
OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2017-2018

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



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

Elle est conforme au standard du gouvernement du Québec SGQR1 008-02 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, 2019

ISBN 978-2-550-82647-7 (imprimé)

ISBN 978-2-550-82648-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

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

MESSAGE DES AUTORITÉS

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

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour la période allant du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018.

Ce rapport annuel fait état des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2014-2019 de l'Office ainsi que des engagements formulés par celui-ci dans sa Déclaration de services aux citoyens.

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

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

La ministre de la Justice,

[Original signé]

Sonia LeBel

Québec, février 2019

MESSAGE DES AUTORITÉS

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

Madame la Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2017-2018 de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2018.

Le Rapport annuel de gestion 2017-2018 rend compte des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2014-2019 et des engagements de l'Office énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens. Il fait également état de l'utilisation des ressources de l'organisme.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et les organismes publics du Québec, je déclare que les résultats et l'information contenus dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 sont sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur et que les données qui y sont présentées sont fiables, de même que le sont les contrôles afférents.

J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2018.

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

La présidente,

[Original signé]

Ginette Galarneau

Québec, février 2019



TABLE DES MATIÈRES

INFORMATION SUR L'OFFICE	9
L'Office en un coup d'œil	9
2017-2018 en chiffres	10
L'Office et le comité de gestion	11
Message de la présidente	15
Faits saillants 2017-2018	17
 CHAPITRE 1 – RÉSULTATS	19
Résultats détaillés à propos des objectifs du Plan stratégique 2014-2019	19
ENJEU 1 – Un marché de la consommation plus discipliné	19
ENJEU 2 – Des consommateurs avertis et des commerçants responsables	27
ENJEU 3 – Un Office dynamique	37
Résultats relatifs à la déclaration de services aux citoyens	41
Résultats du plan d'action de développement durable 2016-2020	44
ORIENTATION 1 – Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique	44
 CHAPITRE 2 – RESSOURCES	47
Ressources humaines	47
Ressources budgétaires et financières	49
Gestion et contrôle de l'effectif et renseignements relatifs aux contrats de services	49
Ressources informationnelles	50
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web	51
Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats	52
 CHAPITRE 3 – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES	53
Accès à l'égalité en emploi	53
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	55
Emploi et qualité de la langue française dans l'administration	55
Accès aux documents et protection des renseignements personnels	56
Divulgaration d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	57
Politique de financement des services publics	57
Allègement réglementaire et administratif	58

ANNEXE I

Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur	59
---	----

ANNEXE II

Statistiques – Délivrance des permis et des certificats	61
---	----

ANNEXE III

Statistiques – Cas traités	63
----------------------------------	----

ANNEXE IV

Statistiques – Indemnisation	66
------------------------------------	----

ANNEXE V

Statistiques – Relations de presse	67
--	----

ANNEXE VI

Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office	68
--	----

ANNEXE VII

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	70
--	----

ANNEXE VIII

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2018	76
---	----

ANNEXE IX

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2018	100
---	-----

INFORMATION SUR L'OFFICE

L'OFFICE EN UN COUP D'ŒIL

Mission

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

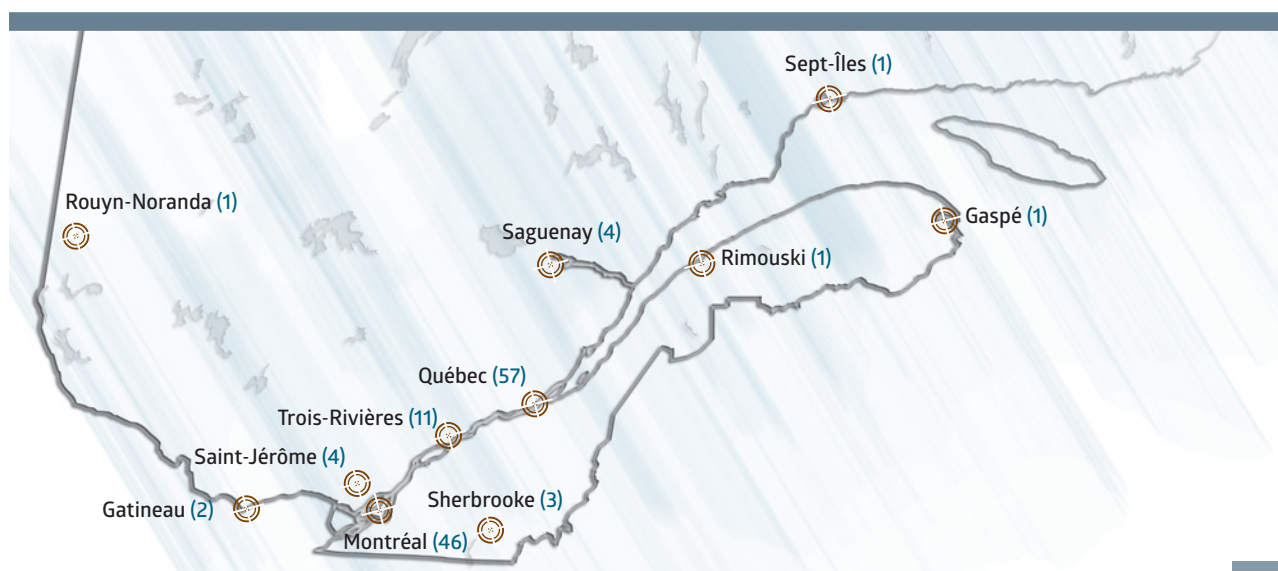
Vision

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

Lois sous la responsabilité de l'Office

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

Répartition géographique des bureaux régionaux et des employés de l'Office au 31 mars 2018



2017-2018 EN CHIFFRES

25 560 plaintes de nature pénale ou civile, pour une valeur estimée des litiges qui s'élève à plus de 50 millions de dollars.

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

SECTEUR	POURCENTAGE DES PLAINTES REÇUES
Automobiles d'occasion	16,3 %
Gros appareils ménagers	8,8 %
Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	7,5 %
Meubles	6,5 %
Services de communication (télécommunications)	5,3 %
Automobiles neuves	4,5 %
Appareils de chauffage et de climatisation	4,1 %
Articles électroniques (télévisions, caméras, etc.)	4,0 %
Vêtements, bijoux et accessoires	3,3 %
Articles des technologies de l'information et de la communication (ordinateurs, tablettes, téléphones, etc.)	3,1 %

130 977 cas traités par les agents du service à la clientèle en vue d'identifier des infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office.

27 574 trousseaux d'information fournies à des consommateurs pour les aider à régler leur problème avec un commerçant.

2 875 activités de surveillance menées à terme, soit 2 118 vérifications, 354 inspections et 403 enquêtes.

175 poursuites pénales et des amendes imposées pour un montant total de 868 721 \$.

2 043 537 visites dans le site Web de l'Office (opc.gouv.qc.ca), pour un nombre hebdomadaire moyen d'environ 39 000 visites.

100 120 \$ en financement versé à des organismes de protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation et d'information.

9 234 titulaires de permis et 12 202 titulaires de certificats de conseiller en voyages délivrés par l'Office. Ces permis et certificats ont généré des droits de 3 675 256 \$.

6 178 consommateurs indemnisés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et par les cautionnements fournis par les commerçants qui ont un permis de l'Office.

10,9 millions de dollars en dépenses réelles.

131 employés au 31 mars 2018.

L'OFFICE ET LE COMITÉ DE GESTION

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

Devant l'Assemblée nationale du Québec, l'Office relève de la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation, M^{me} Lise Thériault.

