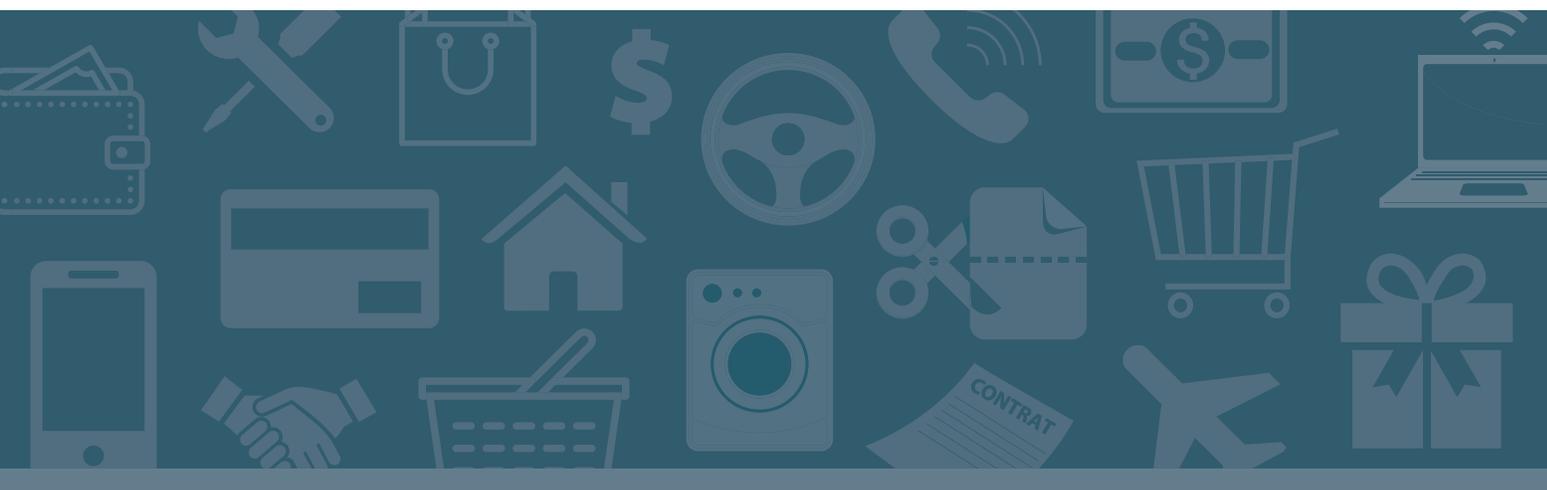

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2016-2017

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



Cette publication a été préparée par l'Office de la protection du consommateur.
Son contenu se trouve dans le site Web de l'Office au www.opc.gouv.qc.ca.

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2017

ISBN 978-2-550-79173-7 (imprimé)

ISBN 978-2-550-79174-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Tous droits réservés. Reproduction à des fins commerciales par quelque procédé que ce soit et traduction, même partielles, interdites sans l'autorisation écrite des Publications du Québec.

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 2016 au 31 mars 2017.

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 que ce dernier 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,

[Original signé]

Stéphanie Vallée

Québec, septembre 2017

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 2016-2017 de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2017.

Le Rapport annuel de gestion 2016-2017 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 des ressources de l'organisme.

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 2016-2017 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 2017.

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

La présidente,

[Original signé]

Ginette Galarneau

Québec, septembre 2017

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 au 31 mars 2017



2016-2017 EN CHIFFRES

28 896 plaintes de nature pénale ou civile pour une valeur estimée des litiges qui s'élève à 55 152 702 \$.

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

SECTEUR	POURCENTAGE DES PLAINTES REÇUES
Automobiles d'occasion	13,9 %
Gros appareils ménagers	10,1 %
Meubles	6,9 %
Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	6,6 %
Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	5,4 %
Articles électroniques	4,3 %
Automobiles neuves	4,3 %
Vêtements, bijoux et accessoires	3,3 %
Articles des technologies de l'information et de la communication	3,3 %
Aliments, boissons et tabac	3,1 %

146 984 cas traités par les agents du service à la clientèle en vue d'identifier des infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office.

30 530 trousseaux d'information fournies à des consommateurs pour les aider à régler leur problème avec un commerçant.

2 653 activités de surveillance menées à terme, soit 1 843 vérifications, 578 inspections et 232 enquêtes.

165 poursuites pénales et des amendes imposées pour un montant total de 1 441 240 \$.

1 845 691 visites dans le site Web de l'Office (opc.gouv.qc.ca), pour un nombre hebdomadaire moyen d'environ 35 000 visites.

100 000 \$ en financement versé à des organismes de protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation et d'information.

9 131 titulaires de permis et 11 476 titulaires de certificats de conseiller en voyages délivrés par l'Office. Ces permis et certificats ont généré des droits de 3 273 665 \$.

3 115 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.

9,5 millions de dollars en dépenses réelles.

119 employés au 31 mars 2017.



TABLE DES MATIÈRES

L'Office et le comité de gestion	11
Message de la présidente	15
Faits saillants 2016-2017	17
CHAPITRE 1 – RÉSULTATS	19
Résultats détaillés à propos des objectifs du Plan stratégique 2014-2018	19
ENJEU 1 – Un marché de la consommation plus discipliné	19
ENJEU 2 – Des consommateurs avertis et des commerçants responsables	28
ENJEU 3 – Un Office dynamique	40
Résultats relatifs à la déclaration de services aux citoyens	43
CHAPITRE 2 – RESSOURCES	47
Ressources humaines	47
Ressources budgétaires et financières	50
Ressources informationnelles	50
Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats	51
CHAPITRE 3 – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES	53
Accès à l'égalité en emploi	53
Diffusion de l'information, accès aux documents et protection des renseignements personnels	56
Allègement réglementaire et administratif	57
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	58
Résultats du plan d'action de développement durable 2016-2020	58
Orientation 1 – Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique	58
Orientation 2 – Développer une économie prospère d'une façon durable – verte et responsable	61
Emploi et qualité de la langue française dans l'administration	62
Gestion et contrôle de l'effectif et renseignements relatifs aux contrats de services	63
Politique de financement des services publics	64
Recommandations du Vérificateur général du Québec	64
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web	65

ANNEXE I	
Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur	66
ANNEXE II	
Statistiques – Délivrance des permis et des certificats	68
ANNEXE III	
Statistiques – Cas traités	70
ANNEXE IV	
Statistiques – Indemnisation	73
ANNEXE V	
Statistiques – Relations de presse	74
ANNEXE VI	
Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office	75
ANNEXE VII	
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	77
ANNEXE VIII	
États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2017	83
ANNEXE IX	
États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2017	107

L'OFFICE ET LE COMITÉ DE GESTION

L'Office est composé de dix membres nommés par le gouvernement, dont la présidente.

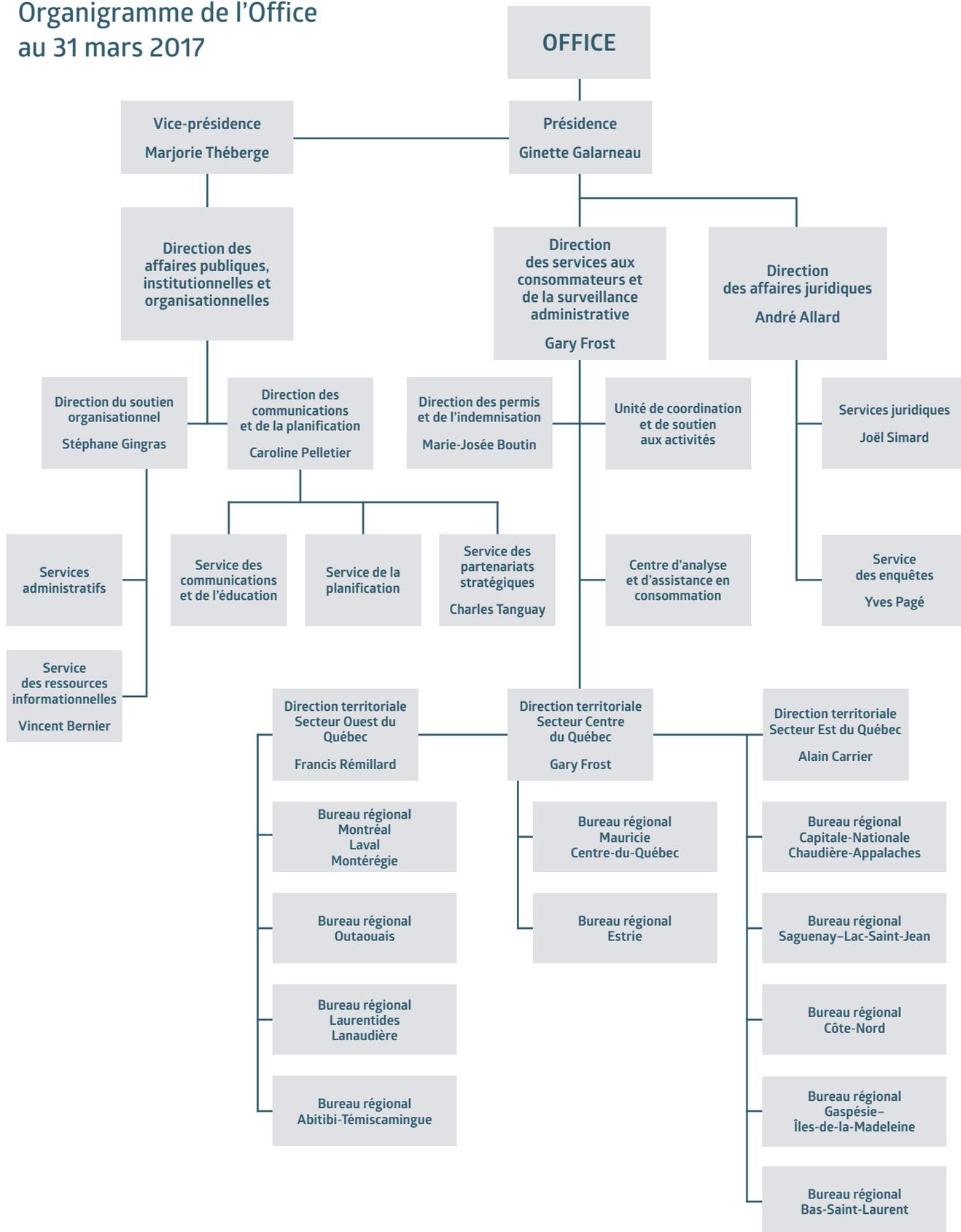
La ministre de la Justice, madame Stéphanie Vallée, est responsable de l'Office devant l'Assemblée nationale du Québec.

Membres de l'Office au 31 mars 2017

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. Absente sur la photo : M^{me} Marjorie Théberge.

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
Marjorie Théberge	Vice-présidente – Office de la protection du consommateur	Administration publique	15 mars 2017
Ariane Charbonneau	Directrice générale – 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	Président de Thibault International inc.	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 2017



Comité de gestion

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



M^{me} Ginette Galarneau

Présidente de l'Office de la protection du consommateur



M^{me} Marjorie Théberge

Vice-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

Au nom des membres de l'Office et en mon nom personnel, je suis heureuse de vous présenter le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice financier 2016-2017.

Cette année, l'Office a mené à terme des projets porteurs, autant pour les consommateurs que pour les commerçants.

Il s'agit, tout d'abord, du lancement de la plateforme de médiation en ligne PARLe et de la diffusion, dans le site Web de l'Office, de résumés de jugements traitant de garanties légales. Ce sont deux outils novateurs auxquels les consommateurs peuvent recourir pour faire valoir leurs droits lors d'un litige avec un commerçant, favorisant ainsi leur accès à la justice. Il s'agit également de la nouvelle prestation électronique de services, mise en place pour alléger les démarches administratives liées aux permis des commerçants. Ces exemples de réalisations, dont le rapport annuel fait état, témoignent de la volonté de l'Office de s'adapter aux réalités du marché de la consommation et de s'appuyer davantage sur les technologies numériques pour répondre aux besoins de ses clientèles.

Il va sans dire que la concrétisation de ces projets vient renforcer la détermination de notre organisation à atteindre ses objectifs fixés dans le Plan stratégique 2014-2018. Parallèlement à ses efforts en ce sens, l'Office continuera, en 2017-2018, à soutenir la réalisation de dossiers majeurs, dont le projet de loi n° 134. Ce projet, déposé le 2 mai 2017 par la ministre de la Justice, M^{me} Stéphanie Vallée, vise notamment à moderniser les règles encadrant le crédit à la consommation et les programmes de fidélisation. Deux projets de règlement, visés par des consultations publiques, ont également été présentés au printemps. Ils ont pour objectifs de réviser les règles dans le secteur de la vente itinérante, de revoir les cautionnements dans le secteur des studios de santé et d'ajuster les tarifs de certains permis délivrés par l'Office.

Les défis ne manqueront pas au cours de la prochaine année! Chose certaine, avec le concours de ses employés qui mettent à contribution leur savoir-faire pour réaliser sa mission, et avec celui de ses précieux partenaires avec qui il entretient un dialogue ouvert et constructif, l'Office saura les relever avec succès.

La présidente,

[Original signé]

Ginette Galarneau

FAITS SAILLANTS 2016-2017

PARLe, une solution alternative aux tribunaux

Avec la plateforme de médiation en ligne PARLe, l'Office a mis en place un outil innovateur permettant aux consommateurs et aux commerçants de résoudre un problème qui les oppose, en mettant de l'avant des moyens alternatifs de règlement des litiges.

Développée par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal, cette plateforme Web, entièrement gratuite pour les utilisateurs, offre un espace de négociation neutre, confidentiel et sécurisé, où il est possible de faire appel, au besoin, aux services d'un médiateur externe. Cette solution est offerte aux consommateurs qui communiquent avec l'Office en raison d'un problème de nature exclusivement civile et qui concerne l'un des commerçants participants, peu importe la valeur du bien ou du service en cause. Il peut s'agir, entre autres, d'un conflit au sujet des garanties, des délais de livraison ou de la conformité d'un bien ou d'un service.

Depuis sa mise en ligne en novembre 2016, PARLe a permis de traiter des centaines de litiges hors des tribunaux. Le taux de satisfaction de l'ensemble des utilisateurs a atteint près de 88 %.

Un outil supplémentaire concernant les garanties légales

Grâce à un partenariat avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), l'Office publie dans son site Web des résumés de jugements de la cour des petites créances concernant les garanties légales. Ceux-ci portent sur une dizaine de catégories de biens, comme des meubles, des électroménagers et des appareils électroniques.

En plus des trousseaux d'information, les consommateurs disposent donc d'un nouvel outil pour les aider à faire valoir leurs droits en matière de garanties légales. Les résumés pourraient les aider, par exemple, à déterminer la durée raisonnable de leur bien et à estimer le montant en dommages et intérêts auquel ils pourraient avoir droit. Ils seront ainsi mieux préparés à négocier avec un commerçant en cas de défectuosité d'un bien acheté.

Des activités pédagogiques pour les enseignants du cours d'éducation financière

Au cours de la dernière année, l'Office a poursuivi ses travaux de collaboration avec l'Autorité des marchés financiers et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail afin de faire connaître les différentes activités pédagogiques pour soutenir les enseignants du nouveau cours d'éducation financière. Six activités en lien avec la mission de l'Office ont notamment été mises en ligne dans la Zone enseignants de son site Web. Les enseignants qui le souhaitent disposent ainsi d'activités clés en main, adaptées à la situation des jeunes, qui leur permettent d'aborder divers enjeux de consommation en classe tout en développant la compétence *Prendre position sur un enjeu financier*, au cœur du programme.

Un virage électronique pour les titulaires de permis

Une nouvelle prestation électronique de services a été développée afin d'alléger les démarches administratives des quelque 9 000 titulaires de permis de l'Office. Il s'agit de la Gestion du permis en ligne, accessible depuis l'automne 2016. Les commerçants peuvent notamment y consulter l'information relative à leur permis, transmettre des documents et recevoir des communications de l'Office. Les détenteurs d'un permis d'agent de voyages peuvent également y déclarer les montants des contributions au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages qu'ils ont perçus. D'autres fonctionnalités seront ajoutées, de sorte qu'il sera bientôt possible, par exemple, de renouveler un permis ou de modifier les renseignements figurant sur celui-ci entièrement en ligne.

CHAPITRE 1 – RÉSULTATS

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

ENJEU 1 Un marché de la consommation plus discipliné

Dans le cadre de son mandat de surveillance et d'application des lois sous sa responsabilité, l'Office reçoit et analyse les plaintes des consommateurs et soutient ceux-ci dans le règlement de leurs litiges avec les commerçants, notamment en leur offrant des outils pour faire valoir leurs droits. Il réalise également des activités préventives, telles que des vérifications, des inspections et des enquêtes, qui peuvent mener à des interventions directes auprès des commerçants.

Parallèlement, l'Office reste à l'affût des réalités du marché de la consommation, en constante évolution. Avec la collaboration de ses partenaires, il veille à examiner le degré d'actualité et d'efficacité des mécanismes de protection dont disposent les consommateurs et, au besoin, à proposer des modifications législatives.

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 2016-2017
a. Outils d'application des lois et de sanction par l'Office revus et augmentés	31 mars 2018	Recommandations faites à la ministre de la Justice en vue de la présentation d'un projet de loi sur le crédit à la consommation. Présentation d'un état de situation à la ministre de la Justice en vue d'encadrer les programmes de fidélisation.
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	Mise en place d'un mécanisme de rétroaction avec les agences de recouvrement.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Recommandations pour moderniser les règles encadrant le crédit à la consommation et mieux protéger les consommateurs vulnérables

De décembre 2015 à avril 2016, l'Office a consulté près d'une vingtaine de groupes d'intérêts afin de recueillir leurs commentaires sur des mesures visant à moderniser les règles encadrant le crédit à la consommation.

Cette consultation a notamment mis en lumière certaines pratiques commerciales douteuses, qui ont été médiatisées au cours de l'année. Ces pratiques concernent entre autres :

- des commerçants offrant des services de règlement de dettes, qui proposent aux consommateurs des solutions souvent coûteuses sans garantie de résultat et qui peuvent les plonger dans une situation financière encore plus précaire ;
- des commerçants, en marge des institutions financières comme les banques et les caisses populaires, qui offrent de petits prêts d'argent assortis d'un taux d'intérêt élevé, à l'aide de publicités alléchantes parfois fausses ou trompeuses.

