

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020

OFFICE

DE LA PROTECTION

DU CONSOMMATEUR



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020

OFFICE

DE LA PROTECTION

DU CONSOMMATEUR

**Une organisation qui agit pour un marché
de la consommation 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 **opc.gouv.qc.ca**.

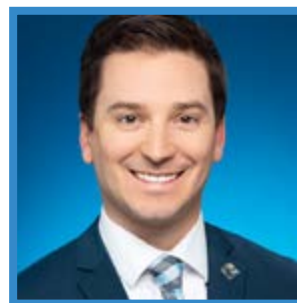
Elle est conforme au Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) du gouvernement du Québec afin d'être accessible à toute personne handicapée ou non. Si vous éprouvez des difficultés techniques, vous pouvez obtenir de l'assistance en composant le numéro de téléphone 1 888 672-2556.

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2020
ISBN 978-2-550-87452-2 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-87453-9 (version électronique)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

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 DU MINISTRE



Monsieur François Paradis

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

Monsieur le Président,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le privilège de vous transmettre le rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice 2019-2020.

Ce rapport met en lumière les résultats obtenus par l'Office au regard des visées de son Plan stratégique 2019-2024. Il fait état de nombreuses informations d'intérêt public destinées à refléter l'engagement et la détermination de l'équipe de l'Office quant aux enjeux de protection et d'information des consommateurs au Québec.

Ce rapport expose la mobilisation de l'équipe de l'Office en vue de créer un marché de la consommation toujours plus équilibré.

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

Le ministre de la Justice,



Simon Jolin-Barrette

Québec, septembre 2020

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE



Monsieur Simon Jolin-Barrette

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

Monsieur le Ministre,

C'est avec un plaisir renouvelé que je vous présente le rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice allant du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

Ce rapport livre les résultats obtenus par l'Office à l'égard des objectifs fixés dans son Plan stratégique 2019-2024. Ce document témoigne aussi des engagements de l'Office tels que formulés dans sa Déclaration de services aux citoyens ainsi que de l'utilisation judicieuse de ses ressources.

Guidée par sa vision et bien ancrée dans sa mission, l'équipe de l'Office boucle un exercice 2019-2020 fertile en réalisations. Je nommerai ici avec fierté : des protections renforcées en matière de services funéraires et de sépulture ; une nouvelle certification des représentants des agents de recouvrement ; une portée accrue du mandat de surveillance ; un taux de succès significatif et un niveau de satisfaction élevé dans les démarches de négociation et médiation au moyen de la plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne (PARLe) ; et l'organisation de campagnes d'information d'importance. Or, ce cycle fructueux s'est conclu dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et l'état d'urgence déclaré par le gouvernement du Québec, ce qui a bousculé la mise en œuvre de dossiers clés.

Au nom des membres de l'Office et en mon nom personnel, j'exprime une reconnaissance bien sentie aux employés et à l'équipe de direction qui sont à l'origine de ces réussites. Je salue également leur contribution à la société québécoise et leur capacité d'adaptation en toute fin de parcours 2019-2020 pour faire face à la situation exceptionnelle de pandémie.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma respectueuse considération.

La présidente,

Marie-Claude Champoux

Québec, septembre 2020

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
1. L'ORGANISATION	5
1.1 L'organisation en bref	5
1.2 Faits saillants	7
2. LES RÉSULTATS	10
2.1 Plan stratégique	10
2.2 Déclaration de services aux citoyens	20
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	24
3.1 Utilisation des ressources humaines	24
3.2 Utilisation des ressources financières	26
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	26
4. AUTRES EXIGENCES	27
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	27
4.2 Développement durable	28
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	32
4.4 Accès à l'égalité en emploi	34
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	37
4.6 Allègement réglementaire et administratif	37
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	39
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	40
4.9 Politique de financement des services publics	41
5. ANNEXES	43
Annexe I – Cas traités	43
Annexe II – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur	47
Annexe III – Indemnisation	49
Annexe IV – Délivrance des permis et des certificats	50
Annexe V – Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office	52
Annexe VI – Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	54
Annexe VII – États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2020	61
Annexe VIII – États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2020	86

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

En respect des règles d'imputabilité des ministères et organismes publics du Québec, j'affirme que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* de l'Office de la protection du consommateur sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur la précision et l'intégralité des données, de même que les contrôles afférents à cette information.

Dans son ensemble, ce rapport annuel présente fidèlement :

- la mission, les enjeux et les activités de l'Office ;
- les objectifs fixés pour l'année 2019-2020 et les résultats atteints selon les exigences gouvernementales et les indicateurs définis dans la Planification stratégique 2019-2024 ;
- les actions posées et les réalisations accomplies.

Je déclare que, à ma connaissance, les données qui figurent dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces dernières sont fiables. Je confirme également que ces données reflètent la réalité telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

La présidente,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'M. Champoux', with a horizontal line extending to the right.

Marie-Claude Champoux

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Créé en 1971, l'Office de la protection du consommateur est l'organisme du gouvernement du Québec 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. Ces lois sont :

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

De plus, l'Office informe les citoyens, fait la promotion de leurs droits comme consommateurs et favorise la concertation entre les acteurs du marché de la consommation.

Dans le cadre de la réalisation de sa mission, l'Office a notamment le mandat :

- de mener des activités de surveillance pour veiller à l'application et au respect des lois sous sa responsabilité ;
- de recevoir les plaintes des consommateurs ;
- de renseigner la population en ce qui a trait à la protection du consommateur ;
- d'encourager la création et le développement de services ou d'organismes destinés à protéger le consommateur, de les subventionner et de coopérer avec eux ;
- de sensibiliser les commerçants, les fabricants et les publicitaires aux besoins et aux demandes des consommateurs ;
- de promouvoir les intérêts des consommateurs devant tout organisme gouvernemental dont les activités affectent ceux-ci ;
- de collaborer avec les divers ministères ou organismes gouvernementaux du Québec en matière de protection du consommateur.

Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
126	Effectif de l'Office
12,1 M\$	Dépenses de l'Office
147 804	Cas soumis par des consommateurs
25 695	Plaintes de nature pénale ou civile traitées
29 096	Trousses d'information fournies à des consommateurs pour les aider à régler leur problème avec un commerçant
2 920	Activités de surveillance menées auprès de commerçants
173	Poursuites pénales engagées
1 254 826 \$	D'amendes imposées
22 880	Permis, exemptions et certificats en vigueur
1 859	Consommateurs indemnisés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et par les cautionnements fournis par les commerçants
2 479 815	Visites dans le site Web de l'Office (opc.gouv.qc.ca)
11	Bureaux régionaux répartis sur le territoire du Québec

1.2 Faits saillants

Tout au long de ce cycle financier, l'Office a mené plusieurs actions en cohérence avec ses orientations stratégiques. Toutefois, la période s'est terminée avec le début de la pandémie, ce qui a amené son lot de défis. Or, cette situation sans pareil a révélé à nouveau la nécessité du rôle de l'Office dans la protection des consommateurs et dans le maintien d'un sain équilibre entre les acteurs du marché de la consommation.

Voici une vue d'ensemble des réalisations 2019-2020 qui ont eu un écho favorable sur le terrain.

Nouvelles protections relatives aux services funéraires et à la sépulture

Projet de longue haleine, le chantier de révision des lois sous la responsabilité de l'Office a connu des avancées significatives en 2020 avec l'édiction de deux règlements découlant de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. D'une part, un règlement a permis de créer un registre des contrats de « préarrangements » conclus du vivant d'une personne. Ce registre vise à repérer ces contrats, à favoriser le respect des dernières volontés du défunt et à éviter aux proches de payer des sommes pour une entente déjà existante. L'entrée en vigueur prévue le 6 juin 2020 a été reportée afin, notamment, de ne pas ajouter d'obligations aux entreprises de l'industrie funéraire qui assurent des services essentiels dans le contexte de la pandémie de la COVID-19.

D'autre part, le 4 mars 2020, des changements réglementaires ont été apportés pour que les consommateurs puissent prendre une décision plus éclairée lors de l'achat de services funéraires et de sépulture, que le contrat soit conclu avant ou après le décès du bénéficiaire. Par décret, ces mesures ont pris effet le 6 mai 2020.

Meilleur encadrement des représentants des agents de recouvrement

En vigueur depuis le 1^{er} août 2019, les changements à la Loi sur le recouvrement de certaines créances ont permis la mise en place d'une certification pour les représentants d'agent de recouvrement. Pour obtenir leur certificat, ces derniers doivent réussir un examen obligatoire afin d'évaluer leur connaissance de la loi et du règlement qui encadrent ce secteur d'activité, ainsi que des pratiques autorisées. Ainsi, l'Office peut renforcer son travail de sensibilisation, d'éducation et d'intervention auprès des représentants qui ne respectent pas la loi. Il s'agit d'un nouvel outil pour prévenir des situations causant la détresse financière chez des consommateurs vulnérables.

L'élaboration de la certification a mobilisé l'équipe de l'Office pour concevoir le manuel d'études et les questions d'examen, créer la section du site Web et introduire la prestation électronique de services nécessaire, entre autres, à la demande de certificat en ligne et au paiement des droits. Une fois engagée, cette vaste démarche a mené à l'obtention du certificat par plus de 1 000 représentants. Au 31 mars 2020, 1 055 d'entre eux étaient munis d'un certificat temporaire et 30, d'un certificat régulier. Tous étaient liés à au moins une agence de recouvrement de créances. Il est à noter que les inscriptions et la passation de l'examen ont été suspendues en mars 2020 compte tenu de la pandémie. Cependant, les sessions d'examens ont repris au cours du mois de mai 2020. Les détenteurs d'un certificat temporaire ont jusqu'au 31 décembre 2020 pour réussir l'examen et ainsi obtenir leur certificat régulier.

Des interventions ciblées et efficaces en matière de surveillance

Par son mandat de surveillance, l'Office veille à ce que les commerçants connaissent et respectent leurs obligations. En 2019-2020, l'Office a réalisé des programmes de surveillance dans tous les secteurs avec un accent particulier à ces domaines : le commerce de véhicules et les centres de conditionnement physique.

Ainsi, l'Office a procédé à 62 interventions sur les 103 dossiers analysés dans le secteur de la vente d'autos d'occasion. Une approche centrée sur la technologie a amené à détecter les opérations sans permis et les faux particuliers s'affichant sur la plateforme *Marketplace* de Facebook. Par ailleurs, le secteur des véhicules de loisirs et récréatifs se trouve aussi sous la loupe de l'Office en raison de la progression d'une pratique interdite : le non-respect du prix tout-inclus. Du 15 mars 2019 au 14 janvier 2020, l'Office a effectué une vérification auprès de 122 commerçants de ce secteur et il est intervenu auprès de 46 d'entre eux.

Enfin, un programme de surveillance amorcé dans l'exercice précédent s'est poursuivi en 2019-2020 pour identifier les exploitants de centres de conditionnement physique qui opèrent sans permis. Au total, 101 exploitants ont fait l'objet d'une vérification et 87 de ces démarches ont conduit à l'envoi d'un avis d'infraction ou à la formulation de recommandations à l'effet d'entamer des poursuites.

Migration de la plateforme de médiation en ligne PARLe

Développée par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal et adaptée conjointement avec l'Office, avec l'appui du ministère de la Justice, la plateforme de médiation PARLe est en ligne depuis novembre 2016. Ce projet-pilote s'inscrit dans la volonté gouvernementale de faciliter l'accès à la justice et de réduire le nombre de litiges judiciaires.

Sur les 1 808 dossiers ouverts sur la plateforme entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020, 1 688 ont été fermés après une négociation ou une médiation. Le taux de succès s'élève à 72 % et le taux de satisfaction des consommateurs, à 88 %. En 2019, le délai moyen pour le règlement d'un litige est de 23 jours ouvrables, ce qui répond et surpasse même l'objectif de départ en 2016 fixé à moins de 30 jours.

En vue de la migration de la plateforme, un dossier d'affaires a été déposé. Le but ultime de la migration est d'optimiser la plateforme pour l'ouvrir à tous les consommateurs québécois, en tout temps.

Les campagnes d'information portent des fruits

Au cours de l'exercice 2019-2020, l'Office a mené trois campagnes d'information d'importance. Ainsi, du 17 juillet au 1^{er} août 2019, la campagne d'information « **Paiement minimum : intérêts maximums** » a été diffusée pour sensibiliser le consommateur au fait qu'il est coûteux de ne s'en tenir qu'au paiement minimum pour rembourser le solde de sa carte de crédit. Cette campagne a suscité un maximum de visibilité, notamment les 20 entrevues accordées par le porte-parole de l'Office et plus de 65 articles et reportages. Ces actions ont également généré plus de 15 000 clics sur le lien Facebook menant à la page Web de la campagne, laquelle a été visitée par plus de 17 000 personnes.

La campagne « **Achat d'une automobile d'occasion chez un commerçant** » a été diffusée du 11 au 31 mars 2020. Des publicités Web visaient principalement les jeunes adultes de 16 à 45 ans et menaient vers la page de la campagne. Or, plusieurs actions de communication n'ont pu avoir lieu vu le contexte de la pandémie, ce qui a eu des impacts sur le bilan de la campagne. N'empêche, les résultats ont dépassé les attentes.

Parmi les données les plus parlantes, la page Web de cette campagne a été visitée plus de 45 000 fois, soit deux fois plus que l'objectif fixé à 20 000 visites. Une infolettre a également été envoyée le 12 mars 2020 aux titulaires de permis qui sont des concessionnaires ou qui font le commerce de véhicules de promenade, ou encore les deux. Plus de 2 600 courriels ont été expédiés. Le taux d'ouverture a atteint 69 %, soit plus du double de la norme qui est d'environ 30 %.

Par ailleurs, depuis l'automne 2017, la campagne d'information « **Partez l'esprit tranquille** » vise à promouvoir le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, le FICAV, auprès des voyageurs et à susciter l'engagement des professionnels du voyage. À l'automne 2019 et à l'hiver 2020, la campagne s'est poursuivie avec la diffusion de quatre capsules vidéo conçues pour sensibiliser les voyageurs à des situations pouvant survenir au cours de leur voyage et mener à un remboursement du FICAV. Ces capsules ont été diffusées en ouverture de certains contenus vidéo dans les sites Web de différents médias et dans les aéroports de Québec et de Montréal.