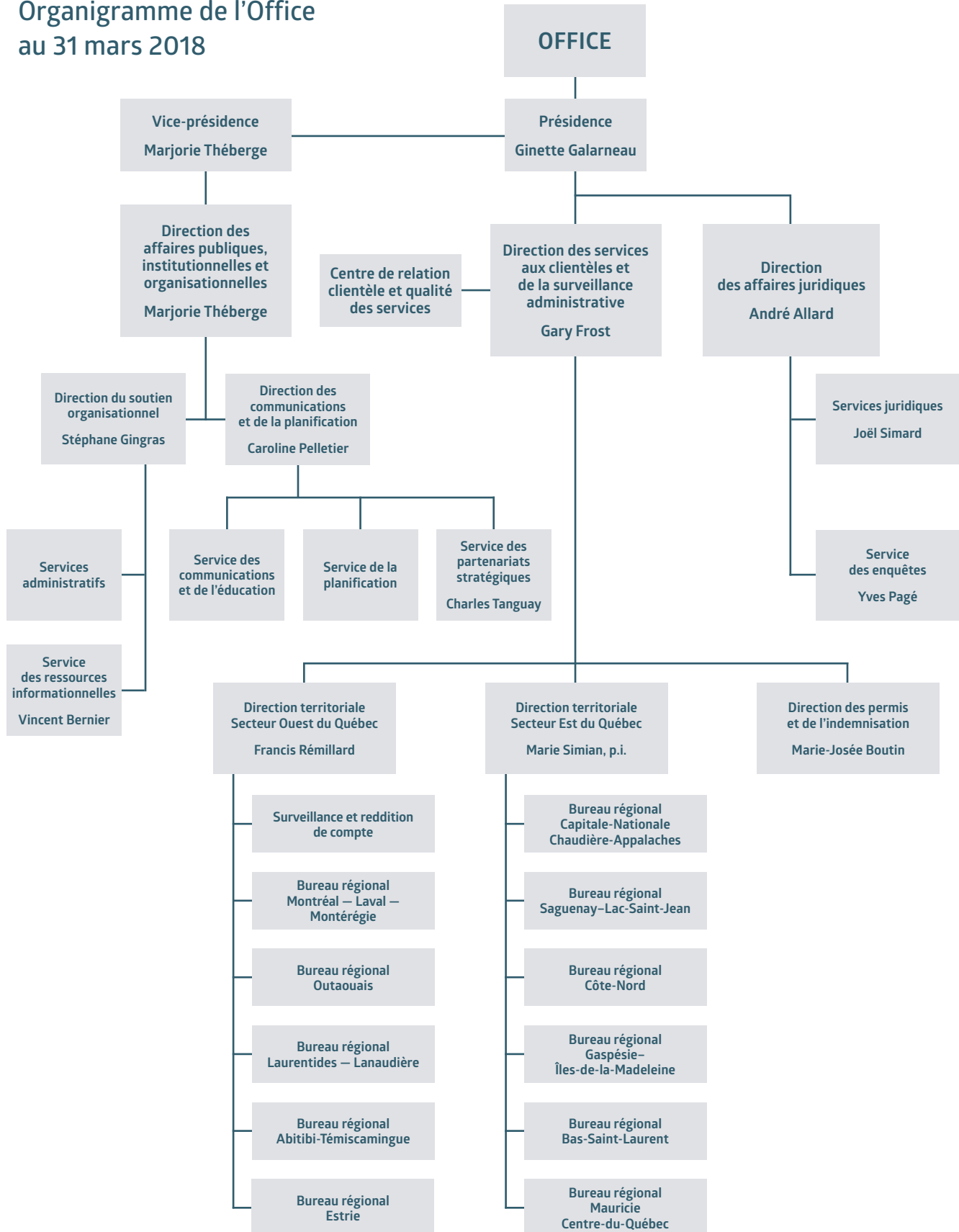
Membres de l'Office au 31 mars 2018



De gauche à droite : M^{me} Ariane Charbonneau, M. Christian Fortin (n'est plus membre depuis le 30 novembre 2017), M^{me} Gabriele Roehl, M^{me} Ginette Galarneau, M. Laurier Thibault, M^{me} Jocelyne Lévesque, M^{me} Geneviève Saumier, M^{me} Audrey Villeneuve et M. Pierre Couture. Absente sur la photo : M^{me} Marjorie Théberge.

MEMBRE	FONCTION	SPHÈRE DE LA SOCIÉTÉ REPRÉSENTÉE	MEMBRE DE L'OFFICE DEPUIS LE
Ginette Galarneau	Présidente – Office de la protection du consommateur	Administration publique	24 avril 2014
Marjorie Théberge	Vice-présidente – Office de la protection du consommateur	Administration publique	15 mars 2017
Ariane Charbonneau	Directrice générale – Éducaloi	Société civile	26 février 2014
Pierre Couture	Président – Agence de promotion et de gestion PCDV inc.	Milieu des affaires	15 juin 2000
Jocelyne Lévesque	Responsable de la formation pratique – Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation – Université Laval	Milieu universitaire	27 mars 2002
Gabriele Roehl	Conseillère – ACEF du Sud-Ouest de Montréal	Milieu des associations	26 février 2014
Geneviève Saumier	Professeure agrégée – Faculté de droit – Université McGill	Milieu universitaire	13 juin 2012
Laurier Thibault	Président de Thibault International inc.	Société civile	13 juin 2012
Audrey Villeneuve	Directrice – Centre de justice de proximité de Québec	Milieu des associations	26 février 2014

Organigramme de l'Office au 31 mars 2018



Comité de gestion

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



M^{me} Ginette Galarneau
Présidente



M^{me} Marjorie Thériault
Vice-présidente



M^e André Allard
Directeur des affaires juridiques



M. Gary Frost
Directeur des services aux clientèles
et de la surveillance administrative

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec grand plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice 2017-2018.

À l'évidence, notre organisation se souviendra de cette année pour l'ampleur des travaux législatifs et réglementaires qui l'ont marquée.

Pensons au projet de loi n° 134, Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation. Nos efforts ont porté leurs fruits, puisque cette pièce législative, adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale le 15 novembre 2017, donne à l'Office de nouveaux outils pour prévenir des situations qui causent la détresse financière de consommateurs vulnérables.

S'inscrivant dans les suites de l'adoption de ce projet de loi, trois projets de règlement qui visent à compléter les dispositions ont été préparés et soumis à la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation.

En décembre, 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 édictés. Ils ont notamment rendu possibles l'augmentation des cautionnements, la simplification des règles en matière de commerce itinérant et la révision des tarifs de certains permis délivrés par l'Office.

De plus, le Programme de soutien financier aux projets d'éducation, d'information et de partenariat a doublé le financement destiné aux associations de consommateurs.

À titre de présidente, je vois dans les réalisations de la dernière année la force d'une équipe investie et capable de se rallier autour de projets porteurs, non seulement pour notre organisation, mais pour l'ensemble des consommateurs québécois. Si ce rapport annuel en témoigne éloquentement, il permet aussi d'entrevoir une autre année remplie de défis pour l'Office. Il ne fait aucun doute qu'il dispose des atouts pour les relever.

La présidente,

[Original signé]

Ginette Galarneau

FAITS SAILLANTS 2017-2018

D'importantes modifications à la Loi sur la protection du consommateur

Le 15 novembre 2017, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité le projet de loi n° 134, la Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation.

Première étape d'une démarche de modernisation des règles sur le crédit à la consommation, ce projet de loi constitue la plus importante initiative en matière de protection du consommateur depuis 2010. Établissant de meilleurs mécanismes de protection pour les consommateurs, et plus particulièrement les plus vulnérables, il contribue à leur donner davantage d'outils pour être mieux informés quand vient le temps de contracter du crédit.

Dans la foulée de l'adoption de cette pièce législative, trois projets de règlement qui en précisent certaines dispositions seront adoptés au cours de l'été 2018.

Parallèlement, l'Office a travaillé à l'élaboration d'un autre projet de loi visant à répondre à des problèmes qui ont émergé ou pris de l'ampleur au cours des dernières années, relativement à la revente de billets de spectacle, aux services funéraires, à l'hébergement en temps partagé et au crédit proposé aux consommateurs dans les établissements préuniversitaires. Ce projet de loi a été présenté à l'Assemblée nationale par la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation en avril 2018.

PARLe, un outil efficace pour régler un litige de consommation à l'amiable

Mise en ligne depuis maintenant plus d'un an, la plateforme de médiation en ligne PARLe, développée par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal et bonifiée par l'Office, propose aux consommateurs et aux commerçants participants un outil pour régler à l'amiable leurs litiges de consommation de nature civile.