Des recommandations ont été soumises en ce sens à la ministre de la Justice, qui a déposé, en mai 2017, des changements législatifs afin de mieux protéger les consommateurs, particulièrement les plus vulnérables aux prises avec des entreprises qui exercent leurs activités dans le marché secondaire du crédit à la consommation, et de faire en sorte qu'ils soient mieux informés quand ils contractent du crédit.

Programmes de fidélisation : interdire l'expiration des avantages accumulés par les consommateurs

La compagnie LoyaltyOne a annoncé son intention de modifier, à compter du 31 décembre 2016, les règles concernant les délais d'expiration et d'utilisation des points recueillis dans le cadre du programme Air Miles, dont elle est gestionnaire.

Devant cette situation préoccupante pour les consommateurs, la ministre de la Justice a demandé à l'Office de lui :

- dresser un état de situation des travaux qu'il a effectués relativement à l'encadrement des programmes de fidélisation, ainsi que sur les lois d'intérêt dans le domaine ;
- formuler ses recommandations quant à la pertinence d'apporter des modifications réglementaires ou législatives.

L'Office a donc recommandé l'adoption de nouvelles règles visant à interdire l'expiration des points ou des autres avantages accumulés par un consommateur dans le cadre d'un programme de fidélisation. Celles-ci ont été intégrées dans le projet de loi sur le crédit que la ministre a déposé en mai 2017.

Mécanisme de rétroaction avec les agences de recouvrement

Le 30 janvier dernier, l'Office a fait parvenir aux 82 agences de recouvrement titulaires d'un permis une lettre les informant du portrait des plaintes recueillies contre leur entreprise pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2016. Également, il sollicitait leur collaboration pour obtenir le nom de la personne responsable de la réception et du traitement des plaintes des citoyens au sein de ces agences, pour toutes correspondances ultérieures. Parallèlement, des agents du service à la clientèle de l'Office ont été mandatés et spécialement formés pour traiter les dossiers de recouvrement et intervenir auprès des agences.

Par cette démarche, l'Office souhaite rappeler aux agences de recouvrement leurs obligations légales et leur demande d'intervenir rapidement dans la résolution de litiges avec les citoyens.

Autres résultats obtenus en 2016-2017

Mandat sur la « taxe rose »

Des médias ont observé, au cours des dernières années, que le prix de certains produits ou services similaires serait plus élevé pour les femmes que pour les hommes. Ce phénomène de différenciation des prix selon le sexe est désigné sous le nom de « taxe rose ».

Le 17 février 2017, la ministre de la Justice a demandé à l'Office de documenter le sujet, en collaboration avec le Conseil du statut de la femme.

Cette démarche permettra notamment :

- de faire état des meilleures pratiques adoptées ailleurs pour contrer ce phénomène;
- d'évaluer la pertinence de proposer des modifications législatives ou des actions ciblées et novatrices, le cas échéant.

Protection des consommateurs dans leurs relations avec les banques

À la suite du dépôt par le gouvernement fédéral du projet de loi C-29, qui introduisait un régime exclusif pour encadrer les relations des banques avec les consommateurs, l'Office a soutenu le gouvernement du Québec dans la préparation des prises de position des ministres de la Justice, des Finances et des Relations canadiennes en faisant valoir que les consommateurs québécois bénéficient déjà d'un système de protection complet.

À la suite de ce retrait, l'Agence de consommation en matière financière du Canada a mené une consultation à laquelle la ministre de la Justice et l'Office ont participé.

AXE : SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DES LOIS

Objectif 1.2

Renforcer le mandat de surveillance de l'application des lois

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2016-2017
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 en 2014-2015.
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	Cible atteinte en 2016-2017.
c. Répercussions de tous les programmes de surveillance mesurées	À partir du 1 ^{er} avril 2014	Cible atteinte en 2015-2016.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Publication d'un portrait des plaintes signalées par les consommateurs

Au cours de la dernière année, l'Office a terminé la conception du Portrait des plaintes des consommateurs, auparavant appelé « baromètre de la consommation ». Cet outil lui permettra d'informer ses clientèles des dix secteurs de commerce qui reçoivent le plus grand nombre de plaintes et des sujets de consommation les plus souvent concernés.

Les données recueillies, comprenant celles du premier trimestre de 2016-2017, seront publiées au cours de l'été, dans la section intitulée Surveillance : respect des lois par les commerçants du site Web de l'Office.

Autres résultats obtenus en 2016-2017

Il relève du mandat de l'Office de la protection du consommateur de veiller à ce que les commerçants du Québec connaissent leurs obligations et, surtout, les respectent. Chaque année, l'organisme mène des activités de surveillance ayant pour but d'assurer l'application des lois et des règlements sous sa responsabilité. Découlant de l'analyse des plaintes reçues de la part du public, ces activités de surveillance consistent en des vérifications, des inspections et des enquêtes. Dans certains cas, elles mènent à des interventions directes auprès des commerçants, comme l'envoi d'avis de rappel de dispositions des lois sous la responsabilité de l'Office, l'envoi d'avis d'infraction ou des poursuites pénales.

Au cours de l'année 2016-2017, l'Office a aussi réalisé 2 653 activités de surveillance et 281 interventions auprès de commerçants, soit 116 avis d'infraction et 165 poursuites pénales. Il a agi de façon soutenue dans les secteurs de commerce suivants : voyage, prêt d'argent, arrangements préalables de services funéraires et de sépulture de même que vente de véhicules routiers.

Le détail des activités de surveillance et des interventions de l'Office sont présentées à l'annexe I.

AXE : RÈGLEMENT DES LITIGES DES CONSOMMATEURS

Objectif 1.3

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2016-2017
a. Plateforme de médiation en ligne proposée aux consommateurs pour régler leur litige avec un commerçant *	31 mars 2016	Cible atteinte en 2016-2017.
b. Proportion de consommateurs qui, après avoir utilisé les outils fournis par l'Office, règlent leur problème avec un commerçant	Proportion supérieure à 50 %	Cible atteinte 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	2 projets de collaboration en matière de règlement de litiges à l'amiable.

* Changement de l'indicateur « Outil de dépôt de signalement (plainte) en ligne mis en place dans le site Web de l'Office » afin qu'il reflète mieux les priorités de l'Office en matière d'accès à la justice.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Plateforme de médiation en ligne PARLe

Depuis le 7 novembre 2016, les consommateurs québécois bénéficient d'un nouvel outil en ligne pour faire valoir leurs droits : la plateforme de médiation en ligne PARLe. Développée par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal et adaptée aux besoins de l'Office, la plateforme propose un environnement neutre, privé et sécurisé aux consommateurs et aux commerçants.

Elle leur permet de :

- négocier une solution au litige de consommation qui les oppose ;
- recourir, au besoin, aux services d'un médiateur externe et accrédité par un ordre professionnel, soit le Barreau du Québec ou la Chambre des notaires du Québec.

Au 31 mars 2017, plus d'une trentaine de commerçants sollicités par l'Office étaient actifs sur PARLe. Parmi eux se trouvent des magasins à grande surface, des détaillants de meubles, d'appareils électroniques et d'électroménagers, des commerçants d'automobiles d'occasion ainsi que des entrepreneurs spécialisés en construction et en rénovation. D'autres commerçants devraient se joindre au projet.

Pour entreprendre une démarche dans la plateforme, le consommateur doit d'abord communiquer avec l'Office et remplir certaines conditions, notamment être à l'aise avec le Web. Par ailleurs, en plus de concerner l'un des commerçants participants, son problème doit être de nature exclusivement civile, tel que :

- bien non reçu ou service non fourni (ou fourni partiellement) ;
- retard dans la livraison du bien ou de la prestation du service ;
- bien défectueux, qui n'a pas eu une durée de vie raisonnable ou qui ne peut servir à l'usage auquel il est destiné ;
- bien ou service non conforme au contrat, à une déclaration du vendeur ou à un message publicitaire ;
- refus du commerçant d'honorer une garantie.

Selon les données recueillies entre le 7 novembre 2016 et le 31 mars 2017 :

- 596 dossiers avaient été ouverts par des consommateurs ;
- dans 68 % des cas, les litiges avaient été réglés à la satisfaction des parties ;
- le taux de satisfaction général des consommateurs et des commerçants atteint près de 88 %. Les utilisateurs ont notamment apprécié la rapidité et l'efficacité du processus, qui leur permet, de surcroît, d'éviter de se rendre à la Division des petites créances de la Cour du Québec.

De plus, les consommateurs et les commerçants ont conclu une entente dans un délai moyen de 23 jours ouvrables. Pour les cas réglés, la valeur moyenne du bien ou du service en cause dans le litige s'élevait à 1 253 \$.

Mentionnons que cette initiative s'inscrit dans une volonté du gouvernement du Québec de faciliter l'accès à la justice et de réduire le nombre de litiges judiciaires.

Des outils efficaces et satisfaisants pour aider les consommateurs à faire valoir leurs droits

Depuis quelques années, l'Office distribue des trousseaux d'information pour soutenir les consommateurs dans la résolution de leurs problèmes avec des commerçants. En 2016-2017, 30 530 de ces trousseaux ont été envoyés et 12 665 ont été obtenus en ligne.

Chaque trousseau vulgarise les dispositions des lois qui s'appliquent à la situation vécue par le consommateur et lui explique clairement la démarche à suivre pour régler son litige. Elle comprend également un formulaire de mise en demeure que le consommateur peut envoyer à un commerçant, au besoin.

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, l'Office a lancé, en français et en anglais, trois nouvelles trousseaux portant sur :

- les arrangements préalables de services funéraires et l'achat préalable de sépulture ;
- la Politique d'exactitude des prix ;
- des pratiques commerciales interdites (par exemple, donner des renseignements faux ou trompeurs, exiger un paiement pour des biens ou des services non demandés ou réclamer un prix plus élevé que celui annoncé).

De plus, trois autres trousseaux ont été réédités. Leur contenu a été mis à jour et elles sont dorénavant disponibles en anglais. Ces trousseaux concernent :

- la vente itinérante ;
- les cours de langues, de conduite, de danse, etc. ;
- les centres d'entraînement ou de contrôle du poids, comme les centres de conditionnement physique.

Finalement, la liste des organismes de soutien juridique aux consommateurs, qui accompagne chaque trousseau, a été complètement revue pour améliorer la compréhension de l'information. Son contenu a été mis à jour et de nombreux organismes y ont été ajoutés.

Mentionnons que, depuis octobre 2014, les consommateurs sont invités à faire suivre à l'Office une copie de tout formulaire de mise en demeure envoyé à un commerçant. Lorsqu'elles satisfont aux critères établis, ces mises en demeure sont inscrites au dossier du commerçant, dans l'outil *Se renseigner sur un commerçant* du site Web de l'Office. Ainsi, cette information profite à tous les consommateurs qui consultent l'outil.

Table de concertation en matière de petites créances

L'Office prend part aux travaux de la Table de concertation en matière de petites créances. Composée de représentants de la Cour du Québec, du Barreau du Québec et des Barreaux de section, du ministère de la Justice et d'organismes qui soutiennent les justiciables, 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 \$. Elle a tenu deux rencontres au cours de l'année 2016-2017.

Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale

L'Office participe au Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale. Ce forum est un regroupement d'une vingtaine d'intervenants et d'organismes du milieu juridique québécois qui contribuent à améliorer l'accès à la justice civile et familiale. Le Forum a tenu deux rencontres en 2016-2017.

Autres résultats obtenus en 2016-2017

Au cours de l'année 2016-2017, l'Office a poursuivi ses travaux de collaboration avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), afin de créer un outil d'information sur les garanties légales.

L'un des objectifs de ce partenariat était de faciliter le repérage de jugements qui traitent de garanties, notamment ceux de la Division des petites créances de la Cour du Québec, afin d'outiller davantage les consommateurs qui souhaitent faire valoir leurs droits.

À la suite d'une entente conclue entre les deux organismes, la SOQUIJ s'est engagée à transmettre quelque 150 résumés de décisions, en anglais et en français, que l'Office diffusera dans son site Web. Leur mise en ligne se fera graduellement au cours de l'année 2017-2018. Les décisions sélectionnées par la SOQUIJ font référence aux articles 38 et 37 de la Loi sur la protection du consommateur (durée raisonnable d'un bien et garantie d'usage). Elles concernent dix catégories de biens, soit :

- cuisinières ;
- fauteuils, divans, sofas et causeuses ;
- laveuses et sécheuses ;
- lave-vaisselle ;
- matelas ;
- ordinateurs et tablettes ;
- réfrigérateurs et congélateurs ;
- téléphones cellulaires ;
- téléviseurs ;
- thermopompes.

L'outil a été pensé de façon à présenter une information claire et concise, sous la forme d'un tableau. Le consommateur qui consulte les résumés de décisions dispose ainsi de toute l'information pertinente en un coup d'œil. Il peut ensuite aller lire le jugement complet dans le site de la SOQUIJ.

Par ailleurs, l'Office prévoit intégrer un raccourci vers ces résumés dans ses communications électroniques envoyées aux consommateurs qui demandent la trousse d'information sur la durée raisonnable des biens ou qui tentent de régler un litige par la plateforme de médiation en ligne PARLe.

Objectif 1.4

Appuyer les recours des consommateurs devant les tribunaux

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2016-2017
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	2 nouvelles interventions découlant d'actions collectives.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Interventions de la présidente de l'Office dans certains dossiers devant les tribunaux

Comme le lui permet la Loi sur la protection du consommateur, la présidente de l'Office peut intervenir dans l'intérêt public afin que toute question soulevée devant les tribunaux, relativement à l'application et à l'interprétation des lois dont l'organisme est responsable, soit tranchée.

La présidente est intervenue dans deux causes au cours de l'année 2016-2017. Le choix de ces causes a été guidé par les lignes directrices que l'Office a adoptées à cet égard en 2015-2016.

Ces interventions ont eu lieu à la Cour supérieure du Québec, dans le cadre d'actions collectives impliquant des banques canadiennes. Il s'agit de litiges portant sur le non-respect de dispositions de la Loi sur la protection du consommateur relatives à l'encadrement des cartes de crédit, plus particulièrement sur la limite de crédit (500-06-000372-066) et sur les frais d'avance de fonds sur une carte de crédit (500-06-000373-064).

Autres résultats obtenus en 2016-2017

Jugement dans le dossier Laro Alta

Le 14 juin 2016, un jugement de la Cour du Québec a été rendu dans le dossier Roberge c. Groupe Laro Alta inc. dans lequel la présidente de l'Office était intervenue en 2015-2016. Ses arguments, qui visaient à expliquer les protections offertes aux consommateurs par la Loi sur la protection du consommateur dans le domaine des vacances à temps partagé, ont été retenus par le tribunal.

Importants plaidoyers de culpabilité dans le secteur de l'automobile

En 2016-2017, trois constructeurs d'automobiles ont reconnu leur culpabilité à des accusations portées en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. Dans les trois cas, les enquêtes de l'Office ont permis de démontrer que des publicités diffusées au sujet d'offres de financement à zéro pour cent (0 %) ne tenaient pas compte, dans le taux de crédit divulgué, du rabais consenti à l'acheteur qui choisissait de payer comptant.

Ainsi :

- Nissan Canada inc. a été condamnée à payer des amendes de 12 514 \$ pour des publicités diffusées à la radio, en mars 2013;
- une amende de 10 014 \$ a également été imposée à Subaru Canada inc., pour des publicités diffusées dans son site Web, en mars 2013;
- les amendes réclamées à Toyota Canada inc. totalisent 180 014 \$ pour des publicités diffusées sur les ondes de différents réseaux de télévision du Québec, en septembre 2012.

Autres dossiers ayant connu une conclusion devant les tribunaux

Parmi les dossiers les plus importants qui ont connu une conclusion en 2016-2017, mentionnons ceux-ci :

- Club Piscine Plus Québec C.P.P.Q. inc. a plaidé coupable, le 12 octobre 2016 à Saint-Jérôme, à dix chefs d'accusation portés en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. L'entreprise a été condamnée à payer 122 614 \$ d'amendes.

L'Office reprochait au commerçant d'avoir, entre mars et octobre 2012, faussement indiqué le prix courant de biens en solde. Les faux prix de référence, qui étaient gonflés de façon à laisser croire à un meilleur rabais, étaient annoncés dans les publicités, les circulaires et les magasins franchisés Club Piscine Super Fitness de la grande région de Montréal, soit à Pierrefonds, à Laval et à Pointe-aux-Trembles.

- Cogeco Connexion inc. (auparavant Cogeco Câble Canada GP inc.) a plaidé coupable, le 18 janvier 2017, à 45 chefs d'accusation portés en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. L'entreprise s'est vu imposer des amendes totales de 84 244 \$.

L'Office reprochait à Cogeco, qui offre des services de télédistribution, de téléphonie et d'Internet, d'avoir utilisé une clause interdite dans ses contrats, stipulant qu'elle pouvait en modifier unilatéralement les termes, et d'avoir omis d'inscrire au contrat la description détaillée de chacun des services dont il faisait l'objet. Les faits reprochés remontent à 2012 et 2013.

- Pour avoir été déclarée coupable d'infractions à la Loi sur la protection du consommateur, le 6 janvier 2017 à Longueuil, l'entreprise G1 Tour / G1 Énergie (9265-8038 Québec inc.) a été condamnée à payer des amendes totales de 43 764 \$.

L'Office reprochait à G1 Tour d'avoir prétexté un motif pour solliciter une vente, d'avoir fait des représentations fausses ou trompeuses et d'avoir exigé un prix supérieur à celui annoncé. En contravention aux règles qui encadrent les contrats conclus à distance, l'entreprise a également été reconnue coupable de ne pas avoir divulgué aux consommateurs toutes les informations prévues avant la conclusion du contrat, de ne pas avoir fourni aux consommateurs un contrat écrit conforme, de ne pas avoir transmis un exemplaire du contrat dans les 15 jours suivant sa conclusion et de ne pas avoir remboursé les consommateurs dans les 15 jours suivant la résolution du contrat. Ces infractions ont été commises en 2013 et en 2014.

ENJEU 2 Des consommateurs avertis et des commerçants responsables

En cohérence avec sa mission, l'Office accorde une importance primordiale à informer les consommateurs sur leurs droits, leurs recours et leurs responsabilités, que ce soit par téléphone, par courriel, à ses bureaux ou par divers outils de communication. Il réalise également des activités ciblées pour répondre aux besoins des groupes plus vulnérables, comme les jeunes, les nouveaux arrivants et les aînés.