De plus, des publicités imprimées, un publipostage, des publications sur les médias sociaux, des bannières Web et des annonces dans l'outil de recherche Google comptent parmi les moyens déployés. D'autres actions ont aussi été mises en œuvre pour rejoindre les professionnels du voyage comme l'envoi d'infolettres et de feuillets promotionnels. Enfin, comme chaque automne, l'Office a tenu un kiosque d'information sur le FICAV au Salon International Tourisme Voyages, un événement qui permet de sensibiliser à la fois les deux clientèles concernées.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2024

Orientation 1 : Prévenir les situations préjudiciables aux consommateurs

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
Offrir aux consommateurs des renseignements utiles sur leurs droits et recours	Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les consommateurs du site Web de l'Office	3 %	-3,6 %	12
	Pourcentage des usagers du centre de services aux clientèles qui estiment que l'information obtenue a contribué à résoudre leur problème avec un commerçant	85 %	s. o.	13
Offrir aux commerçants des renseignements utiles sur leurs obligations	Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les commerçants du site Web de l'Office	3 %	-1,9 %	13
Assurer l'adéquation entre les outils de communication produits et les besoins des clientèles	Niveau d'utilité perçue des renseignements obtenus sur le site Web	80 %	s. o.	14
	Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux documents évalués	60 %	94 %	14
Renforcer le respect des lois de la part des commerçants	Taux de diminution du nombre de plaintes concernant un commerçant à la suite d'interventions de l'Office	30 %	33 %	15
Adapter la législation aux réalités du marché	Date de mise à jour de la législation relative au crédit automobile ainsi qu'aux règlements visant les services funéraires et de sépulture	s. o.	Édiction de deux règlements visant les services funéraires et de sépulture	15

Orientation 2 : Faire évoluer les services en fonction des attentes de la clientèle

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
Maintenir un niveau de satisfaction élevé de la clientèle	Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux services	85 %	s. o.	16
Promouvoir des moyens alternatifs de résolution des litiges	Proportion de consommateurs pour qui le problème avec un commerçant se règle à la suite de l'utilisation de la trousse d'information fournie par l'Office	50 %	s. o.	16
	Taux d'augmentation du nombre de consommateurs qui ont obtenu un règlement à l'aide de la plateforme PARLe	1 %	29 %	17
Améliorer l'offre de services numériques aux commerçants détenteurs d'un permis délivré par l'Office	Pourcentage de renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services	30 %	24 %	17

Orientation 3 : Assurer l'amélioration continue

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
Maintenir un environnement de travail stimulant	Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat organisationnel	s. o.	s. o.	18
Orienter les interventions en fonction des résultats	Proportion de dossiers traités dans le cadre de programme de surveillance	25 %	34 %	18
Accroître l'impact du traitement des plaintes des consommateurs	Pourcentage des plaintes traitées qui mènent à des interventions	40 %	43 %	19

Résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2024

ENJEU 1 : UN PLUS GRAND RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Orientation 1 : Prévenir les situations préjudiciables aux consommateurs

OBJECTIF 1 : OFFRIR AUX CONSOMMATEURS DES RENSEIGNEMENTS UTILES SUR LEURS DROITS ET RECOURS

Contexte lié à l'objectif : L'Office produit un grand nombre de publications et d'outils de communication à l'intention de ses clientèles. Ces dernières les apprécient et les jugent de qualité. Au cours des prochaines années, l'Office vise à ce que l'information produite soit encore davantage vulgarisée et diffusée par des moyens plus variés. Par exemple, il est souhaité d'atteindre un plus grand nombre de consommateurs par l'entremise du site Web.

En plus de joindre un nombre accru de personnes, l'Office tient également à ce que l'information soit encore plus utile et pertinente aux consommateurs. Ainsi, ils sont plus aptes à faire valoir leurs droits, en cas de litige avec un commerçant, et à régler ce litige rapidement.

Indicateur 1.1 : Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les consommateurs du site Web de l'Office

(mesure de départ : 1 476 252 en 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	3 %	6 %	9 %	12 %	15 %
Résultats	-3,6 % (Non atteinte)				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Pour 2019-2020, le nombre de visites de la Section pour les consommateurs est de 1 423 298, soit une diminution de 3,6 % par rapport à la mesure de départ.

La baisse de la consultation de la Section pour les consommateurs pourrait s'expliquer par la moindre visibilité de l'Office dans l'actualité par rapport à l'année de référence. Il faut préciser que, durant cette période, de nombreuses nouveautés législatives étaient entrées en vigueur et des dossiers d'envergure comme Sinorama avaient amené beaucoup de visites dans le site Web.

Indicateur 1.2 : Pourcentage des usagers du centre de services aux clientèles qui estiment que l'information obtenue a contribué à résoudre leur problème avec un commerçant

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %
Résultats	s. o.				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Dans son plan stratégique 2019-2024, l'Office s'engage à mener annuellement un sondage basé sur l'Outil québécois de mesure afin d'évaluer la satisfaction de ses clientèles à l'égard des services fournis, notamment par l'entremise de son centre de services aux clientèles. Ce sondage permet notamment d'évaluer le pourcentage des usagers qui estiment avoir obtenu l'information appropriée pour résoudre leur problème avec un commerçant.

Comme chaque année, le sondage était prévu à la fin mars grâce à la collaboration d'une firme externe. Or, le contexte d'état d'urgence engendré par la pandémie et l'incertitude liée à la fermeture des entreprises n'ont pas été jugés favorables à la tenue d'un tel exercice. L'Office entend le faire en 2020-2021, comme cela est prévu dans son Plan stratégique 2019-2024.

OBJECTIF 2 : OFFRIR AUX COMMERÇANTS DES RENSEIGNEMENTS UTILES SUR LEURS OBLIGATIONS

Contexte lié à l'objectif : L'Office privilégie une approche proactive avec les commerçants en leur proposant des contenus adaptés et des outils concrets. Toutes les ressources déployées visent à mieux leur faire connaître leurs obligations et à ce qu'ils les respectent, qu'il s'agisse d'obligations en matière de protection du consommateur ou de démarches administratives. L'un des moyens privilégiés pour joindre les commerçants est le site Web de l'Office.

Indicateur 2.1 : Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les commerçants du site Web de l'Office

(mesure de départ : 351 907 en 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	3 %	6 %	9 %	12 %	15 %
Résultats	-1,9 % (Non atteinte)				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Pour 2019-2020, le nombre de visites de la Section pour les commerçants est de 345 291, soit une diminution de 1,9 % par rapport à la mesure de départ.

La consultation de cette section a été affectée négativement par la situation exceptionnelle de la COVID-19. En excluant le mois de mars, l'Office enregistrait une hausse de fréquentation de la section d'environ 6 % par rapport à la même période en 2018-2019. En l'absence de pandémie, il est donc raisonnable de croire que la cible aurait été atteinte pour l'année 2019-2020.

OBJECTIF 3 : ASSURER L'ADÉQUATION ENTRE LES OUTILS DE COMMUNICATION PRODUITS ET LES BESOINS DES CLIENTÈLES

Contexte lié à l'objectif : L'Office considère important que ses outils de communication répondent aux besoins des consommateurs et des commerçants. Ainsi, il a mis en place un mécanisme visant à mesurer la satisfaction de ses clientèles par rapport à des documents ciblés qu'il publie, comme il le fait pour les contenus de son site Web.

Indicateur 3.1 : Niveau d'utilité perçue des renseignements obtenus sur le site Web

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
Résultats	S. O.				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En raison de la situation engendrée par la COVID-19, l'Office n'a pu mener le sondage sur la qualité de ses services afin de permettre, entre autres, d'évaluer le niveau d'utilité perçue des renseignements obtenus sur le site Web. Il entend le faire en 2020-2021, comme il a été prévu.

Indicateur 3.2 : Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux documents évalués

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %
Résultats	94 % (Atteinte)				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au cours de l'année 2019-2020, l'Office a sondé les consommateurs à propos du guide d'utilisation qu'il leur fait parvenir en vue de leur accès à la plateforme de médiation en ligne PARLe. Ce guide présente les différentes étapes de la démarche, de la création d'un dossier sur la plateforme à la conclusion d'une entente. Il fournit également des conseils pour faciliter les échanges avec le commerçant et des articles de loi sur lesquels les consommateurs peuvent s'appuyer pour faire respecter leurs droits. Au total, 94 % des utilisateurs se disaient satisfaits du guide.

OBJECTIF 4 : RENFORCER LE RESPECT DES LOIS DE LA PART DES COMMERÇANTS

Contexte lié à l'objectif : L'Office a un rôle important à jouer afin d'assurer la confiance des consommateurs dans les règles de protection qui encadrent le marché. Dans cette optique, il a établi un mécanisme visant à mesurer la conformité des pratiques des commerçants, à la suite de ses interventions. Un nombre moins élevé de plaintes après une action permet de croire que le commerçant visé a changé ses pratiques pour se conformer aux lois sous la responsabilité de l'Office.

Indicateur 4.1 : Taux de diminution du nombre de plaintes concernant un commerçant à la suite d'interventions de l'Office

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	30 %	30 %	30 %	30 %	30 %
Résultats	33 % (Atteinte)				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, l'analyse du nombre moyen de plaintes reçues concernant les commerçants, avant et après une intervention (inspection, enquête, poursuite ou envoi d'avis) de l'Office, a permis de constater une diminution du taux de plaintes de 33 %. Ce résultat dépasse la cible fixée à 30 %, ce qui témoigne de l'efficacité des interventions de l'Office.

OBJECTIF 5 : ADAPTER LA LÉGISLATION AUX RÉALITÉS DU MARCHÉ

Contexte lié à l'objectif : La diversification des modes de consommation et des modèles d'affaires émergents pose plusieurs défis sur le plan de la surveillance et de l'application des lois sous la responsabilité de l'Office.

Des modifications législatives seront proposées pour resserrer les règles dans certains secteurs d'activités ciblés.

Indicateur 5.1 : Date de mise à jour de la législation relative au crédit automobile ainsi qu'aux règlements visant les services funéraires et de sépulture

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Avant le 31 mars
Résultats	Édiction de deux règlements visant les services funéraires et de sépulture				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, deux règlements découlant de la Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur, adoptée le 6 juin 2018, ont été édictés.

Tout d'abord, le 5 février 2020, le Règlement sur le registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture a fait l'objet d'une publication à la Gazette officielle du Québec. Ce règlement, entrant en vigueur le 6 juin 2020, vient créer un registre des contrats de « préarrangements » qu'une personne aurait pu conclure de son vivant.

Enfin, des modifications ont été apportées au Règlement d'application de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Ces modifications visent à faire en sorte que les acheteurs de services funéraires et de sépulture soient mieux informés, que le contrat soit conclu avant ou après le décès du bénéficiaire. Édictés le 4 mars 2020, les changements à ce règlement entrent en vigueur le 6 mai 2020.

ENJEU 2 : UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

Orientation 2 : Faire évoluer les services en fonction des attentes de la clientèle

OBJECTIF 6 : MAINTENIR UN NIVEAU DE SATISFACTION ÉLEVÉ DE LA CLIENTÈLE

Contexte lié à l'objectif : L'Office souhaite continuer d'être, pour les consommateurs québécois, une référence sur laquelle ils peuvent s'appuyer lors de leurs démarches auprès des commerçants, en cas de litige. Il verra donc à maintenir ses standards élevés en matière de satisfaction de la clientèle et à faire preuve d'innovation dans son offre de services.

Indicateur 6.1 : Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux services

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %
Résultats	S. O.				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En raison de la situation engendrée par la COVID-19, l'Office n'a pu mener le sondage lui permettant d'évaluer, entre autres, le taux de satisfaction global de ses clientèles par rapport à sa prestation de services. Il entend le faire en 2020-2021, comme cela est prévu dans son Plan stratégique 2019-2024.

OBJECTIF 7 : PROMOUVOIR DES MOYENS ALTERNATIFS DE RÉOLUTION DES LITIGES

Contexte lié à l'objectif : L'Office se positionne comme un facilitateur d'accès à la justice. Ainsi, il a poursuivi ses actions pour aider les consommateurs à faire valoir leurs droits en encourageant le recours à des moyens de règlement des litiges comme les trousse d'information et la plateforme de médiation en ligne PARLe.

Indicateur 7.1 : Proportion de consommateurs pour qui le problème avec un commerçant se règle à la suite de l'utilisation de la trousse d'information fournie par l'Office

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	50 %	51 %	52 %	53 %	54 %
Résultats	S. O.				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En raison de la situation engendrée par la COVID-19, l'Office n'a pu mener le sondage sur la qualité de ses services qui lui permet, entre autres, de mesurer cet indicateur. Il entend le faire en 2020-2021, comme cela est prévu dans son Plan stratégique 2019-2024.

Indicateur 7.2 : Taux d'augmentation du nombre de consommateurs qui ont obtenu un règlement à l'aide de la plateforme PARLe

(mesure de départ : 944 en 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %
Résultats	29 % (Atteinte)				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au cours de l'année 2019-2020, ce sont 1 218 consommateurs qui ont obtenu un règlement à l'aide de la plateforme PARLe. Comparativement à la mesure de départ de 944 en 2018-2019, cette donnée constitue un taux d'augmentation de 29 %. Cette hausse plus élevée que prévu s'explique principalement par le fait que la plateforme est en activité depuis quelques années et que les principaux intervenants maîtrisent l'outil. Ce faisant, plus de consommateurs sont recommandés et il en découle un nombre plus élevé de règlements.

OBJECTIF 8 : AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICES NUMÉRIQUES AUX COMMERÇANTS DÉTENTEURS D'UN PERMIS DÉLIVRÉ PAR L'OFFICE

Contexte lié à l'objectif : En plus des services qu'il offre aux consommateurs, l'Office en fournit aux commerçants, notamment à ceux à qui il délivre des permis et des certificats. Par souci de simplification et d'efficacité, il cherche à s'appuyer sur des moyens technologiques. Cette approche s'inscrit également dans l'esprit des objectifs poursuivis par la Stratégie de transformation numérique gouvernementale.

Dans le cadre de sa planification stratégique 2019-2024, l'Office tient à élargir son offre de services numériques aux commerçants détenteurs de permis. Afin de mesurer les gains escomptés, il suivra l'évolution du pourcentage de renouvellements de permis effectués électroniquement. En 2019-2020, ce service n'était offert qu'aux détenteurs de permis d'agents de voyages. Toutefois, dans les années à venir, l'Office tient à élargir son offre de services numériques aux autres catégories de permis.

