnements individuels des agents de voyages détenus tel que stipulé dans la Loi. Tout droit, privilège ou restriction s'appliquant à l'excédent cumulé est stipulé dans cette loi et son règlement.

Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date de la transaction. Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés et que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'actif ont été transférés. Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont classés dans les catégories suivantes en fonction de leurs caractéristiques et des intentions au moment de leur acquisition.

Les actifs financiers sont classés initialement sous l'une des quatre catégories suivantes : actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, placements détenus jusqu'à leur échéance, actifs financiers disponibles à la vente ou prêts et créances.

Les passifs financiers sont classés initialement sous l'une des deux catégories suivantes : passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net et passifs financiers évalués au coût amorti.

Les actifs financiers et les passifs financiers de la catégorie à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement au moment de la comptabilisation initiale. Les évaluations initiales et ultérieures des instruments financiers s'effectuent selon leur classification, comme il est décrit ci-dessous. Les catégories d'instruments financiers qui sont citées précédemment ne s'appliquent pas toutes aux cautionnements individuels des agents de voyages.

Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont des instruments financiers qui sont classés comme étant à des fins de transaction ou qui sont désignés comme tels.

Ils sont évalués initialement à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, car elle est d'avis qu'ils appartiennent à un groupe dont la performance est évaluée d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie d'investissement. La gestion du portefeuille des CIAV, par la Caisse, a pour objectif de maintenir ou d'augmenter la juste valeur des sommes placées.

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse. Ces dépôts à participation sont notamment investis dans les portefeuilles spécialisés de la Caisse, pour lesquels celle-ci établit la juste valeur dans chaque portefeuille spécialisé à la fin de la période en fonction de l'actif net qu'il détient à cette date. L'actif net des portefeuilles spécialisés est établi à la juste valeur au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que les cours qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation dans un portefeuille spécialisé est établi en divisant l'avoir net dudit portefeuille par le nombre d'unités émises. Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice. Les achats et les ventes de dépôts à participation sont comptabilisés à la date de règlement.

Ils sont classés comme actif non courant dû à l'intention des CIAV de les conserver sur une période supérieure à 12 mois.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les obligations reçues en dépôt, car elle élimine une incohérence dans l'évaluation qui, autrement, ferait en sorte que les obligations reçues en dépôt seraient évaluées différemment des cautionnements individuels des agents de voyages auxquels elles sont liées.

La juste valeur des obligations reçues en dépôts est évaluée selon une technique d'actualisation de flux monétaires futurs. Les principales données d'entrée observables sont les taux d'intérêts et les cours des principales bourses.

Elles sont classées dans l'actif non courant, sauf si elles viennent à échéance dans les 12 mois.

Prêts et créances

Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements fixes ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Ils sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils seront évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Le coût amorti correspond à la juste valeur due à leur échéance rapprochée.

Les prêts et créances des CIAV sont composés de la trésorerie et équivalents de trésorerie et des revenus de placements à recevoir de la Caisse. Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

Passif financier à la juste valeur par le biais du résultat net

Les passifs financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont des instruments financiers qui sont classés initialement comme étant à des fins de transaction ou qui sont désignés comme tels.

Ils sont évalués à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les cautionnements individuels des agents de voyages, car elle élimine une incohérence dans l'évaluation qui, autrement, ferait en sorte que les cautionnements individuels des agents de voyages seraient évalués différemment des obligations reçues en dépôt auxquelles ils sont liés.

La juste valeur des passifs financiers est évaluée selon une technique d'actualisation de flux monétaires futurs. Les principales données d'entrée observables sont le taux d'actualisation et leur échéance.

Ils sont classés dans le passif non courant dû à l'intention de la direction de les conserver sur une période supérieure à 12 mois, sauf s'ils doivent être remboursés dans le prochain exercice financier.

Passifs financiers au coût amorti

Les passifs financiers au coût amorti sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés du compte frais de gestion à payer. Ils sont classés dans le passif courant si le paiement est exigible dans les 12 mois. Autrement, ils sont présentés dans le passif non courant.

Dépréciation des actifs financiers

À la fin de chaque exercice financier, la direction apprécie s'il existe une indication objective de dépréciation d'un actif financier. La perte de valeur correspond à l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur le cas échéant et elle est inscrite au résultat net.

