RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021

OFFICE
DE LA PROTECTION
DU CONSOMMATEUR



Votre gouvernement

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2020-2021

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, 2021
ISBN 978-2-550-89916-7 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-89917-4 (version électronique)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

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,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2021.

Ce rapport fait état des résultats obtenus au regard des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2019-2024. Il rend compte de l'utilisation faite par l'organisme des ressources mises à sa disposition ainsi que du respect des exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

En outre, les nombreuses réalisations destinées à informer et à protéger les consommateurs mettent en valeur l'engagement indéfectible de l'équipe de l'Office qui a su s'adapter afin de poursuivre sa mission dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

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

Le ministre de la Justice,



Simon Jolin-Barrette

Québec, septembre 2021

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE



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

Monsieur le Ministre,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice 2020-2021.

Dans ce rapport, l'Office expose les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son Plan stratégique 2019-2024 et de sa Déclaration de services aux citoyens. Il rend également compte du respect de ses engagements et de l'utilisation adéquate de ses ressources.

Ces résultats témoignent des efforts constants déployés par l'équipe de l'Office dans un contexte pour le moins inusité. La pandémie de COVID-19 aura en effet bouleversé les façons de travailler et exigé que chacun s'approprie rapidement de nouveaux moyens d'exercer son expertise, par exemple dans la façon d'informer les consommateurs ou de surveiller l'application des lois.

En dépit des nombreux défis générés par la crise sanitaire, de multiples réalisations ont marqué l'année 2020-2021 et sont sources de fierté. Pensons entre autres à la production de plusieurs campagnes d'information, à la rapidité des réponses envoyées aux consommateurs, à la hausse du taux de succès dans la plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne (PARLe), au télétravail rendu possible pour la totalité du personnel, à la modification du processus de renouvellement de permis selon les répercussions de la pandémie sur certains secteurs de commerce, de même qu'à la préparation de plusieurs projets de loi et de règlements.

Je tiens à souligner la capacité d'adaptation et la contribution soutenue des employés ainsi que de l'équipe de direction pendant cette période exceptionnelle. Ensemble, ils ont permis à l'Office de poursuivre sa mission de façon remarquable pour le respect des droits des consommateurs québécois.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente,

Marie-Claude Champoux

Québec, septembre 2021

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 . . . 21

3. LES RESSOURCES UTILISÉES 25

3.1 Utilisation des ressources humaines . . . 25
3.2 Utilisation des ressources financières . . . 27
3.3 Utilisation des ressources informationnelles . . . 27

4. AUTRES EXIGENCES 29

4.1 Gestion et contrôle des effectifs . . . 29
4.2 Développement durable . . . 30
4.3 Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics . . . 34
4.4 Accès à l'égalité en emploi . . . 36
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics . . . 39
4.6 Allègement réglementaire et administratif . . . 39
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels . . . 40
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration . . . 41
4.9 Politique de financement des services publics . . . 43

5. ANNEXES 45

Annexe I — Cas traités . . . 46
Annexe II — Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur . . . 50
Annexe III — Indemnisation . . . 52
Annexe IV — Délivrance des permis et des certificats . . . 53
Annexe V — Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office . . . 55
Annexe VI — Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics . . . 58
Annexe VII — États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2021 . . . 65
Annexe VIII — États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2021 . . . 93

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 2020-2021* 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 2020-2021 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 2021.

La présidente,



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.

Le 13 mars 2020, suivant la directive du Conseil du trésor qui visait à freiner la propagation de la COVID-19, les employés de l'Office ont dû quitter leur lieu de travail habituel. En réponse à cette situation exceptionnelle, l'Office a réagi rapidement en déployant diverses mesures afin que tous les membres du personnel aient accès au télétravail, ce qui a permis de maintenir la prestation de services et d'assurer la continuité des opérations. Notamment, la mise en œuvre du centre d'appels à distance a assuré le maintien des services téléphoniques offerts à la clientèle.

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
130	Effectif de l'Office
12,5 M$	Dépenses de l'Office
125 523	Cas soumis par des consommateurs
21 465	Plaintes de nature pénale ou civile traitées
25 049	Trousses d'information fournies à des consommateurs pour les aider à régler leur problème avec un commerçant
2 234	Activités de surveillance menées auprès de commerçants
153	Poursuites pénales engagées
572 454 $	D'amendes imposées
20 627	Permis, exemptions et certificats en vigueur
2 646 134	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

Alors que l'Office compose déjà quotidiennement avec les défis qu'amène l'évolution de l'univers de la consommation, il a mené son action en 2020-2021 dans un marché encore plus changeant, ébranlé par les effets de la pandémie de COVID-19. Cette situation hors du commun n'a pas empêché l'organisme de fournir les efforts nécessaires pour renforcer son rôle d'information et d'intervention, et pour offrir une prestation de services de qualité.

En réaction à l'état d'urgence sanitaire dans l'univers de la consommation

La pandémie de COVID-19 a amené son lot de bouleversements conduisant les consommateurs à s'interroger sur leurs droits : annulations de voyages, fermetures de centres d'entraînement, frais supplémentaires exigés par des commerçants, etc.

Avec l'objectif de guider les consommateurs qui se heurtaient à de nouveaux problèmes, l'Office s'est employé à répondre à leurs questionnements et à les outiller pour qu'ils puissent faire valoir leurs droits. De nouveaux contenus Web ont rapidement été rendus disponibles dans le site de l'Office. Bonifiés au fil des semaines, ils ont entraîné quelque 295 000 visites. Par ailleurs, dans ce contexte extraordinaire, plusieurs commerçants titulaires d'un permis de l'Office se sont vu rappeler leurs obligations.

À cause des voyages annulés, l'Office a été confronté à une situation d'une ampleur jamais vue dans ce secteur d'activités. Il devenait alors essentiel de renseigner les consommateurs sur leurs options de remboursement et d'expliquer les conditions d'admissibilité au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Une campagne d'information convaincante

L'Office a diffusé pour une deuxième année la campagne d'information « Achat d'une automobile d'occasion chez un commerçant ». Elle s'est tenue du 8 février au 31 mars 2021. Des publicités Web améliorées pour cette seconde édition visaient principalement les jeunes adultes de 16 à 45 ans. Toutes menaient vers la page Web de la campagne.

Les résultats obtenus sont concluants, voire mieux que ceux espérés. La page Web de la campagne a notamment été vue près de 72 000 fois, ce qui dépasse largement l'objectif fixé à 50 000. Des actions visaient également les commerçants de véhicules routiers, comme l'envoi d'une infolettre. Plus de 70 % des 4 500 commerçants à qui elle était destinée en ont pris connaissance, ce qui représente plus du double de la norme (établie à 30 %).

C'est aussi au cours de cette campagne d'information que s'est tenu le premier « Facebook en direct » de l'Office. La présentation virtuelle avait pour objectif d'informer les consommateurs relativement à l'acquisition d'une voiture d'occasion. Environ 275 personnes ont assisté à la conférence. Plusieurs d'entre elles ont qualifié l'expérience de formatrice, d'instructive et de pertinente.

Une meilleure protection des consommateurs dans le domaine funéraire

C'est le 18 janvier 2021 que le Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables a été mis en service. Les entreprises de services funéraires et les exploitants d'un cimetière religieux peuvent ainsi repérer, avant la conclusion d'un contrat, tout contrat existant conclu du vivant d'une personne. La consultation de ce registre favorise le respect des dernières volontés du défunt et évite à ses proches de dépenser des sommes pour des biens ou des services déjà payés.

Des contenus Web et de nombreux documents d'information ont été élaborés afin d'aider les utilisateurs du registre à remplir leurs nouvelles obligations. Au 31 mars 2021, des accès au registre avaient été conférés à 435 entreprises et plus de 51 500 contrats, pour la plupart conclus avant le 18 janvier 2021, étaient déjà inscrits au registre.

La plateforme PARLe en voie de devenir un service permanent

L'Office poursuit ses efforts pour rendre accessible l'outil de règlement de litiges en ligne PARLe à tous les consommateurs québécois.

Quelque quatre ans après sa mise en ligne en tant que projet pilote, PARLe est en bonne voie de s'inscrire de façon permanente dans l'offre de service de l'organisation. Depuis janvier 2021, une nouvelle équipe, le Service de la médiation en ligne, a pris en charge l'accompagnement de la clientèle de PARLe, soit le soutien technique et le suivi des dossiers. Cette responsabilité était antérieurement assurée par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal, qui a développé la plateforme.

L'outil permet de résoudre des problèmes de consommation, entre un consommateur et un commerçant, rapidement et sans recours au tribunal. Au cours de l'année 2020-2021, le taux de règlement global a atteint près de 75 %, alors qu'il se situait auparavant aux environs de 70 %. Quant au délai moyen de règlement, il est passé à 21,9 jours ouvrables comparativement à 23 jours l'année précédente.

Depuis que la responsabilité du soutien à la clientèle de PARLe est assumée par l'Office, ces tendances s'accentuent. En effet, entre le 1er janvier et le 31 mars 2021, le taux de succès a grimpé à 83 %, et le délai pour en arriver à une entente a diminué à 14,3 jours.

La poursuite des efforts de surveillance ciblés

L'Office déploie en continu des efforts afin de mener des vérifications dans certains secteurs d'activités jugés problématiques. Dans la dernière année, des programmes de surveillance ont visé plus particulièrement le commerce de véhicules routiers et les studios de santé.

Un programme de surveillance, amorcé dans l'exercice précédent, s'est poursuivi avec l'objectif de repérer des commerçants de véhicules d'occasion qui exercent leurs activités sans être titulaires du permis requis. Au 31 mars 2021, 213 des 365 dossiers de commerçants analysés avaient mené à des interventions de la part de l'Office.