Indicateur 8.1 : Pourcentage de renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services

(mesure de départ : 21 % en 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	30 %	35 %	40 %	45 %	50 %
Résultats	24 % (Non atteinte)				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Malgré l'augmentation de 3 points de pourcentage de la proportion des renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services, l'Office n'a pas atteint la cible fixée à 30 % pour l'année 2019-2020.

Les communications faites auprès des commerçants pour les inciter à faire leur renouvellement en ligne n'ont pas contribué à changer les habitudes ancrées depuis des années.

De plus, certaines actions, comme un changement d'adresse ou une autre modification nécessaire au dossier, ne sont pas possibles dans le cadre du renouvellement électronique. Cette situation a pu entraîner une moins large adhésion.

ENJEU 3 : UNE CAPACITÉ D'ACTION ACCRUE

Orientation 3 : Assurer l'amélioration continue

OBJECTIF 9 : MAINTENIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL STIMULANT

Contexte lié à l'objectif : Si l'Office s'appuie sur des employés dévoués et fiers de veiller à la protection des consommateurs, l'organisation est également soucieuse d'assurer le bien-être de son personnel. Ainsi, l'Office lui offre un climat de travail favorable à exprimer ses talents et à se développer sur le plan professionnel.

Comme il le fait tous les quatre ans depuis 2009-2010, l'Office effectuera des sondages afin d'évaluer la perception des employés sur différentes dimensions importantes de leur travail. Sur la base des résultats obtenus, l'organisation sera en mesure d'orienter ses actions afin de favoriser un environnement de travail agréable et stimulant. Il est à noter que la réalisation de ce sondage n'était pas prévue pour ce cycle financier. Le prochain sera plutôt effectué en 2020-2021.

Indicateur 9.1 : Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat organisationnel

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	S. O.	81 %	S. O.	S. O.	81 %
Résultats	S. O.				

OBJECTIF 10 : ORIENTER LES INTERVENTIONS EN FONCTION DES RÉSULTATS

Contexte lié à l'objectif : L'Office se doit non seulement de miser sur les forces de ses ressources humaines et sur des pratiques de saine gestion, mais il se doit également de viser une performance optimale.

Dans cette optique, l'Office a entrepris, au cours des dernières années, de documenter l'impact de ses interventions en matière de surveillance afin d'identifier celles qui influencent le plus le comportement des commerçants. L'exercice a notamment démontré que les vérifications faites dans le cadre de programmes de surveillance donnent lieu à un plus grand nombre d'interventions auprès des commerçants en comparaison des vérifications découlant du processus régulier de traitement des plaintes.

Indicateur 10.1 : Proportion de dossiers traités dans le cadre de programmes de surveillance

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	25 %	27 %	30 %	32 %	35 %
Résultats	34 % (Atteinte)				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Chaque année, un groupe de travail formé de représentants de toutes les directions de l'Office établit les priorités en matière de programmes de surveillance. Par la suite, une équipe de la Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative est chargée de coordonner la préparation, la réalisation et le suivi des programmes ciblés. Des inspecteurs de plusieurs bureaux régionaux sont engagés dans la réalisation de ces programmes.

En 2019-2020, l'un de ces programmes visait le secteur du commerce de véhicules routiers. L'Office s'est donc montré très actif dans ce secteur d'activité en effectuant 357 vérifications, ce qui a contribué à surpasser la cible.

OBJECTIF 11 : ACCROÎTRE L'IMPACT DU TRAITEMENT DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS

Contexte lié à l'objectif : L'Office vise également à augmenter le taux d'intervention (envoi d'avis et transfert aux enquêtes) qui résulte de son processus de réception et de traitement des plaintes. Pour ce faire, il entend agir en amont en renforçant le dépistage des infractions potentielles lors de l'étape de la réception d'une plainte. En aval, dans le cadre de l'étape subséquente d'analyse des plaintes reçues, il renforcera la formation et l'accompagnement des inspecteurs afin que les infractions d'abord soupçonnées soient par la suite mieux démontrées.

Indicateur 11.1 : Pourcentage des plaintes traitées qui mènent à des interventions

(mesure de départ : 39 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	40 %	41 %	42 %	43 %	45 %
Résultats	43 % (Atteinte)				

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En cours d'année, une attention particulière a été portée à la formation des inspecteurs en conformité législative et réglementaire. Cette approche visait à ce que la saisie des plaintes soit plus détaillée et mieux documentée pour ensuite augmenter l'efficacité des vérifications. Une période d'une heure par semaine a été consacrée à cette formation continue en 2019-2020.

2.2 Déclaration de services aux citoyens

Sommaire des résultats des engagements de la déclaration de services aux citoyens

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
Offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la courtoisie	s. o.	19	7	15
	Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (1 à 10)	8,5/10	s. o.	9,6/10	9,6/10
	Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office (1 à 10)	8,5/10	s. o.	9,2/10	9,2/10
Fournir des renseignements fiables dans un langage clair	Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et services (1 à 10)	8,5/10	s. o.	9,0/10	9,0/10
	Satisfaction à l'égard de la clarté du langage utilisé (1 à 10)	8,5/10	s. o.	9,3/10	9,3/10
Traiter les dossiers de façon juste et confidentielle	Satisfaction à l'égard de la confidentialité (1 à 10)	8,5/10	s. o.	9,2/10	9,2/10
	Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (1 à 10)	8,5/10	s. o.	9,8/10	9,8/10
Expédier, dans un délai de 7 jours ouvrables, une réponse personnalisée aux cas des consommateurs qui ont été 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 qui ont été communiqués par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	95 %	100 %	100 %	98 %

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
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 Montréal, de Québec, de Saguenay, de Saint-Jérôme et de Trois-Rivières	95 %	95 %	99 %	97 %
Envoyer par courriel une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai d'un jour ouvrable	Taux de troussees envoyées par courriel dans un délai d'un jour ouvrable	95 %	100 %	100 %	100 %
Envoyer par la poste une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai de 2 jours ouvrables	Taux de troussees envoyées par la poste dans un délai de 2 jours ouvrables	95 %	97 %	99 %	97 %
Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	95 %	97 %	100 %	99 %
Délivrer prioritairement un nouveau permis dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 3 jours ouvrables	95 %	99 %	100 %	99 %

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
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)	95 %	100 %	100 %	99 %
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)	95 %	100 %	100 %	100 %
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	s. o.	108	32	87
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	95 %	78 %	95 %	99 %
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)	95 %	97 %	100 %	100 %
Informar 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	95 %	100 %	100 %	100 %

Explication des résultats obtenus en 2019-2020

Depuis plusieurs années, l'Office mène un sondage basé sur l'Outil québécois de mesure, afin d'évaluer la satisfaction de ses clientèles à l'égard des services qu'il leur fournit. Cette année, en raison de la situation engendrée par la pandémie de COVID-19, il n'a pu réaliser ce sondage qui est notamment effectué auprès des usagers des services téléphoniques. C'est pourquoi plusieurs résultats, qui proviennent normalement de ce sondage, sont manquants pour l'année 2018-2019.

Parmi les résultats disponibles, mentionnons que l'Office est parvenu à surpasser toutes les cibles prévues par la Déclaration de services aux citoyens, sauf dans le cas des plaintes sur la qualité des services, qui n'ont été traitées dans un délai de 15 jours ouvrables que dans 78 % des cas, comparativement à 95 % lors de l'exercice précédent. Ceci s'explique notamment par le fait que le responsable de la qualité des services a traité un total de 108 plaintes en 2019-2020, comparativement à 32 en 2018-2019.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019	ÉCART
Présidence et vice-présidence	6	7	-1
Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative	53	57	-4
Direction des permis et de l'indemnisation	11	12	-1
Direction des services administratifs	5	7	-2
Direction des ressources informationnelles	11	9	2
Service des communications et de l'éducation	8	8	0
Service de la planification	1	1	0
Service des partenariats stratégiques	1	1	0
Services juridiques	18	18	0
Service des enquêtes	12	10	2
Total	126	130	-4

Formation et perfectionnement du personnel

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2019	2018
Favoriser le perfectionnement des compétences	92 588,59 \$	114 848,04 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	14 375,26 \$	6 418,91 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	880,09 \$	10 815,40 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	16 560,72 \$	27 134,92 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	1 821,64 \$	9 374,81 \$

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2019	2018
Proportion de la masse salariale	1,4 %	2,2 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	2,7	3,9
Somme allouée par personne	937,65 \$	1 749 \$

Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2019	2018
Cadre	32	70
Professionnel	60	163
Fonctionnaire	272	198

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

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi, quant à lui, les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Taux de départ volontaire de l'Office

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire	11,9 %	14,2 %	11,2 %

Attentes signifiées et évaluation de la performance

Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

	2019-2020
Taux d'employés ayant reçu des attentes	62 %
Taux d'employés dont la performance a été évaluée	31 %

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2019-2020 (000 \$)	DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2020 (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 (000 \$) Source : Comptes publics 2018-2019	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Rémunération	8 804,2	8 804,2	8 565,0	239,2	2,8
Fonctionnement	2 731,9	2 713,0	2 804,4	-91,4	-3,3
Transfert	617,1	552,7	574,1	-21,4	-3,7
Total des dépenses	12 153,2	12 069,9	11 943,5	126,4	1,1
Immobilisations tangibles	150,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Immobilisations en ressources informationnelles	177,4	174,6	76,2	98,4	129,1
Prêts, placements, avances et autres	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des investissements en immobilisation	329,0	174,6	76,2	98,4	129,1

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

TYPE D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS (000 \$)	DÉPENSES (000 \$)
Projets ¹	154,8	0
Activités ²	19,8	1 248,5
Total	174,6	1 248,5

1. Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

2. Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.

4. AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3
Personnel d'encadrement	18 543	0	18 543	10,15
Personnel professionnel	76 352	230	76 582	41,93
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	124 903	1 000	125 903	68,93
Total 2019-2020	219 798	1 230	221 028	121,02
Total 2018-2019			223 120	122,17

L'Office a respecté le niveau d'effectifs fixé par le Conseil du trésor en utilisant 221 028 heures rémunérées sur les 224 658 heures attribuées.

Contrats de service

Un contractant, autre qu'une personne physique, inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	1	45 000,00 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	4	194 345,26 \$
Total des contrats de service	5	239 345,26 \$

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2016-2020

Objectif gouvernemental 1.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
1. Réduire l'utilisation de papier dans les opérations courantes	Informatisation du cahier législatif	D'ici le 31 mars 2017	Cible atteinte en 2016-2017	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
	Implantation de la plateforme de prestation électronique de services « Mon permis de commerçant »	D'ici le 31 mars 2017	Cible atteinte en 2016-2017	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
2. Favoriser l'utilisation des transports collectifs	Ajout de considérations écoresponsables à la politique interne en matière de déplacements d'affaires	D'ici le 31 mars 2017, avoir modifié la politique	Cible atteinte en 2018-2019	ATTEINTE — Après la date prévue
3. Mieux planifier les déplacements d'affaires	Implantation d'un outil de covoiturage dans l'intranet organisationnel	D'ici le 31 mars 2020, avoir implanté l'outil	La prochaine mise à jour technologique de l'environnement de l'intranet devrait permettre d'implanter l'outil	NON ATTEINTE — Non débutée
4. Augmenter l'efficacité énergétique du parc informatique	Implantation d'un mécanisme de mise en veille des postes informatiques	D'ici le 31 mars 2018, avoir implanté le mécanisme	Cible atteinte en 2017-2018	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
5. Optimiser le partage de l'équipement	Mise en place d'une procédure de mise en commun des ordinateurs portables	D'ici le 31 mars 2017, avoir mis en place la procédure	Cible atteinte en 2018-2019	ATTEINTE — Après la date prévue
6. Intégrer des considérations écoresponsables aux publications de l'Office	Adoption d'une politique d'édition écoresponsable	D'ici le 31 mars 2018, avoir adopté la politique	Cible atteinte en 2018-2019	ATTEINTE — Après la date prévue

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
7. Favoriser l'offre de biens écoresponsables	Adoption d'une politique d'acquisition écoresponsable	D'ici le 31 mars 2018, avoir adopté la politique	Cible atteinte en 2017-2018	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
	Pourcentage d'acquisitions intégrant des spécifications écoresponsables ou environnementales	Assurer une progression annuelle à partir du 1 ^{er} avril 2018	Le pourcentage d'acquisitions écoresponsables a progressé en 2019-2020 par rapport à 2018-2019	ATTEINTE — Après la date prévue

Objectif gouvernemental 1.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
8. Mettre en place une méthode d'évaluation et d'aide à la décision qui tient compte des principes de développement durable	Création d'outils d'analyse favorisant la prise en compte des principes de développement durable	D'ici le 31 mars 2017, avoir créé les outils	Cible atteinte en 2016-2017	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
9. Prendre en compte les principes de développement durable lors de la planification d'actions structurantes	Nombre d'activités structurantes ayant été évaluées par la prise en compte des principes de développement durable	Assurer une progression annuelle à partir du 1 ^{er} avril 2017	Cible atteinte en 2017-2018	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 1.3

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
10. Poursuivre la consultation des parties prenantes lors de l'élaboration ou de la révision de projets de loi et de règlement de développement durable	Pourcentage de travaux d'élaboration et de révision de projets de loi et de règlement pour lesquels des consultations sont tenues	D'ici le 31 mars 2018, avoir tenu des consultations pour 75 % des travaux d'élaboration et de révision de projets de loi et de règlement	Cible atteinte en 2017-2018	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 1.4

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
11. Poursuivre le développement des connaissances et des compétences des employés de l'Office en matière de développement durable	Élaboration de plans annuels de diffusion de contenu sur le développement durable à l'interne	À partir du 30 juin 2016, élaborer un plan de diffusion annuellement	Cible atteinte en 2016-2017	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
	Pourcentage de nouveaux employés formés en matière de développement durable	À partir du 1 ^{er} avril 2016, 80 % des nouveaux employés formés chaque année	Cible atteinte en 2016-2017	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
	Mise à jour de la section de l'intranet sur le développement durable	D'ici le 31 décembre 2016, avoir mis à jour la section	Cible atteinte en 2016-2017	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
12. Faire connaître, dans le site Web, les actions de l'Office en matière de développement durable	Promotion dans le site Web des actions en développement durable de l'Office	À partir du 31 mars 2017, diffusion du suivi du PADD et des initiatives de l'Office en matière de développement durable	Cible atteinte en 2017-2018	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 1.5