Juste valeur

La juste valeur se définit comme le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1: le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2: le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des

instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;

- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

Le classement entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument financier et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice.

Normes comptables publiées, mais qui ne sont pas encore en vigueur

IFRS 9, Instruments financiers

La norme définitive a été publiée en juillet 2014. L'IFRS 9 constitue un projet en trois phases et vise le remplacement de la norme actuelle IAS 39, *Instruments financiers : comptabilisation et évaluation*. La première partie couvre le classement et l'évaluation des actifs et passifs financiers, et les deux autres parties couvrent la dépréciation des actifs financiers et de la comptabilité de couverture. L'IFRS 9 précise que les actifs financiers doivent être évalués soit au coût amorti, soit à la juste valeur, et ce, suivant le modèle économique utilisé par l'entité pour sa gestion ainsi que les caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de ces actifs financiers. L'évaluation de la plupart des passifs financiers au coût amorti est maintenue, mais lorsqu'une entité évalue un passif financier à la juste valeur, la partie des variations de la juste valeur liées au risque de crédit propre à l'entité doit être présentée dans les autres éléments du résultat global plutôt qu'au résultat net. La norme entrera en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018. De façon générale, cette norme doit être appliquée de façon rétrospective à compter de sa date d'entrée en vigueur.

Les CIAV n'ont pas encore évalué les incidences de cette norme sur ses états financiers.

IFRS 15, Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients

La norme IFRS 15 *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* a été publiée en mai 2014. Elle établit un cadre complet de comptabilisation, d'évaluation et d'information pour les produits des activités ordinaires. Ce cadre pose comme principe fondamental que l'entité devrait comptabiliser les produits des activités ordinaires de manière à montrer quand les obligations de prestation sont remplies et à quel montant de contrepartie l'entité s'attend à avoir droit en échange de ces prestations de service. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2017. De façon générale, cette norme doit être appliquée de façon rétrospective à compter de sa date d'entrée en vigueur.

Actuellement, la norme IFRS 15 sera en vigueur pour les exercices annuels commençant le ou après le 1^{er} janvier 2017. Toutefois, en avril 2015, l'IASB a voté pour la publication d'un exposé-sondage proposant de reporter la date d'entrée en vigueur de la norme aux exercices annuels commençant le ou après le 1^{er} janvier 2018. L'exposé-sondage a été publié en mai 2015.

Les CIAV évaluent actuellement l'incidence sur ses états financiers de cette norme.

4. Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les revenus de placements des fonds confiés à la Caisse se détaillent comme suit :

	2015	2014
Revenus nets (pertes nettes) de placements		
Revenu fixe	35 556	35 452
Placements sensibles à l'inflation	9 701	9 817
Actions	35 304	27 732
Autres placements	(2 149)	(542)
	<u>78 412</u>	<u>72 459</u>
Gains (pertes) réalisés		
Revenu fixe	1 579	32
Placements sensibles à l'inflation	6 841	719
Actions	30 110	65 866
Autres placements	184	(6)
Instruments financiers dérivés	10 870	11 926
	<u>49 584</u>	<u>78 537</u>
Gains (pertes) non réalisés		
Revenu fixe	75 581	(12 842)
Placements sensibles à l'inflation	20 853	29 084
Actions	112 809	101 275
Autres placements	5 760	9 450
Instruments financiers dérivés	8 136	(687)
	<u>223 139</u>	<u>126 280</u>
Total des revenus de placements des dépôts à participation	351 135	277 276
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	9	9
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u><u>351 144</u></u>	<u><u>277 285</u></u>

5. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état de la situation financière et le tableau des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	2015	2014
Trésorerie	1 201 173	1 170 356
Dépôts à vue au Trust Banque Nationale ⁽¹⁾	439 151	308 861
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ⁽²⁾	504	532
Trésorerie et équivalents de trésorerie	1 640 828	1 479 749

(1). Les dépôts à vue au Trust Banque Nationale ne portent pas intérêt.

(2). Les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 1% au 31 mars 2015 (1% au 31 mars 2014).

6. Obligations reçues en dépôt

Aucune obligation n'a été reçue en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2015 (484 300 \$ en 2014) et les aliénations sont de 233 400 \$ (500 496 \$ en 2014). Ces montants sont inclus dans les dépôts de cautionnements ou les remises de cautionnements divulgués à la note 8.