En cours depuis 2018, un autre programme de surveillance s'est continué auprès des studios de santé, également dans le but d'identifier des commerçants faisant des affaires sans permis. Bien que les inspections de l'Office aient parfois été interrompues en raison des fermetures décrétées par le gouvernement, 365 dossiers de commerçants, au total, ont fait l'objet d'une analyse. Celle-ci a conduit à 169 interventions auprès des commerçants visés.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2024

Orientation 1 : Prévenir les situations préjudiciables aux consommateurs

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
1. 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	6 %	15 %	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 %	87 %	13
2. 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	6 %	6 %	13
3. 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 %	82 %	14
	Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux documents évalués	65 %	81 %	14
4. 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 %	48 %	15
5. 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 d'un règlement modifiant un règlement édicté en 2019-2020 concernant les services funéraires et de sépulture	15

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
6. Maintenir un niveau de satisfaction élevé de la clientèle	Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux services	85 %	85 %	16
7. 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	51 %	50 %	16
	Taux d'augmentation du nombre de consommateurs qui ont obtenu un règlement à l'aide de la plateforme PARLe	2 %	18 %	17
8. 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	35 %	81 %	18

Orientation 3 : Assurer l'amélioration continue

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
9. Maintenir un environnement de travail stimulant	Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat organisationnel	81 %	82 %	18
10. Orienter les interventions en fonction des résultats	Proportion de dossiers traités dans le cadre de programmes de surveillance	27 %	45 %	19
11. Accroître l'impact du traitement des plaintes des consommateurs	Pourcentage des plaintes traitées qui mènent à des interventions	41 %	38 %	20

Résultats détaillés 2020-2021 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'autres 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 plus 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 pour les 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 % Cible non atteinte	15 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Pour 2020-2021, le nombre de visites de la Section pour les consommateurs est de 1 699 618, soit une augmentation de 15 % par rapport à la mesure de départ.

Cette hausse majeure s'explique par trois facteurs :

- le nombre très important de consommateurs qui ont recherché de l'information au sujet de l'indemnisation, vu les voyages annulés en raison de la COVID-19 ;
- les utilisateurs des médias sociaux qui y ont partagé des contenus liés à l'Office, dont une publication sur laquelle l'Office était interpellé au sujet des frais supplémentaires exigés par des commerçants pour compenser les coûts engendrés par la COVID-19, qui a été partagée plusieurs dizaines de milliers de fois en juin 2020 ;
- le succès des campagnes d'information menées par l'Office qui portaient sur les questions fréquentes en lien avec la COVID-19, les achats en ligne et l'achat d'une auto d'occasion.

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.	87 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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. Alors que, l'année dernière, le contexte d'état d'urgence engendré par la pandémie et l'incertitude liée à la fermeture des entreprises n'avaient pas été jugés favorables à la tenue de ce sondage, l'Office a réalisé l'exercice cette année grâce à la collaboration d'une firme externe.

Selon les résultats du sondage, la majorité des consommateurs ayant contacté l'Office pour un problème avec un commerçant déclarent que l'organisme a contribué à le résoudre. Plus précisément, 87 % des usagers dont le problème avec un commerçant s'est réglé à la suite de leur communication avec l'Office estiment avoir obtenu l'information appropriée.

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 % Cible non atteinte	6 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Pour 2020-2021, le nombre de visites de la Section pour les commerçants est de 373 596, soit une augmentation de 6 % par rapport à la mesure de départ.

L'atteinte de la cible s'explique principalement par l'ouverture, en janvier 2021, du Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables et par l'ajout de contenu informatif destiné à ses utilisateurs, avant et après sa mise en service.

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

Contexte lié à l'objectif : L'Office juge 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.	82 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Toujours dans le cadre du sondage de satisfaction des clientèles, les usagers du site Web de l'Office étaient interrogés à propos de l'utilité de l'information qu'ils obtenaient lors de leur visite. Ils ont attribué une note moyenne de 82 sur 100. Ce niveau très élevé d'utilité perçue de l'information est attribuable aux efforts constants faits par l'Office afin d'alimenter le site Web. Cette année, de nombreux contenus ont été ajoutés afin de répondre aux questions les plus fréquentes des consommateurs et des commerçants dans le contexte de la pandémie.

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 % Cible atteinte	81 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Au cours de l'année 2020-2021, l'Office a sondé deux de ses clientèles par rapport à des documents qui leur sont destinés : d'une part, les consommateurs à propos du guide d'utilisation de la plateforme PARLe et, d'autre part, les représentants d'agent de recouvrement à propos du manuel de préparation à l'examen préalable à l'obtention d'un certificat. Respectivement, les taux de satisfaction étaient de 95 % et 74 %. Au total, 81 % des utilisateurs se disaient satisfaits de ces documents conçus à leur intention.

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 % Cible atteinte	48 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Cette année, les analyses effectuées en collaboration avec l'Institut de la statistique du Québec ont permis de constater une diminution de 48 % du nombre de plaintes visant un commerçant après que l'Office fut intervenu auprès de ce dernier. Ce résultat plus élevé que la cible témoigne de l'efficacité des interventions de l'Office pour assurer le respect des lois sous sa responsabilité.

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	Édiction d'un règlement modifiant un règlement édicté en 2019-2020 concernant les services funéraires et de sépulture			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le 3 décembre 2020, le Règlement modifiant le Règlement sur le registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture a été édicté. Il est entré en vigueur le 18 janvier 2021.

Rappelons que le Règlement sur le registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture avait été édicté le 20 janvier 2020 et prévoyait une entrée en vigueur le 6 juin 2020. Compte tenu de la pandémie de COVID-19, le report de la mise en place du registre avait été annoncé. L'entrée en vigueur ayant été fixée au 18 janvier 2021, une modification réglementaire était requise, notamment pour reporter la date limite à laquelle le vendeur doit inscrire au registre les renseignements relatifs aux contrats en vigueur qu'il a conclus avant la mise en place du registre.

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 s'efforce donc de maintenir ses standards élevés en matière de satisfaction de la clientèle et de 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.	85 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Comme il s'y était engagé, cette année, l'Office a mesuré le taux de satisfaction de ses différentes clientèles à l'égard des services offerts. Le résultat global pour les usagers du centre de services aux consommateurs, les utilisateurs du site Web, les consommateurs ayant reçu une trousse d'information et les titulaires d'un certificat ou d'un permis se situe à 85 %, soit le taux visé. L'analyse des résultats a permis à l'Office d'identifier les éléments les plus appréciés et les lacunes propres à chacun des services, en plus de recueillir des suggestions d'amélioration.

OBJECTIF 7 : PROMOUVOIR DES MOYENS ALTERNATIFS DE RÉSOLUTION 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 trousses d'information et la plateforme 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.	50 % Cible non atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le sondage mené au cours de l'hiver 2021 pour mesurer la satisfaction des consommateurs a révélé que 50 % des répondants ayant reçu une trousse affirment avoir réglé leur problème, en tout ou en partie, grâce à cet outil.

Bien que le résultat soit légèrement en dessous de la cible établie pour 2020-2021 (51 %), l'efficacité des trousses n'est pas à remettre en question. En effet, 88 % des répondants dont le problème avec un commerçant était réglé au moment du sondage affirmaient que l'Office avait contribué à le résoudre. De plus, les résultats démontrent que la résolution d'un problème permet de récupérer en moyenne 1 050 $.

L'écart entre le résultat obtenu et la cible s'expliquerait plutôt par des circonstances externes. Plusieurs commerces ayant en effet été contraints de cesser leurs activités pendant la pandémie de COVID-19, les consommateurs n'ont pu y avoir accès, ce qui a retardé le règlement du litige ou freiné les démarches.

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 % Cible atteinte	18 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Au cours de l'année 2020-2021, ce sont 1 113 consommateurs qui ont obtenu un règlement à l'aide de la plateforme PARLe. Comparativement à la mesure de départ, il s'agit d'un taux d'augmentation de 18 %, et ce, malgré le ralentissement des activités sur la plateforme attribuable à la pandémie de COVID-19. Cette hausse plus élevée que prévu s'explique principalement par le fait que la plateforme est en service depuis quelques années et que les principaux intervenants, dont les commerçants et les médiateurs qui y sont actifs, maîtrisent l'outil. Ainsi, plus de consommateurs y sont dirigés, et il en découle un nombre plus élevé de règlements. De plus, la prise en charge du soutien technique de la plateforme par une équipe de l'Office, en janvier 2021, a entraîné une plus grande proactivité dans le suivi des dossiers, ce qui a aussi contribué à cette augmentation.

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 2020-2021, ce service n'était offert qu'aux agents de voyages. Toutefois, dans les années à venir, l'Office tient à élargir son offre de services numériques pour y inclure d'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 % Cible non atteinte	81 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, la proportion des renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services se chiffrait à 81 %. L'atteinte de ce résultat est étroitement liée à la pandémie de COVID-19. En effet, afin d'assurer la continuité des services et d'appliquer les mesures sanitaires en vigueur, l'Office a communiqué avec chacune des agences de voyages pour les inciter à adopter la prestation électronique de services. Ce faisant, un plus grand nombre de détenteurs ont procédé au renouvellement de leur permis électroniquement plutôt que par la poste.

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.

Régulièrement, l'Office sonde les employés sur le climat organisationnel afin d'évaluer leur perception sur différentes dimensions importantes de leur travail. Sur la base des résultats obtenus, l'organisation est en mesure d'orienter ses actions afin de favoriser un environnement de travail agréable et stimulant.