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
13. Réaliser des activités rappelant comment l'Office est devenu une référence dans le domaine de la protection des consommateurs au Québec	Mise en ligne d'une page Web sur l'histoire de la protection du consommateur au Québec	D'ici le 31 mars 2018, avoir mis en ligne la page	Cible atteinte en 2017-2018	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
	Rédaction d'un plan de communication pour souligner le 50 ^e anniversaire de la création de l'Office	D'ici le 31 mars 2020, avoir rédigé le plan	Le plan de communication a été rédigé en 2019-2020	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 2.5

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
14. Mettre en place des outils et des activités pour aider les consommateurs à faire des choix responsables	Réalisation d'activités et d'outils d'information sur la garantie légale	D'ici le 31 mars 2018, avoir réalisé deux activités ou outils d'information	Cible atteinte en 2016-2017	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
	Mise en ligne d'une section sur la consommation responsable dans le site Web de l'Office	D'ici le 31 mars 2017, avoir mis en ligne la section	Cible atteinte en 2016-2017	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
	Promotion du guide sur les écoétiquettes du MDDELCC dans le site Web de l'Office	Au plus tard 6 mois après la publication, avoir rendu disponible le guide dans le site Web de l'Office	Le guide a été publié par le MELCC en 2019-2020	NON ATTEINTE — Débuté

4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2019-2020	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ³	0		
Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ⁴		0	
Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		0	
Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		0	0
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		0	0
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		0	0
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		0	0
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		0	0
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment		0	0

3. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

4. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2019-2020	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		0	
Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			0
Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0	0	0
Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ⁵	0	0	0

5. Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

4.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2020

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
115

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
10	12	12	4

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2019-2020

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2019-2020	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	10	2	0	0	0	2	20
Occasionnel	12	2	1	0	0	3	25
Étudiant	12	1	0	0	0	1	8
Stagiaire	4	0	0	0	0	0	0

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

STATUT D'EMPLOI	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Régulier	20 %	57 %	33 %
Occasionnel	25 %	20 %	38 %
Étudiant	8 %	0 %	0 %
Stagiaire	0 %	0 %	0 %

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
Anglophones	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Autochtones	0	0,00	0	0,00	1	0,90
Personnes handicapées	4	3,47	4	3,50	4	3,60

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2018 (%)
MVE Montréal/ Laval	8	21,05	8	20,00	11	25,00
MVE Outaouais/ Montérégie	2	66,67	2	66,67	2	66,67
MVE Estrie/ Lanaudière/ Laurentides	0	0,00	0	0,00	0	0,00
MVE Capitale-Nationale	5	8,77	2	3,57	3	5,50
MVE Autres régions	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	0	0,00

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	10	12	12	4	38
Nombre de femmes embauchées	5	10	8	3	26
Taux d'embauche des femmes (%)	50,0	83,3	66,7	75,0	68,4

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	AGENTES ET AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	7	45	62	1	0	0	115
Femmes	2	28	46	1	0	0	77
Taux de représentativité des femmes (%)	28,6	62,2	74,2	100,0	s. o.	s. o.	66,9

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

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le PDEIPH

AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)	AUTOMNE 2017 (COHORTE 2018)
0	0	0

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

2019-2020	2018-2019	2017-2018
0	0	0

Autres mesures ou actions en 2019-2020

(activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
0	0	0

4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

Au cours de l'année financière 2019-2020, l'Office n'a constaté aucun manquement au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.

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

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Allègement réglementaire

En 2019-2020, deux règlements sous la responsabilité de l'Office ont été édictés en respectant les fondements et les principes énoncés dans la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – Pour une réglementation intelligente. Entre autres, deux analyses d'impact réglementaire ont été réalisées : la première portant sur une modification au Règlement d'application de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture et la deuxième concernant le Règlement sur le registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

Allègement administratif

Depuis 2001, l'Office contribue à l'effort gouvernemental pour réduire le fardeau administratif imposé aux entreprises. Ses formalités administratives sont principalement liées à la gestion des permis.

En vertu du Plan d'action gouvernemental 2018-2021 en matière d'allègement réglementaire et administratif, l'Office participe à un comité interministériel dont le mandat est d'identifier et de mettre en œuvre des pistes de solution permettant de diminuer les délais et les procédures administratives des détaillants.

En continuité du plan 2016-2018, l'Office poursuit sa contribution à l'effort de réduction du coût des formalités administratives qui se situe maintenant à une diminution cumulative de 43 %.

L'Office respecte également l'exigence du « un pour un » découlant de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif. En effet, depuis l'exercice 2018, pour deux formalités administratives adoptées, deux autres ont été abolies. Ainsi, le nombre de formalités administratives sous sa responsabilité se porte à douze.

Par exemple, malgré l'ajout en 2019 de la formalité associée au permis de commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé, le formulaire nécessaire à l'obtention de celui-ci permet également de remplir une demande de permis de prêteur d'argent. De cette façon, ces deux formalités se trouvent désormais liées. Ainsi, le commerçant qui souhaite obtenir ces deux permis bénéficie d'un allègement administratif en évitant de remplir 2 formulaires distincts. Par ailleurs, un prix « combo » est offert pour diminuer le coût de ces permis lorsqu'ils sont demandés au même moment.

Moyens technologiques pour alléger le fardeau des entreprises

Depuis 2016-2017, les détenteurs de permis de l'Office peuvent adhérer volontairement à la prestation électronique de services, la Gestion du permis en ligne, pour accomplir certaines actions. Parmi les fonctionnalités accessibles, les agents de voyages peuvent effectuer le renouvellement de leur permis en ligne et gérer la liste des conseillers en voyages qui sont liés à leur permis. Depuis août 2019, les agents de recouvrement peuvent également administrer la liste des représentants d'agent de recouvrement qui sont liés à leur permis. En outre, tous les détenteurs de permis peuvent modifier leur adresse de correspondance, transmettre certains documents requis ou communiquer avec l'Office par l'entremise de leur dossier de gestion du permis en ligne.

Entente avec des associations de commerçants

L'Office continue de prendre des ententes avec différentes associations de commerçants qui offrent de cautionner leurs membres pour l'obtention de leur permis. Ces ententes peuvent permettre aux commerçants concernés d'obtenir, dans certains cas, un cautionnement avec des conditions souvent plus avantageuses.

Des ententes sont actuellement en vigueur pour les permis suivants :

- Commerçant et recycleur de véhicules routiers ;
- Commerçant itinérant ;
- Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES
148

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	56	87	0
21 à 30 jours	3	2	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	59	89	0

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES
Acceptée (entièrement)	26	18	0	s. o.
Partiellement acceptée	4	25	0	Art. 23, 24, 25, 28, 31, 37, 39, 53, 54, 59
Refusée (entièrement)	1	1	0	Art. 55
Autres	28	45	0	Art. 1, 48

Mesures d'accommodement et avis de révision

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS AYANT FAIT L'OBJET DE MESURES D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE	NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION REÇUS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
0	2

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

Comité permanent et mandataire

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ? Si oui, expliquez lesquelles.	Oui, information diffusée dans l'intranet

Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée.	Oui, 19 novembre 2014
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	Non

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ? Si oui, expliquez lesquelles.	Oui, information disponible dans l'intranet, sensibilisation des nouveaux employés et accompagnement du personnel ayant des questions sur la politique linguistique dans des contextes précis

4.9 Politique de financement des services publics

Pour les biens et services actuellement tarifés :

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

Au 1^{er} juillet de chaque année, l'Office indexe les tarifs des permis et des certificats en fonction de la variation de l'indice des prix à la consommation, tel que le prévoient 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).

En 2019-2020, les tarifs de tous les permis délivrés par l'Office ont subi une hausse plus élevée que celle découlant de l'indexation annuelle, à l'exception de ceux des agents de voyages et de certaines classes de commerçants itinérants, dont les tarifs avaient été ajustés au cours des dernières années.

En ce qui a trait aux permis de commerçants et recycleurs de véhicules routiers, il s'agissait de la dernière hausse suivant l'ajustement annoncé en 2015, au moment du transfert de la gestion de ces permis de la Société de l'assurance automobile du Québec vers l'Office.

Quant aux droits exigés pour la délivrance d'un permis de commerçant de garanties supplémentaires pour automobiles ou motocyclettes, de commerçant itinérant, d'exploitant d'un studio de santé et de prêteur d'argent, ceux-ci n'avaient fait l'objet d'aucun ajustement depuis 1992. Il en était de même pour les droits exigés pour la délivrance d'un permis d'agent de recouvrement qui demeuraient inchangés depuis 1979. Par conséquent, les deux règlements modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur et le Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances ont été ajustés et sont entrés en vigueur le 11 janvier 2018.

Les modifications proposées sont conformes aux principes de la Politique de financement des services publics et reflètent mieux le véritable coût de revient de la gestion de ces permis.

L'Office finance les permis et les certificats qu'il émet en ayant recours au crédit au net. Le niveau de financement qu'il tend à atteindre est de 75 % du coût de revient de chaque permis ou certificat. Ce pourcentage devrait être atteint pour la plupart des permis et des certificats lorsque l'augmentation des tarifs prévue par règlement sera achevée, soit en 2026-2027. Le taux est basé sur la notion du bénéficiaire-payeur et a été déterminé en tenant compte de la nature des bénéfices générés par les activités de l'Office :

- 75 % des bénéfices sont attribués au commerçant en raison de l'obtention de son droit d'exercer ses activités et des avantages que lui procure l'intervention de l'Office dans son secteur d'activité ;
- 25 % des bénéfices sont attribués à la société dans son ensemble, puisque l'encadrement de chacun des secteurs dans lesquels l'Office délivre des permis assure la protection des consommateurs.

Cependant, pour certains permis et certificats, il ne sera jamais possible d'atteindre ce niveau de financement en raison du nombre peu élevé de titulaires.

Pour les nouveaux biens et services :

En 2019-2020, trois nouveaux services s'ajoutent à l'offre tarifée de l'Office. Il s'agit de la délivrance des trois documents suivants : le certificat de représentant d'agent de recouvrement, le permis de commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé et le permis de commerçant de service de règlement de dettes. À l'instar des autres services tarifés, ceux-ci ont le crédit au net comme mode de financement.

En ce qui concerne le certificat de représentant d'agent de recouvrement, le niveau de financement atteint est presque nul en 2019-2020 puisque le tarif a été appliqué seulement à partir du 1^{er} janvier 2020 pour les nouveaux représentants dans le domaine. L'Office vise à atteindre un niveau de financement d'environ 40 % après cinq années. La méthode de fixation du tarif a été déterminée à partir des tarifs en vigueur dans les autres provinces canadiennes et du nombre prévu de demandes pour ce certificat. De plus, une consultation a été menée auprès des représentants d'une association canadienne dans le domaine de la gestion des créances.

Pour le permis de commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé, le niveau de financement fixé est de 75 % du coût de revient, comme c'est le cas pour les autres catégories de permis. La fixation du tarif a été décidée sur la base de la tarification du permis de prêteur d'argent.

Dans le cas du permis de commerçant de service de règlement de dettes, il n'est pas envisageable d'atteindre de tels niveaux de financement, car les titulaires ne sont pas suffisamment nombreux. Le tarif a été établi conformément à celui exigé pour le permis d'agent de recouvrement.

À noter que l'Office entend mener une étude du coût de revient avec une firme spécialisée durant l'exercice 2020-2021.

Les revenus de tarification et les tarifs des permis délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2019-2020 sont présentés aux annexes IV et V.

5. ANNEXES

Annexe I – Cas traités

En 2019-2020, l'Office a traité un total de 147 804 cas, dont :

- 122 109 ne comportaient pas, après analyse, d'infraction de nature pénale aux lois sous la responsabilité de l'Office ;
- 25 695 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	2 211	2,1 %	772	3,0 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	3 121	3,0 %	853	3,3 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	2 408	2,3 %	670	2,6 %
	Meubles	5 831	5,5 %	2 152	8,4 %
	Immeubles et maisons mobiles	1 270	1,2 %	30	0,1 %
	Gros appareils ménagers	5 242	5,0 %	2 380	9,3 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	2 650	2,5 %	945	3,7 %
	Petits appareils électroménagers	622	0,6 %	257	1,0 %
	Articles électroniques	2 183	2,1 %	1 010	3,9 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	1 421	1,4 %	699	2,7 %
	Articles de loisirs	2 260	2,1 %	585	2,3 %
	Automobiles neuves	5 928	5,6 %	1 072	4,2 %
	Automobiles d'occasion	14 357	13,7 %	4 136	16,1 %
	Autres moyens de transport	1 633	1,6 %	349	1,4 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	862	0,8 %	261	1,0 %
	Livres, revues, journaux et articles de papeterie	188	0,2 %	56	0,2 %
	Animaux et articles connexes	377	0,4 %	108	0,4 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	477	0,5 %	187	0,7 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	71	0,1 %	33	0,1 %
	Total de la catégorie	53 112	50,5 %	16 555	64,4 %

CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		NOMBRE	%	NOMBRE	%
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	715	0,7 %	23	0,1 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	6 530	6,2 %	2 072	8,1 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	575	0,5 %	208	0,8 %
	Services d'entretien ménager	83	0,1 %	37	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	458	0,4 %	134	0,5 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	94	0,1 %	24	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	395	0,4 %	179	0,7 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	2 179	2,1 %	573	2,2 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	497	0,5 %	161	0,6 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	728	0,7 %	196	0,8 %
	Services funéraires et de sépulture	222	0,2 %	23	0,1 %
	Services de garde	1 374	1,3 %	167	0,6 %
	Services pour animaux de compagnie	50	0,0 %	7	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	42	0,0 %	13	0,1 %
	Total de la catégorie	13 942	13,3 %	3 817	14,9 %
Services financiers	Prêt d'argent	735	0,7 %	173	0,7 %
	Prêt sur gage	7	0,0 %	14	0,1 %
	Crédit variable	1 297	1,2 %	226	0,9 %
	Prêts hypothécaires	250	0,2 %	1	0,0 %
	Carte de débit	160	0,2 %	8	0,0 %
	Investissements et placements	201	0,2 %	4	0,0 %
	Assurances	1 301	1,2 %	18	0,1 %
	Garantie supplémentaire	361	0,3 %	64	0,2 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	988	0,9 %	167	0,6 %
	Recouvrement de créances	2 427	2,3 %	482	1,9 %
	Règlement de dettes	113	0,1 %	20	0,1 %
	Dossier de crédit	318	0,3 %	20	0,1 %
	Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	26	0,0 %	5	0,0 %
	Autres services financiers	406	0,4 %	54	0,2 %
	Total de la catégorie	8 590	8,2 %	1 256	4,9 %

CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		NOMBRE	%	NOMBRE	%
Services de communication	Services postaux et de messagerie	52	0,0 %	10	0,0 %
	Services de téléphonie fixe	234	0,2 %	34	0,1 %
	Services de téléphonie mobile	1 920	1,8 %	419	1,6 %
	Services Internet	586	0,6 %	180	0,7 %
	Services de télévision	224	0,2 %	59	0,2 %
	Forfait de services de communication	1 945	1,8 %	408	1,6 %
	Services de télésurveillance	612	0,6 %	181	0,7 %
	Autres services de communication	108	0,1 %	25	0,1 %
	Total de la catégorie	5 681	5,4 %	1 316	5,1 %
Services de transport	Transport aérien	1 526	1,5 %	417	1,6 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	210	0,2 %	54	0,2 %
	Services d'infrastructures liés au transport	208	0,2 %	24	0,1 %
	Services de location d'un transport à court terme	289	0,3 %	96	0,4 %
	Total de la catégorie	2 233	2,1 %	591	2,3 %
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	715	0,7 %	141	0,5 %
	Voyages à forfait	5 060	4,8 %	466	1,8 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	103	0,1 %	14	0,1 %
	Restaurants et bars	217	0,2 %	56	0,2 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	2 450	2,3 %	678	2,6 %
	Jeux de hasard et loteries	64	0,1 %	18	0,1 %
	Total de la catégorie	8 609	8,2 %	1 373	5,3 %
Énergie et eau	Total de la catégorie	375	0,4 %	68	0,3 %
Santé	Médicaments sous ordonnance	63	0,1 %	2	0,0 %
	Médicaments en vente libre	102	0,1 %	39	0,2 %
	Dispositifs médicaux et autres appareillages	310	0,3 %	64	0,2 %
	Services liés à la santé	381	0,4 %	32	0,1 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	10	0,0 %	0	0,0 %
	Total de la catégorie	866	0,8 %	137	0,5 %
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	417	0,4 %	64	0,2 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	1 114	1,1 %	327	1,3 %
	Total de la catégorie	1 531	1,5 %	391	1,5 %
Autres	Total de la catégorie	10 230	9,7 %	191	0,7 %
Total partiel		105 169	100,0 %	25 695	100 %

CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		NOMBRE	%	NOMBRE	%
Autres cas relatifs au domaine de la consommation	Cas dirigés vers PARLe	1 308			
	Complément d'information sur un cas traité	10 660			
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	4 058			
	Demandes d'indemnisation relatives au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages	914			
Total		122 109		25 695	

Annexe II

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	200	8 %	12	5 %	14	8 %	29	17 %	16	6 %
Communications	30	1 %	0	0 %	1	1 %	1	1 %	2	1 %
Enseignement et éducation	39	2 %	0	0 %	1	1 %	4	2 %	5	2 %
Immobilier	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Recouvrement de créances	17	1 %	1	0 %	4	2 %	0	0 %	0	0 %
Services financiers	119	5 %	26	10 %	5	3 %	11	6 %	10	4 %
Services funéraires et de sépulture	3	0 %	3	1 %	8	5 %	5	3 %	9	3 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	384	15 %	22	9 %	44	26 %	37	21 %	51	18 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	418	17 %	55	22 %	12	7 %	37	21 %	82	29 %
Services professionnels et techniques	32	1 %	0	0 %	3	2 %	1	1 %	2	1 %
Transports	6	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	0 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	1 117	45 %	83	33 %	49	29 %	26	15 %	86	30 %
Voyage	91	4 %	49	20 %	27	16 %	20	12 %	17	6 %
Autres	42	2 %	0	0 %	3	2 %	2	1 %	4	1 %
Total	2 498	100 %	251	100 %	171	100 %	173	100 %	285	100 %

Jugements et amendes par secteur

SECTEUR	NOMBRE DE JUGEMENTS	% DES JUGEMENTS	MONTANT DES AMENDES *	% DES AMENDES
Commerce de détail	24	8 %	83 044 \$	7 %
Communications	8	3 %	14 623 \$	1 %
Enseignement et éducation	3	1 %	14 380 \$	1 %
Immobilier	4	1 %	6 500 \$	1 %
Recouvrement de créances	0	0 %	0 \$	0 %
Services financiers	8	3 %	26 355 \$	2 %
Services funéraires et de sépulture	3	1 %	9 000 \$	1 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	89	28 %	350 648 \$	28 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	56	18 %	177 568 \$	14 %
Services professionnels et techniques	3	1 %	7 660 \$	1 %
Transports	0	0 %	0 \$	0 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	60	19 %	352 091 \$	28 %
Voyage	50	16 %	194 554 \$	16 %
Autres	9	3 %	18 403 \$	1 %
Total	317	100 %	1 254 826 \$	100 %

* Les montants présentent les amendes qui découlent des plaidoyers de culpabilité reçus en 2019-2020 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.

Annexe III Indemnisation

Les statistiques relatives à l'indemnisation présentent les sommes versées aux consommateurs. Elles 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
2019-2020	410	1 449	1 859
2018-2019	303	25 139	25 442
2017-2018	310	5 868	6 178
2016-2017	205	2 910	3 115
2015-2016	196	804	1 000

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
2019-2020	328 288 \$	1 381 694 \$ **	1 709 982 \$
2018-2019	299 899 \$	24 928 431 \$	25 228 330 \$
2017-2018	151 614 \$	2 112 350 \$	2 263 964 \$
2016-2017	77 868 \$	1 961 919 \$	2 039 788 \$
2015-2016	252 218 \$	992 092 \$	1 244 310 \$

* Les commerçants détenant une exemption d'utilisation d'un compte en fidéicommis ou qui sont 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, service de règlement de dettes et commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile et de la motocyclette.

** De ce montant, 75 025 \$ proviennent des cautionnements et 1 306 669 \$ du FICAV. Ce dernier montant correspond aux réclamations nettes des cautionnements présentées aux états financiers du FICAV.

Annexe IV

Délivrance des permis et des certificats

L'Office délivre environ 23 000 permis, exemptions et certificats dans 9 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 par du porte-à-porte, dans un 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 exploitants de studios de santé (centre d'entraînement physique ou centre de perte de poids, par exemple) ;
- les commerçants et recycleurs de véhicules routiers ;
- les commerçants qui concluent un contrat de crédit à coût élevé ;
- les commerçants de service de règlement de dettes qui négocient avec les créanciers du consommateur ou qui reçoivent des sommes pour les leur distribuer ;
- les prêteurs d'argent.

Pour leur part, les conseillers en voyages et les représentants d'agent de recouvrement sont 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 2020, 8 933 permis et exemptions ainsi que 13 947 certificats étaient en vigueur. Ces permis, exemptions et certificats ont généré des droits de 4 410 929 \$.

Permis en vigueur au 31 mars 2020

TYPE DE PERMIS	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	NOMBRE DE SUCCURSALES	DROITS PERÇUS EN 2019-2020
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	158	s. o.	40 295 \$
Agent de voyages – général	767	216	671 255 \$
Agent de voyages – restreint	11	0	
Agent de recouvrement	76	s. o.	34 601 \$
Commerçant itinérant	1 226	s. o.	549 106 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	24	s. o.	11 430 \$
Commerçant ou recycleur de véhicules routiers	5 703	417	2 096 570 \$
Exploitant de studios de santé	677	146	376 402 \$
Prêteur d'argent	222	s. o.	166 682 \$
Commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	68	s. o.	
Commerçant de service de règlement de dettes	1	s. o.	356 \$
Total	8 933	779	3 946 696 \$

Certificats en vigueur au 31 mars 2020

TYPE DE CERTIFICAT	NOMBRE DE CERTIFICATS	DROITS PERÇUS EN 2019-2020
Conseiller en voyages	12 862	457 213 \$
Représentant d'agent de recouvrement	1 085 Temporaires : 1 055 Réguliers : 30	7 020 \$
Total	13 947	464 233 \$

Annexe V

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 2019-2020.

Permis d'agent de voyages *

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} JUILLET 2019
Délivrance	78 \$ par mois
Renouvellement, selon le chiffre d'affaires :	
jusqu'à 0,5 M\$	352 \$
jusqu'à 2 M\$	469 \$
jusqu'à 5 M\$	645 \$
jusqu'à 10 M\$	880 \$
jusqu'à 20 M\$	1 173 \$
plus de 20 M\$	1 525 \$
Duplicata de permis :	
Délivrance	49 \$ par mois
Renouvellement	293 \$

* Les tarifs présentés concernent le permis général, pour un permis restreint les tarifs représentent 50 % des tarifs d'un permis général.

Certificat de conseiller en voyages

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} JUILLET 2019
Délivrance	59 \$
Renouvellement	29 \$

Permis de commerçant itinérant *

SITUATION	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS DU REQUÉRANT	TARIF AU 1 ^{ER} JUILLET 2019
Délivrance	De 0 à 49	614 \$
	50 ou plus	3 581 \$

SITUATION	VALEUR DE LA MAJORITÉ DES CONTRATS	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS DU REQUÉRANT	TARIF AU 1 ^{ER} JUILLET 2019
Renouvellement	Inférieure à 100 \$	De 0 à 49	614 \$
		De 50 à 499	3 581 \$
		De 500 à 999	3 776 \$
		1 000 ou plus	7 393 \$
	Égale ou supérieure à 100 \$	De 0 à 49	614 \$
		De 10 à 49	823 \$
		De 50 à 99	3 581 \$
		De 100 à 499	3 776 \$
		De 500 à 999	5 795 \$
		1 000 ou plus	11 170 \$

* Les tarifs varient en fonction du nombre de représentants du requérant.

Permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} JUILLET 2019
Délivrance pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers	780 \$
Délivrance pour un commerçant et recycleur de véhicules routiers	1 171 \$
Renouvellement pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers	589 \$
Renouvellement pour un commerçant et recycleur de véhicules routiers	880 \$

Permis de prêteur d'argent et de commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} JUILLET 2019
Prêteur d'argent ou commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	1 023 \$
Prêteur d'argent et commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	1 535 \$

Autres permis

TYPE DE PERMIS	TARIF AU 1 ^{ER} JUILLET 2019
Agent de recouvrement	754 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	1 023 \$
Commerçant de service de règlement de dettes	754 \$
Exploitant de studios de santé	816 \$
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	1 330 \$

Certificat de représentant d'agent de recouvrement

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} JANVIER 2020
Délivrance	180 \$
Renouvellement	160 \$

Annexe VI

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 100 % des actions d'un autre organisme ou entreprise du gouvernement est l'autorité qui peut donner une telle autorisation au président du conseil d'administration de ce dernier organisme ou entreprise.

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

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

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

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

16. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

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

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'organisme ou l'entreprise pour lequel il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information à laquelle le public ne peut avoir accès.

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

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

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

19. L'administrateur public à temps plein, le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant d'un organisme ou d'une entreprise qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique électorale doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

20. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant d'un organisme ou d'une entreprise qui veut se porter candidat à une charge publique 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 100 % 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 30 jours.

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

38. Toute sanction imposée à un administrateur public de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions doivent être écrites et motivées.

CHAPITRE VI DISPOSITIONS DIVERSES

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

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

ANNEXE (Article 32) SECTEUR PUBLIC

1. Le gouvernement et ses ministères, le Conseil exécutif et le Conseil du trésor.
2. Le personnel du lieutenant-gouverneur, l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen, toute personne que l'Assemblée nationale désigne pour exercer une fonction qui en relève lorsque la loi prévoit que son personnel est nommé et rémunéré suivant la Loi sur la fonction publique et tout organisme dont l'Assemblée nationale ou l'une de ses commissions nomme la majorité des membres.
3. Tout organisme qui est institué par une loi, ou en vertu d'une loi, ou par une décision du gouvernement, du Conseil du trésor ou d'un ministre et qui satisfait à l'une des conditions suivantes :
 - 1° tout ou partie de ses crédits de fonctionnement apparaissent sous ce titre, dans les prévisions budgétaires déposées devant l'Assemblée nationale ;
 - 2° la loi ordonne que son personnel soit nommé ou rémunéré suivant la Loi sur la fonction publique ;
 - 3° le gouvernement ou un ministre nomme au moins la moitié de ses membres ou administrateurs et au moins la moitié de ses frais de fonctionnement sont assumés directement ou indirectement par le Fonds consolidé du revenu ou les autres fonds administrés par un organisme visé par l'article 1 ou 2 de la présente annexe, ou les deux à la fois.

4. Le Curateur public.
5. Tout organisme, autre que ceux mentionnés dans les articles 1, 2 et 3 de la présente annexe, institué par une loi, ou en vertu d'une loi, ou par une décision du gouvernement, du Conseil du trésor ou d'un ministre, et dont au moins la moitié des membres ou administrateurs sont nommés par le gouvernement ou un ministre.
6. Toute société à fonds social, autre qu'un organisme mentionné dans l'article 3 de la présente annexe, dont plus de 50 % des actions comportant le droit de vote font partie du domaine de l'État ou sont détenues en propriété par un organisme visé par les articles 1 à 3 et 5 de la présente annexe ou par une entreprise visée par le présent article.
7. Tout établissement d'enseignement de niveau universitaire visé aux paragraphes 1° à 11° de l'article 1 de la Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire (L.R.Q., chapitre E-14.1).
8. Tout collège d'enseignement général et professionnel institué en vertu de la Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel (L.R.Q., chapitre C-29).
9. Toute commission scolaire visée par la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., chapitre 1-13.3) ou par la Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis (L.R.Q., chapitre 1-14), ainsi que le Conseil scolaire de l'île de Montréal.
10. Tout établissement privé agréé aux fins de subventions en vertu de la Loi sur l'enseignement privé (L.R.Q., chapitre E-9.1).
11. Tout autre établissement d'enseignement dont plus de la moitié des dépenses de fonctionnement sont payées sur les crédits apparaissant dans les prévisions budgétaires déposées à l'Assemblée nationale.
12. Tout établissement public ou privé conventionné ainsi que toute régie régionale visée par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2).
13. Le conseil régional institué par la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., chapitre S-5).
14. Toute municipalité, tout organisme que la loi déclare mandataire ou agent d'une municipalité et tout organisme dont le conseil d'administration est composé majoritairement de membres du conseil d'une municipalité, de même que tout organisme relevant autrement de l'autorité municipale.
15. Toute communauté urbaine, régie intermunicipale, corporation intermunicipale de transport, tout conseil intermunicipal de transport, l'Administration régionale Kativik et tout autre organisme dont le conseil d'administration est formé majoritairement d'élus municipaux, à l'exclusion d'un organisme privé.