Par ailleurs, l'Office exerce des actions de sensibilisation pour rappeler aux commerçants leurs obligations au regard des lois et des règlements dont il veille à l'application. Il s'engage, en outre, à joindre ses forces à celles d'autres organisations interpellées par la protection du consommateur, notamment les associations de consommateurs, qui jouent elles aussi un rôle essentiel en matière d'information du public.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2016-2017
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	Cible atteinte en 2015-2016. Augmentation de 38,7 % au cours de la période allant du 1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2017.
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	Cible atteinte 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	Cible atteinte en 2015-2016.

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 de son site Web et de son site mobile, l'Office s'appuie, depuis 2014-2015, sur Google Analytics, un outil d'analyse de la fréquentation et de l'utilisation de sites Web¹.

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 faire 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.

Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2016-2017, 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 de la Section pour les consommateurs	1 223 981
Pourcentage de nouvelles visites	72 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	3,3
Durée moyenne de la visite	2 minutes 45 secondes
Sujets les plus consultés	1. Automobile 2. Politique d'exactitude des prix 3. Recouvrement de créances 4. Téléphonie cellulaire 5. Échange et remboursement

Autres résultats obtenus en 2016-2017

Actions de sensibilisation au sujet des garanties

Au cours de l'année 2016-2017, l'Office a réalisé diverses actions de sensibilisation sur les garanties. Elles visaient principalement à :

- amener les consommateurs qui font l'achat d'électroménagers, d'appareils électroniques ou d'ordinateurs à s'informer avant d'acheter une garantie supplémentaire ;
- aider les consommateurs à distinguer les différentes garanties qui peuvent s'appliquer à un bien et, au besoin, à faire valoir leurs droits ;
- faire connaître aux consommateurs les obligations des commerçants afin de les inciter à respecter la loi et, par conséquent, à leur fournir l'information prévue.

Durant une période de trois semaines, différents outils conçus par l'Office, tels que des aide-mémoires, une capsule vidéo et un jeu-questionnaire, ont été diffusés sur le Web. Ils ont notamment été promus sur Facebook grâce à des publicités. Celles-ci ont permis d'atteindre plus de 106 000 personnes et d'obtenir 1 886 clics.

Mise en garde au sujet des échantillons gratuits

Au cours de l'année 2016-2017, les offres d'échantillons « gratuits » de crème pour la peau ou de produits amaigrissants faites en ligne ont suscité un vif intérêt de la part des journalistes et des consommateurs.

En plus de répondre à de nombreuses demandes médias sur le sujet, l'Office a publié une mise en garde dans son site Web. Il a également partagé cette publication grâce à une publicité dans Facebook afin de joindre un maximum de consommateurs. En seulement 24 heures, la publicité a atteint plus de 80 000 personnes, elle a été partagée plus de 900 fois et a obtenu plus de 4 000 clics.

Bilan de la campagne sur le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

En 2016-2017, l'Office a poursuivi et conclu la campagne Voyagez bien protégé. Amorcée en 2014, cette campagne visait à mieux faire connaître le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages non seulement aux voyageurs, mais aussi aux professionnels du voyage.

Comme par les années passées, l'Office a rendu accessible toute l'information sur le fonds dans un microsite Web destiné autant aux voyageurs qu'aux professionnels du voyage. Ce dernier comprenait également trois capsules vidéo et du matériel que les professionnels du secteur pouvaient utiliser afin de promouvoir le fonds auprès de leurs clients.

La promotion des capsules et du microsite a été soutenue par du placement publicitaire dans différents médias sur le Web, par l'achat de mots-clés dans Google et par la diffusion de publications et de vidéos commanditées sur Facebook.

L'Office a aussi fait la promotion du fonds auprès des voyageurs et des professionnels du voyage lors du Salon international Tourisme Voyages (SITV), qui s'est tenu à Montréal en octobre 2016.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2016-2017
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	Cible atteinte en 2015-2016. Augmentation de 15,7 % au cours de la période allant du 1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2017.
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	60 agents multiplicateurs locaux sensibilisés.
c. Procédure exceptionnelle pour soutenir les consommateurs les plus vulnérables dans leur utilisation des services de l'Office implantée	31 mars 2016	Cible atteinte en 2016-2017.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Les enseignants, nombreux à découvrir une section conçue pour eux

Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2016-2017, des statistiques sur les visites de la Zone enseignants du site Web de l'Office.

Nombre total de visites de la Zone enseignants	10 122
Pourcentage de nouvelles visites	71 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	4,2
Durée moyenne de la visite	3 minutes 17 secondes
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 répondant à 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 publicité. 3. Je fais ma pub <ul style="list-style-type: none"> – Les élèves sont amenés à exercer leur esprit critique pour analyser le contenu des publicités et les stratégies publicitaires.

En complément des statistiques du tableau, mentionnons que le nombre de consultations des activités dans la Zone enseignants est passé de 14 917 en 2014-2015, à 17 359 en 2015-2016, puis à 19 121 en 2016-2017, soit une augmentation de plus de 28 % en trois ans.

Actions auprès des enseignants, des aînés et des nouveaux arrivants

L'Office mise notamment sur la présence de ses onze bureaux régionaux pour être en communication avec les agents multiplicateurs locaux et, par l'entremise de ceux-ci, transmettre de l'information aux consommateurs considérés comme plus vulnérables, notamment les jeunes, les aînés et les nouveaux arrivants. De plus, pour diffuser ses messages auprès des jeunes, l'organisme conçoit du matériel éducatif qu'il rend accessible aux enseignants.

Voici les principales actions visant les clientèles vulnérables qui ont été menées en 2016-2017.

- Actions pour augmenter le nombre d'enseignants sensibilisés :
 - élaboration, en partenariat avec l'Autorité des marchés financiers et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, d'activités pédagogiques complémentaires au cours d'éducation financière qui sera introduit dans les écoles secondaires en septembre 2017. À la demande du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, les trois organismes gouvernementaux ont également été appelés à collaborer avec les éditeurs responsables de la production des manuels pédagogiques et avec le Réseau pour le développement des compétences par l'intégration des technologies de l'univers social (RÉCITUS), afin de développer le matériel nécessaire aux enseignants.
 - association à Tesaffaires.com et à l'Autorité des marchés financiers pour inviter les enseignants à aborder le sujet des finances avec leurs élèves, dans le cadre du concours « On parle argent dans ma classe! ». Pendant ce concours, qui s'est déroulé du 1^{er} septembre au 9 décembre 2016 dans tout le Québec, l'Office a mis six activités à la disposition des enseignants.
- Actions pour augmenter le nombre d'intervenants sensibilisés qui travaillent 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 264 formations à l'échelle du Québec au cours de l'année;
 - participation de l'Office au 5^e Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec, qui offre une belle vitrine pour faire connaître ses services et répondre aux interrogations de cette clientèle particulièrement vulnérable.
- Actions pour augmenter le nombre d'intervenants sensibilisés qui travaillent auprès des aînés :
 - poursuite de la distribution des exemplaires du guide intitulé *Aînés et consommation : des droits à faire valoir* aux intervenants et aux responsables d'associations travaillant auprès des aînés dans plusieurs régions du Québec;
 - participation de l'Office à un salon régional pour les aînés, à Sept-Îles, pour se faire connaître auprès des participants et répondre à leurs questions sur leurs droits et leurs recours.

Ces actions contribuent à la notoriété de l'Office en faisant de lui une ressource de premier plan auprès des consommateurs.

Accompagnement soutenu pour certains consommateurs

Depuis 2013, l'Office traite les plaintes en saisissant des renseignements clés, dès le premier appel du consommateur. Toutefois, puisqu'un soutien supplémentaire peut être nécessaire auprès des consommateurs vulnérables, tels que les aînés ou les personnes handicapés, l'Office s'est engagé à se doter d'une procédure exceptionnelle à cet égard.

Cette procédure a été implantée le 31 mars 2017. Ainsi, les agents du service à la clientèle sont mieux outillés pour identifier les consommateurs appartenant à une clientèle vulnérable, traiter leur dossier et intervenir adéquatement pour répondre à leurs besoins particuliers.

Autres résultats obtenus en 2016-2017

En 2016-2017, des représentants de l'Office ont animé des activités d'information et de sensibilisation à l'intention des jeunes du secondaire (à la formation générale ou à la formation professionnelle) et du collégial, des aînés et des nouveaux arrivants, et ce, dans plusieurs régions du Québec.

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

- à près de 630 jeunes, à l'occasion de 19 activités dans des écoles secondaires, des établissements d'enseignement collégial, des centres de formation professionnelle et des Carrefours jeunesse-emploi ;
- à plus de 430 aînés, lors de 15 rencontres de groupes du Réseau FADOQ, de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), de l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ) ainsi que d'autres associations et organismes dédiés aux aînés ;
- à plus de 450 nouveaux arrivants, lors de 21 activités telles que 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.

Objectif 2.3

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2016-2017
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	Réalisation de 3 projets de collaboration.
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	11 projets financés pour un total de 100 000 \$.
c. Soutien financier à des projets de recherche liés à la protection des consommateurs	Au moins 3 projets financés d'ici au 31 mars 2018	Échanges sur le soutien à accorder à un projet de recherche sur l'interdiction de la publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Mise en œuvre de projets de collaboration avec des associations de consommateurs

Dans un souci de protéger plus efficacement les consommateurs, l'Office s'est engagé à joindre ses forces à celles d'autres organisations grâce à des collaborations mutuellement profitables et un partage des savoirs.

Ainsi, à la suite d'une entente établie l'an dernier, l'Office a invité des consommateurs qui ont communiqué avec lui à tenter de régler leur litige avec un commerçant par l'entremise d'une médiation offerte par l'organisme Option consommateurs. Au total, 62 cas ont ainsi été référés en 2016-2017.

L'Office a également offert son soutien à Option consommateurs dans le cadre du projet pilote « Avocat à domicile ». Ce projet permettait à des personnes âgées de la région de Montréal de recevoir la visite à domicile d'un avocat pour les aider à résoudre des difficultés budgétaires ou juridiques en droit de la consommation.

Par ailleurs, l'Office a réalisé une entente de partenariat avec le Centre d'intervention budgétaire et sociale (CIBES) de la Mauricie afin de lui offrir un canal privilégié pour s'entretenir avec un agent du service à la clientèle de son bureau régional situé à Trois-Rivières.

Amélioration du processus de soutien financier pour des projets visant la protection des consommateurs

À l'instar des années précédentes, 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 2016-2017, les membres de l'Office ont attribué à 11 projets un soutien financier pour un total de 100 000 \$. Ces projets, qui prennent la forme de campagnes d'information, d'ateliers, de séances de formation ou encore de séances de médiation, portent notamment sur :

- l'élaboration d'un budget;
- le crédit et l'endettement;
- le financement à long terme;
- les offres de crédit coûteuses;
- la publicité et les jeunes;
- les garanties;
- les services funéraires.

Certains de ces projets touchent tout le Québec, tandis que d'autres s'adressent aux citoyens des régions :

- du Centre-du-Québec ;
- de la Chaudière-Appalaches ;
- de Lanaudière ;
- de la Mauricie ;
- des Laurentides ;
- et de Montréal.

Par ailleurs, l'Office a simplifié le formulaire de demande de soutien financier et en a facilité l'utilisation pour les associations qui le remplissent. Il a également proposé une version uniformisée des documents de reddition de comptes qui doivent lui être remis, dont le rapport d'étape et le rapport final.

Autres résultats obtenus en 2016-2017

Soutien de l'Office dans le cadre de projets ou d'activités

Au cours de l'année 2016-2017, l'Office a offert son soutien dans le cadre des activités suivantes :

- Projet Accès au droit et à la justice (ADAJ)

Initié par l'Observatoire du droit à la justice, ADAJ est un groupe de réflexion en matière d'accès à la justice de l'Université de Montréal. Dans le cadre de ce projet, l'Office agit comme partenaire du chantier de recherche « Lisibilité des lois et des contrats », qui vise principalement à améliorer l'éducation et l'information juridique du citoyen.

- Partenariat canadien pour la recherche sur les intérêts des consommateurs axée sur les politiques publiques (RICAPP)

Le RICAPP regroupe des chercheurs universitaires canadiens ainsi que des représentants d'organismes publics et d'associations de consommateurs qui s'intéressent aux politiques publiques portant sur la protection du consommateur.

Après avoir soutenu la demande de financement de ce projet auprès du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, l'Office participe aux travaux de ce réseau à titre de partenaire. Il prend notamment part à des échanges sur les thèmes d'intérêt pour la recherche et sur les projets en cours menés par des chercheurs universitaires.

- École d'été du Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation (GREDICC)

L'Office a appuyé financièrement la tenue de l'édition 2016 de l'École d'été du GREDICC de l'Université du Québec à Montréal. Cette initiative a permis à près d'une centaine de chercheurs et d'intervenants canadiens et étrangers de présenter le résultat de leurs travaux sur les développements du droit international en consommation, de promouvoir le partage de connaissances, d'expériences et de pratiques et de consolider un réseau national et international d'expertise juridique dans le domaine de la protection du consommateur.

Cette année, grâce à ce soutien financier, dix employés de l'Office et une douzaine de représentants des associations de consommateurs ont pu participer à cette activité.

Des échanges avec des experts en consommation et des associations de consommateurs

Chaque année, la présidente de l'Office rencontre les représentants des associations de consommateurs. Ainsi, l'Office peut :

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

En septembre 2016, les dirigeants de l'Office ont rencontré les représentants des quelque 40 associations de consommateurs. Ils ont notamment abordé :

- la modernisation des règles relatives au crédit à la consommation ;
- la surveillance de l'Office dans les secteurs du prêt d'argent et des services funéraires ;
- la présentation des projets réalisés depuis deux ans par les associations, dans le cadre du programme de soutien financier de l'Office.

Par ailleurs, le Conseil consultatif des consommateurs, mis sur pied en 2013, permet également à l'Office de consulter ses partenaires naturels. Ce conseil, composé de représentants d'associations de consommateurs, d'experts en protection du consommateur rattachés au milieu universitaire et de représentants de l'Office, a tenu une rencontre en 2016-2017. Celle-ci a porté, entre autres, sur :

- la révision de la Loi sur les banques proposée par le gouvernement fédéral (projet de loi C-29) ;
- le suivi de la consultation relative au projet de loi sur le crédit à la consommation ;
- la mise en place, par l'Office, d'une procédure exceptionnelle pour soutenir les consommateurs vulnérables ;
- le projet de médiation en ligne mené en collaboration avec le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal ;
- la campagne sur les garanties supplémentaires destinée aux consommateurs ;
- les fondements de l'interdiction de la publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans.

AXE : ÉCHANGES AVEC LES COMMERÇANTS

Objectif 2.4

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2016-2017
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	Cible atteinte en 2015-2016. Augmentation de 48,6 % au cours de la période allant du 1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2017.
b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web	Au moins 80 % d'ici au 31 mars 2018	Cible atteinte 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	Cible atteinte en 2015-2016.
d. Outil de gestion en ligne du dossier de permis mis en place dans le site Web	1 ^{er} avril 2016	Intégration de l'outil Gestion du permis en ligne dans le site Web en novembre 2016. Disponibilité, en 2016, du paiement en ligne dans tous les établissements financiers.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Des commerçants de plus en plus nombreux à visiter le site Web de l'Office

Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2016-2017, des statistiques sur les visites de la Section pour les commerçants du site Web et du site mobile de l'Office.

Nombre total de visites de la Section pour les commerçants	303 351
Pourcentage des nouvelles visites	65 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	3,4
Durée moyenne de la visite	2 minutes 58 secondes
Sujets les plus consultés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garanties applicables à une automobile 2. Conseillers en voyages 3. Gestion du certificat de conseiller en voyages 4. Politique d'exactitude des prix – Questions et réponses 5. Contenu d'un contrat de prêt d'argent

Allègement des démarches administratives des détenteurs de permis grâce à un virage électronique

Au cours de l'année 2016-2017, l'Office a accentué le virage numérique de ses services aux commerçants afin d'alléger les démarches administratives des détenteurs de permis.

D'abord, avec la collaboration de Services Québec, il a mis en place une nouvelle prestation électronique de services : la Gestion du permis en ligne. Cet outil, accessible dans le site Web depuis le 30 novembre 2016, permet aux 9 131 détenteurs de permis :

- de recevoir des messages de la part de l'Office ;
- d'envoyer des messages et transmettre des documents à l'Office ;
- de modifier ses coordonnées de correspondance.

En plus de pouvoir y accomplir ces formalités, les quelque 800 agents de voyages peuvent également déclarer leurs contributions au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages dans cet outil. L'Office prévoit que d'autres fonctionnalités seront graduellement ajoutées.

Mentionnons que pour accéder à la Gestion du permis en ligne, les utilisateurs doivent être inscrits à clicSÉCUR – Entreprises, le service d'authentification du gouvernement du Québec.

Par ailleurs, une autre nouveauté a été proposée aux agents de voyages en 2016-2017. En effet, ils peuvent maintenant utiliser le paiement électronique, dans le site Web de la plupart des institutions financières, pour acquitter les frais liés à leur renouvellement de permis ou pour remettre leurs contributions au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Cette option, qui s'ajoute aux autres modes de paiement disponibles, sera offerte aux autres catégories de détenteurs de permis au cours de l'année 2017-2018.

Autres résultats obtenus en 2016-2017

Outre les renseignements qu'il transmet aux commerçants par téléphone ou par l'entremise de son site Web, l'Office a mis en place des activités de sensibilisation qui leur sont destinées. Parmi celles qui ont été réalisées en 2016-2017, mentionnons les suivantes :

– Sensibilisation des commerçants et des recycleurs de véhicules routiers

À la suite du transfert de la gestion des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers, une responsabilité autrefois assumée par la Société de l'assurance automobile du Québec, quelque 400 commerçants ont été rencontrés par des inspecteurs en conformité de l'Office dans le cadre de différentes activités, qui visaient à les informer des dispositions réglementaires dont l'organisme assure la surveillance.

De plus, lors de l'envoi d'un formulaire de renouvellement de leur permis, l'Office a transmis aux commerçants et aux recycleurs de véhicules routiers, un document leur rappelant leurs obligations légales, de même que le rôle de l'organisme.

– Réédition des certificats pour les conseillers en voyages

L'Office a réédité le certificat de conseiller en voyages pour en améliorer l'usage, la durabilité, l'apparence ainsi que le contenu, notamment pour rappeler les principales obligations des professionnels du voyage.

– Participation de l'Office à des salons et colloques

Par les salons et colloques destinés aux commerçants, l'Office dispose d'une vitrine privilégiée pour rappeler son rôle de surveillance aux commerçants et les sensibiliser au respect de leurs obligations légales.