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.	82 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Les résultats du sondage réalisé à l'hiver 2021 indiquent une satisfaction élevée quant au climat organisationnel de l'Office. En effet, les trois quarts des répondants considèrent que l'organisation offre un excellent milieu de travail. Le taux de satisfaction global de 82 % surpasse la cible établie et représente une augmentation d'un point de pourcentage, comparativement à la mesure de 2018.

En contexte de pandémie, cette édition du sondage avait la particularité d'évaluer les effets de l'implantation du télétravail sur la qualité de vie professionnelle et la satisfaction des employés. Les répondants ont évalué leur expérience comme étant fort positive en lui attribuant une note de 88 %. Le résultat démontre que l'Office a bien su gérer cet important changement dans les méthodes de travail, ce qui a contribué au climat organisationnel enviable.

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 les répercussions 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 avec les vérifications découlant du processus habituel 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 % Cible atteinte	45 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En raison des différentes consignes sanitaires et mesures de prévention mises en place au cours de la dernière année, l'Office a dû apporter des ajustements à ses lignes directrices en matière de surveillance de l'application des lois sous sa responsabilité. Il a notamment priorisé les programmes de surveillance, ce qui explique le résultat de 45 %, largement supérieur à la cible.

Ces programmes de surveillance visaient principalement les commerçants menant des activités sans être titulaires du permis exigé par la loi, les commerçants qui concluent des contrats de crédit à coût élevé ou qui offrent des services de règlement de dettes, et les représentants des agents de recouvrement. L'Office a été particulièrement actif dans le secteur du commerce de véhicules routiers en effectuant 284 vérifications dans le cadre d'un programme ciblant les faux particuliers.

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 de dossiers 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 % Cible atteinte	38 % Cible non atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le résultat légèrement inférieur à la cible s'explique principalement par les circonstances entourant la pandémie. En effet, certaines vérifications n'ont pu être menées à terme ou n'ont pu conduire à des interventions puisque les commerçants ciblés étaient visés par un ordre de fermeture dans le contexte des mesures sanitaires mises en place par le gouvernement. L'Office prévoit atteindre les cibles pour les années financières à venir, car les mesures sanitaires qui subsistent n'empêchent pas, pour la plupart, la conduite des activités des commerçants.

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 2020-2021	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019
1. Offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la courtoisie	s. o.	24	19	7
	Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (1 à 10)	8,5/10	9,7/10	s. o.	9,6/10
	Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office (1 à 10)	8,5/10	9,2/10	s. o.	9,2/10
2. 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	9,0/10	s. o.	9,0/10
	Satisfaction à l'égard de la clarté du langage utilisé (1 à 10)	8,5/10	9,3/10	s. o.	9,3/10
3. Traiter les dossiers de façon juste et confidentielle	Satisfaction à l'égard de la confidentialité (1 à 10)	8,5/10	9,2/10	s. o.	9,2/10
	Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (1 à 10)	8,5/10	9,7/10	s. o.	9,8/10
4. 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 %	100 %

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2020-2021	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019
5. Offrir au public un service au comptoir durant les heures suivantes : • du lundi au mercredi et le vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30 • le jeudi, de 9 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, de Montréal, de Québec, de Saguenay, de Saint-Jérôme et de Trois-Rivières	95 %	0 % Conformément aux règles sanitaires, tous les comptoirs de service sont demeurés fermés tout au long de l'année	95 %	99 %
6. 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 trousses envoyées par courriel dans un délai d'un jour ouvrable	95 %	100 %	100 %	100 %
7. 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 trousses envoyées par la poste dans un délai de 2 jours ouvrables	95 %	94 %	97 %	99 %
8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	95 %	97 %	97 %	100 %
9. 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 %	100 %	99 %	100 %

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2020-2021	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019
10. Renouveler un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés un mois avant l'échéance (jours continus)	95 %	96 %	100 %	100 %
11. Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	95 %	92 %	100 %	100 %
12. Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par le responsable de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	s. o.	485	108	32
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	95 %	98 %	78 %	95 %
13. Expédier un accusé de réception dans un délai d'un mois suivant la réception d'une demande d'indemnisation	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	95 %	99 %	97 %	100 %
14. Informer le consommateur de l'état d'avancement de son dossier d'indemnisation si celui-ci n'est pas réglé 2 mois après l'échéance des délais légaux (maximum de 8 mois)	Taux de dossiers d'indemnisation hors délais ayant fait l'objet d'un suivi auprès des consommateurs	95 %	100 %	100 %	100 %

Explication des résultats obtenus en 2020-2021

Contrairement à l'année dernière où la situation engendrée par la pandémie de COVID-19 l'en avait empêché, l'Office a pu réaliser cette année le sondage lui permettant d'évaluer la satisfaction de ses clientèles à l'égard des services qu'il leur fournit.

À la lumière des résultats obtenus pour les trois premiers engagements, qui portent sur la qualité des services, la crise sanitaire ne semble pas avoir eu d'effets négatifs sur la prestation de services de l'Office. En effet, les résultats liés au respect, à l'empathie, à la fiabilité, à la clarté du langage, à la confidentialité et à la justice du traitement dépassent tous les cibles prévues et s'avèrent presque identiques à ceux du sondage précédent.

Pour leur part, les résultats relatifs aux engagements sur les normes de service surpassent ou frôlent les cibles établies. Il y a toutefois une exception : l'engagement concernant l'ouverture au public des bureaux régionaux. Ce résultat affiche un taux de 0 % puisque le service au comptoir n'a pu être offert aux consommateurs en raison des règles sanitaires décrétées par le gouvernement, et ce, pendant toute la dernière année.

Notons également que malgré le nombre particulièrement élevé de plaintes et de commentaires reçus par le responsable de la qualité des services, l'Office a honoré son engagement lié au traitement des plaintes en respectant le délai prévu de 15 jours ouvrables dans 98 % des cas. Cet afflux de plaintes était majoritairement lié au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, étant donné l'annulation de nombreux voyages en raison de la COVID-19. Les principales sources d'insatisfaction concernaient les délais de traitement des dossiers de réclamation et les délais de remboursement. L'ensemble des citoyens ayant formulé une plainte à ce sujet a bénéficié d'un suivi personnalisé, et la quasi-totalité a signifié sa satisfaction à l'égard du traitement.

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	2020-2021	2019-2020	Écart
Présidence et vice-présidence	8	6	2
Direction des permis et de l'indemnisation	11	11	0
Direction des ressources informationnelles	9	11	-2
Direction des services administratifs	6	5	1
Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative	55	53	2
Service des communications et de l'éducation	8	8	0
Service des enquêtes	11	12	-1
Services juridiques	19	18	1
Service des partenariats stratégiques	1	1	0
Service de la planification	2	1	1
Total	**130**	**126**	**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	2020	2019
Favoriser le perfectionnement des compétences	63 711,77 $	92 588,59 $
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	0,00 $	14 375,26 $
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	8 155,77 $	880,09 $
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	10 624,28 $	16 560,72 $
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	740,43 $	1 821,64 $

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2020	2019
Proportion de la masse salariale	1,2 %	1,4 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	-	-
Cadre	1,51	n. d.
Professionnel	2,73	n. d.
Fonctionnaire	3,39	n. d.
Total[1]	**2,69**	**2,7**
Somme allouée par personne[2]	**782,22 $**	**937,65 $**

1. Nombre moyen de jours de formation, par personne, pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.
2. Somme allouée aux dépenses de formation, par personne, pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

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, quant à eux, 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

	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Taux de départ volontaire	9,6 %	11,9 %	14,2 %

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2020-2021 (000 $)	Dépenses prévues au 31 mars 2021[1] (000 $)	Dépenses réelles 2019-2020 (000 $) Source : comptes publics 2019-2020	Écart (000 $)	Variation
Rémunération	9 311,6	9 311,6	8 804,2	507,4	5,8 %
Fonctionnement	2 668,9	2 657,8	2 713,0	-55,2	-2,0 %
Transfert	617,7	546,3	552,7	-6,4	-1,2 %
Total des dépenses	**12 598,2**	**12 515,7**	**12 069,9**	**445,8**	**3,7 %**
Immobilisations tangibles	250,0	0,0	0,0	0,0	0,0 %
Immobilisations en ressources informationnelles	643,0	109,3	174,6	-65,3	-37,4 %
Prêts, placements, avances et autres	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0 %
Total des investissements en immobilisation	**894,0**	**109,3**	**174,6**	**-65,3**	**-37,4 %**

1. Dont 30,5 k$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie, de même qu'avec les mesures de relance de l'économie.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Les ressources informationnelles (RI) fournissent un appui indispensable à la réalisation de la mission de L'Office. Elles soutiennent les services offerts aux citoyens et contribuent à l'amélioration de la performance.

Plan directeur en ressources informationnelles 2019-2022

En 2020-2021, l'Office a poursuivi la mise en œuvre de son Plan directeur en ressources informationnelles (PDRI) 2019-2022, qui vise notamment à soutenir la réalisation du Plan stratégique de l'Office. Les réalisations de la dernière année en regard du PDRI ont permis de faire des avancées à l'égard des éléments suivants.