La juste valeur des obligations reçues en dépôt est de 632 498 \$ (coût : 633 257 \$) au 31 mars 2015 (977 432 \$ au 31 mars 2014; coût : 1 010 014 \$). Cette juste valeur provient d'un marché actif du titre en date de clôture.

L'évaluation de la juste valeur des obligations reçues en dépôt se situe au niveau 2 de la hiérarchie de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2015 et le 31 mars 2014, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

7. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

a) Placements

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue aux CIAV les revenus nets de placements du fonds particulier.

Voici les éléments d'actifs et de passifs composant les dépôts à participation.

	2015	2014
Placements à la juste valeur	3 015 605	2 658 230
Revenus de placements courus et à recevoir	8 935	8 139
Revenus de placements à verser au déposant	(9 261)	(15 513)
Dépôt à vue au fonds général	3 000	10 000
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	3 018 279	2 660 856

Les placements du fonds se détaillent comme suit :

	2015	2014
PLACEMENTS		
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Valeurs à court terme	146 011	125 871
Obligations	1 179 732	1 024 685
Dettes immobilières	120 448	108 906
Placements sensibles à l'inflation		
Infrastructures	120 356	95 835
Immeubles	272 761	276 019
Actions		
Actions canadiennes	264 871	222 932
Actions Qualité mondiale	357 307	294 318
Actions américaines	89 657	93 757
Actions étrangères de l'Europe, de l'Australasie et d'Extrême-Orient (EAEO)	96 665	91 209
Actions des marchés en émergence	119 988	107 393
Placements privés	215 952	194 169
Autres placements		
Répartition de l'actif	19 478	20 957
Stratégie active de superposition	9 110	5 010
Billets à terme adossés à des actifs (BTAA)	247	(812)
Instruments financiers dérivés	1 022	(2 019)
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	2 000	-
Total des placements à la juste valeur	3 015 605	2 658 230

b) Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés sont des contrats financiers dont la valeur fluctue en fonction d'un sous-jacent, qui ne requièrent aucun ou très peu d'investissement initial et qui sont réglés à une date future.

Dans le cadre de la gestion des placements, le fonds particulier des CIAV par l'intermédiaire de la Caisse effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change et de marché. De plus, dans le but de maintenir une gestion efficace des risques de change à long terme associés aux placements libellés en devises étrangères, de nouveaux contrats sont successivement négociés.

Le fonds particulier des CIAV a recours, entre autres, aux instruments financiers dérivés décrits ci-après :

- Les contrats de change à terme de gré à gré sont des engagements négociés sur un marché hors cote permettant à deux contreparties d'échanger deux devises à un prix établi et selon une échéance déterminée. Les contrats de change à terme de gré à gré sont assortis de conditions sur mesure négociées directement entre les parties sur un marché hors cote.
- Les contrats d'échange de rendement de gré à gré sont des engagements négociés sur un marché hors cote pour lesquels une partie convient de payer ou de recevoir des montants de trésorerie en fonction des variations de la juste valeur d'un indice boursier, d'un panier d'actions ou d'un titre en particulier. À la clôture de chaque mois, le montant de la juste valeur de ces contrats est réglé et présenté dans les gains réalisés.

Le montant nominal de référence est le montant auquel le taux ou le prix est appliqué pour déterminer les montants de flux monétaires à échanger périodiquement.

Aux 31 mars 2015, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2015		Montant nominal de référence
	Juste valeur		
	Actif	Passif	
Marchés hors cote			
Dérivés de changes			
Contrats à terme de gré à gré	1 000	–	107 000
Dérivés sur actions			
Contrats d'échange de rendement		–	68 000
Total des instruments financiers dérivés	<u>1 000</u>	<u>–</u>	<u>175 000</u>

c) Hiérarchie des justes valeurs

Les dépôts à participation sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2015 et le 31 mars 2014, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

8. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2015	2014
Cautionnements en vigueur		
Solde au début de l'exercice	4 101 913	3 781 716
Dépôts de cautionnements	460 000	896 417
	<u>4 561 913</u>	<u>4 678 133</u>
Remises de cautionnements	(619 225)	(545 617)
Cautionnements remis et remplacés par des polices individuelles de garantie	(20 000)	(63 996)
	<u>(639 225)</u>	<u>(609 613)</u>
Solde à la fin de l'exercice	3 922 688	4 068 520
Variation cumulée de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	18 754	33 393
	<u>3 941 442</u>	<u>4 101 913</u>
Portion courante	265 000	601 200
Portion non courante	3 676 442	3 500 713
	<u>3 941 442</u>	<u>4 101 913</u>

La diminution nette des cautionnements de l'exercice au montant de 160 471 \$ (augmentation nette de 320 197 \$ en 2014) inclut les opérations n'ayant aucun impact sur les flux de trésorerie concernant les obligations reçues en dépôt dont la diminution nette représente 14 639 \$ au 31 mars 2015 (16 196 \$ en 2014).