S'inscrivant dans une volonté du gouvernement de faciliter l'accès à la justice et de réduire le nombre de litiges judiciaires, la médiation en ligne a permis de régler plus de 1 100 dossiers de consommateurs depuis son lancement, dont 784 en 2017-2018, dans un délai moyen de 29 jours ouvrables. Le taux de satisfaction des consommateurs à l'égard cet outil atteint 88 %.

Des interventions auprès des commerçants dans des secteurs diversifiés

En 2017-2018, l'Office a concentré ses efforts de surveillance autour des secteurs de l'automobile, du voyage, du crédit à la consommation, et des services funéraires et de sépulture. Au total, 2 875 activités de surveillance et 363 interventions ont été réalisées auprès de commerçants, soit 188 avis d'infraction et 175 poursuites pénales.



CHAPITRE 1 – RÉSULTATS

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019

Prolongation du plan stratégique

En octobre 2017, l'Office a informé le Secrétariat du Conseil du trésor qu'il prolongerait son plan stratégique actuel d'un an, jusqu'en mars 2019.

L'Office souhaite ainsi mettre en place les conditions propices à l'élaboration de sa prochaine planification stratégique afin qu'elle tienne compte des récentes modifications législatives et réglementaires, dont certaines devraient être mises en œuvre au cours des prochains mois.

Selon l'objectif fixé par l'Office, son futur plan stratégique devrait être déposé à l'Assemblée nationale au plus tard le 29 mars 2019.

ENJEU 1 Un marché de la consommation plus discipliné

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

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

ORIENTATION I

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

AXE : RÉVISION LÉGISLATIVE CONTINUE

Objectif 1.1

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
a. Outils d'application des lois et de sanction par l'Office revus et augmentés	31 mars 2018	Cible atteinte en 2017-2018.
b. Protection renforcée dans les secteurs suivants : arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, commerce itinérant, recouvrement de créances, vente de véhicules routiers, voyage	31 mars 2018	Cible atteinte en 2017-2018.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Projet de loi sur le crédit à la consommation

Le 15 novembre 2017, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité le projet de loi n° 134, Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation, qui avait été présenté le 2 mai de la même année. Ce projet de loi constitue la plus importante initiative en matière de protection du consommateur depuis 2010 et constitue la première étape de la modernisation des règles sur le crédit à la consommation entreprise par le gouvernement du Québec.

Il comprend des mesures visant, entre autres, à :

- exiger, au terme d'une période de transition de six ans, que le paiement minimum mensuel requis pour une carte de crédit ne puisse être inférieur à 5 % du solde du compte et que ce même pourcentage s'applique aux nouveaux contrats de carte de crédit, après l'entrée en vigueur du projet de loi ;
- contrer des pratiques commerciales qui contribuent à la détresse financière de certains consommateurs, notamment :
 - un régime de protection applicable aux entreprises de service de règlement de dettes, qui exigent des sommes importantes de la part de consommateurs lourdement endettés avant qu'aucun service ne leur soit rendu ;
 - une obligation, pour le commerçant qui accorde du crédit, d'évaluer la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ;
 - une obligation, pour le commerçant qui offre du crédit à coût élevé, d'informer le consommateur de son ratio d'endettement.

- permettre au consommateur de mettre fin plus facilement à des paiements préautorisés sur sa carte de crédit ;
- encadrer les programmes de fidélisation, en interdisant l'expiration des unités accumulées à une date déterminée ou au terme d'une période déterminée ;
- limiter la responsabilité du consommateur en cas de fraude ou d'une autre forme d'utilisation de la carte qu'il n'a pas autorisée ;
- améliorer les dispositions relatives à l'annulation d'un achat effectué par Internet ou par téléphone à l'aide d'une carte de crédit.

Ces mesures doivent entrer en vigueur aux dates prévues par le gouvernement. Toutefois, plusieurs d'entre elles devant être complétées ou précisées, trois projets de règlement ont été élaborés, puis soumis à la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation à l'hiver 2018.

Ceux-ci comprennent des dispositions relatives au crédit à la consommation, aux entreprises de service de règlement de dettes et aux programmes de fidélisation. Ces projets de règlement prévoient un élargissement de la couverture du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et précisent les modalités de la délivrance, du renouvellement, de la suspension ou de l'annulation d'un certificat de représentant d'agent de recouvrement, qui sera dorénavant exigé pour faire du recouvrement de créances.

La prochaine étape de modernisation des règles relatives au crédit à la consommation est déjà envisagée.

Modifications aux règlements concernant les permis délivrés par l'Office

Le 13 décembre 2017, le gouvernement du Québec a adopté des modifications aux règlements d'application de la Loi sur la protection du consommateur et de la Loi sur le recouvrement de certaines créances. Ces modifications découlent de consultations que l'Office a effectuées auprès d'associations de commerçants et de consommateurs en 2016 et en 2017.

Ainsi, les projets de règlement :

- ajustent les droits à payer pour une demande de permis de l'Office à leur véritable coût de revient sur une période de 8 ans, à l'exception des permis d'agent de voyages et de commerçant ou recycleur de véhicules routiers ;
- augmentent les montants de cautionnement fournis par les commerçants itinérants et par les exploitants de studios de santé sur une période de 3 ans ;
- simplifient les règles en matière de commerce itinérant sans compromettre la protection des consommateurs.

Les droits exigés pour la délivrance d'un permis, outre l'indexation annuelle, n'avaient fait l'objet d'aucune révision depuis près de 40 ans pour les agents de recouvrement, et de 25 ans pour les autres commerçants. Les changements apportés permettront de corriger cette situation et de mieux soutenir les activités de surveillance de l'Office, qui découlent principalement de plaintes des consommateurs. Cette surveillance est non seulement essentielle pour protéger ces derniers, mais également pour assurer l'application uniforme de règles dans les différents secteurs de commerce, au bénéfice des commerçants qui respectent les lois.

De plus, les ajustements apportés aux montants des cautionnements s'avéraient nécessaires, puisque les sommes disponibles n'ont pas suffi, par le passé, à indemniser les consommateurs lésés, par exemple en cas de faillite ou de fermeture d'un commerce.

Recommandations de modifications législatives afin de mieux protéger les consommateurs face à des enjeux émergents

Afin de répondre à des problèmes qui ont émergé ou pris de l'ampleur au cours des dernières années, l'Office a recommandé à la ministre, à l'hiver 2018, d'intégrer des changements à la Loi sur la protection du consommateur et à la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

Les modifications proposées, qui font suite à des consultations menées auprès d'une quinzaine de parties prenantes entre décembre 2017 et février 2018, visent notamment à mieux encadrer la revente de billets de spectacle, les services funéraires et de sépulture ainsi que l'hébergement en temps partagé (aussi appelé « time-sharing »). Elles visent également à interdire la sollicitation des étudiants dans les établissements d'enseignement préuniversitaire dans le but qu'ils se procurent une carte de crédit.

Cette démarche a donné lieu au projet de loi n° 178, Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur, présenté à l'Assemblée nationale le 18 avril 2018.

AXE : SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DES LOIS

Objectif 1.2

Renforcer le mandat de surveillance de l'application des lois

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
a. Déploiement, dans toutes les unités, d'un système d'information permettant une mise en priorité accélérée de tous les signalements provenant du public et une systématisation des interventions de surveillance auprès des commerçants	31 mars 2016	Cible atteinte en 2014-2015.
b. Diffusion, dans son site Web, des interventions de surveillance de l'Office auprès des commerçants, de même que d'une description des principaux problèmes signalés par les consommateurs	31 mars 2016	Cible atteinte en 2016-2017.
c. Répercussions de tous les programmes de surveillance mesurées	À partir du 1 ^{er} avril 2014	Cible atteinte en 2015-2016.