Services aux citoyens et aux entreprises

Les efforts consentis en RI visant à soutenir l'enrichissement de l'expérience client ont principalement porté sur :

- la mise en service du registre des arrangements funéraires préalables, qui permet de faciliter le repérage des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture qu'une personne aurait pu conclure de son vivant et ainsi d'éviter qu'une personne débourse de l'argent pour une entente déjà existante ;
- l'adaptation du système d'information organisationnel aux modifications législatives, et ce, afin d'être en mesure de mieux recueillir les plaintes des consommateurs et d'assurer une meilleure surveillance ;
- l'amélioration des prestations électroniques de service (PES) qui permettent d'augmenter le nombre de dossiers traités électroniquement, notamment en ce qui concerne le paiement des droits annuels des titulaires de permis ;
- la transformation du projet pilote PARLe en véritable plateforme gouvernementale au service des citoyens ;
- la mise en place d'un dépôt sécurisé de documents pour les demandes d'indemnisation, qui facilite les communications et qui a, en outre, permis de maintenir le traitement des demandes reçues dans un contexte de fermeture temporaire de nos bureaux tout en assurant la protection des renseignements transmis.

Performance organisationnelle

Les investissements en RI ont eu de multiples retombées positives pour l'Office et ont contribué à son efficacité et à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Au nombre de ces retombées figurent :

- l'augmentation de la productivité par le recours à des services infonuagiques et le déploiement d'outils numériques de collaboration, qui ont notamment permis d'assurer la continuité des services malgré l'état d'urgence sanitaire ;
- l'optimisation des processus par la transformation numérique des services aux citoyens et le délestage de plusieurs processus recourant au papier ;
- la sécurisation de l'information par la sensibilisation du personnel et la mise en place de mécanismes visant à réduire les risques d'incidents sur les systèmes et les infrastructures.

4. AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1er avril 2020 au 31 mars 2021

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	17 969	133	18 102	9,91
Personnel professionnel	81 004	460	81 464	44,61
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	120 104	260	120 364	65,91
Total 2020-2021	**219 077**	**853**	**219 930**	**120,42**
Total 2019-2020			**221 028**	**121,02**

L'Office a respecté le niveau d'effectifs fixé par le Conseil du trésor en utilisant 219 930 heures rémunérées sur les 239 268 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 1er avril 2020 et le 31 mars 2021

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0,00 $
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	6	231 902,26 $
Total des contrats de service	**6**	**231 902,26 $**

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 mise à jour technologique a été retardée et devrait se faire en 2021-2022	NON ATTEINTE — Non débutée
4. Augmenter l'efficience 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 1er avril 2018	Le pourcentage d'acquisitions écoresponsables n'a pas progressé en 2020-2021 par rapport à 2019-2020	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 1er 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 1er 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 50e anniversaire de la création de l'Office	D'ici le 31 mars 2020, avoir rédigé le plan D'ici le 31 mars 2021, avoir développé les moyens de communication	Les activités de communication destinées à l'interne et à l'externe ont été développées	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	La mise en valeur du guide et sa promotion ont été faites à l'automne 2020	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue

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

En 2020-2021, aucune divulgation ou communication, en vertu de l'article 25 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, n'a été reçue par la personne responsable du suivi.

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

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2020-2021	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations[1]	0		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1)[2]		0	
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		0	
4. 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
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		0	

1. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.
2. 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), 2020-2021	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			0
7. 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		
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23[3]	0	0	0

3. 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 2021

Nombre de personnes occupant un poste régulier
118

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2	5	19	7

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2020-2021

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2020-2021	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	2	1	0	0	0	1	50,0 %
Occasionnel	5	1	0	0	0	1	20,0 %
Étudiant	19	3	0	0	0	3	15,7 %
Stagiaire	7	1	0	0	1	2	28,6 %

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

Statut d'emploi	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Régulier	50,0 %	20,0 %	57,1 %
Occasionnel	20,0 %	25,0 %	20,0 %
Étudiant	15,7 %	8,3 %	0,0 %
Stagiaire	28,6 %	0,0 %	25,0 %

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 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021	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
Anglophones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Autochtones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes handicapées	4	3,4 %	4	3,5 %	4	3,5 %

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 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021	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
MVE Montréal/Laval	8	21,5 %	8	21,1 %	8	20,0 %
MVE Outaouais/ Montérégie	2	66,7 %	2	66,7 %	2	66,7 %
MVE Estrie/Lanaudière/ Laurentides	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
MVE Capitale-Nationale	3	5,2 %	5	8,8 %	2	3,6 %
MVE Autres régions	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %

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 2021

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Taux de présence au sein du personnel d'encadrement
Minorités visibles et ethniques	0	0,0 %

Rappel de la cible de représentativité
Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2020-2021 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	2	5	19	7	33
Nombre de femmes embauchées	1	5	12	6	24
Taux d'embauche des femmes	50,0 %	100,0 %	63,1 %	85,7 %	72,7 %

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2021

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	10	48	57	3	118
Nombre total de femmes	5	29	34	3	71
Taux de représentativité des femmes	50,0 %	60,4 %	59,6 %	100,0 %	60,2 %

1. Cette catégorie inclut les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

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 à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH

Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)	Automne 2018 (cohorte 2019)
0	0	0

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

2020-2021	2019-2020	2018-2019
0	0	0

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

Au cours de l'année financière 2020-2021, 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 2020-2021, deux règlements sous la responsabilité de l'Office ont été édictés. Ces règlements s'inscrivent dans les objectifs de l'allègement réglementaire et administratif.

Le premier est venu apporter des modifications au Règlement sur le registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture. Ces changements, qui ont fait l'objet d'une analyse d'impact réglementaire, visaient notamment à reporter les obligations des entreprises de services funéraires et des exploitants d'un cimetière religieux, et ce, en raison de la pandémie de COVID-19.

Le second règlement s'inscrit également dans les actions de l'Office pour soutenir les commerçants affectés par la pandémie. Son édiction a permis d'exempter du paiement des droits (permis et certificats) les agents de voyages, les conseillers en voyages et les gérants d'agence de voyages pour une durée d'un an.

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.

L'Office participe au nouveau plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025. Pour ce faire, un comité a été créé en mars 2021 afin d'atteindre les objectifs du plan, soit la réduction de 10 % du nombre de formalités administratives, de 15 % de leur volume et de 20 % de leur coût au cours de la période 2020-2025.

Au 31 mars 2021, l'Office poursuit sa contribution à l'effort de réduction du coût des formalités administratives qui se situe maintenant à une diminution cumulative de 48 %.

L'Office respecte également l'exigence du « un pour un » découlant de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif.

Moyens technologiques pour alléger le fardeau des entreprises

En raison de la pandémie de COVID-19, les commerçants ont utilisé de façon plus marquée les services en ligne qui étaient déjà accessibles dans la Gestion du permis en ligne. Par exemple, le nombre d'agents de voyages qui ont renouvelé leur permis en ligne a augmenté de 70 % comparativement à l'année précédente. L'Office travaille de façon continue au développement de nouveaux services en ligne qui verront le jour au cours des prochaines années.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues en 2020-2021

Nombre total de demandes reçues
175

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	93	81	0
21 à 30 jours	0	1	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	**93**	**82**	**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)	25	27	0	s. o.
Partiellement acceptée	4	25	0	Art. 22, 23, 24, 28, 37, 53, 54, 59
Refusée (entièrement)	1	1	0	Art. 23, 24, 53, 54, 59
Autres	63	29	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	0

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 ?	50 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 ?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles :	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 ?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	19 novembre 2014
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française :	Révision en cours, sera approuvée au cours de l'exercice 2021-2022

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 ?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles :	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 pour les conseillers en voyages et les représentants d'agent de recouvrement.

Au 1er 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 2020-2021, les tarifs de tous les permis et certificats délivrés par l'Office ont subi une hausse équivalente à celle découlant de l'indexation annuelle.

Des hausses de tarifs sont à prévoir tous les deux ans, jusqu'en 2025-2026, 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. Ces droits n'avaient fait l'objet d'aucun ajustement depuis 1992, tout comme ceux exigés pour la délivrance d'un permis d'agent de recouvrement, qui sont demeurés 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 complétée 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, et ce, en raison du nombre peu élevé de titulaires.

En 2020-2021, l'Office a procédé, avec l'aide d'une firme spécialisée, à l'analyse du coût de revient des biens et services tarifés qu'il offre à la population. L'étude a démontré que, pour l'ensemble des permis et certificats, l'Office atteint un niveau de financement de 70 %.

Pour les nouveaux biens et services

Le Règlement sur le registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture a été édicté le 20 janvier 2020. Ce règlement est venu créer un registre des contrats de « préarrangements » qu'une personne aurait pu conclure de son vivant. Les frais d'inscription des renseignements relatifs à des contrats, payés notamment par des entreprises de services funéraires et de sépultures, visent à permettre l'autofinancement du registre. Les frais fixés par le Règlement ont notamment été établis sur la base de diverses analyses des coûts et des revenus produites par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Des consultations menées par l'Office auprès de représentants de l'industrie, du Barreau, de la Chambre des notaires et d'associations de consommateurs ont également permis d'obtenir des commentaires qui ont été considérés dans l'établissement de ces frais. C'est ainsi que des frais différenciés selon la valeur du contrat ont été introduits au Règlement, soit de 10 $ pour les contrats dont le paiement total est de moins de 1 000 $ et de 30 $ pour les contrats dont le paiement total est de 1 000 $ et plus. En outre, il a été décidé que l'inscription des contrats conclus avant la création du registre n'entraînerait aucuns frais pour les vendeurs. De sa mise en service le 18 janvier 2021 au 31 mars 2021, les frais d'inscription perçus s'élevaient à 88 280 $. Moins d'une année s'étant écoulée depuis la création du registre, il est trop tôt pour déterminer le niveau de financement atteint.

Les revenus de tarification et les tarifs des permis délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2020-2021 sont présentés aux annexes IV et V.

5. ANNEXES

Réserve relative aux états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) sont présentés à l'annexe VII. Ils ont été audités par le Vérificateur général du Québec, qui a émis une opinion avec réserve dans son rapport.