Au cours de l'année, il a participé aux événements suivants :

- Congrès de l'Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions (ARPAC)

Cet événement, qui se déroulait le 24 septembre 2016, a notamment donné l'occasion à l'Office d'expliquer divers aspects liés au transfert des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers, auparavant sous la responsabilité de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

- Congrès de l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ)

Au cours de ce congrès, qui a eu lieu les 14 et 15 octobre 2016, l'Office a, entre autres, répondu aux questions des commerçants à propos des garanties légales, du permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers, des activités de surveillance de l'Office et des plaintes de consommateurs.

- Sommet Hop! du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD)

Cette rencontre, qui se tenait les 21 et 22 mars 2017, a permis à l'Office de mieux faire connaître son rôle aux commerçants, de les sensibiliser au respect de leurs obligations et de promouvoir la plateforme de médiation en ligne PARLe.

Objectif 2.5

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2016-2017
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 en 2014-2015.

Retour sur les résultats découlant de l'indicateur

Un dialogue constructif avec les associations de commerçants

Le Comité consultatif sur le commerce de détail a été constitué en 2014. Il a notamment pour mission de :

- permettre à l'Office de mieux connaître les préoccupations et les positions des commerçants sur divers sujets liés à la protection des consommateurs;
- susciter les échanges et la discussion entre l'Office, les associations de consommateurs et les associations de commerçants;
- favoriser la collaboration et la recherche de solutions devant les problématiques de consommation et d'application des lois sur la protection du consommateur.

Au 31 mars 2017, ce comité comptait dix membres, soit :

- trois représentants 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 représentants des associations de consommateurs, soit la Coalition des associations de consommateurs du Québec, l'Union des consommateurs et Option consommateurs;
- quatre représentants de l'Office.

Depuis sa création, le comité a tenu sept réunions. Deux de ces rencontres ont eu lieu en 2016-2017. Elles ont notamment porté sur :

- le projet de médiation en ligne mené en collaboration avec le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal;
- la réduction de la réglementation et des formalités administratives auxquelles doivent se conformer les entreprises;
- les résultats du sondage sur la qualité des services de l'Office réalisé auprès des commerçants;
- l'étude de l'Union des consommateurs sur les politiques de retour, d'échange et de remboursement des achats faits en magasin.

Autres résultats obtenus en 2016-2017

Créé en 2004, le Comité consultatif des agents de voyages conseille la ministre de la Justice, qui est responsable de l'Office, et lui donne son avis sur toute question relative aux activités des agents de voyages.

Le Comité est composé de neuf membres, soit :

- la présidente de l'Office;
- quatre membres nommés après consultation de représentants du secteur du voyage;
- deux nommés après consultation de représentants des consommateurs;
- deux nommés pour représenter l'administration gouvernementale.

Depuis sa création, le comité s'est réuni à 44 occasions, dont trois fois durant l'année 2016-2017. Parmi les sujets abordés lors des rencontres de la dernière année, mentionnons :

- les modifications législatives et réglementaires à apporter dans le secteur du voyage;
- la situation du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages;
- la campagne d'information Voyagez bien protégé portant sur le fonds ainsi que la préparation d'un sondage sur la notoriété de celui-ci;
- les activités de surveillance de l'Office dans le secteur du voyage;
- la conception d'outils pour informer les voyageurs, dont un guide pratique par les Éditions Protégez-vous;
- la révision du *Manuel à l'intention des professionnels du voyage*, qui prépare à l'examen menant à l'obtention du certificat de conseiller en voyages;
- les plaintes reçues dans le secteur du voyage.

ENJEU 3 Un Office dynamique

Dans le but de remplir les mandats qui lui sont confiés, l'Office cherche constamment à améliorer ses façons de faire.

Il s'appuie d'abord sur la force de ses employés, notamment en mettant de l'avant des initiatives qui améliorent le climat organisationnel et donnent le goût de travailler pour cette organisation. L'Office sonde également ses clientèles sur une base bisannuelle afin de mesurer leur niveau de satisfaction de ses services, et met en place des stratégies d'amélioration pour mieux répondre à leurs besoins. Enfin, l'Office porte son regard sur des initiatives entreprises par d'autres organisations qui œuvrent à la protection des consommateurs au Canada ou ailleurs, dans le but d'améliorer ses pratiques et de rester à la fine pointe des connaissances en cette matière.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2016-2017
a. Dimensions du climat organisationnel mesurées par sondage	Au moins 80 % de satisfaction pour chacune des dimensions au 31 mars 2018	Réalisation, en tout ou en partie, de 13 des 14 actions du plan d'amélioration du climat organisationnel adopté en 2015-2016.
b. Attentes formulées et évaluations de rendement réalisées annuellement pour 80 % du personnel	31 mars 2017	Attentes formulées pour 89 % des employés. Évaluations du rendement de 74 % des employés ayant reçu des attentes.
c. Nombre d'étudiants et de stagiaires accueillis annuellement	Au moins 10 % de l'effectif total	Cible atteinte en 2016-2017.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Bilan du plan d'amélioration sur le climat organisationnel

Le 1^{er} avril 2015, l'Office s'est donné un deuxième plan d'amélioration de son climat organisationnel. La très grande majorité des mesures inscrites dans ce plan, qui venait à échéance le 31 mars 2017, ont été menées à terme.

Parmi les actions réalisées au cours de l'année 2016-2017, l'Office a terminé les travaux de réaménagement de son bureau de Montréal en tenant compte, notamment, des besoins exprimés par les employés.

Il a aussi informatisé le cahier législatif, un outil que les agents du service à la clientèle consultent quotidiennement pour répondre aux questions des consommateurs et des commerçants et dont la version imprimée était utilisée depuis les années 1980.

Ce cahier comprend tous les articles de lois, de règlements et de décrets sous la responsabilité de l'Office, ainsi que les commentaires et les directives d'application qui y sont associés. La version Web du document permet désormais de repérer plus rapidement l'information, de naviguer plus aisément d'un article de loi à un autre et de faciliter les mises à jour de renseignements.

L'Office prévoit mesurer de nouveau le climat organisationnel au cours de l'année 2018.

AXE : SERVICE À LA CLIENTÈLE

Objectif 3.2

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2016-2017
a. Qualité des services pour chacune des dimensions mesurées	Égale ou supérieure à 85 %	Cible atteinte en 2015-2016 pour 3 services sur 4*.
b. Degré de satisfaction global à l'égard des services de l'Office	Égal ou supérieur à 85 %	Cible atteinte en 2015-2016 pour 3 services sur 4*.

* Les services évalués sont le centre de services aux consommateurs, le site Web, les trousseaux d'information et les services aux titulaires de permis et de certificats. Seule la cible relative au site Web n'a pas été atteinte.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Actions entreprises à la suite du plus récent sondage sur la satisfaction de la clientèle

Pour mesurer la qualité de ses services, l'Office réalise, tous les deux ans, un sondage de satisfaction auprès de ses clientèles.

Après avoir pris acte des résultats du dernier sondage, mené à l'hiver 2016, les différentes unités administratives de l'Office ont proposé des pistes d'amélioration pour répondre davantage aux besoins des consommateurs et des commerçants.

Au 31 mars 2017, elles ont entrepris ou réalisé plusieurs actions, dont la poursuite de la mise en œuvre du programme d'assurance qualité, axé sur la formation continue et sur le développement des compétences des agents du service à la clientèle, dans le traitement des appels et des plaintes reçus.

De plus, l'Office vise l'amélioration continue de son site Web. Des sections sont notamment en cours de révision afin de mieux informer les usagers du site Web et de les aider à y naviguer plus facilement. L'outil de veille analytique a également été optimisé afin de mieux comprendre le comportement des visiteurs du site.

Par ailleurs, l'Office a profité du remplacement de ses serveurs de téléphonie IP, à l'automne 2016, pour mettre en place un nouveau système de gestion des appels et revoir l'ensemble de ses messages vocaux, tant pour les commerçants que pour les consommateurs.

Ainsi, le mode de distribution des appels provenant des titulaires de permis et de certificats a été revu afin de s'assurer que chacun d'entre eux soit dirigé efficacement vers un agent. Des changements ont également été apportés pour simplifier les messages, améliorer l'information fournie sur le temps d'attente et mieux diriger les consommateurs qui communiquent avec l'Office par téléphone.

L'Office prévoit sonder à nouveau ses clientèles en 2018.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2016-2017
a. Structuration de la fonction de veille stratégique	31 mars 2016	Cible atteinte en 2016-2017.

Autres résultats obtenus en 2016-2017

L'Office a été 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 2016-2017.

ORGANISATION	MANDAT	RÔLE DES REPRÉSENTANTS DE L'OFFICE
Garantie de construction résidentielle – Québec	Assurer la bonne gouvernance de l'organisme chargé d'administrer le plan de garantie applicable aux bâtiments résidentiels neufs visés par le règlement et assurer la protection des acheteurs.	Siéger comme membre au conseil d'administration de l'organisme.
Comité interministériel de l'action communautaire – Québec	Favoriser la concertation interministérielle et conseiller le ministre sur des orientations gouvernementales reliées à l'action communautaire et à l'action bénévole.	Participer aux travaux du comité.
Groupe-conseil pour améliorer la consommation énergétique des ménages – Québec	Déterminer les meilleurs moyens d'agir sur la consommation énergétique des bâtiments servant à l'habitation et proposer des pistes de solution aux barrières auxquelles les ménages font face pour réduire leur consommation d'énergie.	Apporter autour de la table les préoccupations liées aux aspects de protection des consommateurs, en particulier ceux qui sont les plus vulnérables.
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 qui se rapportent aux mesures en matière de consommation. Formuler des conseils techniques et des recommandations à l'intention des ministres.	Représenter le Québec.
Groupe de travail sur le commerce électronique – Canada	Examiner la nécessité d'actualiser le Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet.	Participer aux travaux du groupe.
Groupe de travail sur les pratiques exemplaires en matière d'application des lois – Canada	Examiner les problèmes auxquels sont confrontées les autorités lorsqu'elles appliquent leurs lois dans un contexte transfrontière, développer des outils pratiques pour faciliter l'action des autorités de surveillance et effectuer des recherches relatives à ces questions.	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.

ORGANISATION	MANDAT	RÔLE DES REPRÉSENTANTS DE L'OFFICE
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.
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 : – 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.

RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les tableaux suivants présentent 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.

Engagements 1 à 3 en matière de services aux citoyens²

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2014-2015	2015-2016	2016-2017
1. Offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la courtoisie	10	12	26
	Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,6/10	9,5/10	9,5/10
	Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,0/10	9,0/10	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)	9,0/10	8,9/10	8,9/10
	Satisfaction à l'égard de la clarté du langage utilisé (de 1 à 10)	9,0/10	9,0/10	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	9,1/10
	Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (de 1 à 10)	9,5/10	9,7/10	9,7/10

Les engagements 1 à 3 de la Déclaration de services aux citoyens portent, essentiellement, sur les services au téléphone. Les résultats du sondage mené au cours de l'hiver 2016 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 2016 est de 9,2/10. La satisfaction de la clientèle sera à nouveau mesurée en 2018.

En 2016-2017, le responsable de la qualité des services de l'Office a reçu 26 plaintes relatives à la courtoisie du personnel. Ces plaintes visaient les agents du service à la clientèle, notamment ceux qui sont responsables du traitement des cas des consommateurs communiqués par téléphone. Au cours de la même période, ces agents ont traité 146 984 cas.

2. Les données relatives à la satisfaction sont issues d'un sondage sur la qualité des services de l'Office réalisé tous les deux ans.

Engagements 4 à 13 en matière de services aux citoyens

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2014-2015	2015-2016	2016-2017
4. Expédier, dans un délai de 7 jours ouvrables, une réponse personnalisée aux cas des consommateurs communiqués par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	Taux de réponses envoyées dans un délai de 7 jours ouvrables aux cas des consommateurs communiqués par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	99 %	99 %	98 %
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	99 %	97 %	98 %
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	100 %	100 %	100 %
7. Envoyer une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai de 2 jours ouvrables par la poste	Taux de troussees envoyées par la poste dans un délai de 2 jours ouvrables	84 %	99 %	99 %
8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences * Si un commerçant fait des affaires dans un secteur d'activité visé par un programme de surveillance, ce délai pourrait augmenter	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %
9. Délivrer prioritairement un nouveau permis dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception d'une demande jugée complète et conforme aux exigences dans les secteurs du voyage, du commerce et recyclage de véhicules routiers, des studios de santé, du commerce itinérant, du commerce de garanties supplémentaires pour les automobiles et les motocyclettes et du prêt d'argent ³	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 3 jours ouvrables	S.O.	100 %	100 %
10. 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 %
11. 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 %
12. 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 %
13. 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	128	75	86
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	95 %	99 %	98 %

Le responsable de la qualité des services traite les plaintes des citoyens à l'égard des services offerts par l'Office. En 2016-2017, le responsable a traité 86 plaintes comparativement à 75 en 2015-2016. De ce nombre, 77 % provenaient de citoyens, 21 % de commerçants et 2 % d'organismes. Parmi les plaintes traitées, 98 % l'ont été dans un délai inférieur à 15 jours ouvrables, la plupart en quelques jours seulement.

3. Traitement prioritaire disponible depuis le 3^e trimestre de 2015-2016.

Objets des plaintes traitées en 2016-2017⁴

ACTIVITÉ VISÉE PAR LES PLAINTES	EN NOMBRE	EN POURCENTAGE
Centre de services aux consommateurs	50	58 %
– Courtoisie	25	29 %
– Accès au service téléphonique	13	15 %
– Délai d'attente	7	8 %
– Qualité des renseignements fournis	3	4 %
– Autres	2	2 %
Section Se renseigner sur un commerçant du site Web de l'Office (renseignements sur les commerçants)	12	14 %
Enquêtes et inspections	4	5 %
Traitement des plaintes de consommateurs et de commerçants	2	2 %
Renseignements individuels fournis aux consommateurs et aux commerçants	2	2 %
Avis de rappel des formalités de la loi, poursuites et amendes	2	2 %
Communication avec le public	2	2 %
Délivrance et gestion des permis et certificats de l'Office	2	2 %
Site Web et prestation électronique de services	2	2 %
Révision des lois sous la responsabilité de l'Office	1	1 %
Traitement des demandes transmises au moyen du formulaire électronique	1	1 %
Autres	6	7 %
Total	86	100 %

Engagements 14 et 15 en matière de services aux citoyens

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2014-2015	2015-2016	2016-2017
14. 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)	96 %	100 %	100 %
15. 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 %

Autre indicateur⁵

DESCRIPTION	INDICATEUR	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Accessibilité aux services téléphoniques	Délai moyen d'attente téléphonique	10 min 17 s	7 min 09 s	7 min 52 s

4. Les pourcentages ont été arrondis.

5. Présenté à titre indicatif seulement, l'Office n'y étant lié par aucun engagement.

Information complémentaire au sujet des services téléphoniques de l'Office

INDICATEUR	2015-2016	2016-2017	VARIATION DE 2015-2016 À 2016-2017
Appels traités	137 473	135 832	-1 %
Durée moyenne des appels	6 min 42 s	7 min 23 s	10 %

L'Office se préoccupe de l'accessibilité à son centre de services aux consommateurs et, plus particulièrement, des délais d'attente. En 2016-2017, le délai moyen d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques a été de 7 minutes 52 secondes.

Pour offrir ses services de façon efficace aux consommateurs qui communiquent avec son centre de services, l'Office a mis en place plusieurs mesures. Par exemple, il a accordé une priorité à la dotation des postes vacants au sein de l'équipe chargée de répondre aux appels des consommateurs. Ainsi, 10 agents ont été embauchés cette année.

Toujours dans le but d'améliorer le traitement de ses appels, mais également dans celui de fournir les réponses les plus justes et utiles possibles, l'Office a poursuivi son programme d'assurance qualité, axé sur la formation continue et sur le développement des compétences dans le traitement des appels et des plaintes reçus. À cet égard, l'information transmise au personnel de première ligne visait principalement à renforcer les habiletés de communication, améliorer la gestion de situations délicates et offrir des outils permettant de mieux cerner les besoins de l'interlocuteur.

Autre indicateur⁶

DESCRIPTION	INDICATEUR	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Offrir au public un service au comptoir aux bureaux de Gatineau, de Gaspé, de Rimouski, de Rouyn-Noranda, de Sept-Îles et de Sherbrooke 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 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)	81 %	86 %	60 %

La diminution du taux des heures d'ouverture est attribuable au départ à la retraite de l'agente du service à la clientèle en poste à Rouyn-Noranda et du délai pour la remplacer.

6. Présenté à titre indicatif seulement, l'Office n'y étant lié par aucun engagement.

CHAPITRE 2 – RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2017, 119 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 109 faisaient partie du personnel permanent et 10 du personnel occasionnel.

Répartition de l'effectif par unité administrative

Effectif en poste au 31 mars 2017⁷

UNITÉ ADMINISTRATIVE	2016-2017	2015-2016	ÉCART
Présidence	6	3	3
Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative	48	46	2
Direction des permis et de l'indemnisation	12	12	0
Services administratifs	6	7	-1
Service des ressources informationnelles	8	8	0
Service des communications et de l'éducation	9	7	2
Service de la planification	1	4	-3
Service des partenariats stratégiques	1	1	0
Services juridiques	17	16	1
Service des enquêtes	11	9	2
Total	119	113	6

7. Effectif en poste au 31 mars : nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires.

Heures rémunérées en 2016-2017

UNITÉ ADMINISTRATIVE	2016-2017	2015-2016	ÉCART
Présidence	7 883,2	N.A.	N.A.
Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative	81 815,2	N.A.	N.A.
Direction des permis et de l'indemnisation	20 265,6	N.A.	N.A.
Services administratifs	11 782,6	N.A.	N.A.
Service des ressources informationnelles	14 831,5	N.A.	N.A.
Service des communications et de l'éducation	15 008,5	N.A.	N.A.
Service de la planification	5 627,5	N.A.	N.A.
Service des partenariats stratégiques	1 822,4	N.A.	N.A.
Services juridiques	20 890,4	N.A.	N.A.
Service des enquêtes	16 104,5	N.A.	N.A.
Total en heures rémunérées⁸	196 031,4	N.A.	N.A.
Total en ETC transposés⁹ (total heures rémunérées/1 826,3 h)	107,3	99,3	8

Formation et perfectionnement du personnel

En 2016-2017, l'Office a consacré 136 590,40 \$, soit 1,9 % 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 3,5 jours de formation au cours de l'année.