Annexe VII

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2020

Rapport de la direction

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (Fonds) ont été dressés par la Direction des permis et de l'indemnisation 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 qu'elles 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 le 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. 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,



Marie-Josée Boutin

Québec, le 7 juillet 2020

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



Marie-Claude Champoux



Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2020, et 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 que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2020, 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).

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux 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.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit 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 ;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation ;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

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,

A handwritten signature in black ink that reads "Patrick Dubuc, CPA auditeur, CA". The signature is written in a cursive, flowing style.

Patrick Dubuc, CPA auditeur, CA

Directeur principal

Québec, le 7 juillet 2020

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2020 (en dollars canadiens)

	2020	2019
PRODUITS		
Contributions (remboursements) des clients des agents de voyages (note 4)	(4 189)	3 235 024
Revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	(2 596 800)	9 012 382
Revenus d'intérêts sur compte courant	37 505	142 823
	<u>(2 563 484)</u>	<u>12 390 229</u>
CHARGES		
Réclamations (note 6)		
Réclamations nettes des cautionnements	1 306 669	24 593 525
Provision pour réclamations	5 362 681	254 931
	<u>6 669 350</u>	<u>24 848 456</u>
Frais d'administration		
Office de la protection du consommateur	672 669	672 669
Publicité et promotion	237 700	247 493
Services professionnels	3 025	38 240
Dépenses de bureau	969	947
Frais bancaires	60	205
	<u>7 583 773</u>	<u>25 808 010</u>
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	<u>(10 147 257)</u>	<u>(13 417 781)</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2020 (en dollars canadiens)

	2020	2019
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	141 785 030	155 202 811
Résultat net et résultat global de l'exercice	(10 147 257)	(13 417 781)
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	131 637 773	141 785 030

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2020

(en dollars canadiens)

	2020	2019
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 7)	1 466 681	6 177 401
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	525 865	504 195
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	2 137	10 431
Créances (note 8)	51 083	1 413 305
	<u>2 045 766</u>	<u>8 105 332</u>
Non courant		
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 9)	135 955 304	134 574 396
	<u>138 001 070</u>	<u>142 679 728</u>
PASSIF		
Courant		
Réclamations et frais à payer	6 363 297	894 698
EXCÉDENT CUMULÉ	<u>131 637 773</u>	<u>141 785 030</u>
	<u>138 001 070</u>	<u>142 679 728</u>
ÉVENTUALITÉS (note 14)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Marie-Claude Champoux

Présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2020 (en dollars canadiens)

	2020	2019
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	(10 147 257)	(13 417 781)
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	9 800 194	1 366 299
Provision pour réclamations	5 362 681	254 931
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(21 670)	(86 299)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	8 294	(7 422)
Créances	1 362 222	3 194
Réclamations et frais à payer	105 918	(243 447)
	16 617 639	1 287 256
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	6 470 382	(12 130 525)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(11 181 102)	(4 224 806)
Disposition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	–	20 432 927
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(11 181 102)	16 208 121
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(4 710 720)	4 077 596
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	6 177 401	2 099 805
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	1 466 681	6 177 401
Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie :		
Revenus d'intérêts et de placement encaissés	7 227 523	10 427 783

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2020 (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). Le siège social du Fonds est situé à l'adresse suivante : 400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec), Canada. Cette loi est appliquée 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 lorsqu'un client ne peut se prévaloir des services touristiques qu'il a payés des suites d'un défaut d'un fournisseur de services ou pour une cause qui lui est étrangère, selon les conditions et modalités prescrites par le Règlement sur les agents de voyages.

Les sommes requises pour l'exploitation de ce Fonds provenaient jusqu'au 31 décembre 2018, en premier lieu, des contributions des clients des agents de voyages du Québec, tel qu'il est spécifié à l'article 39 du Règlement. Depuis le 1^{er} janvier 2019, tel que spécifié à l'article 39.01 du Règlement, ces clients profitent d'une remise de la contribution au Fonds. Ainsi, ce sont exclusivement les revenus de placements générés par l'excédent cumulé du Fonds qui servent à son exploitation.

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 7 juillet 2020.

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.

Revenus (pertes) 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

Des estimations individuelles des pertes subies par les clients des agents de voyages 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 les articles 43.2, 43.3 et 43.7 à 43.14 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.

Excédent cumulé

L'excédent cumulé est constitué des contributions des clients des agents de voyages et de l'accroissement des actifs du Fonds.

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.

Instruments financiers

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des actifs financiers

Les actifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition.

Lors de la comptabilisation initiale, la direction classe les actifs financiers comme évalués ultérieurement soit au coût amorti, soit à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global, soit à la juste valeur par le biais du résultat net, en fonction de son modèle économique pour la gestion des actifs financiers et des caractéristiques des flux de trésorerie contractuels des actifs financiers.

Un actif financier est ultérieurement évalué au coût amorti selon la méthode du taux effectif, déduction faite des pertes de valeur, si les deux conditions suivantes sont réunies et s'il n'est pas désigné à la juste valeur par le biais du résultat net :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique dont l'objectif est de détenir des actifs financiers afin d'en percevoir les flux de trésorerie contractuels ;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Un actif financier qui est un instrument de dette est évalué à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global si les deux conditions suivantes sont réunies et s'il n'est pas désigné à la juste valeur par le biais du résultat net :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique dont l'objectif est atteint à la fois par la perception de flux de trésorerie contractuels et par la vente d'actifs financiers ;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Tous les actifs financiers qui ne sont pas classés comme étant au coût amorti ou à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global, comme décrit précédemment, sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net. C'est notamment le cas de l'ensemble des actifs financiers dérivés.

Actifs financiers au coût amorti

La direction classe la trésorerie et équivalents de trésorerie, les revenus de placements à recevoir de la Caisse ainsi que les revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant et les créances (à l'exception des taxes à recevoir) comme des actifs financiers évalués au coût amorti. Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

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

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont classés, par la direction, comme des actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, investis dans les portefeuilles spécialisés de celle-ci, sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse 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 ceux 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 à un fonds particulier de la Caisse est établi en divisant l'actif net du fonds par le nombre d'unités émises.

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont classés comme actif non courant dû à l'intention de la direction de les conserver sur une période supérieure à 12 mois.

Les variations qui découlent de la réévaluation à la juste valeur de ces actifs financiers et les coûts de transaction encourus sont constatés au résultat net, dans les revenus de placements de l'exercice.

Décomptabilisation des actifs financiers

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 a été transférée.

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des passifs financiers

Les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition. Lors de la comptabilisation initiale, la direction classe les passifs financiers comme évalués ultérieurement au coût amorti.

Passifs financiers au coût amorti

Les passifs financiers au coût amorti sont composés des réclamations et frais à payer. Ils sont classés dans le passif courant car le paiement est exigible dans les 12 prochains mois. Leur juste valeur est égale au coût amorti dû à leur échéance rapprochée.

Décomptabilisation des passifs financiers

Les passifs financiers sont décomptabilisés lorsque les obligations contractuelles sont éteintes, annulées ou arrivent à expiration.

Dépréciation des actifs financiers

À chaque date de clôture, la direction évalue la perte de valeur pour un actif financier évalué au coût amorti, à un montant correspondant aux pertes de crédits attendues pour la durée de vie, si le risque de crédit que comporte l'instrument financier a augmenté de manière importante depuis la comptabilisation initiale. Lorsque le risque de crédit n'a pas augmenté de façon importante, l'entité évalue la perte de valeur au montant des pertes de crédits attendues pour les 12 mois à venir. Les pertes de valeurs le cas échéant, sont comptabilisées à l'état du résultat global.

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 les réaliser et qui se compose des niveaux suivants :

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

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

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

Cadre conceptuel de l'information financière

Le 29 mars 2018, l'International Accounting Standard Board (IASB) a publié une révision complète du *Cadre conceptuel de l'information financière*. L'IASB a décidé de réviser le cadre conceptuel de l'information financière parce que des questions importantes n'y étaient pas traitées et que certaines indications étaient désuètes ou manquaient de clarté. La version révisée inclut, entre autres, un nouveau chapitre sur l'évaluation, des indications sur la présentation de la performance financière et des définitions améliorées d'un actif et d'un passif et des indications à l'appui de ces définitions. Le cadre conceptuel aide les entités à développer leurs méthodes comptables lorsqu'aucune norme IFRS ne s'applique à une situation particulière. Les dispositions s'appliqueront de manière prospective aux états financiers ouverts à compter du 1^{er} janvier 2020.

Par ailleurs, l'IASB a publié des modifications du *Cadre conceptuel de l'information financière*. Ces améliorations viennent clarifier le classement des passifs en tant que passifs courants ou non courants. L'amendement s'applique aux états financiers des exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2022 avec application rétrospective.

La direction du Fonds évalue actuellement l'incidence de ces révisions sur ses états financiers.

IAS 1 - Présentation des états financiers et IAS 8 - Méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs

En février 2019, les normes *IAS 1* et *IAS 8* ont été révisées afin d'intégrer les modifications publiées par l'IASB en octobre 2018.

Les modifications clarifient la définition et les modalités d'application du terme « significatif ». En outre, les explications qui accompagnent la définition ont été améliorées. Les modifications font en sorte d'assurer la cohérence de la définition dans l'ensemble des normes IFRS.

La direction du Fonds évalue actuellement l'incidence de cet amendement sur ses états financiers.

IFRS 17 - Contrats d'assurance

La norme *IFRS 17 - Contrats d'assurance*, remplacera la norme *IFRS 4* du même nom et visera tous les types de contrats d'assurance. Cette norme a pour objectif d'imposer une comptabilisation homogène des différents types de contrats d'assurance. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2023 et son adoption anticipée est permise.

La direction du Fonds 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.

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 (remboursements) des clients des agents de voyages

Depuis le 1^{er} janvier 2019, les clients des agents de voyages bénéficient d'une remise de la contribution au Fonds. Les agences de voyages avaient jusqu'au 28 février 2019 pour transmettre les dernières contributions de leurs clients au Fonds. Les remboursements au 31 mars 2020 sont principalement dus à l'ajustement de la provision au 31 mars 2019 et à des contributions versées en trop par certaines agences.

Au 31 mars 2020, aucun compte n'est à recevoir à titre de contribution des clients des agents de voyages (19 178 \$ au 31 mars 2019).

Réclamations

Au 31 mars de chaque année, la direction estime des montants à payer concernant des dossiers d'indemnisation reçus au cours de l'exercice. Ces estimations sont basées sur un calcul de coûts admissibles en regard des sommes réclamées. Pour les dossiers dont l'analyse est en cours, une estimation basée sur les pourcentages d'acceptation des réclamations des années antérieures est utilisée par la direction.

D'autres dossiers d'indemnisation sont gérés soit par un gestionnaire de réclamations ou par un administrateur provisoire, qui doit fournir une estimation des dossiers en cours. La direction comptabilise un montant à payer ou à recevoir selon leurs rapports. Ces estimations sont basées sur l'inclusion ou l'exclusion des dossiers en regard de leur conformité aux exigences des articles 28, 43.2, 43.3 et 43.7 à 43.14 du Règlement.

Juste valeur des dépôts à participation

Au cours des dernières semaines de l'exercice, l'éclosion d'une nouvelle souche de coronavirus (COVID-19) a entraîné une crise sanitaire mondiale majeure qui continue d'avoir des incidences sur l'économie globale et sur les marchés financiers à la date de clôture des états financiers. Cette situation suscite davantage d'incertitude à l'égard des hypothèses que la Caisse a utilisées pour effectuer des estimations sur la juste valeur des placements dans les dépôts à participation à la date de préparation des états financiers. La juste valeur de l'avoir net du fonds particulier a été établie en tenant compte des meilleures informations disponibles dans les circonstances.

En pareil contexte économique d'incertitude et de volatilité, il est impossible de déterminer l'ampleur des répercussions futures de la pandémie de COVID-19 sur la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier puisque celle-ci dépendra de l'évolution de la situation dans les différents secteurs de l'économie, laquelle est incertaine et ne peut être prédite à l'heure actuelle.

5. Revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

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

	2020	2019
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	2 077 746	2 130 328
Actifs réels	334 708	271 771
Actions	1 483 698	1 762 640
Activités de rendement absolu	18 756	22 578
Autres	(168 837)	51 949
	<u>3 746 071</u>	<u>4 239 266</u>
Gains (pertes) nets réalisés		
Revenu fixe	615 063	788 687
Actifs réels	841 955	978 899
Actions	2 094 205	4 224 958
Activités de rendement absolu	(96 780)	(175 334)
Autres	2 847	323 680
	<u>3 457 290</u>	<u>6 140 890</u>
Gains (pertes) nets non réalisés		
Revenu fixe	(1 168 295)	8 247
Actifs réels	(2 219 713)	25 700
Actions	(6 796 702)	(1 415 848)
Activités de rendement absolu	248 168	50 049
Autres	136 348	(34 447)
	<u>(9 800 194)</u>	<u>(1 366 299)</u>
Total des revenus (pertes) de placements des dépôts à participation	<u>(2 596 833)</u>	<u>9 013 857</u>
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u>33</u>	<u>(1 475)</u>
Total des revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u><u>(2 596 800)</u></u>	<u><u>9 012 382</u></u>

6. Réclamations

Les réclamations présentées à l'état du résultat global comprennent une provision d'un montant de 5 353 531 \$ établie dans le contexte des demandes d'indemnisation reçues au 31 mars 2020 concernant l'avertissement du gouvernement canadien d'éviter tout voyage non essentiel à la suite de la déclaration de pandémie mondiale de la COVID-19. Au 31 mars 2019, les réclamations nettes des cautionnements comprenaient un montant de 24 540 157 \$ dans le contexte du non-renouvellement du permis d'une agence de voyages d'envergure.