La pandémie de COVID-19 a créé une situation sans précédent dans l'histoire de la gestion du FICAV. Le Fonds a reçu des dizaines de milliers de demandes, dont l'analyse n'est pas terminée. Le tout rendait difficile, voire impossible, l'établissement d'une provision précise. L'Office a établi à 85 M$ la provision pour l'indemnisation des clients admissibles, en fonction du volume des demandes et du plafond de 60 % de la valeur totale du Fonds prévu au Règlement sur les agents de voyages. C'est en raison de cette évaluation, qui ne peut être basée sur des données probantes, que le Vérificateur général du Québec a émis une opinion avec réserve quant aux états financiers du FICAV.

Annexe I — Cas traités

En 2020-2021, l'Office a traité un total de 125 523 cas, dont :

- 104 058 ne comportaient pas, après analyse, d'infraction de nature pénale aux lois sous la responsabilité de l'Office ;
- 21 465 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	2 060	2,2 %	703	3,3 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	2 702	2,9 %	965	4,5 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	2 129	2,3 %	572	2,7 %
	Meubles	4 682	5,1 %	1 679	7,8 %
	Immeubles et maisons mobiles	1 088	1,2 %	24	0,1 %
	Gros appareils ménagers	4 880	5,3 %	1 985	9,2 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	2 037	2,2 %	693	3,2 %
	Petits appareils électroménagers	578	0,6 %	230	1,1 %
	Articles électroniques	2 046	2,2 %	943	4,4 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	1 326	1,4 %	621	2,9 %
	Articles de loisirs	2 593	2,8 %	695	3,2 %
	Automobiles neuves	4 328	4,7 %	791	3,7 %
	Automobiles d'occasion	10 586	11,5 %	3 084	14,4 %
	Autres moyens de transport	1 366	1,5 %	302	1,4 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	732	0,8 %	353	1,6 %
	Livres, revues, journaux et articles de papeterie	203	0,2 %	76	0,4 %
	Animaux et articles connexes	400	0,4 %	101	0,5 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	539	0,6 %	272	1,3 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	99	0,1 %	47	0,2 %
	Total de la catégorie	**44 374**	**48,4 %**	**14 136**	**65,9 %**

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	867	0,9 %	27	0,1 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	5 317	5,8 %	1 448	6,7 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	555	0,6 %	163	0,8 %
	Services d'entretien ménager	68	0,1 %	14	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	487	0,5 %	173	0,8 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	41	0,0 %	6	0,0 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	307	0,3 %	129	0,6 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 822	2,0 %	516	2,4 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	428	0,5 %	159	0,7 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	857	0,9 %	150	0,7 %
	Services funéraires et de sépulture	442	0,5 %	33	0,2 %
	Services de garde	1 556	1,7 %	174	0,8 %
	Services pour animaux de compagnie	44	0,0 %	8	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	43	0,0 %	11	0,1 %
	Total de la catégorie	**12 834**	**14,0 %**	**3 011**	**14,0 %**
Services financiers	Prêt d'argent	603	0,7 %	200	0,9 %
	Prêt sur gage	17	0,0 %	12	0,1 %
	Crédit variable	812	0,9 %	198	0,9 %
	Prêts hypothécaires	269	0,3 %	5	0,0 %
	Carte de débit	142	0,2 %	1	0,0 %
	Investissements et placements	130	0,1 %	4	0,0 %
	Assurances	860	0,9 %	12	0,1 %
	Garantie supplémentaire	296	0,3 %	60	0,3 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	769	0,8 %	161	0,8 %
	Recouvrement de créances	1 564	1,7 %	282	1,3 %
	Règlement de dettes	96	0,1 %	13	0,1 %
	Dossier de crédit	315	0,3 %	19	0,1 %
	Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	19	0,0 %	0	0,0 %
	Autres services financiers	326	0,4 %	43	0,2 %
	Total de la catégorie	**6 218**	**6,8 %**	**1 010**	**4,7 %**

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services de communication	Services postaux et de messagerie	49	0,1 %	21	0,1 %
	Services de téléphonie fixe	151	0,2 %	13	0,1 %
	Services de téléphonie mobile	1 517	1,7 %	370	1,7 %
	Services Internet	592	0,6 %	156	0,7 %
	Services de télévision	229	0,2 %	55	0,3 %
	Forfait de services de communication	1 619	1,8 %	324	1,5 %
	Services de télésurveillance	463	0,5 %	148	0,7 %
	Autres services de communication	61	0,1 %	20	0,1 %
	Total de la catégorie	**4 681**	**5,1 %**	**1 107**	**5,2 %**
Services de transport	Transport aérien	700	0,8 %	254	1,2 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	138	0,2 %	30	0,1 %
	Services d'infrastructures liés au transport	113	0,1 %	15	0,1 %
	Services de location d'un transport à court terme	234	0,3 %	68	0,3 %
	Total de la catégorie	**1 185**	**1,3 %**	**367**	**1,7 %**
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	1 037	1,1 %	65	0,3 %
	Voyages à forfait	6 009	6,6 %	219	1,0 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	45	0,0 %	4	0,0 %
	Restaurants et bars	173	0,2 %	81	0,4 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	2 935	3,2 %	658	3,1 %
	Jeux de hasard et loteries	58	0,1 %	15	0,1 %
	Total de la catégorie	**10 257**	**11,2 %**	**1 042**	**4,9 %**
Énergie et eau	**Total de la catégorie**	**177**	**0,2 %**	**30**	**0,1 %**
Santé	Médicaments sous ordonnance	75	0,1 %	1	0,0 %
	Médicaments en vente libre	115	0,1 %	44	0,2 %
	Dispositifs médicaux et autres appareillages	315	0,3 %	58	0,3 %
	Services liés à la santé	807	0,9 %	44	0,2 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	10	0,0 %	1	0,0 %
	Total de la catégorie	**1 322**	**1,4 %**	**148**	**0,7 %**
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	390	0,4 %	63	0,3 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	1 170	1,3 %	373	1,7 %
	Total de la catégorie	**1 560**	**1,7 %**	**436**	**2,0 %**
Autres	**Total de la catégorie**	**9 078**	**9,9 %**	**178**	**0,8 %**
Total partiel		**91 686**	**100,0 %**	**21 465**	**100,0 %**

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Autres cas relatifs au domaine de la consommation	Cas dirigés vers PARLe	1 258			
	Complément d'information sur un cas traité	8 206			
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	2 373			
	Demandes d'indemnisation relatives au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages	535			
Total		**104 058**		**21 465**	

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	123	7 %	15	5 %	4	5 %	10	7 %	6	5 %
Communications	27	1 %	3	1 %	1	1 %	4	3 %	0	0 %
Enseignement et éducation	25	1 %	2	1 %	2	2 %	0	0 %	3	2 %
Immobilier	2	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Recouvrement de créances	16	1 %	2	1 %	5	6 %	4	3 %	0	0 %
Services financiers	119	6 %	54	19 %	8	9 %	17	11 %	18	14 %
Services funéraires et de sépulture	2	0 %	1	0 %	0	0 %	0	0 %	1	1 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	222	12 %	18	6 %	39	46 %	64	42 %	24	18 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	334	18 %	8	3 %	4	5 %	17	11 %	16	12 %
Services professionnels et techniques	22	1 %	1	0 %	1	1 %	0	0 %	3	2 %
Transports	4	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	886	48 %	67	24 %	15	18 %	28	18 %	52	40 %
Voyage	60	3 %	111	39 %	5	6 %	8	5 %	6	5 %
Autres	22	1 %	3	1 %	1	1 %	1	1 %	1	1 %
Total	**1 864**	**100 %**	**285**	**100 %**	**85**	**100 %**	**153**	**100 %**	**130**	**100 %**

Jugements et amendes par secteur

Secteur	Nombre de jugements	% des jugements	Montant des amendes*	% des amendes
Commerce de détail	19	15 %	54 022 $	9 %
Communications	2	2 %	12 343 $	2 %
Enseignement et éducation	2	2 %	3 324 $	1 %
Immobilier	0	0 %	0 $	0 %
Recouvrement de créances	0	0 %	0 $	0 %
Services financiers	5	4 %	18 898 $	3 %
Services funéraires et de sépulture	2	2 %	4 500 $	1 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	38	29 %	197 290 $	34 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	23	18 %	80 885 $	14 %
Services professionnels et techniques	2	2 %	14 524 $	3 %
Transports	0	0 %	0 $	0 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	19	15 %	136 215 $	24 %
Voyage	15	12 %	42 891 $	7 %
Autres	2	2 %	7 562 $	1 %
Total	**129**	**100 %**	**572 454 $**	**100 %**

* Les montants présentent les amendes qui découlent des plaidoyers de culpabilité reçus en 2020-2021 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 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
2020-2021	**374**	**670**	**1 044**
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

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
2020-2021	**302 391 $**	**2 053 676 $****	**2 356 067 $**
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 $

* 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, 61 118 $ proviennent des cautionnements et 1 992 557 $ 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 21 000 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 2021, 9 013 permis et exemptions ainsi que 11 614 certificats étaient en vigueur. Ces permis, exemptions et certificats ont généré des droits de 4 046 747 $.