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2016-2017	2015-2016
Habilités de gestion	24 321,39 \$	2 577,85 \$
Informatique et bureautique	1 195,89 \$	3 889,60 \$
Consommation (initiation aux nouveaux processus de travail)	17 256,82 \$	21 126,80 \$
Droit	14 598,20 \$	23 061,89 \$
Intégration du personnel et cheminement de carrière	44 477,20 \$	32 857,74 \$
Communication orale et écrite	438,15 \$	3 316,27 \$
Autres champs d'activité (administration, habilités personnelles, programme d'études, préparation à la retraite)	34 302,75 \$	21 038,65 \$
Total	136 590,40 \$	107 868,80 \$

8. Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures effectuées en temps supplémentaire par le personnel régulier et occasionnel, à l'exclusion des stagiaires et des étudiants.

9. Le total en ETC transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en équivalent temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année. La nouvelle façon de présenter cette information découle d'une décision du Conseil du trésor du 17 mai 2016 (C.T. 216343) concernant l'établissement du niveau d'effectif dont dispose chaque ministre pour l'ensemble des organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique et dont il est responsable.

Évolution des dépenses en formation

INDICATEUR	2016-2017	2015-2016
Proportion de la masse salariale	1,9 %	1,54 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,5	3,5
Montant alloué par personne	1 147,82 \$	954,59 \$

Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2016-2017	2015-2016
Cadre	98,21	37,57
Professionnel	88,22	79,93
Fonctionnaire	234,50	197,93
Total	420,93	315,43

Planification de la main-d'œuvre

En 2016-2017, cinq employés ont pris leur retraite, tout comme l'année précédente. Le taux de départ volontaire de l'Office a augmenté de 6,6 % à 11,98 %, soit un écart de 5,38 % entre ces deux années financières.

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

CATÉGORIE D'EMPLOI	2016-2017	2015-2016
Cadre	0	1
Professionnel	1	2
Fonctionnaire	4	2
Total	5	5

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

INDICATEUR	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Taux de départ volontaire	11,98 %	6,6 %	10 %

Bonis au rendement

L'Office n'a versé ou accordé aucun boni au rendement aux cadres, aux cadres juridiques et aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein en 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement comprise entre le 1^{er} avril 2015 et le 31 mars 2016.

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

En 2016-2017, les dépenses totales de l'Office se sont élevées à 9,5 millions de dollars.

Dépenses et évolution par catégorie

CATÉGORIE	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2016-2017 (K \$)	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 (K \$)	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016 (K \$)	ÉCART* (K \$)	VARIATION (%)
Rémunération	7 103,7	7 102,4	6 983,6	118,8	2 %
Fonctionnement	2 253,8	2 270,4	2 002,3	268,1	13 %
Transfert	130,0	114,0	115,9	-1,9	-2 %
Total	9 487,5	9 486,8	9 101,8	385,0	4 %

BUDGET D'INVESTISSEMENT	BUDGET 2016-2017 (K \$)	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 (K \$)	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016 (K \$)	ÉCART* (K \$)	VARIATION (%)
Immobilisations, prêts, placements, avances et autres	150,0	142,8	73,7	69,1	94 %

* Entre les dépenses de l'année 2015-2016 et celles de l'année 2016-2017.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles pour l'année 2016-2017

CATÉGORIE DE COÛTS	INVESTISSEMENTS PRÉVUS (K \$)	INVESTISSEMENTS RÉELS (K \$)	DÉPENSES PRÉVUES (K \$)	DÉPENSES RÉELLES (K \$)	TOTAL RÉEL (K \$)	ÉCART* (K \$)	ÉCART* (%)
Activités d'encadrement	0	0	95,4	125,8	125,8	30,4	31,8 %
Activités de continuité	150,0	142,8	1 025,1	999,9	1 142,7	-32,4	-2,8 %
Projets	0	0	0	0	0	0	0,0 %
Total	150,0	142,8	1 120,5	1 125,7	1 268,5	-2	-0,2 %

* Entre le total prévu et le total réel.

Le total des coûts réels en matière de ressources informationnelles pour l'exercice 2016-2017 s'élève à 1 268 500 \$, soit une diminution de 2 000 \$ par rapport à ce qui avait été prévu. L'Office n'ayant réalisé aucun projet informatique au cours de l'année, le total des dépenses ne concerne que les activités d'encadrement et de continuité.

Celles-ci visaient principalement à accroître l'efficacité des processus en place au sein de l'organisation, à assurer une prestation de services de qualité et à favoriser l'accessibilité de l'information, particulièrement celle transmise par les services téléphoniques et le site Web de l'Office.

En ce qui concerne les sommes destinées aux activités d'encadrement, qui regroupent l'ensemble des activités de gestion, de soutien administratif, de normalisation, de reddition de comptes, d'études d'orientation et de veille technologique, elles ont dépassé les prévisions budgétaires de 30 400 \$. Cet écart est occasionné par le départ à la

retraite de la chef du Service des ressources informationnelles et son remplacement. La date de fin d'emploi n'étant pas connue au moment de la planification annuelle, les dépenses avaient été prévues sans tenir compte de l'affectation temporaire, nécessaire à la transition et au transfert d'expertise.

Quant aux dépenses encourues pour les activités de continuité, liées au fonctionnement des systèmes et des infrastructures technologiques, à la mise à jour du matériel et des logiciels, ainsi qu'à la sécurité physique et logique des données sur support informatique, elles ont atteint 32 400 \$ de moins que ce qui avait été prévu. L'écart observé s'explique principalement par le fait qu'il n'a pas été nécessaire de recourir aux sommes détenues dans le fonds de prévoyance pour couvrir des dépenses imprévues.

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.

MANDAT	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES	ACTIVITÉ	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES		
Surveillance	48,7 %	39,6 %	3 756 098 \$	Gestion des permis et indemnisation des consommateurs	10,1 %	7,0 %	659 972 \$
				Enquêtes, inspections et vérifications, y compris le traitement des plaintes	33,9 %	26,9 %	2 556 341 \$
				Interventions juridiques	4,7 %	5,7 %	539 785 \$
Information et éducation	26 %	24,9 %	2 361 585 \$	Renseignements aux consommateurs	15,3 %	11,9 %	1 131 064 \$
				Information collective et éducation	10,7 %	13,0 %	1 230 521 \$
Gouvernance	14,4 %	18,9 %	1 796 568 \$	Gestion	6,1 %	7,9 %	752 807 \$
				Planification	1,1 %	2,5 %	234 083 \$
				Révision législative et développement des politiques	4,8 %	5,7 %	539 785 \$
				Soutien juridique à la gestion	2,4 %	2,8 %	269 893 \$
Soutien administratif	10,9 %	16,6 %	1 572 574 \$	Soutien informatique	6,7 %	11,9 %	1 130 463 \$
				Services administratifs	4,2 %	4,7 %	442 111 \$
Total	100 %	100 %	9 486 825 \$		100 %	100 %	9 486 825 \$

CHAPITRE 3 – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

La Loi sur la fonction publique (LRQ, chap. F-3.1.1) exige que le rapport annuel de gestion de chaque ministère et organisme présente, sous une rubrique particulière, les résultats obtenus par rapport aux objectifs de programmes, de plans d'action et d'autres mesures en matière d'accès à l'égalité de groupes cibles identifiés.

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2017

NOMBRE DE MEMBRES DE L'EFFECTIF RÉGULIER
109

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2016-2017

NOMBRE	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Total de personnes embauchées	2	8	10	4	24

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2016-2017

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2016-2017	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*
Régulier	2	0	0	0	0	0	0 %
Occasionnel	8	1	0	0	1	2	25 %
Étudiant	10	0	0	0	0	0	0 %
Stagiaire	4	0	0	0	0	0	0 %
Total	24	1	0	0	1	2	8 %

* Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible dans un statut d'emploi donné, par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2016-2017, dans le même statut d'emploi.

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

STATUT D'EMPLOI	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Régulier	0 %	60 %	100 %
Occasionnel	25 %	20 %	0 %
Étudiant	0 %	38 %	0 %
Stagiaire	0 %	0 %	14 %
Total	8 %	32 %	12 %

Rappel des objectifs gouvernementaux en matière d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GRUPE CIBLE	NOMBRE AU 31 MARS 2017	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2017	NOMBRE AU 31 MARS 2016	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016	NOMBRE AU 31 MARS 2015	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2015
Communauté culturelle	10	9 %	11	10 %	9	9 %
Autochtone	2	2 %	1	1 %	1	1 %
Anglophone	0	0 %	0	0 %	1	1 %
Personne handicapée	3	3 %	4	4 %	3	3 %
Total	15	14 %	16	15 %	14	14 %

Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier – résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2017

GRUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL *		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Communauté culturelle	0	0 %	0	0 %	9	15 %	1	33,3 %	10	9,1 %
Autochtone	0	0 %	0	0 %	2	3,3 %	0	0 %	2	1,8 %
Anglophone	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Personne handicapée	0	0 %	1	2,9 %	2	3,3 %	0	0 %	3	2,8 %
Total	0	0 %	1	2,9 %	13	21,6 %	1	33,3 %	15	13,8 %

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

Rappel des objectifs gouvernementaux en matière d'embauche : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de 2 % de l'effectif régulier.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2016-2017 par statut d'emploi

EMBAUCHE	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	2	8	10	4	24
Nombre de femmes embauchées	2	6	6	4	18
Taux d'embauche des femmes	100 %	75 %	60 %	100 %	75 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2017

REPRÉSENTATIVITÉ	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL*	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	11	35	60	3	109
Femme	4	23	49	2	78
Taux de représentativité des femmes	36,4 %	65,7 %	81,7 %	66,7 %	71,6 %

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

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

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

AUTOMNE 2016 (COHORTE 2017)	AUTOMNE 2015 (COHORTE 2016)	AUTOMNE 2014 (COHORTE 2015)
0	0	0

Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2016-2017	2015-2016	2014-2015
0	0	0

DIFFUSION DE L'INFORMATION, 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 Code de déontologie ou d'éthique	
Lois, règlements et code de déontologie ou d'éthique, volet Lois et règlements	
Projets de règlement publiés 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 établis 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.

Demandses d'accès à l'information ayant été traitées en 2016-2017

NATURE DE LA DEMANDE	NOMBRE DE DEMANDES	DEMANDES ACCEPTÉES	ABSENCE DE DOCUMENT	DEMANDES REFUSÉES EN PARTIE (MOTIFS [*])	DEMANDES REFUSÉES (MOTIFS [*])
Demandes de consommateurs ou de leurs procureurs	16	13	2	1 (art. 53, 54, 59)	0
Demandes de commerçants ou de leurs procureurs	30	27	1	2 (art. 53, 54, 59)	0
Demandes de tiers pour des documents relatifs à des commerçants ou à des plaintes	47	38	8	0	1 (art. 53, 54, 59)
Vérifications diligentes à propos d'une entreprise	10	7	3	0	0
Demandes de documents administratifs	18**	13	4	0	0
Demandes d'une autre nature	0	0	0	0	0
Total	121	98	18	3	1

* Les articles cités dans cette colonne sont ceux de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Charte des droits et libertés de la personne.

** Un dossier de cette catégorie a dû être redirigé vers un responsable de l'accès à l'information d'un autre ministère ou organisme, car les documents ou renseignements requis ne relevaient pas de l'Office.

Délai de traitement

Nombre de demandes traitées dans le délai prévu de 0 à 20 jours	110
Nombre de demandes traitées dans le délai de prolongation de 20 à 30 jours	8
Nombre de demandes traitées hors délai	3
Total	121

Une seule requête a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information au cours de l'année 2016-2017. Ce même dossier a fait l'objet d'un désistement. Par ailleurs, aucune demande d'accès n'a fait l'objet d'un accommodement raisonnable durant cette même période.

Activités accomplies en 2016-2017 relativement à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels des consommateurs a été prise en compte à toutes les étapes des travaux liés au développement de la plateforme de médiation en ligne (PARLe). Des mesures ont été prises afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels transmis à l'Office lors de la fermeture d'un dossier dans la plateforme, qui est hébergée sur un serveur de l'Université de Montréal.

Le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels s'est réuni une fois en 2016-2017 pour discuter de mesures particulières à respecter en matière de protection de renseignements personnels dans le cadre d'un sondage que l'Office souhaitait réaliser.

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 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, échéance qui a par la suite été reportée à 2015. Puisque le plus récent Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif impose un effort additionnel de 10 % pour la période 2016-2018, l'Office doit viser une cible de réduction finale de 30 % au 31 mars 2019.

Au terme de 2016-2017, l'Office a diminué le coût de ses formalités administratives de 33 %. Les principales mesures instaurées en cours d'année et ayant contribué au résultat sont les suivantes :

- mise en ligne, dans le site Web de l'Office, de formulaires en format PDF dynamique, notamment pour les demandes de permis;
- disponibilité du paiement électronique pour acquitter les frais liés au renouvellement des permis d'agent de voyages;
- disponibilité du paiement électronique pour remettre des contributions au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV);
- ajout de la nouvelle prestation électronique de services, la Gestion du permis en ligne, qui permet notamment aux détenteurs de permis de consulter des renseignements relatifs à leur dossier, de modifier leurs coordonnées, de recevoir des messages de l'Office, de lui en envoyer et de lui transmettre des documents, ainsi que de produire la déclaration du montant des contributions au FICAV, pour les agents de voyages.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Au cours de l'année financière 2016-2017, l'Office n'a constaté aucun manquement au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.

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

RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2016-2020

Dans la foulée de l'adoption de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 (SGDD) en 2015, l'Office a déposé, en 2016-2017, son Plan d'action de développement durable 2016-2020 (PADD). La présente section porte sur les résultats atteints au cours de la dernière année financière relativement aux actions qui y sont prévues et à leurs indicateurs.

Orientation 1 – Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

ACTION 1: Réduire l'utilisation de papier dans les opérations courantes¹⁰

INDICATEUR	Informatisation du cahier législatif	Implantation de la prestation électronique de services Gestion du permis en ligne
CIBLE	D'ici le 31 mars 2017	D'ici le 31 mars 2017
RÉSULTATS 2016-2017	Cible atteinte en 2016-2017 Cahier législatif disponible sur le réseau interne de l'Office et accessible à tous les employés	Cible atteinte en 2016-2017 Prestation électronique de services utilisée par les détenteurs de permis adhérents
MANIÈRE DE CONTRIBUER	<ul style="list-style-type: none"> – Travaux d'un comité soutenu par des agents du service à la clientèle pour informatiser et bonifier le cahier législatif – Importation des articles de loi et intégration des maquettes graphiques dans le cahier législatif informatisé – Mise en ligne sur l'intranet en janvier 2017 	<ul style="list-style-type: none"> – Développement de l'outil en réponse à la demande des associations de commerçants de plusieurs secteurs, dont l'Association canadienne des agences de voyages, section Québec – Mise en ligne sur le Web en novembre 2016
MESURE DE L'INDICATEUR	<ul style="list-style-type: none"> – Copie du cahier législatif disponible sur l'intranet – Principal outil de référence pour les agents du service à la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> – Possibilité, pour les commerçants, d'accomplir plusieurs formalités liées à leur permis par l'outil de gestion – Possibilité, pour les agents de voyages, d'y déclarer leurs contributions au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages
LIENS AVEC D'AUTRES OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> – Aucun autre objectif du PADD associé – SGDD (domaine 1 – Activités courantes de gestion administrative et 1^{er} résultat recherché par l'objectif 1.1) – Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire (mesure 1) – Plan stratégique 2014-2018 de l'Office (objectif 2.4) 	

10. Des informations relatives au virage électronique pour les détenteurs de permis sont présentées dans le chapitre 1 (objectif 2.4) et dans le chapitre 3 (allègement réglementaire).

ACTION 2 : Favoriser l'utilisation des transports collectifs

INDICATEUR	Ajout de considérations écoresponsables à la politique interne en matière de déplacements d'affaires
CIBLE	D'ici le 31 mars 2017
RÉSULTATS 2016-2017	Cible en voie d'être atteinte Travaux en cours de réalisation pour adapter la Directive sur les déplacements de l'Office
MANIÈRE DE CONTRIBUER	Un schéma pour choisir un déplacement écoresponsable doit être validé et ajouté à la Directive sur les déplacements de l'Office
MESURE DE L'INDICATEUR	Diffusion à l'ensemble du personnel de l'Office
LIENS AVEC D'AUTRES OBJECTIFS	– Aucun autre objectif du PADD associé – SGDD (domaine 2 – Transport et déplacements des employés et 2 ^e résultat recherché par l'objectif 1.1)

ACTION 5 : Optimiser le partage de l'équipement

INDICATEUR	Mise en place d'une procédure de mise en commun des ordinateurs portables
CIBLE	D'ici le 31 mars 2017
RÉSULTATS 2016-2017	Aucun résultat en 2016-2017
MANIÈRE DE CONTRIBUER	Définition d'une procédure
MESURE DE L'INDICATEUR	Diffusion à l'ensemble du personnel de l'Office
LIENS AVEC D'AUTRES OBJECTIFS	– Aucun autre objectif du PADD associé – SGDD (domaine 4 – Technologies de l'information et des communications et 6 ^e résultat recherché par l'objectif 1.1)

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.2

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

ACTION 8 : Mettre en place une méthode d'évaluation et d'aide à la décision qui tient compte des principes de développement durable

INDICATEUR	Création d'outils d'analyse favorisant la prise en compte des principes de développement durable
CIBLE	D'ici le 31 mars 2017
RÉSULTATS 2016-2017	Cible atteinte en 2016-2017 Divers outils ont été développés
MANIÈRE DE CONTRIBUER	Développement par l'expertise interne en évaluation de programme
MESURE DE L'INDICATEUR	Copie des outils rendus disponibles pour l'ensemble du personnel de l'Office
LIENS AVEC D'AUTRES OBJECTIFS	– Aucun autre objectif du PADD associé – SGDD (11 ^e et 12 ^e résultats recherchés par l'objectif 1.2)

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.4

Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

ACTION 11 : Poursuivre le développement des connaissances et des compétences des employés de l'Office en matière de développement durable