Autres résultats obtenus en 2017-2018

Conformément à sa mission, l'Office réalise des activités de surveillance ayant pour but d'assurer l'application des lois et des règlements sous sa responsabilité. Découlant de l'analyse des plaintes reçues de la part du public, ces activités consistent en des vérifications, des inspections et des enquêtes. Dans certains cas, elles mènent à des interventions directes auprès des commerçants, comme l'envoi d'avis de rappel de dispositions des lois sous la responsabilité de l'Office, l'envoi d'avis d'infraction ou des poursuites pénales.

Au cours de l'année 2017-2018, l'Office a réalisé 2 875 activités de surveillance et 363 interventions auprès de commerçants, soit 188 avis d'infraction et 175 poursuites pénales. Il a agi de façon soutenue dans les secteurs de commerce suivants : véhicules routiers, voyage, crédit à la consommation, arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, studios de santé et publicité sur le crédit dans le secteur automobile.

Depuis la création de l'unité de Surveillance et reddition de comptes au sein de l'Office, le nombre d'avis de rappel et d'infraction envoyés a connu une hausse de 291 % de novembre 2017 à mai 2018, comparativement aux mois précédents (avril à octobre 2017). Au cours la même période, le nombre de dossiers traités a augmenté de 83 %. Sur une base annuelle, cela représente une hausse de 45 % du nombre d'avis envoyés et de 144 % du nombre de dossiers traités, comparativement à la dernière année financière.

Par ailleurs, le processus de traitement des plaintes a fait l'objet d'un mandat d'audit de la part d'une vérificatrice externe entre octobre 2017 et mars 2018. La vérificatrice a présenté son rapport en mars, dont les recommandations feront l'objet d'un plan de suivi en 2018-2019.

Le détail des activités de surveillance et des interventions de l'Office est présenté à l'annexe I.

AXE : RÈGLEMENT DES LITIGES DES CONSOMMATEURS

Objectif 1.3

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
a. Plateforme de médiation en ligne proposée aux consommateurs pour régler leur litige avec un commerçant	31 mars 2016	Cible atteinte en 2016-2017.
b. Proportion de consommateurs qui, après avoir utilisé les outils fournis par l'Office, règlent leur problème avec un commerçant	Proportion supérieure à 50 %	Cible atteinte en 2015-2016 et en 2017-2018. Résultat du sondage de 2018 : 51 %.
c. Collaborations annuelles avec les organisations québécoises qui s'intéressent au développement des mécanismes de règlement à l'amiable des litiges en matière de consommation	Nombre de collaborations annuelles	Ententes avec le Laboratoire de cyberjustice et la clinique de médiation de la Faculté de droit de l'Université de Montréal.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Plateforme de médiation en ligne PARLe

Avec la plateforme de médiation en ligne PARLe, l'Office propose aux consommateurs et aux commerçants un outil novateur pour résoudre un problème qui les oppose.

Entièrement gratuite pour les utilisateurs, la plateforme offre un espace de négociation neutre, confidentiel et sécurisé. Elle permet également de faire appel, au besoin, aux services d'un médiateur externe, accrédité par le Barreau du Québec ou par la Chambre des notaires, dont les honoraires sont financés par le Fonds Accès Justice du ministère de la Justice. Cet outil est proposé aux consommateurs qui communiquent avec l'Office en raison d'un problème de nature exclusivement civile et qui concerne l'un des commerçants participants, peu importe la valeur du bien ou du service en cause.

Le tableau ci-dessous présente les données recueillies relativement à la plateforme entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018 :

Nombre de commerçants participants	70
Nombre de médiateurs pouvant intervenir	17
Nombre de dossiers ouverts par les consommateurs	1 331
Taux de succès	67 % (784 cas réglés sur 1 170 dossiers fermés)
Délai moyen pour conclure une entente	29,4 jours ouvrables
Valeur moyenne du bien ou du service en cause	2 022 \$
Taux de satisfaction générale	88,5 %

Par ailleurs, au terme de la première année d'utilisation, l'Office a travaillé en collaboration avec le Laboratoire de cyberjustice pour rendre la plateforme plus performante et ainsi répondre davantage aux besoins et aux attentes des utilisateurs. Ces travaux d'amélioration, basés sur les commentaires reçus de la part des consommateurs, des commerçants et des médiateurs, ont été réalisés au début de l'année 2018.

Enfin, en complément de son sondage interne, l'Office souhaitait approfondir l'analyse des avantages et des limites de ce projet de médiation en ligne.

Il a donc fait appel aux services d'une firme externe pour mener une étude afin de déterminer si PARLe est un outil de règlement de litiges avantageux pour les consommateurs et s'il favorise l'accès à la justice. L'Office a également bénéficié de l'expertise du directeur des programmes en prévention et règlement des différends de la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke, M^e Jean-François Roberge.

Les résultats de cette étude sont attendus en 2018 et seront analysés dans le but de proposer des améliorations en matière d'accès rapide à la justice pour les litiges de consommation.

Autres outils pour aider les consommateurs à faire valoir leurs droits

Parmi les outils qu'il conçoit, l'Office distribue des troussees d'information pour soutenir les consommateurs dans la résolution de leurs problèmes avec des commerçants. En 2017-2018, 27 574 de ces troussees ont été envoyées et 16 729 ont été téléchargées dans le site Web de l'Office.

De plus, l'Office a lancé trois nouvelles troussees portant sur :

- les contrats de services dont la prestation est faite à distance, en plusieurs fois ou de façon continue, et dont la durée est déterminée (par exemple, les services de télécommunication);
- les contrats de services dont la prestation est faite à distance, en plusieurs fois ou de façon continue, et dont la durée est indéterminée (par exemple, les services de téléphonie cellulaire);
- l'achat à distance (par Internet, par téléphone ou par la poste).

Enfin, à la lumière des résultats du sondage mené par l'Office au cours de l'hiver 2018 pour mesurer la satisfaction des consommateurs, 51 % des répondants qui ont reçu une trousse ont affirmé avoir réglé leur problème, en tout ou en partie, grâce à cet outil.

Le sondage démontre aussi que la résolution d'un problème permet généralement de récupérer plusieurs centaines de dollars, la moyenne étant de 923 \$. D'ailleurs, l'Office évalue à 10,1 millions de dollars les sommes récupérées par les consommateurs à la suite de l'utilisation des trousseaux d'information en 2017-2018.

Table de concertation en matière de petites créances

L'Office prend part aux travaux de la Table de concertation en matière de petites créances. Composée de représentants de la Cour du Québec, du Barreau du Québec et des barreaux de section, du ministère de la Justice et d'organismes qui soutiennent les justiciables, cette table a pour mandat de favoriser l'assistance juridique, la médiation et la conciliation pour le règlement des litiges sur les créances inférieures à 15 000 \$. Elle a tenu deux rencontres au cours de l'année 2017-2018.

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

L'Office participe au Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale, qui regroupe une vingtaine d'intervenants et représentants d'organismes du milieu juridique québécois. Ce forum a tenu trois rencontres en 2017-2018.

Autres résultats obtenus en 2017-2018

Grâce à une entente avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), l'Office a mis en ligne, au cours de l'année 2017-2018, un outil d'information sur les garanties légales. Quelque 150 exemples de jugements ont ainsi été résumés et intégrés dans le site Web de l'Office, relativement aux 10 catégories de biens, notamment des meubles, des électroménagers et des appareils électroniques.

Cet outil permet aux consommateurs de repérer facilement des décisions provenant de la Division des petites créances de la Cour du Québec au sujet des garanties légales. Les informations fournies peuvent s'avérer utiles dans le cadre de leurs négociations avec un commerçant à la suite, par exemple, d'un bris ou d'une défectuosité sur un bien acheté. Elles pourraient notamment aider les consommateurs à déterminer la durée raisonnable de leur bien ou à estimer le montant en dommages et intérêts auquel ils pourraient avoir droit.

Les consommateurs qui communiquent avec l'Office à la suite d'un problème lié aux garanties légales et qui reçoivent la trousse d'information sur la durée raisonnable d'un bien sont invités à aller consulter l'outil. L'Office en fait également la promotion en page d'accueil de son site Web ainsi que sur les réseaux sociaux.