Permis en vigueur au 31 mars 2021

Type de permis	Nombre d'établissements	Nombre de succursales	Droits perçus en 2020-2021
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	76	s. o.	74 853 $
Agent de voyages – général	674	172	440 742 $
Agent de voyages – restreint	9	0	
Agent de recouvrement	72	s. o.	25 960 $
Commerçant itinérant	1 050	s. o.	524 720 $
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	25	s. o.	15 381 $
Commerçant de véhicules routiers	5 602	353	2 031 836 $
Recycleur de véhicules routiers	489	40	
Exploitant de studios de santé	656	129	292 260 $
Prêteur d'argent	237	s. o.	176 836 $
Commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	121	s. o.	
Commerçant de service de règlement de dettes	2	s. o.	1 536 $
Total	**9 013**	**694**	**3 584 124 $**

Certificats en vigueur au 31 mars 2021

Type de certificat	Nombre de certificats	Droits perçus en 2020-2021
Conseiller en voyages	10 925	333 203 $
Représentant d'agent de recouvrement	689	129 420 $
Total	**11 614**	**462 623 $**

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 2020-2021.

Permis d'agent de voyages*

Situation	Tarif au 1er juillet 2020
Délivrance	80 $ par mois
Renouvellement, selon le chiffre d'affaires :	
jusqu'à 0,5 M$	359 $
jusqu'à 2 M$	478 $
jusqu'à 5 M$	657 $
jusqu'à 10 M$	896 $
jusqu'à 20 M$	1 195 $
plus de 20 M$	1 554 $
Duplicata de permis :	
Délivrance	50 $ par mois
Renouvellement	299 $

* 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 1er juillet 2020
Délivrance	60 $
Renouvellement	30 $

Permis de commerçant itinérant*

Situation	Nombre de représentants du requérant	Tarif au 1er juillet 2020
Délivrance	De 0 à 49	625 $
	50 ou plus	3 649 $

Situation	Valeur de la majorité des contrats	Nombre de représentants du requérant	Tarif au 1er juillet 2020
Renouvellement	Inférieure à 100 $	De 0 à 49	625 $
		De 50 à 499	3 649 $
		De 500 à 999	3 776 $
		1 000 ou plus	7 393 $
	Égale ou supérieure à 100 $	De 0 à 49	625 $
		De 10 à 49	823 $
		De 50 à 99	3 649 $
		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 1er juillet 2020
Délivrance pour un commerçant **ou** un recycleur de véhicules routiers	795 $
Délivrance pour un commerçant **et** recycleur de véhicules routiers	1 193 $
Renouvellement pour un commerçant **ou** un recycleur de véhicules routiers	600 $
Renouvellement pour un commerçant **et** recycleur de véhicules routiers	897 $

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

Situation	Tarif au 1er juillet 2020
Prêteur d'argent **ou** commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	1 042 $
Prêteur d'argent **et** commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	1 564 $

Autres permis

Type de permis	Tarif au 1er juillet 2020
Agent de recouvrement	768 $
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	1 042 $
Commerçant de service de règlement de dettes	768 $
Exploitant de studios de santé	832 $
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	1 355 $

Certificat de représentant d'agent de recouvrement

Situation	Tarif au 1er juillet 2020
Délivrance	183 $
Renouvellement	163 $

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 partisanes.

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 élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

20. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant d'un organisme ou d'une entreprise qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

21. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

22. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature pourrait l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

23. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e 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 30e 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 1er 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 2021

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 30 août 2021

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



Marie-Claude Champoux

Vérificateur général du Québec

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion avec réserve

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 2021, 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, à l'exception des incidences éventuelles du problème décrit dans la section « Fondement de l'opinion avec réserve » de mon rapport, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2021, 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 avec réserve

L'entité a comptabilisé, au 31 mars 2021, une provision pour les demandes d'indemnisation reçues qui sont relatives à l'annulation de voyages en raison de la pandémie mondiale de COVID-19. En date du présent rapport, l'analyse de ces demandes d'indemnisation est en cours et les ajustements requis à la provision qui découleront de cette analyse ne sont pas connus. Ainsi, je n'ai pas été en mesure d'obtenir des éléments probants suffisants et appropriés concernant l'évaluation de la provision de 85 071 018 $ comptabilisée à l'état de la situation financière au 31 mars 2021 au poste « Réclamations et frais à payer », d'un montant équivalent comptabilisé dans l'excédent cumulé à la fin de l'exercice et de l'évaluation du montant de 79 717 487 $ comptabilisé en charge à l'état du résultat global au poste « Provision pour réclamations ». Par conséquent, je n'ai pas pu déterminer si ces montants auraient dû faire l'objet d'ajustements.

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 avec réserve.

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 influer 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'acquiers 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 ;

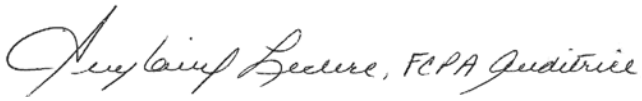
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

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.

La vérificatrice générale du Québec,



Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 30 août 2021

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2021
(en dollars canadiens)

	2021	2020
PRODUITS		
Revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 6)	18 681 915	(2 596 800)
Revenus d'intérêts sur compte courant	3 876	37 505
Remboursements des contributions aux clients des agents de voyages	(149)	(4 189)
	18 685 642	(2 563 484)
CHARGES		
Réclamations		
Réclamations nettes des cautionnements	1 992 557	1 306 669
Provision pour réclamations (note 7)	79 514 923	5 362 681
	81 507 480	6 669 350
Frais d'administration		
Office de la protection du consommateur	630 580	672 669
Publicité et promotion	919	237 700
Services professionnels	14 400	3 025
Dépenses de bureau	1 276	969
Frais bancaires	–	60
	82 154 655	7 583 773
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	(63 469 013)	(10 147 257)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2021
(en dollars canadiens)

	2021	2020
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	131 637 773	141 785 030
Résultat net et résultat global de l'exercice	(63 469 013)	(10 147 257)
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	68 168 760	131 637 773

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2021
(en dollars canadiens)

	2021	2020
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 8)	105 676	1 466 681
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	958 168	525 865
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	443	2 137
Créances (note 9)	68 293	51 083
	1 132 580	2 045 766
Non courant		
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 10)	152 754 643	135 955 304
	153 887 223	138 001 070
PASSIF		
Courant		
Réclamations et frais à payer	85 718 463	6 363 297
EXCÉDENT CUMULÉ	68 168 760	131 637 773
	153 887 223	138 001 070

ÉVENTUALITÉS (note 15)

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 2021

(en dollars canadiens)

	2021	2020
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	(63 469 013)	(10 147 257)
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	(8 792 582)	9 800 194
Provision pour réclamations	79 514 923	5 362 681
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(432 303)	(21 670)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	1 694	8 294
Créances	(17 210)	1 362 222
Réclamations et frais à payer	(159 757)	105 918
	70 114 765	16 617 639
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	6 645 752	6 470 382
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(8 061 477)	(11 181 102)
Disposition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	54 720	–
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(8 006 757)	(11 181 102)
DIMINUTION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(1 361 005)	(4 710 720)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 466 681	6 177 401
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	105 676	1 466 681
Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie : Revenus d'intérêts et de placement encaissés	9 462 600	7 227 523

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2021
(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 1er 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 30 août 2021.

3. Modifications aux méthodes comptables

Adoption de nouvelles normes comptables

Cadre conceptuel de l'information financière

Le Fonds a appliqué les modifications du Cadre conceptuel de l'information financière (Cadre conceptuel) à son exercice ouvert le 1er avril 2020.

L'International Accounting Standards Board (IASB) a décidé de réviser le Cadre conceptuel parce que des questions importantes n'y étaient pas traitées et que certaines indications étaient désuètes ou manquaient de clarté. Le Cadre conceptuel révisé, publié par l'IASB le 29 mars 2018, inclut :

- un nouveau chapitre sur l'évaluation ;
- des indications sur la présentation de la performance financière ;
- des définitions améliorées d'un actif et d'un passif ainsi que des indications à l'appui de ces définitions ;
- des clarifications d'aspects importants, comme le rôle de la gestion des ressources, de la prudence et de l'incertitude de mesure dans l'information financière.

L'application des modifications au Cadre conceptuel n'a eu aucune incidence sur les états financiers du Fonds.

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

Le Fonds a appliqué les modifications à l'*IAS 1 – Présentation des états financiers* et à l'*IAS 8 – Méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs,* à son exercice ouvert le 1er avril 2020.

Le 31 octobre 2018, l'IASB a raffiné sa définition du terme « significatif » et a retiré de l'*IAS 8* la définition des omissions et inexactitudes significatives. La définition du terme « significatif » a été alignée sur celle des normes IFRS et du Cadre conceptuel.

Selon les modifications, une information présente un caractère significatif s'il est raisonnable de s'attendre à ce que son omission, son inexactitude ou son obscurcissement influence les décisions que les principaux utilisateurs des états financiers à usage général prennent en se fondant sur ces états financiers, lesquels fournissent de l'information financière au sujet d'une entité comptable donnée.

L'application des modifications à l'*IAS 1* et à l'*IAS 8* n'a eu aucune incidence sur les états financiers du Fonds.

4. 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. Les remises des contributions sont effectuées en vertu de l'article 39.01 du Règlement sur les agents de voyages.

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.

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.

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.

Le classement des actifs financiers s'effectue généralement en fonction du modèle économique dans le cadre duquel un actif financier est géré et des caractéristiques de ses flux de trésorerie contractuels. Les actifs financiers sont classés et évalués en fonction des catégories suivantes : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global et à la juste valeur par le biais du résultat net.

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, 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

IAS 1 – Présentation des états financiers

En janvier 2020, l'IASB a publié des modifications à l'*IAS 1 – Présentation des états financiers* qui visent à clarifier le critère de classement d'un passif en tant que passif non courant et qui porte sur le droit de différer le règlement du passif pour au moins 12 mois après la date de clôture.

Les dispositions de ces modifications s'appliqueront de manière prospective aux états financiers ouverts à compter du 1er janvier 2023, et leur adoption anticipée est permise.