7. 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 :

	2020	2019
Encaisse	1 464 695	2 176 038
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ¹	1 986	4 001 363
Trésorerie et équivalents de trésorerie	1 466 681	6 177 401

1. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 0,25 % au 31 mars 2020 (1,75 % au 31 mars 2019).

8. Créances

	2020	2019
Agences de voyages	–	19 178
Compagnies de caution	28 300	31 630
Administrateurs provisoires	5 287	1 030 454
	33 587	1 081 262
Taxes à recevoir	16 722	332 043
Charges payées d'avance	774	–
	51 083	1 413 305

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

a) Placements et passifs relatifs aux 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 et les gains nets réalisés du fonds particulier.

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

	2020	2019
Placements et passifs relatifs aux placements	136 103 158	134 742 827
Revenus de placements courus et à recevoir	446 243	324 624
Revenus de placements à verser au Fonds	(525 864)	(502 851)
(Avance du) dépôts à vue au fonds général	(68 233)	9 796
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	135 955 304	134 574 396

Les placements et passifs relatifs aux placements du fonds particulier du Fonds se détaillent comme suit :

Placements	2020	2019
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	25 235 495	26 347 256
Crédit	36 252 394	32 322 588
Valeurs à court terme	6 459 511	927 320
Actifs réels		
Immeubles	12 829 614	16 434 191
Infrastructures	7 571 818	6 953 908
Actions		
Marchés boursiers	35 309 617	36 453 121
Placements privés	11 494 508	14 443 516
Activités de rendement absolu		
Stratégies actives de superposition	–	292 476
Répartition de l'actif	864 740	619 337
Passifs relatifs aux placements		
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	85 461	(50 886)
Total des placements et passifs relatifs aux placements	136 103 158	134 742 827

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 marché ou à des fins discrétionnaires.

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

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'instruments financiers basés sur un indice boursier, un indice de défaillance de crédit ou un panier d'actions, d'obligations ou de devises. 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 2020, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2020			2019		
	Juste valeur		Montant nominal de référence	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif		Actif	Passif	
Marchés hors cote						
Dérivés sur actions						
Contrats d'échange de rendement liés aux placements moins liquides	-	-	2 166 000	-	-	1 928 000
Total des intruments financiers dérivés	-	-	2 166 000	-	-	1 928 000

c) Hiérarchie des justes valeurs

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse 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 2020 et le 31 mars 2019, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

10. Emprunts bancaires

Le 7 août 2018, le Fonds a signé une facilité de crédit avec la Caisse pour un montant maximum de 5 000 000 \$. 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 2020 et 2019, le solde de la facilité de crédit n'était pas utilisé.

11. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 131 637 773 \$ constitue le capital du Fonds. La gestion des produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières du Fonds est effectuée 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.

12. Gestion des risques financiers

La direction s'est dotée d'une politique de placements qui encadre les activités de placements à 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 qui porte sur le risque de marché détaille la concentration des placements du fonds particulier du Fonds 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 dans laquelle elle 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 pour chaque portefeuille spécialisé.

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

Au 31 mars 2020, 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	18,52	15,00	20,00	27,00
Crédit	26,73	19,00	24,00	31,00
Valeurs à court terme	4,75	0,00	5,00	12,00
	50,00	37,00	49,00	61,00
Actifs réels				
Immeubles	9,43	7,00	10,00	13,00
Infrastructures	5,56	2,00	5,00	8,00
	14,99	9,00	15,00	21,00
Actions				
Marchés boursiers	25,95	16,00	28,00	35,00
Placements privés	8,44	5,00	8,00	11,00
	34,39	24,00	36,00	43,00
Activités de rendement absolu				
Répartition de l'actif	0,64	0,00	0,00	1,00
Autres	-0,02	0,00	0,00	0,00
	0,62	0,00	0,00	0,00
	100,00		100,00	

Les totaux grisés ne sont pas la résultante d'une addition, car les chiffres indiqués représentent plutôt des bornes minimales ou maximales globales fixées.

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 95 % 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 5 % des cas.

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

Les résultats des calculs obtenus en appliquant cette méthodologie ne permettent pas d'estimer, sur la base d'un événement spécifique, le montant de la perte que le portefeuille du fonds particulier du Fonds subirait si cet événement se reproduisait à nouveau. Par exemple, si les conditions futures et les facteurs de risque du marché différaient de façon importante de la conjoncture passée, les pertes réelles pourraient significativement différer des pertes estimées. Par ailleurs, ces estimations effectuées à une date donnée ne tiennent pas compte de toutes les pertes possibles découlant d'événements exceptionnels sur le marché ni des pertes qui pourraient se produire au-delà du degré de confiance de 95 %. Par conséquent, compte tenu de ces limites, les pertes du portefeuille réel du fonds particulier du Fonds pourraient excéder les estimations présentées.

À compter du 1^{er} janvier 2020, la Caisse a révisé son historique d'observation permettant le calcul de la VaR. Un historique d'observation des facteurs de risque sur une période allant de 2006 à ce jour est maintenant utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers plutôt qu'un nombre fixe de 3 000 jours. La VaR comparative au 31 décembre 2019 sera recalculée afin de considérer ces changements en fin d'exercice, le cas échéant. 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'un mois.

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 2020, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier du Fonds, en pourcentage de l'actif net attribuable au Fonds, selon un niveau de confiance de 95 % et un historique d'observation sur une période allant de 2006 à ce jour (historique de 3 000 jours au 31 mars 2019), se présentent comme suit :

	2020			2019		
	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	10,9 %	10,5 %	1,7 %	11,4 %	11,5 %	1,9 %

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par le Fonds, l'exposition au risque de marché est jugée négligeable.

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 et 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.

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 :

	2020	2019
Dollar canadien	70 %	59 %
Dollar américain	10 %	19 %
Euro	3 %	5 %
Livre sterling	3 %	3 %
Autres devises	14 %	14 %
	100 %	100 %

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par le Fonds, ceux-ci ne sont pas exposés au risque de change.

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 dans le secteur d'activité des agents de voyages.

Le risque de crédit relié à la trésorerie et équivalents de trésorerie et aux revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant est faible puisqu'ils sont détenus auprès d'une institution financière réputée.

Le risque de crédit relié aux revenus de placements à recevoir de la Caisse est jugé faible étant donné l'excellente qualité du crédit de la Caisse.

La direction estime que le Fonds n'est pas exposé à un risque de crédit important sur ses créances puisque les clients sont en majorité des sociétés d'assurance réputées avec lesquelles le Fonds transige régulièrement.

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

	2020	2019
Créances non en souffrance	33 587	1 062 084
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	-	-
De 30 à 60 jours	-	17 878
Plus de 60 jours	-	1 300
	33 587	1 081 262

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances aux 31 mars 2020 et 2019.

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 9b) représentent l'exposition directe du fonds à ce risque. Au 31 mars 2020, 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 régulièrement effectuées et les retraits ou transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse. Pour assurer les besoins de liquidité, le Fonds conserve normalement entre 1 et 2 millions de dollars en encaisse afin de faire face à toute fermeture d'agences de voyages ou encore le défaut d'un fournisseur de services. De plus, le Fonds a accès à une facilité de crédit de 5 000 000 \$ auprès de la Caisse (note 10).

Au 31 mars 2020, tous les passifs financiers présentés à l'état de la situation financière ont une échéance de moins d'un an. Le Fonds considère avoir accès à des liquidités suffisantes pour donner suite aux réclamations, notamment celles découlant de la pandémie de COVID-19.

13. 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, incluant la rémunération et les avantages sociaux. 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 2020, le montant refacturé s'élevait à 672 669 \$ et a été comptabilisé au poste Frais d'administration - Office de la protection du consommateur (672 669 \$ au 31 mars 2019).

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 30.6 de la Loi, 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.

14. Éventualités

Poursuites

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées par ou contre le Fonds sont en cours. De l'avis de la direction, le dénouement de ces affaires n'aura pas d'incidence importante sur sa situation financière ni sur ses résultats.

Pandémie du coronavirus COVID-19

La pandémie mondiale du coronavirus qui sévit actuellement, l'avertissement du gouvernement canadien d'éviter tout voyage non essentiel et la fermeture des frontières pourraient avoir des effets importants sur l'excédent cumulé du Fonds. Le FICAV reçoit présentement un nombre considérable de demandes d'indemnisation de voyageurs ayant fait affaire avec une agence de voyages détenant un permis de l'Office et doit supporter des honoraires importants afin de compiler ces demandes. Pour le moment, il est impossible d'estimer les montants d'indemnisation qui pourraient être versés, mais l'article 43.3 du Règlement sur les agents de voyages apporte une balise sur le montant pouvant être utilisé pour un même événement à 60 % de l'excédent cumulé du Fonds au 31 mars de l'année précédant l'événement. Par conséquent, en vertu de l'article du Règlement en vigueur, l'indemnisation maximale potentielle à verser en lien avec les demandes d'indemnisation totalise 85 071 018 \$. La provision en lien avec les demandes d'indemnisation reçues au 31 mars 2020 est présentée à la note 6.

15. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2019 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2020.

Annexe VIII

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2020

Rapport de la direction

Les états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages (CIAV) ont été dressés par la Direction des permis et de l'indemnisation 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 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 qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

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



Marie-Josée Boutin

Québec, le 7 juillet 2020

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



Marie-Claude Champoux



Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2020, et 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 que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2020, 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).

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux 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.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit 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 ;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation ;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

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,

A handwritten signature in black ink that reads "Patrick Dubuc, CPA auditeur, CA". The signature is written in a cursive, flowing style.

Patrick Dubuc, CPA auditeur, CA

Directeur principal

Québec, le 7 juillet 2020

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2020 (en dollars canadiens)

	2020	2019
PRODUITS		
Revenus d'intérêts sur le compte courant	5 768	7 278
Revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	(99 690)	300 248
Autres revenus	78	–
	(93 844)	307 526
CHARGES		
Frais de gestion de l'Office de la protection du consommateur	28 104	28 104
Honoraires professionnels	5 000	–
Frais bancaires	35	–
	33 139	28 104
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	(126 983)	279 422

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé
pour l'exercice clos le 31 mars 2020
(en dollars canadiens)

	2020	2019
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	2 188 257	1 908 835
Résultat net et résultat global de l'exercice	(126 983)	279 422
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	2 061 274	2 188 257

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2020 (en dollars canadiens)

	2020	2019
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	462 411	642 975
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	20 143	17 550
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	394	765
Obligations reçues en dépôt (note 7)	87 120	100 641
	<u>570 068</u>	<u>761 931</u>
Non courant		
Obligations reçues en dépôt (note 7)	655 715	647 948
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	5 209 834	5 013 777
	<u>6 435 617</u>	<u>6 423 656</u>
PASSIF		
Courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 9)	204 021	207 000
Non courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 9)	4 170 322	4 028 399
	<u>4 374 343</u>	<u>4 235 399</u>
EXCÉDENT CUMULÉ	<u>2 061 274</u>	<u>2 188 257</u>
	<u>6 435 617</u>	<u>6 423 656</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Marie-Claude Champoux

Présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2020 (en dollars canadiens)

	2020	2019
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	(126 983)	279 422
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	350 858	(114 042)
Variation nette des cautionnements individuels des agents de voyages et des obligations reçues en dépôt	144 698	307 254
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(2 593)	(5 357)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	371	(446)
Frais de gestion et autres comptes à payer	–	(4 500)
	493 334	182 909
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	366 351	462 331
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(546 915)	(305 393)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(546 915)	(305 393)
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(180 564)	156 938
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	642 975	486 037
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	462 411	642 975
Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie :		
Revenus d'intérêts et de placements encaissés	254 894	187 680

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2020 (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). Le siège social des cautionnements individuels des agents de voyages est situé à l'adresse suivante : 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 7 juillet 2020.

3. Principales méthodes comptables

Monnaie fonctionnelle et de présentation

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

Revenus (pertes) 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.

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 auprès d'une institution financière 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.

Obligations reçues en dépôt

Les obligations sont reçues des agents de voyages et sont conservées en garantie auprès d'une institution financière 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 réalisation 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 réalisation 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

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des actifs financiers

Les actifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition.

Lors de la comptabilisation initiale, la direction classe les actifs financiers comme évalués ultérieurement, soit au coût amorti, soit à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global, soit à la juste valeur par le biais du résultat net, en fonction de son modèle économique pour la gestion des actifs financiers et des caractéristiques des flux de trésorerie contractuels des actifs financiers.

Un actif financier est ultérieurement évalué au coût amorti selon la méthode du taux effectif, déduction faite des pertes de valeur, si les deux conditions suivantes sont réunies et s'il n'est pas désigné à la juste valeur par le biais du résultat net :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique dont l'objectif est de détenir des actifs financiers afin d'en percevoir les flux de trésorerie contractuels ;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Un actif financier qui est un instrument de dette est évalué à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global si les deux conditions suivantes sont réunies et s'il n'est pas désigné à la juste valeur par le biais du résultat net :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique dont l'objectif est atteint à la fois par la perception de flux de trésorerie contractuels et par la vente d'actifs financiers ;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Tous les actifs financiers qui ne sont pas classés comme étant au coût amorti ou à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global, comme décrit précédemment, sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net. C'est notamment le cas de l'ensemble des actifs financiers dérivés.

Actifs financiers au coût amorti

La direction classe la trésorerie et équivalents de trésorerie, les revenus de placements à recevoir de la Caisse ainsi que les revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant comme des actifs financiers évalués au coût amorti. Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

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

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont classés, par la direction, comme des actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, investis dans les portefeuilles spécialisés de celle-ci, sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse 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 ceux 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 à un fonds particulier de la Caisse est établi en divisant l'actif net du fonds par le nombre d'unités émises.

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont classés comme actif non courant dû à l'intention de la direction de les conserver sur une période supérieure à 12 mois.

Les obligations reçues en dépôt sont également classées, par la direction comme des actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du résultat net. La juste valeur des obligations reçues en dépôt est évaluée selon les prix publiés sur des marchés actifs pour des instruments identiques ou similaires ou, s'il n'existe pas de prix publiés, selon une technique d'actualisation de flux monétaires futurs. L'évaluation selon l'actualisation des flux monétaires s'appuie sur des données d'entrée observables, telles que les courbes de taux d'intérêt qui constituent les taux d'actualisation.

Les obligations reçues en dépôt sont classées dans l'actif non courant, sauf si elles viennent à échéance dans les 12 prochains mois.