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont de 43 704 000 \$ au 31 mars 2015 (45 964 000 \$ en 2014), dont 37 019 000 \$ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2015 (38 044 000 \$ en 2014). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis le 1^{er} avril 2012 et contre lesquels des réclamations peuvent encore être effectuées, puisque les cautionnements sont effectifs jusqu'à 3 ans suivant la date de fin d'activité des agences de voyages.

L'évaluation de la juste valeur des cautionnements reçus en dépôt se situe au niveau 2 de la hiérarchie de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2015 et le 31 mars 2014, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

9. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 1 354 224 \$ constitue le capital des CIAV. Ceux-ci effectuent une gestion de leurs produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières afin de s'assurer qu'ils exécutent de manière efficace les activités spécifiques de leur loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

10. Gestion des risques financiers

La Direction des permis et de l'indemnisation, gestionnaire des CIAV, s'est dotée d'une politique de placements qui encadre les activités de placements de la Caisse. Elle établit les objectifs de placements, élabore la politique afférente et procède à sa révision périodique. La politique de placements vise à obtenir un taux de rendement maximum tout en maintenant le degré de risque à un niveau jugé approprié par la Direction des permis et de l'indemnisation et en permettant aux CIAV de remplir leurs engagements financiers.

Par ailleurs, la Direction des permis et de l'indemnisation détermine les concentrations de risque par la revue périodique de son portefeuille de référence. Le tableau présenté à la section du risque de marché détaille la concentration des placements du fonds particulier dans les portefeuilles spécialisés.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placements. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement établit les principes, le modèle de gestion, les types de placements autorisés, l'indice de référence, l'objectif de rendement ainsi que les limites de risque. Les gestionnaires de la Caisse connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaire à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes de gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

a) Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la juste valeur des instruments financiers. La volatilité du prix d'un instrument financier provient de la variation des facteurs de risque de marché, notamment les taux d'intérêts, les écarts de taux de crédit, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base.

Pour gérer ce risque sur les dépôts à participation du fonds particulier, les CIAV établissent un portefeuille de référence qui définit la répartition cible à long terme pour chacune des catégories d'investissement ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son portefeuille de référence. La proportion dans chacune des catégories d'investissement composant le portefeuille de référence des CIAV influence le degré de risque de marché de son portefeuille réel. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des catégories d'investissement par rapport au portefeuille de référence est effectuée le 1^{er} jour de chaque mois.

Au 31 mars 2015, la composition du portefeuille réel et de référence ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles, se détaillent comme suit :

	Portefeuille réel %	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe				
Valeurs à court terme	4,83 %	0,00 %	3,00 %	10,00 %
Obligations	39,04 %	30,00 %	38,00 %	46,00 %
Dettes immobilières	3,98 %	3,00 %	5,00 %	7,00 %
	<u>47,85 %</u>	<u>34,00 %</u>	<u>46,00 %</u>	<u>58,00 %</u>
Placements sensibles à l'inflation				
Infrastructures	3,98 %	1,50 %	4,50 %	7,50 %
Immeubles	9,04 %	8,00 %	11,00 %	14,00 %
	<u>13,02 %</u>	<u>9,50 %</u>	<u>15,50 %</u>	<u>21,50 %</u>
Actions				
Actions canadiennes	8,77 %	6,00 %	9,00 %	12,00 %
Actions Qualité mondiale	11,84 %	5,00 %	9,00 %	14,00 %
Actions américaines	2,97 %	1,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions EAEO ⁽¹⁾	3,21 %	1,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions des marchés en émergence	3,97 %	1,00 %	4,00 %	7,00 %
Placements privés	7,22 %	5,50 %	8,50 %	11,50 %
	<u>37,98 %</u>	<u>26,50 %</u>	<u>38,50 %</u>	<u>45,50 %</u>
Autres placements				
Répartition de l'actif	0,64 %	0,00 %	0,00 %	1,00 %
Stratégies actives de superposition	0,30 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Autres	0,21 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	<u>1,15 %</u>	<u>0,00 %</u>	<u>0,00 %</u>	<u>1,50 %</u>
	<u>100,0 %</u>	<u>100,0 %</u>	<u>100,0 %</u>	<u>100,0 %</u>

(1). Europe, Australasie, Extrême-Orient (EAEO).