Entre la mise en ligne de l'outil, le 5 avril 2017, et le 31 mars 2018, l'Office note que le nombre de consultations de la section « Exemples de jugements concernant les garanties légales » dans son site Web a doublé, passant d'environ 60 à quelque 130 visites d'utilisateurs par jour.

Objectif 1.4
Appuyer les recours des consommateurs devant les tribunaux

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
a. Interventions du président de l'Office auprès des tribunaux pour qu'il donne son avis à l'égard de l'interprétation des lois sous sa responsabilité	Nombre d'interventions annuelles	Aucune intervention cette année.

Autres résultats obtenus en 2017-2018

Dossiers ayant connu une conclusion devant les tribunaux

Parmi les dossiers les plus importants qui ont connu une conclusion en 2017-2018, mentionnons ceux-ci :

- La Compagnie Walmart du Canada a plaidé coupable, le 8 février 2017 à Montréal, à 11 chefs d'accusation portés en vertu de la Loi sur la protection du consommateur (LPC). L'entreprise a été condamnée à payer des amendes totales de 27 514 \$. Le communiqué a été publié le 18 avril 2017.

L'Office lui reprochait d'avoir mis en vente des articles sans indiquer clairement et lisiblement leur prix, et d'avoir omis d'afficher sa politique d'exactitude des prix bien à la vue de la clientèle, à proximité de chaque caisse de l'établissement et de chaque lecteur optique mis à la disposition des consommateurs. Les infractions ont été constatées en septembre 2013 à la succursale du boulevard Langelier, dans l'arrondissement de Saint-Léonard, à Montréal.

- Mazda Canada inc. a plaidé coupable, le 21 juin 2017 à Montréal, à six chefs d'accusation portés en vertu de la LPC. L'entreprise a été condamnée à payer des amendes totales de 125 328 \$.

L'Office reprochait à Mazda Canada inc. d'avoir fait paraître, dans des quotidiens imprimés en février 2013, des publicités divulguant un taux relatif au crédit sans mentionner également le taux de crédit calculé conformément à la LPC. L'enquête de l'Office a permis d'apprendre que ces publicités sur des offres de financement à zéro pour cent (0 %) ne tenaient pas compte, dans le taux de crédit divulgué, du rabais consenti à l'acheteur qui choisissait de payer comptant.

- Kellogg Canada inc. a plaidé coupable, le 21 mars 2018, à une accusation portée en vertu de la LPC. L'entreprise devra payer une amende de 9 389 \$.

L'Office reprochait à Kellogg d'avoir fait, en août 2015, de la publicité à but commercial destinée à des personnes de moins de 13 ans dans le site Web www.ricekrispies.ca. On pouvait y trouver des pages à colorier, des activités de bricolage et des suggestions d'activités pour une fête d'enfant, des contenus où le logo de la marque était présent.

ENJEU 2 Des consommateurs avertis et des commerçants responsables

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

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

ORIENTATION II

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

AXE : ÉCHANGES AVEC LES CONSOMMATEURS

Objectif 2.1

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
a. Augmentation du nombre de visites dans la section du site Web de l'Office qui s'adresse aux consommateurs	Augmentation de 10 % entre le 1 ^{er} avril 2014 et le 31 mars 2019 *	Cible atteinte en 2015-2016.
b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web ou au téléphone	Au moins 80 % d'ici le 31 mars 2018	Cible atteinte en 2015-2016 et en 2017-2018. Résultats du sondage de 2018 : 81 % (site Web), 88 % (téléphone).
c. Niveau d'utilité mesuré pour toutes les activités de sensibilisation accomplies auprès des consommateurs	Mesure pour toutes les activités à partir du 1 ^{er} avril 2015	Cible atteinte en 2015-2016.

* La cible a été étendue du 31 mars 2018 au 31 mars 2019, en raison de la prolongation du plan stratégique.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

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

Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2017-2018, des statistiques sur les visites de la Section pour les consommateurs du site Web et du site mobile de l'Office.

Nombre total de visites de la Section pour les consommateurs	1 342 677
Pourcentage de nouvelles visites	81 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	4,04
Durée moyenne de la visite	2 minutes 53 secondes
Sujets les plus consultés	1. Automobile 2. Marche à suivre pour porter plainte contre un commerçant 3. Politique d'exactitude des prix 4. Échange et remboursement 5. Recouvrement de créances

Autres résultats obtenus en 2017-2018

Amélioration du traitement des demandes de renseignements faites par écrit dans le site Web

En décembre 2017, l'Office a modifié la section « Nous joindre par écrit » de son site Web afin de mieux diriger les consommateurs qui lui transmettent des questions à l'aide du formulaire en ligne.

L'Office a notamment créé des filtres instinctifs permettant aux consommateurs de catégoriser la nature de leur demande, ajusté les formulaires afin de recueillir des renseignements plus pertinents et ajouté des liens pour rediriger les personnes dont les questions ne relevaient pas de l'Office vers les ressources appropriées.

Grâce à ces ajustements, le nombre de demandes a diminué significativement, passant d'une moyenne de 30 à 18 demandes par jour. Aussi, puisque les requêtes des consommateurs sont plus précises, leur traitement est facilité et plus rapide.

Participation à des salons destinés au grand public

En avril 2017, l'Office a participé aux salons Visez droit et Accès Justice, organisés respectivement par le Barreau de Montréal et par le Centre de justice de proximité de l'Outaouais. Ces deux événements, qui offraient aux citoyens un accès gratuit et libre à du soutien juridique, ont aussi permis aux représentants de l'Office d'informer les visiteurs sur l'application des lois sous sa responsabilité ainsi que sur les recours dont disposent les consommateurs en cas de litige avec un commerçant.

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

À l'automne 2017, l'Office a lancé une nouvelle campagne d'information visant à mieux faire connaître le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, sous le thème *Partez l'esprit tranquille*.

Pour la première année de cette campagne, le principal objectif était de fournir aux professionnels des outils (pages Web, infolettre, affiches, dépliants, pochettes de billets, aide-mémoire) qui ont été conçus par l'Office à leur intention.

La promotion des messages de la campagne et des pages Web a été soutenue par divers moyens, soit du placement publicitaire dans différents médias (principalement sur le Web), des publications sur Facebook, la présence de représentants de l'Office au Salon International Tourisme Voyages (qui s'est tenu à Montréal en octobre 2017), ainsi que par une collaboration au guide pratique *Voyager : Partir bien préparé*, conçu par Les éditions Protégez-vous.

Objectif 2.2

Sensibiliser les consommateurs vulnérables aux enjeux liés à la consommation

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
a. Augmentation du nombre de visites dans la Zone enseignants du site Web de l'Office	Augmentation de 10 % entre le 1 ^{er} avril 2014 et le 31 mars 2019 *	Cible atteinte en 2015-2016.
b. Agents multiplicateurs locaux sensibilisés en vue de la diffusion de contenus d'information s'adressant aux nouveaux arrivants, aux aînés et aux autres consommateurs plus vulnérables	Nombre annuel d'agents multiplicateurs locaux sensibilisés	121 agents multiplicateurs locaux sensibilisés.
c. Procédure exceptionnelle pour soutenir les consommateurs les plus vulnérables dans leur utilisation des services de l'Office implantée	31 mars 2016	Cible atteinte en 2016-2017.

* La cible a été étendue du 31 mars 2018 au 31 mars 2019, en raison de la prolongation du plan stratégique.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Les enseignants, nombreux à découvrir une section conçue pour eux

Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2017-2018, des statistiques sur les visites de la Zone enseignants du site Web de l'Office.

Nombre total de visites de la Zone enseignants	7 104
Pourcentage de nouvelles visites	76,2 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	7,1
Durée moyenne de la visite	5 minutes 55 secondes
Activités les plus consultées	1. Je fais ma pub 2. Pub et antipub 3. Qu'est-ce qui influence mon dossier de crédit?

Actions menées auprès d'enseignants et d'intervenants travaillant avec des clientèles vulnérables

En 2017-2018, l'Office a réalisé diverses actions visant à sensibiliser un plus grand nombre d'enseignants ou d'intervenants travaillant avec des clientèles vulnérables.