Les variations qui découlent de la réévaluation à la juste valeur de ces actifs financiers et les coûts de transaction encourus sont constatés au résultat net, dans les revenus de placements de l'exercice.

Décomptabilisation des actifs financiers

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 a été transférée.

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des passifs financiers

Les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition.

Lors de la comptabilisation initiale, la direction classe les passifs financiers comme évalués ultérieurement au coût amorti. Un passif financier qui serait autrement classé comme évalué au coût amorti peut aussi être désigné irrévocablement à la juste valeur par le biais du résultat net si l'une ou l'autre des situations suivantes est observée :

- La désignation élimine ou réduit sensiblement une non-concordance comptable ;
- La gestion d'un groupe de passifs financiers (ou d'un groupe d'actifs financiers et de passifs financiers) et l'appréciation de sa performance sont effectuées sur la base de la juste valeur.

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

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont désignés, par la direction à la juste valeur par le biais du résultat net. Cette désignation élimine ainsi une non-concordance comptable 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.

Les cautionnements individuels des agents de voyage 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.

Les variations qui découlent de la réévaluation à la juste valeur de ces passifs financiers et les coûts de transaction encourus sont constatés au résultat net, dans les revenus de placements de l'exercice.

Décomptabilisation des passifs financiers

Les passifs financiers sont décomptabilisés lorsque les obligations contractuelles sont éteintes, annulées ou arrivent à expiration.

Dépréciation des actifs financiers

À chaque date de clôture, la direction évalue la perte de valeur pour un actif financier évalué au coût amorti, à un montant correspondant aux pertes de crédit attendues pour la durée de vie, si le risque de crédit que comporte l'instrument financier a augmenté de manière importante depuis la comptabilisation initiale. Lorsque le risque de crédit n'a pas augmenté de façon importante, l'entité évalue la perte de valeur au montant des pertes de crédits attendues pour les 12 mois à venir. Les pertes de valeurs le cas échéant, sont comptabilisées à l'état du résultat global.

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 les réaliser et qui se compose des niveaux suivants :

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

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

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

Cadre conceptuel de l'information financière

Le 29 mars 2018, l'International Accounting Standards Board (IASB) a publié une révision complète du *Cadre conceptuel de l'information financière*. L'IASB a décidé de réviser le cadre conceptuel de l'information financière parce que des questions importantes n'y étaient pas traitées et que certaines indications étaient désuètes ou manquaient de clarté. La version révisée inclut, entre autres, un nouveau chapitre sur l'évaluation, des indications sur la présentation de la performance financière et des définitions améliorées d'un actif et d'un passif et des indications à l'appui de ces définitions. Le cadre conceptuel aide les entités à développer leurs méthodes comptables lorsqu'aucune norme IFRS ne s'applique à une situation particulière. Les dispositions s'appliqueront de manière prospective aux états financiers ouverts à compter du 1^{er} janvier 2020.

Par ailleurs, l'IASB a publié des modifications du *Cadre conceptuel de l'information financière*. Ces améliorations viennent clarifier le classement des passifs en tant que passifs courants ou non courants. L'amendement s'applique aux états financiers des exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2022 avec application rétrospective.

La direction des CIAV évalue actuellement l'incidence de ces révisions sur ses états financiers.

IAS 1 - Présentation des états financiers et IAS 8 - Méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs

En février 2019, les normes *IAS 1* et *IAS 8* ont été révisées afin d'intégrer les modifications publiées par l'IASB en octobre 2018.

Les modifications clarifient la définition et les modalités d'application du terme « significatif ». En outre, les explications qui accompagnent la définition ont été améliorées. Les modifications font en sorte d'assurer la cohérence de la définition dans l'ensemble des normes IFRS.

Les dispositions de cette modification s'appliqueront de manière prospective aux états financiers ouverts à compter du 1^{er} janvier 2020.

La direction des CIAV évalue actuellement l'incidence de cet amendement sur ses états financiers.

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.

Juste valeur des dépôts à participation

Au cours des dernières semaines de l'exercice, l'éclosion d'une nouvelle souche de coronavirus (COVID-19) a entraîné une crise sanitaire mondiale majeure qui continue d'avoir des incidences sur l'économie globale et sur les marchés financiers à la date de clôture des états financiers. Cette situation suscite davantage d'incertitude à l'égard des hypothèses que la Caisse a utilisées pour effectuer des estimations sur la juste valeur des placements dans les dépôts à participation à la date de préparation des états financiers. La juste valeur de l'avoir net du fonds particulier a été établie en tenant compte des meilleures informations disponibles dans les circonstances.

En pareil contexte économique d'incertitude et de volatilité, il est impossible de déterminer l'ampleur des répercussions futures de la pandémie de COVID-19 sur la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier puisque celle-ci dépendra de l'évolution de la situation dans les différents secteurs de l'économie, laquelle est incertaine et ne peut être prédite à l'heure actuelle.

5. Revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

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

	2020	2019
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	79 706	73 321
Actifs réels	12 779	8 461
Actions	56 839	56 831
Activités de rendement absolu	666	1 007
Autres	(6 417)	1 982
	<u>143 573</u>	<u>141 602</u>
Gains (pertes) nets réalisés		
Revenu fixe	22 248	7 228
Actifs réels	22 958	2 861
Actions	64 394	36 225
Activités de rendement absolu	(2 036)	(4 450)
Autres	–	2 579
	<u>107 564</u>	<u>44 443</u>
Gains (pertes) nets non réalisés		
Revenu fixe	(43 258)	30 994
Actifs réels	(75 329)	25 766
Actions	(245 233)	58 988
Activités de rendement absolu	7 790	(306)
Autres	5 172	(1 400)
	<u>(350 858)</u>	<u>114 042</u>
Total des revenus (pertes) de placements des dépôts à participation	(99 721)	300 087
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	31	161
Total des revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u>(99 690)</u>	<u>300 248</u>

6. Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

	2020	2019
Encaisse	451 687	170 946
Dépôts à vue auprès d'une institution financière ¹	8 133	171 097
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ²	2 591	300 932
Trésorerie et équivalents de trésorerie	462 411	642 975

1. Les dépôts à vue auprès d'une institution financière ne portent pas intérêt.

2. Les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 0,25 % au 31 mars 2020 (1,75 % au 31 mars 2019).

7. Obligations reçues en dépôts

Aucune obligation n'a été reçue en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2020 (40 701 \$ en 2019) et les aliénations sont de 25 000 \$ (50 000 \$ en 2019).

Aucun produit n'a été obtenu des obligations échues au cours de l'exercice clos le 31 mars 2020 (18 301 \$ en 2019). Aucune acquisition de nouvelles obligations avec le produit des obligations échues n'a été effectuée au cours de l'exercice clos le 31 mars 2020 (29 999 \$ en 2019).

La juste valeur des obligations reçues en dépôts est de 742 835 \$ (coût : 718 511 \$) au 31 mars 2020 (748 589 \$ au 31 mars 2019; coût : 743 511 \$).

Ces montants sont inclus dans les dépôts de cautionnements ou les remises de cautionnements divulgués à la note 9.

Les obligations reçues en dépôts sont classées comme étant de niveau 1 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 2020 et le 31 mars 2019, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

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

a) Placements et passifs relatifs aux 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 et les gains nets réalisés du fonds particulier.

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

	2020	2019
Placements et passifs relatifs aux placements	5 215 247	5 016 847
Revenus de placements courus et à recevoir	17 101	12 086
Revenus de placements à verser au Fonds	(20 141)	(17 448)
(Avance du) dépôts à vue au fonds général	(2 373)	2 292
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	5 209 834	5 013 777

Les placements et passifs relatifs aux placements du fonds particulier des CIAV se détaillent comme suit :

Placements	2020	2019
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	967 727	980 852
Crédit	1 389 187	1 204 357
Valeurs à court terme	246 738	34 233
Actifs réels		
Immeubles	490 582	612 963
Infrastructures	289 801	259 393
Actions		
Marchés boursiers	1 353 647	1 358 647
Placements privés	441 068	535 460
Activités de rendement absolu		
Stratégies actives de superposition	–	9 642
Répartition de l'actif	33 222	23 197
	5 211 972	5 018 744
Passifs relatifs aux placements		
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	3 275	(1 897)
Total des placements et passifs relatifs aux placements	5 215 247	5 016 847

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 marché ou à des fins discrétionnaires.

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

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'instruments financiers basés sur un indice boursier, un indice de défaillance de crédit ou un panier d'actions, d'obligations ou de devises. 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 2020, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2020			2019		
	Juste valeur		Montant nominal de référence	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif		Actif	Passif	
Marchés hors cote						
Dérivés sur actions						
Contrats d'échange de rendement liés aux placements moins liquides	-	-	84	-	-	32 000
Total des instruments financiers dérivés	-	-	84	-	-	32 000

c) Hiérarchie des justes valeurs

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse 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 2020 et le 31 mars 2019, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

9. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2020	2019
Solde au début de l'exercice	4 235 399	3 917 728
Dépôts de cautionnements	405 000	816 367
Remises de cautionnements	(285 301)	(281 714)
Indemnisations et honoraires des administrateurs provisoires	–	(225 000)
Variation cumulée de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	19 245	8 018
	<u>4 374 343</u>	<u>4 235 399</u>
Solde à la fin de l'exercice	<u>4 374 343</u>	<u>4 235 399</u>
Portion courante	204 021	207 000
Portion non courante	<u>4 170 322</u>	<u>4 028 399</u>
	<u>4 374 343</u>	<u>4 235 399</u>

L'augmentation nette des cautionnements de l'exercice est de 138 944 \$ (augmentation de 317 671 \$ en 2019). Celle-ci inclut des opérations n'ayant aucun effet sur les flux de trésorerie liées aux obligations reçues en dépôt et aux dépôts à vue auprès d'une institution financière dont la diminution nette représente 25 000 \$ au 31 mars 2020 (diminution de 9 299 \$ en 2019).

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 2020 et le 31 mars 2019, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont de 45 863 370 \$ au 31 mars 2020 (44 930 000 \$ en 2019), dont 38 300 000 \$ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2020 (38 220 000 \$ en 2019). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis le 1^{er} avril 2017 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.

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2020, des polices individuelles de garanties ont servi à indemniser des voyageurs ou à payer les honoraires d'administrateurs provisoires à la suite de la fermeture d'agences de voyages, pour un montant total de 88 300 \$ (109 906 \$ en 2019).

10. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 2 061 274 \$ 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.

11. Gestion des risques financiers

La direction 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 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 qui porte sur le risque de marché détaille la concentration des placements du fonds particulier des CIAV 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 dans laquelle elle 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 pour chaque portefeuille spécialisé. 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 des CIAV, la direction, avec l'aide de la Caisse, établit pour les CIAV 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 2020, 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	18,53	15,00	20,00	27,00
Crédit	26,73	19,00	24,00	31,00
Valeurs à court terme	4,74	0,00	5,00	12,00
	50,00	37,00	49,00	61,00
Actifs réels				
Immeubles	9,41	7,00	10,00	13,00
Infrastructures	5,55	2,00	5,00	8,00
	14,96	9,00	15,00	21,00
Actions				
Marchés boursiers	25,96	16,00	28,00	35,00
Placements privés	8,45	5,00	8,00	11,00
	34,41	24,00	36,00	43,00
Activités de rendement absolu				
Répartition de l'actif	0,64	0,00	0,00	1,00
Autres	-0,01	0,00	0,00	0,00
	0,63	0,00	0,00	0,00
	100,00		100,00	

Les totaux grisés ne sont pas la résultante d'une addition, car les chiffres indiqués représentent plutôt des bornes minimales ou maximales globales fixées.

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 95 % 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 5 % 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 95 %. Par conséquent, compte tenu de ces limites, les pertes du portefeuille réel du fonds particulier des CIAV pourraient excéder les estimations présentées.

À compter du 1^{er} janvier 2020, la Caisse a révisé son historique d'observation permettant le calcul de la VaR. Un historique d'observation des facteurs de risque sur une période allant de 2006 à ce jour est maintenant utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers plutôt qu'un nombre fixe de 3 000 jours. La VaR comparative au 31 décembre 2019 sera recalculée afin de considérer ces changements en fin d'exercice, le cas échéant. 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'un mois.

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.

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 2020, 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 95 % et un historique d'observation sur une période allant de 2006 à ce jour (historique de 3 000 jours au 31 mars 2019), se présentent comme suit :

	2020			2019		
	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	10,9 %	10,5 %	1,7 %	11,4 %	11,5 %	1,9 %

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par les CIAV, l'exposition au risque de marché est jugée négligeable.

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 et auxquels le fonds particulier des CIAV participe, détiennent des instruments financiers libellés en dollars canadiens ou en devises. Certains portefeuilles spécialisés sont couverts en partie contre les fluctuations de devises.

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 détaille comme suit :

	2020	2019
Dollar canadien	70 %	59 %
Dollar américain	10 %	19 %
Euro	3 %	5 %
Livre sterling	3 %	3 %
Autres devises	14 %	14 %
	100 %	100 %

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par les CIAV, ceux-ci ne sont pas exposés au risque de change.

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 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 est faible puisqu'ils sont détenus auprès d'institutions financières réputées.

Le risque de crédit relié aux revenus de placements à recevoir de la Caisse est jugé faible étant donné l'excellente qualité du crédit de la Caisse.

Le risque de crédit relié aux obligations reçues en dépôt est jugé faible puisqu'elles sont détenues auprès d'une institution financière réputée.

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 8 b) représentent l'exposition directe du fonds à ce risque.

Au 31 mars 2020, l'échéance des flux contractuels de ces instruments est de moins d'un an. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Afin de contrer le risque de liquidité, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités des CIAV sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse ou auprès d'une institution financière. Pour assurer les besoins de trésorerie, les liquidités nécessaires sont conservées afin de rembourser les agents de voyages concernés. Les CIAV sont en mesure d'honorer les passifs financiers qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme. Il n'existe aucun échéancier précis pour le remboursement des cautionnements échus ainsi que pour les frais de gestion. Ceux-ci sont payés sur demande lorsqu'ils sont exigibles.

12. 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 contrôlés 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.

L'Office assume l'ensemble des frais d'administration des CIAV, incluant la rémunération et les avantages sociaux. 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 2020, le montant refacturé s'élevait à 28 104 \$ et a été comptabilisé dans le poste Frais de gestion (28 104 \$ au 31 mars 2019).

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.

13. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2019 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2020.