INDICATEUR	Élaboration de plans annuels de diffusion de contenu sur le développement durable à l'interne	Pourcentage de nouveaux employés formés en matière de développement durable	Mise à jour de la section de l'intranet sur le développement durable
CIBLE	À partir du 30 juin 2016	À partir du 1 ^{er} avril 2016, 80 % des nouveaux employés formés chaque année	D'ici le 31 décembre 2016
RÉSULTATS 2016-2017	Cible atteinte en 2016-2017 Un plan annuel a été élaboré pour la diffusion des chroniques vertes	Cible atteinte en 2016-2017 100 % des nouveaux employés ont été formés	Cible atteinte en 2016-2017 Une mise à jour a été réalisée le 17 janvier 2017
MANIÈRE DE CONTRIBUER	Diffusion de 8 chroniques vertes dans l'intranet de l'Office	Ajout d'un module aux formations offertes aux nouveaux employés les 6 mai et 23 novembre 2016	Conception de la section par l'équipe dédiée au PADD
MESURE DE L'INDICATEUR	En moyenne, 50 lecteurs par chronique (soit environ 50 % de l'effectif total)	Sensibilisation des nouveaux employés sur les principes et engagements de l'Office en matière de développement durable	Diffusion d'informations sur les principes de développement durable et sur la SGDD
LIENS AVEC D'AUTRES OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> – Aucun autre objectif du PADD associé – SGDD (17^e résultat recherché par l'objectif 1.4) 		

ACTION 12 : Faire connaître, dans le site Web, les actions de l'Office en matière de développement durable

INDICATEUR	Promotion dans le site Web des actions en développement durable de l'Office
CIBLE	D'ici le 31 mars 2017, diffusion du suivi du PADD et des initiatives de l'Office en matière de développement durable
RÉSULTATS 2016-2017	Diffusion sur le site Web de l'Office (cible en voie d'être atteinte)
MANIÈRE DE CONTRIBUER	<ul style="list-style-type: none"> – Version accessible du PADD disponible sur le site Web de l'Office – Mise en ligne des résultats couvrant 2016-2017 prévue en 2017-2018
MESURE DE L'INDICATEUR	Copie des documents publiés et diffusion de l'information pertinente
LIENS AVEC D'AUTRES OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> – Aucun autre objectif du PADD associé – SGDD (17^e résultat recherché par l'objectif 1.4)

ORIENTATION 2 – Développer une économie prospère d'une façon durable – verte et responsable

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 2.5

Aider les consommateurs à faire des choix responsables

ACTION 14 : Mettre en place des outils et des activités pour aider les consommateurs à faire des choix responsables ¹¹

INDICATEUR	Réalisation d'activités et d'outils d'information sur la garantie légale	Mise en ligne de résumés de jugements sur les garanties légales
CIBLE	D'ici le 31 mars 2018, avoir réalisé 2 activités qui font la promotion des outils développés	D'ici le 31 mars 2017
RÉSULTATS 2016-2017	Cible atteinte en 2016-2017 Une campagne d'information pour les consommateurs a été réalisée à l'automne 2016	Cible atteinte en 2016-2017 La mise en ligne se fera graduellement sur le site Web de l'Office au cours de l'année 2017-2018
MANIÈRE DE CONTRIBUER	Rédaction d'un plan de communication et développement d'outils d'information (aide-mémoires, capsule vidéo, jeu-questionnaire, etc.).	Entente avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) pour la transmission d'environ 150 résumés de décisions sur les garanties légales
MESURE DE L'INDICATEUR	Promotion auprès des partenaires et sur le Web, notamment grâce à des publicités sur Facebook (plus de 106 000 personnes atteintes et obtention de 1 886 clics)	Promotion de l'outil prévue en 2017-2018
LIENS AVEC D'AUTRES OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> – Aucun autre objectif du PADD associé – SGDD (30^e résultat recherché par l'objectif 2.5) – Plan stratégique 2014-2018 de l'Office (objectif 2.1) 	

11. L'indicateur « Mise en ligne d'une section sur la consommation responsable dans le site Web de l'Office » a été remplacé afin de mieux refléter les priorités de l'Office.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

À la suite de l'adoption, en mars 2011, de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration, les tableaux suivants présentent succinctement le suivi de l'application de cette politique à l'Office de la protection du consommateur.

COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE	
Avez-vous un mandataire?	Oui, la présidente
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle?	Oui
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?	Oui
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?	La politique linguistique est en vigueur depuis le 19 novembre 2014
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?	Oui
Si oui, lesquelles?	Diffusion dans l'intranet de l'organisation
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l'application de votre politique linguistique institutionnelle?	Oui
Si oui, lesquelles?	Diffusion dans l'intranet d'un aide-mémoire sur l'application de la Politique linguistique de l'Office ainsi que de capsules ou jeux linguistiques provenant de l'Office québécois de la langue française

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.

Contrats de services

La LGCE prévoit qu'une organisation publique doit faire état dans son rapport annuel des renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, déterminés par le Conseil du trésor.

Contrats de services dont la dépense est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017

CATÉGORIE	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique*	0	0 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique**	1	95 000 \$
Total des contrats de services	1	95 000 \$

* Une personne physique, qu'elle soit dans les affaires ou non.

** Incluant les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

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 2016-2017, la cible de l'Office a été établie à 209 900 heures rémunérées.

Durant l'exercice financier 2016-2017, l'Office a respecté la cible qui lui avait été fixée en ce qui concerne l'effectif. En effet, 196 031,4 heures ont été rémunérées.

Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017

CATÉGORIE*	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2017
Personnel d'encadrement	17 227,0	0,0	17 227,0	9,4	10
Personnel professionnel	57 880,3	482,8	58 363,1	32,0	39
Personnel de bureau, technicien et assimilé	120 058,8	382,5	120 441,3	65,9	70
Total en heures	195 166,1	865,3	196 031,4		
Total en ETC transposés (Total des heures/1 826,3 h)	106,9	0,5	107,7		

* Les étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujétiées à la Loi sur la fonction publique.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

L'Office applique des tarifs à un seul de ses services, soit la délivrance et le renouvellement des permis destinés aux commerçants, de même que des certificats de conseiller en voyages.

En 2016-2017, l'Office n'a apporté aucune modification à la tarification de ses permis et certificats, à l'exception de la hausse découlant de l'indexation annuelle. En effet, 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 les règlements d'application :

- de la Loi sur la protection du consommateur (article 165.1);
- de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (article 14);
- de la Loi sur les agents de voyages (article 4.1).

Les tarifs des permis de commerçant de garanties supplémentaires pour automobiles ou motocyclettes, de commerçant itinérant, d'exploitant de studios de santé et de prêteur d'argent n'ont pas été révisés depuis 1992. Le tarif du permis d'agent de recouvrement n'a fait l'objet d'aucune révision depuis 1979.

Or, les tarifs que doivent payer les titulaires de ces permis sont largement inférieurs aux coûts réels assumés par l'Office pour en effectuer la gestion, pour surveiller les secteurs de commerce encadrés par un permis et pour informer les consommateurs et les commerçants relativement à ces secteurs.

Sur la base des principes de la Politique de financement des services publics et de consultations effectuées auprès d'une dizaine d'associations ou d'entreprises en 2015-2016, l'Office a amorcé, en 2016-2017, la rédaction de projets de règlement visant à réviser les tarifs des permis qui n'ont pas encore été ajustés à leur coût de revient.

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En 2016-2017, le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'Office.

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

En mai 2011, le Conseil du trésor a adopté trois standards visant à accroître l'accessibilité Web des sites gouvernementaux (site Web, document téléchargeable et contenu multimédia). Ces standards ont pour but de faciliter l'utilisation du Web par toute personne handicapée, quelles que soient ses limitations fonctionnelles.

Les deux tableaux suivants rendent compte de l'état de la situation en ce qui concerne l'atteinte des standards à l'Office de la protection du consommateur.

ÉLÉMENT	EXPLICATIONS
Liste des sections ou sites Web non conformes	<ul style="list-style-type: none"> – Certains documents multimédias dans le site Web de l'Office – Site promotionnel de la campagne Voyagez bien protégé – Site intranet – Prestations électroniques de services – Documents téléchargeables
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	<ul style="list-style-type: none"> – Travail en continu fait par l'équipe Web et l'équipe de l'édition pour rendre accessibles les nouveaux contenus – Améliorations du site Web de l'Office à la suite d'un rapport d'évaluation préparé par une firme externe experte en matière d'accessibilité du Web – Plan d'action de développement durable 2016-2020 et Rapport annuel de gestion 2015-2016 majoritairement accessibles
Liste des obstacles et des situations particulières	<ul style="list-style-type: none"> – Certaines ressources internes et externes non formées en matière d'accessibilité du Web
Ressources mises à contribution	<ul style="list-style-type: none"> – Équipes Web et de l'édition du Service des communications et de l'éducation – Équipe du Service des ressources informationnelles – Équipe du Service de la planification

ÉLÉMENT	MISE EN APPLICATION
Prévision d'une refonte	Oui, pour l'intranet
Élaboration d'un plan d'action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Prévue en 2017-2018 auprès du Service des communications et de l'éducation, du Service de la planification et du Service des ressources informationnelles
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

ANNEXE I

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

Activités de surveillance et interventions juridiques par secteur

SECTEUR	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE						INTERVENTIONS JURIDIQUES			
	VÉRIFICATIONS		INSPECTIONS		ENQUÊTES		POURSUITES PÉNALES		AVIS D'INFRACTION	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Commerce de détail	256	14 %	11	2 %	46	20 %	40	24 %	0	0 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	624	34 %	336	58 %	44	19 %	14	8 %	90	78 %
Voyage	84	5 %	207	36 %	29	13 %	31	19 %	11	9 %
Services financiers	98	5 %	4	1 %	10	4 %	4	2 %	2	2 %
Recouvrement de créances	40	2 %	1	0 %	23	10 %	13	8 %	0	0 %
Services professionnels et techniques	18	1 %	0	0 %	5	2 %	3	2 %	1	1 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	192	10 %	16	3 %	28	12 %	33	20 %	7	6 %
Services funéraires et de sépulture	124	7 %	0	0 %	4	2 %	0	0 %	0	0 %
Communications	37	2 %	0	0 %	7	3 %	2	1 %	3	3 %
Transports	6	0 %	0	0 %	1	0 %	0	0 %	0	0 %
Enseignement et éducation	39	2 %	0	0 %	6	3 %	5	3 %	0	0 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	311	17 %	3	1 %	27	12 %	14	8 %	2	2 %
Immobilier	7	0 %	0	0 %	0	0 %	5	3 %	0	0 %
Autres	7	0 %	0	0 %	2	1 %	1	1 %	0	0 %
Total*	1 843	100 %	578	100 %	232	100 %	165	100 %	116	100 %

* En raison de l'arrondissement des pourcentages, le total ne donne pas nécessairement 100 %.

Jugements et amendes par secteur

SECTEUR	JUGEMENTS		AMENDES*	
	NOMBRE	%	MONTANT	%
Commerce de détail	67	21 %	535 559 \$	37 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	27	9 %	265 882 \$	18 %
Voyage	40	13 %	163 790 \$	11 %
Services financiers	6	2 %	10 886 \$	1 %
Recouvrement de créances	72	23 %	112 977 \$	8 %
Services professionnels et techniques	8	3 %	8 552 \$	1 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	47	15 %	169 690 \$	12 %
Services funéraires et de sépulture	0	0 %	0 \$	0 %
Communications	16	5 %	105 466 \$	7 %
Transports	0	0 %	0 \$	0 %
Enseignement et éducation	9	3 %	23 872 \$	2 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	23	7 %	44 566 \$	3 %
Immobilier	0	0 %	0 \$	0 %
Autres	0	0 %	0 \$	0 %
Total**	315	100 %	1 441 240 \$	100 %

* Les montants présentent les amendes qui découlent des plaidoyers de culpabilité reçus en 2016-2017 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.

** En raison de l'arrondissement des pourcentages, le total ne donne pas nécessairement 100 %.



ANNEXE II

Statistiques – Délivrance des permis et des certificats

L'Office délivre environ 20 000 permis et certificats dans sept 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 le porte-à-porte, le kiosque 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 (centre d'entraînement physique ou centre de perte de poids, par exemple);
- les commerçants et recycleurs de véhicules routiers;
- les prêteurs d'argent.

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

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

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

Au 31 mars 2017, 9 131 permis et 11 476 certificats de conseiller en voyages étaient en vigueur. Ces permis et certificats ont généré des droits de 3 273 665 \$.

Permis en vigueur au 31 mars 2017

TYPE DE PERMIS	NOMBRE		DROITS PERÇUS EN 2016-2017
	ÉTABLISSEMENT	SUCCURSALE	
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	379	s. o.	115 696 \$
Agent de voyages – Général	804	241	644 654 \$
Agent de voyages – Restreint	8	0	
Agent de recouvrement	85	s. o.	13 474 \$
Commerçant itinérant	1 430	s. o.	407 696 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	23	s. o.	4 477 \$
Prêteur d'argent	178	s. o.	33 438 \$
Exploitant de studios de santé	574	134	120 790 \$
Commerçant ou recycleur de véhicules routiers	5 650	389	1 535 661 \$
Total	9 131	764	2 875 886 \$

Certificats en vigueur au 31 mars 2017

TYPE DE CERTIFICAT	NOMBRE DE CERTIFICATS	DROITS PERÇUS EN 2016-2017
Conseiller en voyages	11 476	397 779 \$

ANNEXE III

Statistiques – Cas traités

En 2016-2017, l'Office a traité un total de 146 984 cas, dont :

- 118 088, après analyse, ne comportaient pas d'infraction de nature pénale aux lois sous la responsabilité de l'Office ;
- 28 896 ont fait l'objet d'une plainte de nature pénale ou civile.

Répartition, par catégorie et par sous-catégorie, des cas traités

CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		NOMBRE	%	NOMBRE	%
Biens de consommation	Aliments, boissons et tabac	2 162	3,2 %	887	3,1 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	3 325	4,9 %	966	3,3 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	1 966	2,9 %	767	2,7 %
	Meubles	4 936	7,2 %	1 987	6,9 %
	Immeubles et maisons mobiles	170	0,2 %	20	0,1 %
	Gros appareils ménagers	4 286	6,3 %	2 910	10,1 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	1 602	2,4 %	883	3,1 %
	Petits appareils électroménagers	477	0,7 %	219	0,8 %
	Articles électroniques	2 241	3,3 %	1 247	4,3 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	1 463	2,1 %	950	3,3 %
	Articles de loisirs	1 503	2,2 %	689	2,4 %
	Automobiles neuves	4 816	7,1 %	1 246	4,3 %
	Automobiles d'occasion	9 428	13,8 %	4 026	13,9 %
	Autres moyens de transport	1 214	1,8 %	529	1,8 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	947	1,4 %	361	1,2 %
	Livres, revues, journaux, articles de papeterie	216	0,3 %	93	0,3 %
	Animaux et articles connexes	251	0,4 %	66	0,2 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	1 513	2,2 %	1 560	5,4 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	101	0,1 %	50	0,2 %
	Total de la catégorie		42 617	62,6 %	19 456

CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		NOMBRE	%	NOMBRE	%
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	61	0,1 %	13	0,0 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	4 121	6,0 %	1 912	6,6 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	234	0,3 %	190	0,7 %
	Services d'entretien ménager	66	0,1 %	36	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	343	0,5 %	173	0,6 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	51	0,1 %	29	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	211	0,3 %	227	0,8 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 140	1,7 %	527	1,8 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	269	0,4 %	163	0,6 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	443	0,7 %	186	0,6 %
	Services funéraires et de sépulture	204	0,3 %	21	0,1 %
	Services de garde	1 150	1,7 %	161	0,6 %
	Services pour animaux de compagnie	27	0,0 %	11	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	45	0,1 %	20	0,1 %
	Total de la catégorie	8 365	12,3 %	3 669	12,7 %
Santé	Médicaments sous ordonnance	26	0,0 %	2	0,0 %
	Médicaments en vente libre	102	0,1 %	69	0,2 %
	Dispositifs médicaux et autre appareillage	92	0,1 %	31	0,1 %
	Services liés à la santé	92	0,1 %	66	0,2 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	1	0,0 %	0	0,0 %
		Total de la catégorie	313	0,5 %	168
Services financiers	Prêt d'argent	435	0,6 %	129	0,4 %
	Prêt sur gage	14	0,0 %	5	0,0 %
	Crédit variable	653	1,0 %	160	0,6 %
	Prêts hypothécaires	39	0,1 %	3	0,0 %
	Carte de débit	42	0,1 %	10	0,0 %
	Investissements et placements	23	0,0 %	2	0,0 %
	Assurances	74	0,1 %	18	0,1 %
	Garantie supplémentaire	177	0,3 %	48	0,2 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	752	1,1 %	156	0,5 %
	Recouvrement de créances	2 640	3,9 %	788	2,7 %
	Règlement de dettes	57	0,1 %	39	0,1 %
	Dossier de crédit	66	0,1 %	13	0,0 %
	Autres services financiers	86	0,1 %	54	0,2 %
	Total de la catégorie	5 058	7,4 %	1 425	4,9 %

CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		NOMBRE	%	NOMBRE	%
Services de communication	Services postaux et de messagerie	19	0,0 %	9	0,0 %
	Services de téléphonie fixe	172	0,3 %	57	0,2 %
	Services de téléphonie mobile	1 049	1,5 %	365	1,3 %
	Services Internet	415	0,6 %	179	0,6 %
	Services de télévision	172	0,3 %	61	0,2 %
	Forfait de services de communication	1 099	1,6 %	542	1,9 %
	Services de télésurveillance	424	0,6 %	122	0,4 %
	Autres services de communication	63	0,1 %	40	0,1 %
	Total de la catégorie	3 413	5,0 %	1 375	4,8 %
Services de transport	Transport aérien	426	0,6 %	224	0,8 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	117	0,2 %	59	0,2 %
	Services d'infrastructures liés au transport	127	0,2 %	35	0,1 %
	Services de location d'un transport à court terme	120	0,2 %	50	0,2 %
	Total de la catégorie	790	1,2 %	368	1,3 %
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	473	0,7 %	130	0,4 %
	Voyages à forfait	1 171	1,7 %	471	1,6 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	118	0,2 %	107	0,4 %
	Restaurants et bars	142	0,2 %	93	0,3 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	2 213	3,2 %	677	2,3 %
	Jeux de hasard et loteries	34	0,0 %	9	0,0 %
Total de la catégorie	4 151	6,1 %	1 487	5,1 %	
Énergie et eau	Total de la catégorie	237	0,3 %	84	0,3 %
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	441	0,6 %	152	0,5 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	1 049	1,5 %	335	1,2 %
	Total de la catégorie	1 490	2,2 %	487	1,7 %
Autres	Total de la catégorie	1 690	2,5 %	377	1,3 %
Total partiel		68 124	100 %	28 896	100 %
Autres cas relatifs au domaine de la consommation	Cas sur la consommation ne relevant pas, en tout ou en partie, du champ de compétence de l'Office	23 426			
	Complément d'information sur un cas traité	20 644			
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	5 251			
	Demandes d'indemnisation relatives aux fonds administrés par l'Office	643			
Total		118 088		28 896	

ANNEXE IV

Statistiques – Indemnisation

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

Nombre de consommateurs indemnisés

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS (EXCLUANT LE SECTEUR DU VOYAGE)*	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	TOTAL
2016-2017	205	2 910	3 115
2015-2016	196	804	1000
2014-2015	107	1 132**	1 106
2013-2014	157	4 037***	4 194
2012-2013	166	775	941

* Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, commerce et recyclage de véhicules routiers, studio de santé, recouvrement de créances et commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile et de la motocyclette.