Pour atteindre davantage d'enseignants, l'Office a notamment :

- poursuivi son partenariat avec l'Autorité des marchés financiers, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, le Réseau pour le développement des compétences par l'intégration des technologies de l'univers social (RÉCITUS), auquel s'est ajouté Revenu Québec, pour bonifier les activités pédagogiques complémentaires au cours d'éducation financière de 5^e secondaire, qui est obligatoire depuis septembre 2017 ;
- traduit en anglais l'ensemble des activités pédagogiques de la Zone enseignants et diffusé le matériel en anglais produit pour le cours d'éducation financière dans le site LEARN (l'organisme de référence le plus important pour les enseignants de la communauté anglophone du Québec, qui leur offre une multitude d'informations et de ressources en ligne), répondant ainsi à un besoin important de ces enseignants d'avoir du matériel dans leur langue d'enseignement ;
- produit une capsule vidéo humoristique sur la téléphonie cellulaire, destinée principalement aux élèves du cours d'éducation financière, mais accessible à tous. La capsule, dont la promotion a été assurée principalement sur les réseaux sociaux, a été visionnée 22 400 fois au total. L'Office a également payé une publication dans Facebook pour accroître les visionnements de la capsule, augmentant du même coup le nombre de personnes jointes ;
- participé au congrès du Groupe des responsables en univers social (GRUS), au salon de l'Association québécoise des enseignants en univers social (AQEUS) et à la session nationale des Établissements verts Brundtland, afin d'y rencontrer des enseignants et des conseillers pédagogiques et de leur faire connaître le matériel pédagogique mis à leur disposition pour discuter des divers aspects de la consommation avec leurs élèves ;
- fait la promotion des activités de la Zone enseignants dans l'infolettre mensuelle, le site Web et les réseaux sociaux de Carrefour Éducation, une ressource qui propose des outils aux enseignants du primaire et du secondaire.

Parmi les actions ciblant les intervenants auprès des nouveaux arrivants, soulignons :

- une mention de l'Office et de ses services dans les formations appelées « Premières démarches d'installation », données à tous les nouveaux arrivants par les 18 animateurs des organismes partenaires du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. Ces animateurs ont offert 219 formations à l'échelle du Québec au cours de l'année.

Enfin, pour rejoindre les intervenants auprès des aînés, l'Office a :

- assuré une présence à deux salons régionaux au Bas-Saint-Laurent, soit à Rimouski et à Mont-Joli, pour se faire connaître auprès des visiteurs et répondre à leurs questions sur leurs droits et leurs recours ;
- participé au Forum sur la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées, afin de faire connaître ses interventions aux acteurs du milieu et aux décideurs.

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

Accompagnement soutenu pour certains consommateurs

Depuis le 31 mars 2017, l'Office applique une procédure exceptionnelle pour mieux répondre aux besoins particuliers de différentes clientèles. Celle-ci permet d'offrir un soutien supplémentaire aux personnes jugées plus vulnérables dans leur démarche de résolution d'un litige avec un commerçant. Les services sont offerts par les agents de protection du consommateur au comptoir d'accueil ou durant la période dédiée au traitement des dossiers.

Au terme de la première année de cette procédure exceptionnelle, 420 personnes ont bénéficié d'un soutien supplémentaire, dont des personnes âgées, des immigrants et des jeunes. Leurs demandes, qui impliquaient souvent des montants importants, concernaient principalement les biens et services suivants : véhicules routiers, thermopompes, rénovation, recouvrement, cours, meubles et électroménagers.

Autres résultats obtenus en 2017-2018

En 2017-2018, des représentants de l'Office ont animé, dans plusieurs régions du Québec, des activités d'information et de sensibilisation à l'intention des jeunes, des aînés et des nouveaux arrivants.

Plus particulièrement, ils se sont adressés à :

- 127 jeunes, à l'occasion de 5 activités dans des écoles secondaires, des établissements d'enseignement collégial et des centres de formation professionnelle ;
- 652 aînés, lors de 16 rencontres de groupes organisées par des associations et des organismes dédiés aux aînés, tels que le Réseau FADOQ, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées et l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec ;
- plus de 170 nouveaux arrivants, lors de 7 activités dans le cadre de programmes de francisation, de cours relevant de l'enseignement collégial ou de sessions d'information organisées par des groupes communautaires proposant des services aux immigrants récents.

Objectif 2.3

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
a. Réalisation annuelle de projets de collaboration entre chacune des directions territoriales (Est, Centre, Ouest) et les associations locales de consommateurs	Au moins un projet de collaboration réalisé annuellement par chaque direction	Réalisation de 2 projets de collaboration.
b. Soutien financier annuel à des organismes sans but lucratif du Québec exerçant leurs activités dans le domaine de la protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation, d'information ou de partenariat	Nombre de projets financés annuellement	13 projets financés, pour un total de 100 120 \$.
c. Soutien financier à des projets de recherche liés à la protection des consommateurs	Au moins 3 projets financés d'ici le 31 mars 2019 *	2 projets de recherche financés.

* La cible a été étendue du 31 mars 2018 au 31 mars 2019, en raison de la prolongation du plan stratégique.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

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

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

Ainsi, l'Office a notamment poursuivi son entente de partenariat avec le Centre d'intervention budgétaire et sociale (CIBES) de la Mauricie, afin de lui offrir un canal privilégié pour s'entretenir avec un agent du service à la clientèle de son bureau régional situé à Trois-Rivières. Une entente similaire a également été établie avec le Service d'aide au consommateur de Shawinigan, une association de consommateurs dans la région qui a repris ses activités en 2017.

De plus, l'Office a conclu des contrats de recherche avec la Coalition des associations de consommateurs, pour faire état des difficultés que connaissent les familles endettées, ainsi qu'avec l'Union des consommateurs, pour dresser un portrait à jour de l'encadrement et des enjeux concernant la publicité faite aux enfants.

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

En février 2018, le Secrétariat du Conseil du trésor a approuvé le cadre normatif du Programme de soutien financier aux projets d'éducation, d'information et de partenariat de l'Office, qui sera en vigueur jusqu'au 31 mars 2021. L'objectif de ce programme reste le même, soit de soutenir financièrement des projets portant sur des activités d'éducation ou d'information des consommateurs québécois ou sur le développement de partenariats entre les organismes de défense des consommateurs ou avec d'autres intervenants, réalisés par des organismes sans but lucratif qui œuvrent en matière de protection du consommateur.

Par ailleurs, afin de permettre aux organismes de protection du consommateur de réaliser des projets de plus grande envergure, le budget de ce programme a été augmenté de 100 000 \$ à 200 000 \$, à la demande de l'Office pour l'appel de projets de 2018-2019.

Autres résultats obtenus en 2017-2018

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

Au cours de l'année 2017-2018, l'Office a offert son soutien dans le cadre des activités suivantes :

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

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

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

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

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

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

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

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

En juin et novembre 2017, les dirigeants de l'Office ont rencontré les représentants des quelque 40 associations de consommateurs. Ils ont, entre autres, abordé les sujets suivants :

- le projet de loi n° 134, visant entre autres la modernisation des règles relatives au crédit à la consommation ;
- la surveillance, par l'Office, dans le secteur des agences de recouvrement ;
- les propositions de changements réglementaires touchant les conditions de permis pour certaines catégories de commerçants, notamment les commerçants itinérants ;
- les dispositions prises par l'Office pour mieux soutenir les personnes plus vulnérables ;
- les actions collectives menées par les associations.

Par ailleurs, l'Office poursuit un dialogue constructif avec ses partenaires naturels, par l'intermédiaire de son Conseil consultatif des consommateurs. Créé en 2013, ce conseil est composé de représentants d'associations de consommateurs, d'experts en protection du consommateur rattachés au milieu universitaire et de représentants de l'Office.