Le risque de marché du fonds particulier des CIAV est mesuré au moyen de la méthode de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et des corrélations entre les facteurs de risque de marché. La VaR représente une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimé à l'aide d'un niveau de confiance de 99 % sur une période d'exposition d'une année. En somme, la VaR indique le niveau de perte que le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV pourrait dépasser dans uniquement 1 % des cas.

La méthode de la simulation historique est utilisée pour évaluer la VaR. Cette méthode s'appuie principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle requiert que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments financiers soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées.

Les résultats des calculs obtenus en appliquant cette méthodologie ne permettent pas d'estimer, sur la base d'un événement spécifique, le montant de la perte que le portefeuille du fonds particulier des CIAV subirait si cet événement se reproduisait à nouveau. Par exemple, si les conditions futures et les facteurs de risque du marché différaient de façon importante de la conjoncture passée, les pertes réelles pourraient significativement différer des pertes estimées. Par ailleurs, ces estimations effectuées à une date donnée ne tiennent pas compte de toutes les pertes possibles découlant d'événements exceptionnels sur le marché ni des pertes qui pourraient se produire au-delà du degré de confiance de 99 %. Par conséquent, compte tenu de ces limites, les pertes du portefeuille réel du Fonds particulier des CIAV pourraient excéder les estimations présentées.

En 2014, la Caisse a révisé sa méthode de calcul de la VaR ainsi que son historique d'observation de 1 500 jours afin d'obtenir une mesure du risque plus fiable et pertinente. Un historique de 2 500 jours d'observation des facteurs de risque est maintenant utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers. De plus, la nouvelle méthodologie fait en sorte de répéter plusieurs fois dans l'année les effets sur le portefeuille des pires événements défavorables observés sur un horizon d'une semaine, plutôt que sur un horizon d'un jour.

Trois mesures du risque sont calculées et analysées :

- Le risque absolu du portefeuille réel représente le risque total associé aux catégories d'instruments financiers qui composent le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV.
- Le risque absolu du portefeuille de référence représente le risque total des indices de référence associé aux catégories d'instruments financiers qui composent le portefeuille de référence du fonds particulier des CIAV.
- Le risque actif du portefeuille réel représente le risque d'obtenir un rendement inférieur à celui du portefeuille de référence en gérant activement le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille réel pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille réel et du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier des CIAV sont mesurés régulièrement.

Le risque absolu et le risque actif du fonds particulier des CIAV découlent directement des risques absolus et des risques actifs présentés dans les états financiers annuels de chacun des portefeuilles spécialisés dans lesquels le fonds particulier des CIAV investit. Ainsi, le fonds particulier des CIAV est exposé aux risques de taux d'intérêts, d'écart de taux de crédit, de change et de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure des calculs de la VaR du fonds particulier des CIAV.

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2015, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier des CIAV, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 2 500 jours, se présentent comme suit :

	2015		
	Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel
Valeur à risque	19,3 %	19,7 %	2,9 %

Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésoreries futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises. Ce risque est intégré à la mesure de la VaR du fonds particulier des CIAV.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse auxquels le fonds particulier des CIAV participe sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Actions EAEO, Actions américaines, Actions des marchés en émergence, Actions Qualité Mondiale, Répartition de l'actif, Stratégies actives de superposition. Les activités personnalisées de superposition de devises sont utilisées par le fonds particulier des CIAV pour atteindre l'exposition désirée au dollar américain (ÉU) et aux devises des pays de la zone Europe, Australasie et Extrême-Orient (EAEO). Ces activités consistent à prendre des positions d'instruments financiers dérivés sur la devise ÉU et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats de change à terme.