** Le nombre de 999 consommateurs indemnisés par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV au cours de l'année financière 2014-2015 été révisé à 1 132.

*** 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 (EXCLUANT LE SECTEUR DU VOYAGE)*	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	TOTAL
2016-2017	77 868 \$	1 961 919 \$**	2 039 788 \$
2015-2016	252 218 \$	992 092 \$	1 244 310 \$
2014-2015	50 760 \$	370 058 \$	420 818 \$
2013-2014	111 193 \$	2 264 675 \$***	2 375 868 \$
2012-2013	47 438 \$	(624 188 \$)****	(576 750 \$)****

* Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, commerce et recyclage de véhicules routiers, studio de santé, recouvrement de créances et commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile et de la motocyclette.

** De ce montant, 366 852 \$ proviennent des cautionnements et 1 595 067 \$ du FICAV. Ce dernier montant correspond aux réclamations nettes présentées aux états financiers du FICAV.

*** 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 \$.

**** 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 subséquemment en fonction de l'information disponible en fin d'année financière. Cette méthode 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

TYPE D'ACTIVITÉ	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Diffusion de communiqués	160	124	94
Réalisation de chroniques	291	360	474
Entrevues	81	144	154
Communication de renseignements à des journalistes	371	191	336
Total	903	819	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 2016-2017.

Permis d'agent de voyages

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2016
Délivrance	890 \$
Renouvellement, selon le chiffre d'affaires :	
– jusqu'à 0,5 M\$	334 \$
– jusqu'à 2 M\$	445 \$
– jusqu'à 5 M\$	612 \$
– jusqu'à 10 M\$	835 \$
– jusqu'à 20 M\$	1 113 \$
– plus de 20 M\$	1 447 \$
Duplicata de permis :	
– Délivrance	556 \$
– Renouvellement	278 \$

Certificat de conseiller en voyages

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2016
Délivrance	56 \$
Renouvellement	28 \$

Permis de commerçant itinérant – Contrats d'un montant inférieur à 100 \$¹²

CLASSE	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS DU REQUÉRANT	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2016
Classe 1	Aucun	161 \$
Classe 2	Moins de 5	161 \$
Classe 3	Entre 5 et 9	244 \$
Classe 4	Entre 10 et 49	406 \$
Classe 5	Entre 50 et 99	971 \$
Classe 6	Entre 100 et 499	1 944 \$
Classe 7	Entre 500 et 999	3 723 \$
Classe 8	1 000 et plus	7 291 \$

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

Permis de commerçant itinérant – Contrats d'un montant égal ou supérieur à 100 \$

CLASSE	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS DU REQUÉRANT	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2016
Classe 9	Aucun	244 \$
Classe 10	Moins de 5	320 \$
Classe 11	Entre 5 et 9	406 \$
Classe 12	Entre 10 et 49	811 \$
Classe 13	Entre 50 et 99	1 944 \$
Classe 14	Entre 100 et 499	3 723 \$
Classe 15	Entre 500 et 999	5 715 \$
Classe 16	1 000 et plus	11 016 \$

Permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2016
Délivrance pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers	585 \$
Délivrance pour un commerçant et un recycleur de véhicules routiers	880 \$
Renouvellement pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers	442 \$
Renouvellement pour un commerçant et un recycleur de véhicules routiers	661 \$

Autres permis

TYPE DE PERMIS OU DE SITUATIONS	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2016
Recouvrement de créances	320 \$
Prêt d'argent	320 \$
Studio de santé	320 \$
Commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	320 \$

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 élective 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 élective 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 élective 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 élective 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^o à 11^o 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 2017

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.

La directrice des permis et de l'indemnisation,

[Original signé]

Marie-Josée Boutin

Québec, le 21 juin 2017

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

[Original signé]

Ginette Galarneau



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 2017, 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 2017, 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.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

[Original signé]

Jean-Pierre Fiset, CPA auditeur, CA
Vérificateur général adjoint

Québec, le 21 juin 2017

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

	2017	2016
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	3 818 517	3 713 077
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	11 917 571	2 747 013
Revenus d'intérêts sur compte courant et dépôt à terme	17 277	9 217
	<u>15 753 365</u>	<u>6 469 307</u>
CHARGES		
Réclamations nettes	1 595 067	992 093
Frais d'administration		
– Office de la protection du consommateur	659 479	660 505
– Publicité et promotion	204 497	245 117
– Services professionnels	85 250	11 200
– Dépenses de bureau	811	774
– Frais bancaires	319	–
	<u>2 545 423</u>	<u>1 909 689</u>
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	<u><u>13 207 942</u></u>	<u><u>4 559 618</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 2017

(en dollars canadiens)

	2017	2016
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	131 409 466	126 849 848
Résultat net et résultat global de l'exercice	13 207 942	4 559 618
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	<u>144 617 408</u>	<u>131 409 466</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	2 221 487	4 706 798
Dépôt à terme au taux de 0,35 %, échu en avril 2016	—	101 703
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	498 889	264 804
Revenus d'intérêts à recevoir de la Banque Nationale du Canada	1 737	—
Créances (note 7)	1 268 720	1 005 611
	<u>3 990 833</u>	<u>6 078 916</u>
Non courant		
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	140 750 167	125 566 552
	<u>144 741 000</u>	<u>131 645 468</u>
PASSIF		
Courant		
Réclamations nettes et frais à payer	123 592	236 002
EXCÉDENT CUMULÉ	<u>144 617 408</u>	<u>131 409 466</u>
	<u>144 741 000</u>	<u>131 645 468</u>

ENGAGEMENTS (note 13)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[Original signé]

Ginette Galarneau
Présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	13 207 942	4 559 618
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(5 785 695)	2 300 600
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(234 085)	126 654
Revenus d'intérêts à recevoir de la Banque Nationale du Canada	(1 737)	—
Créances	(263 109)	210 108
Réclamations nettes et frais à payer	(112 410)	179 271
	<u>(6 397 036)</u>	<u>2 816 633</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	<u>6 810 906</u>	<u>7 376 251</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Disposition (acquisition) d'un dépôt à terme	101 703	(390)
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(9 397 920)	(5 174 762)
	<u>(9 296 217)</u>	<u>(5 175 152)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	<u>(9 296 217)</u>	<u>(5 175 152)</u>
(DIMINUTION) AUGMENTATION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(2 485 311)	2 201 099
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	<u>4 706 798</u>	<u>2 505 699</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	<u>2 221 487</u>	<u>4 706 798</u>
Revenus d'intérêts et de placement encaissés	<u>5 913 333</u>	<u>5 183 484</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(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 21 juin 2017.

3. Principales méthodes comptables

Monnaie fonctionnelle et de présentation

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle.

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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

Revenus de placements

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

Réclamations nettes

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.

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

Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition. 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.

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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 ultérieurement évalués à la juste valeur. Les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur et les coûts de transaction encourus sont constatés au résultat net, dans les revenus de placement de l'exercice.

La direction a désigné 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.

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

Après leur comptabilisation initiale, les placements détenus jusqu'à échéance sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux effectif. Ils sont composés uniquement du dépôt à terme. Le coût amorti du dépôt à terme correspond à sa juste valeur due à son échéance rapprochée. La direction a l'intention et la capacité de conserver ce placement jusqu'à son échéance.

Prêts et créances

Après leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont 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 des équivalents de trésorerie, des revenus de placements à recevoir de la Caisse, des revenus d'intérêts à recevoir de la Banque Nationale du Canada et des créances (à l'exception des taxes à recevoir et autres). Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

Passifs financiers au coût amorti

Après leur comptabilisation initiale, les passifs financiers sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés des réclamations nettes 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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

IFRS 9 Instruments financiers

La norme IFRS 9 *Instruments financiers*, en remplacement de la norme IAS 39 *Instruments financiers – comptabilisation et évaluation*, a été publiée par l'International Accounting Standards Board (IASB) en juillet 2014. L'IFRS 9 comprend des exigences relatives au classement et à l'évaluation des actifs et des passifs financiers, des exigences relatives à la dépréciation des actifs financiers ainsi que des exigences générales relatives à la comptabilité de couverture. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018 et son adoption anticipée est permise. La direction évalue actuellement l'incidence de cette norme sur les états financiers du Fonds. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

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 par l'IASB 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.

En avril 2016, des modifications ont été apportées par l'IASB afin de clarifier certains éléments et y ajouter un allègement à titre transitoire.

Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018 et son adoption anticipée est permise. La direction évalue actuellement l'incidence de cette norme sur les états financiers du Fonds. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

Modification de l'IAS 7 Tableau des flux de trésorerie

L'IASB a publié en janvier 2016 des modifications à la norme IAS 7 *Tableau des flux de trésorerie* afin d'y intégrer de nouvelles exigences d'informations à fournir dans les états financiers. Les modifications proposées visent à améliorer :

1. l'information communiquée aux utilisateurs des états financiers à propos des activités de financement d'une entité, à l'exclusion des éléments de capitaux propres, par la divulgation additionnelle d'un rapprochement des montants des états de la situation financière d'ouverture et de clôture pour chaque élément présenté au tableau des flux de trésorerie ;
2. la divulgation d'informations afin d'aider les utilisateurs des états financiers à comprendre la liquidité d'une entité, soit les restrictions qui influent sur les décisions d'une entité à utiliser ses soldes de trésorerie et d'équivalents de trésorerie, y compris les passifs d'impôt qui seraient générés par le rapatriement de soldes de trésorerie et d'équivalents de trésorerie en monnaie étrangère.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

Les modifications à la norme IAS 7 seront en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2017. L'adoption anticipée est permise.

La direction évalue actuellement l'incidence de ces modifications sur les états financiers du Fonds. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

4. Estimations comptables critiques et jugements de la direction

Estimations et hypothèses comptables critiques

La préparation des états financiers impose à la direction, de faire des estimations à l'égard d'événements futurs. Ces 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. Ces 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 doit estimer le montant des contributions à recevoir de celles-ci au 31 mars 2017. 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 2017, l'estimation pour le compte à recevoir de la contribution des clients des agents de voyages s'élève à 912 895 \$ (917 695 \$ au 31 mars 2016). Si l'estimation diffère des contributions réelles, l'ajustement sera fait l'année suivante.

Réclamations nettes

Au 31 mars de chaque année, la direction demande aux administrateurs provisoires de lui fournir une estimation des dossiers en cours. Le Fonds comptabilise un montant à payer selon leurs rapports, auquel il 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 :

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	1 337 661	1 494 942
Actifs réels	1 025 680	403 633
Actions	1 809 331	1 515 707
Activités de rendement absolu	17 254	(25 802)
Autres	207 635	(46 979)
	<u>4 397 561</u>	<u>3 341 501</u>
Gains nets réalisés		
Revenu fixe	160 444	256 686
Actifs réels	52 286	26 629
Actions	1 195 841	1 166 797
Activités de rendement absolu	37 963	255 998
Autres	287 436	—
	<u>1 733 970</u>	<u>1 706 110</u>
Gains (pertes) nets non réalisés		
Revenu fixe	397 072	(1 079 962)
Actifs réels	1 174 966	1 202 269
Actions	4 389 488	(2 145 027)
Activités de rendement absolu	(93 193)	(358 984)
Autres	(82 638)	81 104
	<u>5 785 695</u>	<u>(2 300 600)</u>
Total des revenus de placements des dépôts à participation	11 917 226	2 747 011
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	345	2
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u>11 917 571</u>	<u>2 747 013</u>

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 :

	2017	2016
Trésorerie	1 971 177	4 706 360
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ¹	250 310	438
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2 221 487	4 706 798

1. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 0,50 % au 31 mars 2017 (1 % au 31 mars 2016).

7. Créances

	2017	2016
Agences de voyages	912 895	917 695
Compagnies de caution	231 823	13 423
Administrateurs provisoires	86 067	66 243
	1 230 785	997 361
Taxes à recevoir	36 841	8 250
Autres	1 094	—
	1 268 720	1 005 611

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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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

	2017	2016
Placements	140 835 387	125 727 012
Revenus de placements courus et à recevoir	382 529	325 344
Revenus de placements à verser au Fonds	(498 872)	(264 804)
Dépôts à vue au (avances du) fonds général	31 123	(221 000)
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	140 750 167	125 566 552

Les placements du fonds particulier se détaillent comme suit :

Placements	2017	2016
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux ¹	28 027 101	—
Crédit ¹	31 324 760	—
Valeurs à court terme	4 943 053	2 928 525
Obligations ¹	—	47 369 528
Dettes immobilières ¹	—	5 742 718
Actifs réels		
Infrastructures	5 979 761	6 173 702
Immeubles	15 541 144	13 723 803
Actions		
Marchés boursiers	41 240 360	38 041 897
Placements privés	12 703 156	10 890 765
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	759 867	514 903
Stratégies actives de superposition	272 879	238 157
Billets à terme adossés à des actifs (BTAA)	47 691	24 432
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	(4 385)	169 000
Instruments financiers dérivés	—	(90 418)
Total des placements	140 835 387	125 727 012

1. Le 1^{er} janvier 2017, tous les actifs et passifs des portefeuilles spécialisés Obligations et Dettes immobilières ont été regroupés dans les deux nouveaux portefeuilles spécialisés Taux et Crédit.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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.

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 2017, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2017			2016		
	Juste valeur		Montant nominal de référence	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif		Actif	Passif	
Marchés hors cote						
Dérivés de changes						
Contrats à terme de gré à gré	–	–	–	–	(90 000)	6 192 000
Dérivés sur actions						
Contrats d'échange de rendement	–	–	2 197 000	–	–	1 220 000
Total des instruments financiers dérivés	<u>–</u>	<u>–</u>	<u>2 197 000</u>	<u>–</u>	<u>(90 000)</u>	<u>7 412 000</u>

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 2017 et le 31 mars 2016, 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, incluant un renouvellement automatique aux mêmes conditions, 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. Aux 31 mars 2017 et 2016, le solde de la facilité de crédit n'était pas utilisé.

10. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 144 617 408 \$ constitue le capital du Fonds. La gestion des produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières du Fonds est effectué de manière à s'assurer d'exécuter efficacement les activités spécifiques de la 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 et en permettant au Fonds de remplir ses engagements financiers.

Par ailleurs, la direction 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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'intérêt, 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

Au 31 mars 2017, la composition du portefeuille réel et de référence ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles, se détaille comme suit :

Valeurs en % de l'actif net	Portefeuille réel	Limite minimale	Portefeuille de référence	Limite maximale
Revenu fixe				
Taux	19,88 %	15,00 %	20,00 %	27,00 %
Crédit	22,22 %	17,00 %	22,00 %	29,00 %
Valeurs à court terme	3,50 %	0,00 %	3,00 %	10,00 %
	<u>45,60 %</u>	<u>33,00 %</u>	<u>45,00 %</u>	<u>57,00 %</u>
Actifs réels				
Immeubles	11,05 %	8,50 %	11,50 %	14,50 %
Infrastructures	4,25 %	2,00 %	5,00 %	8,00 %
	<u>15,30 %</u>	<u>10,50 %</u>	<u>16,50 %</u>	<u>22,50 %</u>
Actions				
Marchés boursiers	29,28 %	17,00 %	29,00 %	36,00 %
Placements privés	9,04 %	6,50 %	9,50 %	12,50 %
	<u>38,32 %</u>	<u>26,50 %</u>	<u>38,50 %</u>	<u>45,50 %</u>
Activités de rendement absolu				
Stratégies actives de superposition	0,19 %	0,00 %	0,00 %	0,50 %
Répartition de l'actif	0,54 %	0,00 %	0,00 %	1,00 %
	<u>0,73 %</u>	<u>0,00 %</u>	<u>0,00 %</u>	<u>1,50 %</u>
Autres	0,05 %		0,00 %	
	<u>100,00 %</u>		<u>100,00 %</u>	

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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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.

Un historique de 2 500 jours d'observation des facteurs de risque est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers. De plus, la 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.

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 la possibilité d'obtenir un rendement différent de 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 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'intérêt, 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 2017, 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 :

	2017			2016		
	Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel
Valeur à risque	19,3 %	19,7 %	2,6 %	19,8 %	19,1 %	2,9 %

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

b) Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie 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 détiennent des instruments financiers libellés en dollars canadiens ou en devises. Certains portefeuilles spécialisés sont couverts en partie contre les fluctuations de devises. La nouvelle gestion des devises entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2017, inclut la découverte graduelle des portefeuilles spécialisés Immeubles, Infrastructures et Placements privés.

L'exposition nette aux devises du fonds particulier du Fonds, incluant les investissements sous-jacents en devises détenus par les portefeuilles spécialisés en pourcentage de l'actif net, se détaille comme suit :

	2017	2016
Dollar canadien	68 %	70 %
Autres devises	32 %	30 %
	<u>100 %</u>	<u>100 %</u>

Les autres devises représentent l'ensemble des devises étrangères, incluant le dollar américain, les devises des pays de la zone Europe, Australasie et Extrême-Orient.

c) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de 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 particulier 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.

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 équivalents de trésorerie et aux revenus d'intérêts à recevoir de la Banque Nationale du Canada est faible puisqu'ils sont détenus auprès d'institutions financières réputées.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 principales créances se détaille comme suit :

	2017	2016
Créances non en souffrance	1 212 135	952 719
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	14 332	41 675
De 30 à 60 jours	2 540	2 682
Plus de 60 jours	1 778	285
	<u>1 230 785</u>	<u>997 361</u>

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances aux 31 mars 2017 et 2016.

d) 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 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 2017, 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 normalement entre un et deux millions 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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'à tous les organismes et les entreprises publiques contrôlées directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part de ce dernier. Le Fonds n'a conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées.