La direction du Fonds n'a pas encore évalué l'incidence de ces modifications 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 1er 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.

5. 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.

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.

Au 31 mars 2021, une majorité de réclamations à payer comprennent une provision dans le contexte des demandes d'indemnisations reçues en lien avec l'avertissement du gouvernement canadien d'éviter tout voyage non essentiel à la suite de la déclaration de pandémie mondiale de la COVID-19 :

- Cette situation suscite davantage d'incertitude à l'égard du montant provisionné, car l'analyse de ces réclamations est en cours par le gestionnaire de réclamations et il est en attente de la fin des processus de remboursements faits directement par d'autres intervenants, tels que les compagnies aériennes, afin de pouvoir estimer les réclamations à payer et émettre son rapport au Fonds.
- Toutefois, compte tenu de l'importance de la valeur de ces réclamations au 31 mars 2021, une provision, d'un montant total de 85 071 018 $ a été établie selon l'article 43.3 du Règlement sur les agents de voyages qui limite le montant total des indemnités pour l'événement COVID-19 à 60 % du surplus cumulé du fonds au 31 mars de l'année précédant l'événement, soit le 31 mars 2019.

La provision relative aux demandes d'indemnisation reçues au 31 mars 2021 est présentée à la note 7.

6. 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 :

	2021	2020
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	2 109 669	2 077 746
Actifs réels	299 708	334 708
Actions	1 671 530	1 483 698
Activités de rendement absolu	(12 257)	18 756
Autres	123 840	(168 837)
	4 192 490	3 746 071
Gains (pertes) nets réalisés		
Revenu fixe	293 973	615 063
Actifs réels	1 422 240	841 955
Actions	4 062 062	2 094 205
Activités de rendement absolu	(81 433)	(96 780)
Autres	(27)	2 847
	5 696 815	3 457 290
Gains (pertes) nets non réalisés		
Revenu fixe	1 618 798	(1 168 295)
Actifs réels	(2 246 685)	(2 219 713)
Actions	9 825 523	(6 796 702)
Activités de rendement absolu	(290 747)	248 168
Autres	(114 307)	136 348
	8 792 582	(9 800 194)
Total des revenus (pertes) de placements des dépôts à participation	18 681 887	(2 596 833)
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	28	33
Total des revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	18 681 915	(2 596 800)

7. Réclamations

Les réclamations présentées à l'état du résultat global comprennent une provision établie dans le contexte des demandes d'indemnisation reçues au 31 mars en lien avec l'avertissement du gouvernement canadien d'éviter tout voyage non essentiel à la suite de la déclaration de pandémie mondiale de COVID-19, ainsi qu'un ajustement de la provision concernant d'autres réclamations à payer qui ne sont pas en lien avec l'événement décrit précédemment. Voici le détail :

	2021	2020
Provision pour réclamation liée à l'événement COVID-19	79 717 487	5 353 531
Ajustement de la provision pour les autres réclamations à payer	(202 564)	9 150
	79 514 923	5 362 681

8. 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 :

	2021	2020
Encaisse	103 417	1 464 695
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec[1]	2 259	1 986
Trésorerie et équivalents de trésorerie	105 676	1 466 681

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 2021 (0,25 % au 31 mars 2020).

9. Créances

	2021	2020
Compagnies de caution	–	28 300
Administrateurs provisoires	–	5 287
Office de la protection du consommateur	44 914	–
	44 914	33 587
Taxes à recevoir	22 605	16 722
Charges payées d'avance	774	774
	68 293	51 083

10. 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 :

	2021	2020
Placements et passifs relatifs aux placements	153 244 863	136 103 158
Revenus de placements courus et à recevoir	433 794	446 243
Revenus de placements à verser au Fonds	(958 168)	(525 864)
Dépôts à vue (avance) au fonds général	34 154	(68 233)
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	152 754 643	135 955 304

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

Placements	**2021**	**2020**
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	28 162 521	25 235 495
Crédit	43 883 387	36 252 394
Valeurs à court terme	14 222 717	6 459 511
Actifs réels		
Immeubles	6 300 941	12 829 614
Infrastructures	7 461 029	7 571 818
Actions		
Marchés boursiers	43 381 806	35 309 617
Placements privés	9 121 817	11 494 508
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	739 490	864 740
	153 273 708	136 017 697
Passifs relatifs aux placements		
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	(28 845)	85 461
Total des placements et passifs relatifs aux placements	153 244 863	136 103 158

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, de taux d'intérêt ou à des fins discrétionnaires.

Le fonds particulier du Fonds 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 2021, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2021			2020		
	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	–	–	3 029 000	–	–	2 166 000
Total des instruments financiers dérivés	–	–	3 029 000	–	–	2 166 000

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 4 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2021 et le 31 mars 2020, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

11. 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 2021 et 2020, le solde de la facilité de crédit n'était pas utilisé.

Le 9 août 2021, le Fonds a signé une nouvelle facilité de crédit avec la Caisse pour un montant maximum de 100 000 000 $ pour autant que celui-ci n'excède pas 75 % de la juste valeur du Fonds. Cette facilité d'une durée de 3 ans, renouvelée automatiquement aux mêmes conditions le 15 août 2024, 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.

12. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 68 168 760 $ 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.

13. 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 nécessaires 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 1er jour de chaque mois, à l'exception des portefeuilles spécialisés Immeubles, Infrastructures et Placements privés, pour lesquels le suivi du respect des bornes est effectué le 1er jour de chaque semestre. Par conséquent, il est possible que la composition du portefeuille réel, établie au 31 mars 2021, se situe à l'extérieur des limites minimales et maximales.

Au 31 mars 2021, 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	18,35	15,00	20,00	27,00
Crédit	28,73	22,00	27,00	34,00
Valeurs à court terme	9,25	5,00	10,00	17,00
	56,33	**45,00**	**57,00**	**69,00**
Actifs réels				
Immeubles	4,10	2,00	5,00	8,00
Infrastructures	4,86	2,00	5,00	8,00
	8,96	**4,00**	**10,00**	**16,00**
Actions				
Marchés boursiers	28,27	16,00	28,00	35,00
Placements privés	5,94	2,00	5,00	8,00
	34,21	**21,00**	**33,00**	**40,00**
Activités de rendement absolu				
Répartition de l'actif	0,48	0,00	0,00	1,00
Autres	0,02	0,00	0,00	0,00
	0,50	**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.

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.

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, s'il y a lieu.

Le risque absolu et le risque actif du fonds particulier du Fonds découlent directement des risques absolus et des risques actifs présentés dans les états financiers annuels de chacun des portefeuilles spécialisés dans lesquels le fonds particulier du Fonds investit. Ainsi, le fonds particulier du Fonds peut être exposé aux risques de taux d'intérêt, d'écart de crédit, de change et de prix. Ces différents risques, incluant l'incidence de la pandémie de COVID-19, sont intégrés à la mesure des calculs de la VaR du fonds particulier du Fonds.

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2021, 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, se présentent comme suit :

	2021			2020		
	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	9,9 %	9,5 %	1,8 %	10,9 %	10,5 %	1,7 %

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 :

	2021	**2020**
Dollar canadien	65 %	70 %
Dollar américain	16 %	10 %
Euro	3 %	3 %
Livre sterling	3 %	3 %
Autres devises	13 %	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 d'un montant de 44 914 $ au 31 mars 2021, car celles-ci sont à recevoir de l'Office de la protection du consommateur et qu'aucun montant n'est en souffrance. Également, au 31 mars 2020, le Fonds n'était pas exposé à un risque de crédit important puisque les créances d'un montant de 33 587 $ étaient à recevoir en majorité de sociétés d'assurance réputées avec lesquelles le Fonds transige régulièrement.

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances aux 31 mars 2021 et 2020.

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 10 b) représentent l'exposition directe du fonds à ce risque. Au 31 mars 2021, 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 400 000 $ et 500 000 $ 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 11).

Au 31 mars 2021, 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.

14. 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 2021, le montant refacturé s'élevait à 630 580 $ et a été comptabilisé au poste Frais d'administration – Office de la protection du consommateur (672 669 $ au 31 mars 2020).

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.

15. Éventualités

Poursuites

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées concernant 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.

Annexe VIII — États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2021

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 30 août 2021

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



Marie-Claude Champoux

Vérificateur général du Québec

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 2021, 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 2021, 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 influer 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'acquiers 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,



Patrick Dubuc, CPA auditeur, CA

Directeur principal

Québec, le 30 août 2021

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2021
(en dollars canadiens)

	2021	2020
PRODUITS		
Revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	741 370	(99 690)
Revenus d'intérêts sur le compte courant	3 413	5 768
Autres revenus	–	78
	744 783	(93 844)
CHARGES		
Frais de gestion de l'Office de la protection du consommateur	50 686	28 104
Honoraires professionnels	9 583	5 000
Frais bancaires	–	35
	60 269	33 139
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	684 514	(126 983)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2021
(en dollars canadiens)

	2021	2020
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	2 061 274	2 188 257
Résultat net et résultat global de l'exercice	684 514	(126 983)
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	2 745 788	2 061 274

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2021
(en dollars canadiens)

	2021	2020
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	453 665	462 411
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	36 438	20 143
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	236	394
Obligations reçues en dépôt (note 7)	168 497	87 120
	658 836	570 068
Non courant		
Obligations reçues en dépôt (note 7)	523 448	655 715
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	6 386 790	5 209 834
	7 569 074	6 435 617
PASSIF		
Courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 9)	554 000	204 021
Non courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 9)	4 269 286	4 170 322
	4 823 286	4 374 343
EXCÉDENT CUMULÉ	2 745 788	2 061 274
	7 569 074	6 435 617

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 2021

(en dollars canadiens)

	2021	2020
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	684 514	(126 983)
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	(394 202)	350 858
Variation nette des cautionnements individuels des agents de voyages et des obligations reçues en dépôt	499 833	144 698
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(16 295)	(2 593)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	158	371
	89 494	493 334
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	774 008	366 351
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(782 754)	(546 915)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(782 754)	(546 915)
DIMINUTION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(8 746)	(180 564)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	462 411	642 975
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	453 665	462 411
Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie :		
Revenus d'intérêts et de placements encaissés	334 444	254 894

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2021
(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 30 août 2021.