En 2017-2018, le Conseil consultatif des consommateurs a tenu deux rencontres, qui ont été l'occasion d'échanger de l'information sur les dossiers en cours, dont :

- le projet de loi sur le crédit à la consommation et les projets de règlement en découlant ;
- la planification stratégique 2019-2024 de l'Office ;
- les modifications législatives afin de mieux protéger les consommateurs face à des enjeux émergents (dont la revente de billets, les services funéraires, les contrats relatifs à l'hébergement en temps partagé et les offres de cartes de crédit faites dans les établissements d'enseignement préuniversitaire).

AXE : ÉCHANGES AVEC LES COMMERÇANTS

Objectif 2.4

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
a. Augmentation du nombre de visites dans la section du site Web de l'Office qui s'adresse aux commerçants	Augmentation de 15 % entre le 1 ^{er} avril 2014 et le 31 mars 2019 *	Cible atteinte en 2015-2016.
b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web	Au moins 80 % d'ici le 31 mars 2018	Cible atteinte en 2015-2016 et en 2017-2018. Résultat du sondage en 2018 (note attribuée par les commerçants pour le site Web) : 85 %.
c. Niveau d'utilité mesuré pour toutes les activités de sensibilisation accomplies auprès des commerçants	À partir du 1 ^{er} avril 2015	Cible atteinte en 2015-2016.
d. Outil de gestion en ligne du dossier de permis mis en place dans le site Web	1 ^{er} avril 2016	Cible atteinte en 2016-2017.

* La cible a été étendue du 31 mars 2018 au 31 mars 2019, en raison de la prolongation du plan stratégique.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

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

Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2017-2018, des statistiques sur les visites de la Section pour les commerçants du site Web et du site mobile de l'Office.

Nombre total de visites de la Section pour les commerçants	332 069
Pourcentage des nouvelles visites	76 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	3,12
Durée moyenne de la visite	2 minutes 38 secondes
Sujets les plus consultés	1. Gestion du certificat de conseiller en voyages 2. Conseillers en voyages 3. Garanties applicables à une automobile 4. Contenu d'un contrat de prêt d'argent 5. Remise avant terme d'une automobile – Locateurs long terme

Autres résultats obtenus en 2017-2018

Outre les renseignements qu'il transmet aux commerçants par téléphone ou par l'entremise de son site Web, l'Office a mis en place des activités de sensibilisation qui leur sont destinées. Parmi celles qui ont été réalisées en 2017-2018, mentionnons les suivantes :

— Participation à des événements destinés aux commerçants

En prenant part à des salons, à des conférences et à des colloques destinés aux commerçants, l'Office dispose d'une vitrine privilégiée pour leur rappeler son rôle de surveillance et les sensibiliser au respect de leurs obligations légales.

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

- Salon eCommerce-Québec

Organisé par le Conseil québécois du commerce de détail, ce rassemblement de 1 500 commerçants et développeurs du commerce en ligne s'est tenu les 4 et 5 octobre 2017. L'Office y a animé un atelier thématique sur PARLe, afin de faire la promotion de cet outil et de présenter les résultats de la première année du projet de médiation en ligne.

- Événements Les Affaires – Expérience citoyen

Le 13 mars 2018, l'Office a animé une présentation sur les nouvelles perspectives offertes aux consommateurs par le projet de médiation en ligne, ainsi que les résultats obtenus à ce jour. Cette activité s'inscrivait dans le cadre de la conférence Expérience citoyen, organisée par les Événements Les Affaires, et a permis d'attirer quelque 150 participants.

— Information sur les garanties supplémentaires

En mars 2018, l'Office a communiqué par écrit avec 33 commerçants, parmi les joueurs majeurs du commerce de détail, pour leur rappeler leurs obligations en matière de garanties supplémentaires (garanties « prolongées »). Cette démarche visait notamment à leur faire connaître les outils (dont une formation en ligne) que l'Office a préparés à leur intention et à celle de leurs employés, relativement à la vente de ce type de garanties.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
a. Création d'un forum consultatif réunissant, au moins deux fois par année, des représentants des principales associations de commerçants de détail et des représentants d'associations de consommateurs	31 mars 2015	Cible atteinte en 2014-2015.

Retour sur les résultats découlant de l'indicateur

Un dialogue constructif avec les associations de commerçants

Le Comité consultatif sur le commerce de détail a été constitué par l'Office en 2014. Il a notamment pour mandat de :

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

Au 31 mars 2018, ce comité comptait 10 membres, soit 3 représentants des associations de commerçants, 3 représentants des associations de consommateurs et 4 représentants de l'Office.

En 2017-2018, le comité s'est réuni à deux reprises. Les réunions ont été consacrées essentiellement aux sujets suivants :

- le projet de loi sur le crédit à la consommation et les projets de règlement en découlant ;
- la planification stratégique 2019-2024 de l'Office ;
- les projets de règlement ayant modifié la tarification des permis délivrés par l'Office et les règles dans le secteur du commerce itinérant ;
- le projet de médiation en ligne, mené en collaboration avec le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal.

Autres résultats obtenus en 2017-2018

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

Le Comité est composé de 9 membres, soit 2 représentants de l'administration gouvernementale, la présidente de l'Office, 4 représentants du secteur du voyage et 2 qui sont issus d'associations de consommateurs.

Le comité s'est réuni quatre fois durant l'année 2017-2018, pour discuter entre autres :

- des modifications législatives et réglementaires à apporter dans le secteur du voyage ;
- de la situation du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) ;
- des indemnisations découlant des ouragans Irma et Maria de septembre 2017 ;
- de la stratégie de la nouvelle campagne de promotion du FICAV ainsi que des résultats d'un sondage sur la notoriété de celui-ci ;
- de la planification stratégique 2019-2024 de l'Office ;
- de l'outil Gestion du permis en ligne, destiné notamment aux agents de voyages ;
- des plaintes reçues dans le secteur du voyage.

ENJEU 3 Un Office dynamique

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

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

ORIENTATION III

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

AXE : RESSOURCES HUMAINES

Objectif 3.1

Offrir au personnel un milieu de travail stimulant et attrayant

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
a. Dimensions du climat organisationnel mesurées par sondage	Au moins 80 % de satisfaction pour chacune des dimensions au 31 mars 2019 *	Aucun résultat.
b. Attentes formulées et évaluations de rendement réalisées annuellement pour 80 % du personnel	31 mars 2017	Cible atteinte au 31 mars 2017.
c. Nombre d'étudiants et de stagiaires accueillis annuellement	Au moins 10 % de l'effectif total	Cible atteinte en 2017-2018. 12 étudiants et stagiaires accueillis, soit 11 % de l'effectif régulier total.

* La cible a été étendue du 31 mars 2018 au 31 mars 2019, en raison de la prolongation du plan stratégique.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Un sondage sera réalisé en 2018-2019 pour mesurer les dimensions du climat organisationnel et juger de l'efficacité du plan d'amélioration du climat organisationnel 2015-2017.

AXE : SERVICE À LA CLIENTÈLE

Objectif 3.2

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
a. Qualité des services pour chacune des dimensions mesurées	Égale ou supérieure à 85 %	Résultat du sondage de 2018 : cible atteinte pour 3 services sur 4 *.
b. Degré de satisfaction global à l'égard des services de l'Office	Égal ou supérieur à 85 %	Résultat du sondage de 2018 : cible atteinte pour 3 services sur 4 *.

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

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Des clientèles satisfaites à l'égard des services de l'Office

Au cours de l'hiver 2018, l'Office a mené un sondage auprès de ses clientèles. Le tableau ci-dessous résume les principaux résultats obtenus à l'égard de la qualité des services et du degré de satisfaction.