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 2017, le montant refacturé s'élevait à 659 479 \$ et a été comptabilisé au poste Frais d'administration – Office de la protection du consommateur (659 479 \$ au 31 mars 2016).

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. Engagements

Dans le cadre d'une campagne d'information et d'éducation pour les clients des agents de voyages à l'égard de leurs droits et de leurs obligations en vertu de la loi, le Fonds a conclu le 26 septembre 2016 un contrat avec les Éditions Protégez-Vous pour l'élaboration d'un guide pratique du voyageur en version papier et électronique. Ce contrat au prix forfaitaire de 199 000 \$ doit être finalisé au plus tard le 31 mars 2018. Au 31 mars 2017, le montant des engagements est de 99 000 \$ (nul pour 2016).



ANNEXE IX

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2017

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.

La directrice des permis et de l'indemnisation,

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

[Original signé]

[Original signé]

Marie-Josée Boutin

Ginette Galarneau

Québec, le 21 juin 2017



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 2017, 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 2017, 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.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

[Original signé]

Jean-Pierre Fiset, CPA auditeur, CA
Vérificateur général adjoint

Québec, le 21 juin 2017

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
PRODUITS		
Revenus d'intérêts sur dépôts à terme et compte courant	8 996	7 365
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4)	291 263	67 734
	<u>300 259</u>	<u>75 099</u>
CHARGES		
Frais de gestion	31 553	32 653
	<u>31 553</u>	<u>32 653</u>
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	<u><u>268 706</u></u>	<u><u>42 446</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 2017

(en dollars canadiens)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 396 670	1 354 224
Résultat net et résultat global de l'exercice	<u>268 706</u>	<u>42 446</u>
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	<u><u>1 665 376</u></u>	<u><u>1 396 670</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	1 470 637	1 596 084
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	12 589	6 678
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant de la Banque Nationale du Canada	890	—
Obligations reçues en dépôt (note 6)	30 766	185 448
	<u>1 514 882</u>	<u>1 788 210</u>
Non courant		
Obligations reçues en dépôt (note 6)	671 528	454 534
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 7)	3 373 272	3 088 175
	<u>3 373 272</u>	<u>3 088 175</u>
	<u>5 559 682</u>	<u>5 330 919</u>
PASSIF		
Courant		
Frais de gestion et autres comptes à payer	14 000	5 100
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	180 000	199 000
	<u>194 000</u>	<u>204 100</u>
Non courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	3 700 306	3 730 149
	<u>3 894 306</u>	<u>3 934 249</u>
EXCÉDENT CUMULÉ	<u>1 665 376</u>	<u>1 396 670</u>
	<u>5 559 682</u>	<u>5 330 919</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[Original signé]

Ginette Galarneau
Présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

	2017	2016
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	268 706	42 446
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(136 702)	55 671
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(5 911)	2 583
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant de la Banque Nationale du Canada	(890)	—
Frais de gestion et autre comptes à payer	8 900	(100)
	<u>(134 603)</u>	<u>58 154</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	<u>134 103</u>	<u>100 600</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'investissement	<u>(148 395)</u>	<u>(125 567)</u>
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation nette des cautionnements individuels des agents de voyages et flux de trésorerie liés aux activités de financement	<u>(111 155)</u>	<u>(19 777)</u>
DIMINUTION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	<u>(125 447)</u>	<u>(44 744)</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	<u>1 596 084</u>	<u>1 640 828</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	<u><u>1 470 637</u></u>	<u><u>1 596 084</u></u>
Revenus d'intérêts et de placements encaissés	<u><u>156 755</u></u>	<u><u>133 353</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(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 21 juin 2017.

3. Principales méthodes comptables

Monnaie fonctionnelle et de présentation

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle.

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 d'administration de l'Office qui sont refacturés au CIAV ainsi que des frais relatifs à l'audit comptable. Ils sont comptabilisés au résultat net de l'exercice au cours duquel 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 à la Banque Royale du Canada 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

Obligations reçues en dépôt

Les obligations sont reçues des agents de voyages et sont conservées en garantie à la Banque Royale du Canada au nom du ministre des Finances du Québec. Les obligations sont comptabilisées à la juste valeur 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 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. Tout droit, privilège ou restriction s'appliquant à l'excédent cumulé est stipulé dans la loi et son règlement.

Instruments financiers

Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition. 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.

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 CIAV.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 ultérieurement évalués à la juste valeur. Les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur et les coûts de transaction encourus sont constatées au résultat net, dans les revenus de placements de l'exercice.

La direction a désigné 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 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'actif net dudit portefeuille par le nombre d'unités émises.

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 également désigné à la juste valeur par le biais du résultat net les obligations reçues en dépôt. Elle élimine ainsi 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 dépôt est évaluée selon une technique d'actualisation de flux monétaires futurs. Les principales données d'entrée observables sont les taux d'intérêt 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

Après leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont 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 des équivalents de trésorerie, des revenus de placements à recevoir de la Caisse ainsi que des revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant de la Banque Nationale du Canada. Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

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

Après leur comptabilisation initiale, les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

La direction a désigné à la juste valeur par le biais du résultat net les cautionnements individuels des agents de voyages. Elle élimine ainsi 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

Après leur comptabilisation initiale, les passifs financiers au coût amorti sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés des frais de gestion et autres comptes 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 IFRS 9 *Instruments financiers*, en remplacement de la norme IAS 39 *Instruments financiers – comptabilisation et évaluation*, a été publiée par l'International Accounting Standards Board (IASB) en juillet 2014. L'IFRS 9 comprend des exigences relatives au classement et à l'évaluation des actifs et des passifs financiers, des exigences relatives à la dépréciation des actifs financiers ainsi que des exigences générales relatives à la comptabilité de couverture. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018 et son adoption anticipée est permise. La direction évalue actuellement l'incidence de cette norme sur les états financiers des CIAV. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

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 par l'IASB 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.

En avril 2016, des modifications ont été apportées par l'IASB afin de clarifier certains éléments et y ajouter un allègement à titre transitoire.

Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018 et son adoption anticipée est permise. La direction évalue actuellement l'incidence de cette norme sur les états financiers des CIAV. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

Modification de l'IAS 7 Tableau des flux de trésorerie

L'IASB a publié en janvier 2016 des modifications à la norme IAS 7 *Tableau des flux de trésorerie* afin d'y intégrer de nouvelles exigences d'informations à fournir dans les états financiers. Les modifications proposées visent à améliorer :

1. l'information communiquée aux utilisateurs des états financiers à propos des activités de financement d'une entité, à l'exclusion des éléments de capitaux propres, par la divulgation additionnelle d'un rapprochement des montants des états de la situation financière d'ouverture et de clôture pour chaque élément présenté au tableau des flux de trésorerie;
2. la divulgation d'informations afin d'aider les utilisateurs des états financiers à comprendre la liquidité d'une entité soit les restrictions qui influent sur les décisions d'une entité à utiliser ses soldes de trésorerie et d'équivalent de trésorerie, y compris les passifs d'impôt qui seraient générés par le rapatriement de soldes de trésorerie et d'équivalent de trésorerie en monnaie étrangère.

Les modifications à la norme IAS 7 seront en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2017. L'adoption anticipée est permise.

La direction évalue actuellement l'incidence de ces modifications sur les états financiers du CIAV. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 :

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	32 567	36 775
Actifs réels	25 152	9 903
Actions	44 130	37 299
Activités de rendement absolu	807	(508)
Autres	5 091	(1 152)
	<u>107 747</u>	<u>82 317</u>
Gains nets réalisés		
Revenu fixe	4 719	7 060
Actifs réels	2 315	661
Actions	32 326	27 416
Activités de rendement absolu	1 047	5 946
Autres	6 355	—
	<u>46 762</u>	<u>41 083</u>
Gains (pertes) nets non réalisés		
Revenu fixe	9 333	(27 326)
Actifs réels	27 806	29 595
Actions	103 699	(51 530)
Activités de rendement absolu	(2 109)	(8 400)
Autres	(2 027)	1 990
	<u>136 702</u>	<u>(55 671)</u>
Total des revenus de placements des dépôts à participation	291 211	67 729
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	52	5
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u><u>291 263</u></u>	<u><u>67 734</u></u>

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 :

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Trésorerie	409 079	1 119 910
Dépôts à vue à la Banque Royale du Canada ¹	360 378	—
Dépôts à vue au Trust Banque Nationale ¹	—	475 249
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ²	701 180	925
Trésorerie et équivalents de trésorerie	<u>1 470 637</u>	<u>1 596 084</u>

1. Les dépôts à vue à la Banque Royale du Canada ne portent pas intérêt. Au 31 mars 2016, le gardien des valeurs était le Trust Banque Nationale. Le 1^{er} février 2017, les sommes ont été transférées à la Banque Royale du Canada.

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 0,50 % au 31 mars 2017 (1 % au 31 mars 2016).

6. Obligations reçues en dépôt

Les obligations reçues en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2017 sont de 0 \$ (65 000 \$ en 2016) et les aliénations sont de 5 000 \$ (0 \$ en 2016). 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 702 294 \$ (coût : 703 899 \$) au 31 mars 2017 (639 982 \$ au 31 mars 2016 ; coût : 642 257 \$). 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 2017 et le 31 mars 2016, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 particuliers

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

	2017	2016
Placements	3 375 960	3 089 840
Revenus de placements courus et à recevoir	9 169	8 013
Revenus de placements à verser au déposant	(12 541)	(6 678)
Dépôts à vue au (avances du) fonds général	684	(3 000)
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	3 373 272	3 088 175

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

Les placements du fonds se détaillent comme suit :

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Placements		
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux ¹	672 175	—
Crédit ¹	751 169	—
Valeurs à court terme	110 763	71 501
Obligations ¹	—	1 164 857
Dettes immobilières ¹	—	140 468
Actifs réels		
Infrastructures	144 513	152 127
Immeubles	374 336	336 838
Actions		
Marchés boursiers	988 844	935 376
Placements privés	306 245	267 382
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	18 336	12 506
Stratégies actives de superposition	7 580	5 253
Billets à terme adossés à des actifs (BTAA)	2 257	1 156
Instruments financiers dérivés	—	(1 624)
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	(258)	4 000
Total des placements	<u><u>3 375 960</u></u>	<u><u>3 089 840</u></u>

1. Le 1^{er} janvier 2017, tous les actifs et passifs des portefeuilles spécialisés Obligations et Dettes immobilières ont été regroupés dans les deux nouveaux portefeuilles spécialisés Taux et Crédit.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 effectue, par l'intermédiaire de la Caisse, des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change et de marché.

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.

Au 31 mars 2017, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2017			2016		
	Juste valeur		Montant nominal de référence	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif		Actif	Passif	
Marchés hors cote						
Dérivés de changes						
Contrats à terme de gré à gré	–	–	–	–	(2 000)	152 000
Dérivés sur actions						
Contrats d'échange de rendement	–	–	48 000	–	–	29 000
Total des instruments financiers dérivés	<u>–</u>	<u>–</u>	<u>48 000</u>	<u>–</u>	<u>(2 000)</u>	<u>181 000</u>

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 2017 et le 31 mars 2016, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

8. Cautionnements individuels des agents de voyages

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Cautionnements en vigueur		
Solde au début de l'exercice	3 929 149	3 941 442
Dépôts de cautionnements	345 162	216 000
	<u>4 274 311</u>	<u>4 157 442</u>
Remises de cautionnements	(392 400)	(206 875)
Cautionnements remis et remplacés par des polices individuelles de garantie	—	—
	<u>(392 400)</u>	<u>(206 875)</u>
Solde à la fin de l'exercice	3 881 911	3 950 567
Variation cumulée de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	(1 605)	(21 418)
	<u>3 880 306</u>	<u>3 929 149</u>
Portion courante	180 000	199 000
Portion non courante	3 700 306	3 730 149
	<u>3 880 306</u>	<u>3 929 149</u>

La diminution nette des cautionnements de l'exercice est de 48 843 \$ (12 293 \$ en 2016). Celle-ci inclut des opérations n'ayant aucun effet sur les flux de trésorerie liés aux obligations reçues en dépôt et aux dépôts à vue à la Banque Royale du Canada dont la diminution nette représente 50 954 \$ au 31 mars 2017 (40 172 \$ en 2016).

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont de 45 271 830 \$ au 31 mars 2017 (43 354 000 \$ en 2016), dont 37 619 000 \$ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2017 (35 419 000 \$ en 2016). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis le 1^{er} avril 2014 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 2017 et le 31 mars 2016, 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 1 665 376 \$ constitue le capital des CIAV. La gestion des produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières est effectuée de manière à s'assurer d'exécuter efficacement les activités spécifiques de la loi constitutive décrite 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 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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'intérêt, 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 2017, la composition du portefeuille réel et de référence ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles, se détaillent comme suit :

Valeurs en % de l'actif net	Portefeuille réel	Limite minimale	Portefeuille de référence	Limite maximale
Revenu fixe				
Taux	19,89 %	15,00 %	20,00 %	27,00 %
Crédit	22,23 %	17,00 %	22,00 %	29,00 %
Valeurs à court terme	3,27 %	0,00 %	3,00 %	10,00 %
	45,39 %	33,00 %	45,00 %	57,00 %
Actifs réels				
Immeubles	11,10 %	8,50 %	11,50 %	14,50 %
Infrastructures	4,28 %	2,00 %	5,00 %	8,00 %
	15,38 %	10,50 %	16,50 %	22,50 %
Actions				
Marchés boursiers	29,29 %	17,00 %	29,00 %	36,00 %
Placements privés	9,09 %	6,50 %	9,50 %	12,50 %
	38,38 %	26,50 %	38,50 %	45,50 %
Activités de rendement absolu				
Répartition de l'actif	0,54 %	0,00 %	0,00 %	1,00 %
Stratégies actives de superposition	0,22 %	0,00 %	0,00 %	0,50 %
	0,76 %	0,00 %	0,00 %	1,50 %
Autres	0,09 %		0,00 %	
	100,00 %		100,00 %	

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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 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 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.

Un historique de 2 500 jours d'observation des facteurs de risque est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers. De plus, la 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.

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 la possibilité d'obtenir un rendement différent de 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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'intérêt, 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 2017, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier des CIAV, en pourcentage de l'actif net attribuable aux CIAV, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 2 500 jours, se présentent comme suit :

	2017			2016		
	Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel
Valeur à risque	19,3 %	19,7 %	2,7 %	19,7 %	19,1 %	2,9 %

b) Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie 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, détiennent des instruments financiers libellés en dollars canadiens ou en devise. Certains portefeuilles spécialisés sont couverts en partie contre les fluctuations de devises. La nouvelle gestion des devises entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2017, inclut la découverte graduelle des portefeuilles spécialisés Immeuble, infrastructures et placements privées.

L'exposition nette aux devises du fonds particulier des CIAV, incluant les investissements sous-jacents en devises détenus par les portefeuilles spécialisés, en pourcentage de l'actif net, se détaillent comme suit :

	2017	2016
Dollar canadien	68 %	70 %
Autres devises	32 %	30 %
	100 %	100 %

Les autres devises représentent l'ensemble des devises étrangères, incluant le dollar américain, les devises des pays de la zone Europe, Australasie et Extrême-Orient et les devises des marchés en croissance.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

c) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de 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 effectués 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.

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.

Le risque de crédit relié à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie ainsi qu'aux revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant de la Banque Nationale du Canada est faible puisqu'ils sont détenus auprès d'institutions financières réputées.

d) 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 2017, 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)

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.

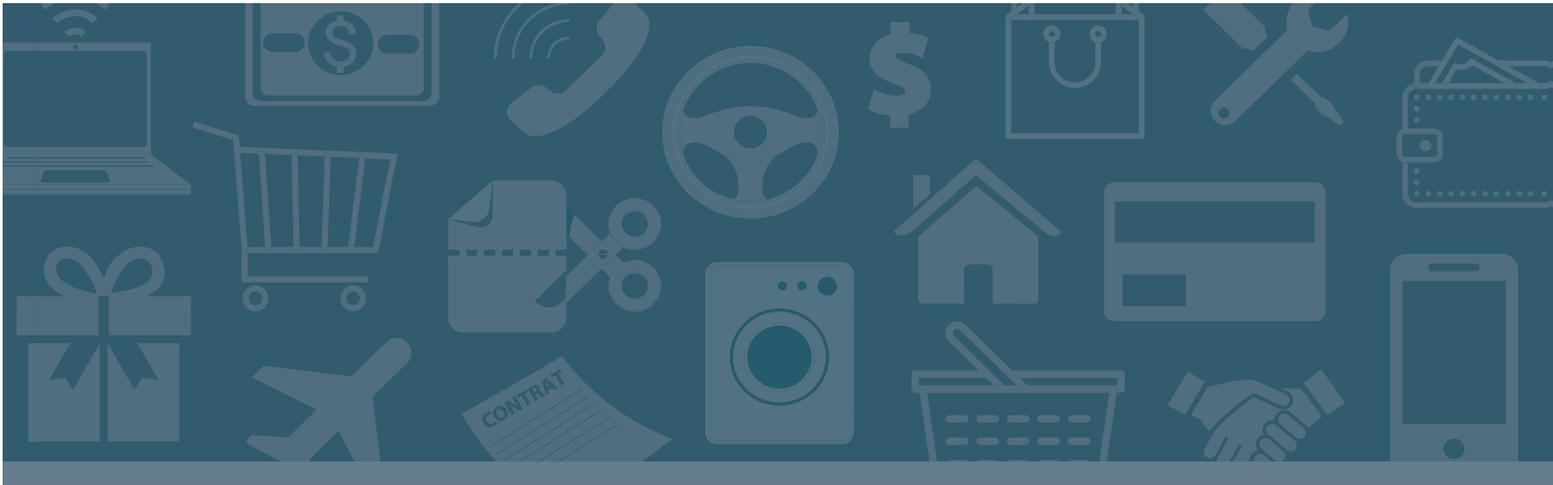
Les CIAV sont en mesure d'honorer les passifs financiers qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme. Il n'existe aucun échéancier précis pour le remboursement des cautionnements échus ainsi que pour les frais de gestion. Ceux-ci sont payés sur demande lorsqu'ils sont exigibles.

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'à tous les organismes et les entreprises publiques contrôlées directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part de ce dernier. 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 2017, le montant refacturé s'élevait à 27 553 \$ et a été comptabilisé dans le poste Frais de gestion (27 553 \$ au 31 mars 2016).

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 procurent aucun avantage à court ou à long terme, aucune indemnité de départ, ni aucun avantage postérieur à l'emploi.



Office
de la protection
du consommateur

Québec 