3. Modifications aux méthodes comptables

Adoption de nouvelles normes comptables

Cadre conceptuel de l'information financière

Les CIAV ont appliqué les modifications du Cadre conceptuel de l'information financière (Cadre conceptuel) à son exercice ouvert le 1er avril 2020.

L'International Accounting Standards Board (IASB) a décidé de réviser le Cadre conceptuel parce que des questions importantes n'y étaient pas traitées et que certaines indications étaient désuètes ou manquaient de clarté. Le Cadre conceptuel révisé, publié par l'IASB le 29 mars 2018, inclut :

- un nouveau chapitre sur l'évaluation ;
- des indications sur la présentation de la performance financière ;
- des définitions améliorées d'un actif et d'un passif ainsi que des indications à l'appui de ces définitions ;
- des clarifications d'aspects importants, comme le rôle de la gestion des ressources, de la prudence et de l'incertitude de mesure dans l'information financière.

L'application des modifications au Cadre conceptuel n'a eu aucune incidence sur les états financiers des CIAV.

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

Les CIAV ont appliqué les modifications à l'*IAS 1 – Présentation des états financiers* et *à* l'*IAS 8 – Méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs,* à son exercice ouvert le 1er avril 2020.

Le 31 octobre 2018, l'IASB a raffiné sa définition du terme « significatif » et a retiré de l'*IAS 8* la définition des omissions et inexactitudes significatives. La définition du terme « significatif » a été alignée sur celle des normes IFRS et du Cadre conceptuel.

Selon les modifications, une information présente un caractère significatif s'il est raisonnable de s'attendre à ce que son omission, son inexactitude ou son obscurcissement influence les décisions que les principaux utilisateurs des états financiers à usage général prennent en se fondant sur ces états financiers, lesquels fournissent de l'information financière au sujet d'une entité comptable donnée.

L'application des modifications à l'*IAS 1* et à l'*IAS 8* n'a eu aucune incidence sur les états financiers des CIAV.

4. 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

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.

Le classement des actifs financiers s'effectue généralement en fonction du modèle économique dans le cadre duquel un actif financier est géré et des caractéristiques de ses flux de trésorerie contractuels. Les actifs financiers sont classés et évalués en fonction des catégories suivantes : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global et à la juste valeur par le biais du résultat net.

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

IAS 1 – Présentation des états financiers

En janvier 2020, l'IASB a publié des modifications à l'*IAS 1 – Présentation des états financiers* qui visent à clarifier le critère de classement d'un passif en tant que passif non courant et qui porte sur le droit de différer le règlement du passif pour au moins 12 mois après la date de clôture.

Les dispositions de ces modifications s'appliqueront de manière prospective aux états financiers ouverts à compter du 1er janvier 2023, et leur adoption anticipée est permise.

La direction des CIAV n'a pas encore évalué l'incidence de ces modifications sur ses états financiers.

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 :

	2021	2020
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	84 833	79 706
Actifs réels	11 630	12 779
Actions	67 706	56 839
Activités de rendement absolu	(492)	666
Autres	4 882	(6 417)
	168 559	143 573
Gains (pertes) nets réalisés		
Revenu fixe	10 061	22 248
Actifs réels	33 494	22 958
Actions	137 306	64 394
Activités de rendement absolu	(2 328)	(2 036)
Autres	37	–
	178 570	107 564
Gains (pertes) nets non réalisés		
Revenu fixe	56 207	(43 258)
Actifs réels	(65 412)	(75 329)
Actions	419 726	(245 233)
Activités de rendement absolu	(11 839)	7 790
Autres	(4 480)	5 172
	394 202	(350 858)
Total des revenus (pertes) de placements des dépôts à participation	741 331	(99 721)
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	39	31
Total des revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	741 370	(99 690)

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 :

	2021	2020
Encaisse	153 071	451 687
Dépôts à vue auprès d'une institution financière[1]	39 883	8 133
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec[2]	260 711	2 591
Trésorerie et équivalents de trésorerie	453 665	462 411

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 2021 (0,25 % au 31 mars 2020).

7. Obligations reçues en dépôts

Un montant de 352 $ en obligation a été reçu en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2021 (aucune en 2020) et aucune aliénation n'est survenue (25 000 $ en 2020).

Un encaissement de 57 760 $ a été obtenu des obligations échues au cours de l'exercice clos le 31 mars 2021 (aucun en 2020). Aucune acquisition de nouvelles obligations avec le produit des obligations échues n'a été effectuée au cours des exercices clos les 31 mars 2021 et 31 mars 2020.

La juste valeur des obligations reçues en dépôts est de 691 945 $ (coût : 661 103 $) au 31 mars 2021 (742 835 $ au 31 mars 2020 ; coût : 718 511 $).

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 4 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2021 et le 31 mars 2020, 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 :

	2021	2020
Placements et passifs relatifs aux placements	6 403 638	5 215 247
Revenus de placements courus et à recevoir	18 127	17 101
Revenus de placements à verser au Fonds	(36 425)	(20 141)
Dépôts à vue (avance) au fonds général	1 450	(2 373)
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	6 386 790	5 209 834

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

Placements	2021	2020
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	1 176 827	967 727
Crédit	1 833 760	1 389 187
Valeurs à court terme	594 303	246 738
Actifs réels		
Immeubles	263 302	490 582
Infrastructures	311 779	289 801
Actions		
Marchés boursiers	1 812 792	1 353 647
Placements privés	381 179	441 068
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	30 901	33 222
	6 404 843	5 211 972
Passifs relatifs aux placements		
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	(1 205)	3 275
Total des placements et passifs relatifs aux placements	6 403 638	5 215 247

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, de taux d'intérêt 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 2021, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2021			2020		
	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	–	–	140 000	–	–	84 000
Total des instruments financiers dérivés	–	–	140 000	–	–	84 000

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 4 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2021 et le 31 mars 2020, 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

	2021	2020
Solde au début de l'exercice	4 374 343	4 235 399
Dépôts de cautionnements	655 434	405 000
Remises de cautionnements	(213 010)	(285 301)
Variation cumulée de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	6 519	19 245
Solde à la fin de l'exercice	4 823 286	4 374 343
Portion courante	554 000	204 021
Portion non courante	4 269 286	4 170 322
	4 823 286	4 374 343

L'augmentation nette des cautionnements de l'exercice est de 448 943 $ (augmentation de 138 944 $ en 2020). 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 l'augmentation nette représente 352 $ au 31 mars 2021 (diminution nette de 25 000 $ en 2020).

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 4 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2021 et le 31 mars 2020, 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 43 545 098 $ au 31 mars 2021 (45 863 370 $ en 2020), dont 34 285 000 $ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2021 (38 300 000 $ en 2020). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis le 1er avril 2018 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 2021, 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 21 118 $ (88 300 $ en 2020).

10. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 2 745 788 $ 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 nécessaires 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 1er jour de chaque mois à l'exception des portefeuilles spécialisés Immeubles, Infrastructures et Placements privés, pour lesquels le suivi du respect des bornes est effectué le 1er jour de chaque semestre. Par conséquent, il est possible que la composition du portefeuille réel, établie au 31 mars 2021, se situe à l'extérieur des limites minimales et maximales.

Au 31 mars 2021, 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	18,35	15,00	20,00	27,00
Crédit	28,73	22,00	27,00	34,00
Valeurs à court terme	9,25	5,00	10,00	17,00
	56,33	**45,00**	**57,00**	**69,00**
Actifs réels				
Immeubles	4,10	2,00	5,00	8,00
Infrastructures	4,86	2,00	5,00	8,00
	8,96	**4,00**	**10,00**	**16,00**
Actions				
Marchés boursiers	28,27	16,00	28,00	35,00
Placements privés	5,94	2,00	5,00	8,00
	34,21	**21,00**	**33,00**	**40,00**
Activités de rendement absolu				
Répartition de l'actif	0,48	0,00	0,00	1,00
Autres	0,02	0,00	0,00	0,00
	0,50	**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.

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.

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, s'il y a lieu.

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 peut être exposé aux risques de taux d'intérêt, d'écart de crédit, de change et de prix. Ces différents risques, incluant l'incidence de la pandémie de COVID-19, sont intégrés à la mesure des calculs de la VaR du fonds particulier des CIAV.

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2021, 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 se présentent comme suit :

	2021			2020		
	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	9,9 %	9,5 %	1,8 %	10,9 %	10,5 %	1,7 %

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 sousjacents en devises détenus par les portefeuilles spécialisés, en pourcentage de l'actif net, se détaille comme suit :

	2021	**2020**
Dollar canadien	65 %	70 %
Dollar américain	16 %	10 %
Euro	3 %	3 %
Livre sterling	3 %	3 %
Autres devises	13 %	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 2021, 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 2021, le montant refacturé s'élevait à 50 686 $ et a été comptabilisé dans le poste Frais de gestion (28 104 $ au 31 mars 2020).

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.



Office
de la protection
du consommateur
Québec