Les CIAV établissent une exposition de référence à la devise ÉU et aux devises des pays de la zone EAEO ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son exposition de référence. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des devises par rapport à l'exposition de référence est effectuée le 1^{er} jour de chaque mois.

Au 31 mars 2015, l'exposition de référence du fonds particulier des CIAV, ainsi que les limites minimales et maximales, par rapport à l'exposition cible, se détaillent comme suit :

	Limite minimale	Exposition de référence	Limite maximale
Valeurs en % de l'actif net			
Exposition aux devises			
Exposition à la devise – ÉU	6,00	10,00	14,00
Exposition à la devise – EAEO	6,00	10,00	14,00

L'exposition nette aux devises du fonds particulier des CIAV, après l'effet des instruments financiers dérivés de change dans le cadre des activités personnalisées de superposition, incluant les investissements détenus par les portefeuilles spécialisés, se détaillent comme suit :

	2015
Dollar canadien	74 %
Autres devises	26 %
	100 %

Les autres devises incluent l'ensemble des devises étrangères, incluant le dollar américain, les devises des pays EAEO et les devises des marchés en croissance.

Les instruments financiers dérivés utilisés pour les activités personnalisées de superposition pour l'exposition aux devises sont détaillés à la note 7b).

b) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur ou un garant ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se détériorer.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles spécialisés qu'elle gère. Le risque de crédit du fonds particulier des CIAV provient notamment des titres à revenu fixe, des instruments financiers dérivés, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés. Le fonds particulier des CIAV est exposé au risque de crédit découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés, étant donné que l'actif du fonds particulier des CIAV est principalement composé d'unités de participation de portefeuilles spécialisés.

Plus particulièrement, le risque de contrepartie lié aux instruments financiers dérivés représente le risque de crédit provenant des expositions actuelles et potentielles découlant des opérations sur instruments financiers dérivés. Les instruments financiers dérivés liés aux activités personnalisées de superposition du fonds particulier du Fonds sont des contrats de gré à gré avec la Caisse. Toutefois, le fonds particulier du Fonds demeure exposé au risque de contrepartie lié aux instruments dérivés découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés.

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par les CIAV, l'exposition au risque de crédit correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs se concentre également dans un autre secteur d'activité, soit celui des agents de voyages.

La direction estime que les CIAV ne sont pas exposés à un risque de crédit important par le fait qu'il transige avec un nombre important de clients, lesquels remettent en majorité les cautionnements dans les délais requis.

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par le Fonds, l'exposition au risque de crédit des CIAV correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs se concentre également dans un autre secteur d'activité, soit celui des agents de voyages.

Le risque de crédit relié à la trésorerie et équivalent de trésorerie et au dépôt à terme est faible puisqu'ils sont détenus auprès d'institutions financières réputées.

c) Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas être en mesure de respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actif. Il correspond également au risque qu'il ne soit pas possible de désinvestir rapidement ou d'investir sans exercer un effet marqué et défavorable sur le prix de l'investissement en question.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier des CIAV est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité. Les instruments financiers dérivés présentés à la note 7b) représentent l'exposition directe du fonds à ce risque. Au 31 mars 2015, l'échéance des flux contractuels de ces instruments est de moins d'un an. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Afin de contrer le risque de liquidité, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités des CIAV sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse ou auprès d'une institution financière. Pour assurer les besoins de trésorerie, les liquidités nécessaires sont conservées afin de rembourser les agents de voyages concernés.

Les CIAV sont en mesure d'honorer les passifs financiers qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme. Il n'existe aucun échéancier précis pour le remboursement des cautionnements échus ainsi que pour les frais de gestions. Ceux-ci sont payés sur demande lorsqu'ils sont exigibles.

11. Transactions entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, les CIAV sont apparentés à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part du gouvernement du Québec. Les CIAV n'ont conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées. En effet, la Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office assume l'ensemble des frais d'administration des CIAV. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Au 31 mars 2015, le montant refacturé s'élevait à 27 553 \$ (34 682 \$ au 31 mars 2014).

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 32 du Règlement, la présidente de l'Office est la gardienne des sommes constituant les CIAV. Elle en est donc la principale dirigeante. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office et aucune refacturation aux CIAV n'est effectuée. Les CIAV ne lui procure aucun avantage à court ou à long terme, aucune indemnité de départ, ni aucun avantage postérieur à l'emploi.