CLIENTÈLES ÉVALUÉES	QUALITÉ DES SERVICES POUR CHACUNE DES DIMENSIONS (SI APPLICABLE)	DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL
Usagers du centre de services aux consommateurs	Justice : 98 % Respect : 96 % Clarté du langage : 93 % Empathie : 92 % Sécurité/confidentialité : 92 % Empressement : 91 % Simplicité : 91 % Accessibilité : 90 % Fiabilité : 90 % Moyenne des dimensions : 93 %	87 %
Usagers du site Web et du site mobile	Facilité à trouver le site : 90 % Fiabilité du site : 88 % Sécurité/confidentialité : 85 % Qualité de l'information : 84 % Facilité à accomplir les tâches : 81 % Facilité à naviguer/organisation de l'information : 80 % Qualité globale : 79 % Attrait visuel : 75 % Moyenne des dimensions : 83 %	82 %
Consommateurs ayant reçu une trousse d'information	87 %	87 %
Titulaires de permis et de certificats	Qualité du soutien par courrier : 90 % Qualité de la prestation électronique de services : 88 % Qualité du soutien par courriel : 87 % Qualité du soutien par téléphone : 83 % Moyenne des dimensions : 87 %	87 %

L'examen des résultats permet de constater que les diverses actions réalisées par les unités administratives de l'Office à la suite du précédent sondage ont porté leurs fruits. Dans les mois à venir, l'Office analysera les données obtenues cette année et proposera de nouvelles pistes d'amélioration, toujours dans le but de mieux répondre aux besoins des consommateurs et des commerçants.

Fait à noter, les notes obtenues auprès des titulaires de permis de commerçant et recycleurs de véhicules routiers, dont l'Office est responsable de la gestion depuis 2015, démontre un haut niveau de satisfaction.

AXE : VEILLE ET PROSPECTIVE

Objectif 3.3

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
a. Structuration de la fonction de veille stratégique	31 mars 2016	Cible atteinte en 2016-2017.

Autres résultats obtenus en 2017-2018

Mission de la ministre en Europe

Entre le 25 février et le 3 mars 2018, la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation a entrepris une mission en Grande-Bretagne, en Belgique et en Suisse, dans le but de favoriser l'échange d'expériences et de bonnes pratiques en matière de droit de la consommation.

À cette occasion, la ministre a rencontré plus d'une vingtaine de représentants de gouvernements, d'organismes et d'associations de consommateurs. Divers sujets liés à la protection des consommateurs (notamment les enjeux entourant les nouvelles réalités du marché, le commerce électronique et la revente de billets de spectacle) ont été abordés.

La mission a mis en lumière l'ampleur des problèmes discutés sur le plan international. Elle a permis de réaliser que la révision législative en matière de revente de billets spectacle au Québec est avant-gardiste. Enfin, les rencontres ont contribué à établir des relations et favoriseront l'échange d'information dans l'avenir.

Collaboration de l'Office dans le secteur de la consommation

L'Office a été actif en participant aux travaux de plusieurs organisations, comités ou groupes de travail du secteur de la consommation. Le tableau suivant répertorie les travaux menés en 2017-2018.

ORGANISATION	MANDAT	RÔLE DES REPRÉSENTANTS DE L'OFFICE
Garantie de construction résidentielle – Québec	Assurer la bonne gouvernance de l'organisme à but non lucratif chargé d'administrer le plan de garantie applicable aux bâtiments résidentiels neufs visés par le règlement et d'assurer la protection des acheteurs.	Siéger comme membre au conseil d'administration de l'organisme nommé par la Régie du bâtiment.
Comité interministériel de l'action communautaire – Québec	Favoriser la concertation interministérielle et conseiller le ministre sur des orientations gouvernementales reliées à l'action communautaire et à l'action bénévole.	Participer aux travaux du comité.
Groupe-conseil pour améliorer la consommation énergétique des ménages – Québec	Déterminer les meilleurs moyens d'agir sur la consommation énergétique des bâtiments servant à l'habitation et proposer des pistes de solution aux barrières auxquelles les ménages font face pour réduire leur consommation d'énergie.	Soulever autour de la table des préoccupations liées aux aspects de protection des consommateurs, en particulier ceux qui sont les plus vulnérables.
Comité des mesures et des normes en matière de consommation (CMC) – Canada	Faciliter le processus de conciliation des mesures et des normes en matière de consommation au Canada. Permettre aux juridictions de discuter de questions qui se rapportent aux mesures en matière de consommation. Faire rapport au Comité des ministres responsables des mesures en matière de consommation sur toute collaboration importante entre les juridictions concernant des initiatives ou ententes en matière de protection des consommateurs.	Représenter le Québec.
Groupe de travail du CMC sur le commerce électronique – Canada	Formuler des recommandations afin d'actualiser le <i>Modèle d'harmonisation de contrat de vente par Internet</i> .	Participer aux travaux du groupe.
Groupe de travail du CMC sur les pratiques exemplaires en matière d'application des lois – Canada	Examiner les problèmes auxquels sont confrontées les autorités lorsqu'elles appliquent leurs lois dans un contexte transfrontière, développer des outils pratiques pour faciliter l'action des autorités de surveillance et effectuer des recherches relatives à ces questions.	Coprésider le groupe.
Groupe de travail du CMC sur la sensibilisation des consommateurs – Canada	Mettre au point et diffuser des outils d'information destinés aux consommateurs.	Participer aux travaux du groupe.
Groupe de travail du CMC sur le partage des données – Canada	Analyser la capacité des différentes juridictions à adopter un système commun de classification des plaintes des consommateurs.	Participer aux travaux du groupe.
Comité des sous-ministres responsables de la consommation – Canada	Prendre connaissance de l'évolution des travaux menés par les groupes de travail du CMC. Donner des directives et orientations au CMC. Créer des groupes de travail et de recherche.	Coprésider le comité.
Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC)	Assurer la bonne gouvernance et la bonne marche d'un programme pancanadien d'arbitrage des litiges opposant les consommateurs aux fabricants d'automobiles relativement à : — des défauts de fabrication affectant leur automobile ; — un différend concernant l'application de la garantie du fabricant.	Siéger comme membre du conseil d'administration du PAVAC à titre de représentant du gouvernement du Québec.
Groupe de travail sur l'économie collaborative – Québec	Déterminer les actions les plus efficaces que peut entreprendre l'État pour intégrer harmonieusement toutes les transformations qu'amène l'économie collaborative, dont font notamment partie Uber et Airbnb.	Participer à la consultation, afin de faire valoir les protections que prévoit la LPC dans les contrats entre un consommateur et un commerçant.
Conférence bisannuelle des régulateurs canadiens du commerce de véhicules routiers – Canada	Table d'échange des organismes canadiens chargés de la surveillance et de l'encadrement des activités des concessionnaires et marchands de véhicules.	Participer aux travaux du groupe.
SOS Garantie	Assurer la saine gouvernance et la bonne marche d'une association de consommateurs vouée à la défense des intérêts des acquéreurs de maisons neuves.	Siéger comme membre du conseil d'administration.

RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les tableaux suivants présentent les engagements qu'a pris l'Office en matière de services aux citoyens, ainsi que les résultats obtenus au cours des trois dernières années financières.

Engagements 1 à 3 en matière de services aux citoyens

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2015-2016	2016-2017	2017-2018
1. Offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la courtoisie	12	26	15
	Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,5/10	9,5/10 *	9,6/10
	Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,0/10	9,0/10 *	9,2/10
2. Fournir des renseignements fiables, dans un langage clair et simple	Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et des services (de 1 à 10)	8,9/10	8,9/10 *	9,0/10
	Satisfaction à l'égard de la clarté du langage utilisé (de 1 à 10)	9,0/10	9,0/10 *	9,3/10
3. Traiter les demandes et les dossiers de façon confidentielle et équitable	Satisfaction à l'égard de la confidentialité (de 1 à 10)	9,1/10	9,1/10 *	9,2/10
	Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (de 1 à 10)	9,7/10	9,7/10 *	9,8/10

Tous les deux ans, l'Office mène un sondage basé sur l'Outil québécois de mesure, afin d'évaluer la satisfaction de ses clientèles à l'égard des services qu'il leur fournit, notamment par son système téléphonique (sur lesquels portent essentiellement les engagements 1 à 3 de la Déclaration de services aux citoyens). La note moyenne accordée à ces services dans le sondage, qui est de 9,4/10, en 2018, comparativement à 9,2/10, en 2016, démontre un degré de satisfaction élevé des usagers.

Autre gage de qualité, seulement 15 plaintes relatives à la courtoisie du personnel ont été acheminées au responsable de la qualité des services en 2017-2018, soit 9 de moins qu'en 2016-2017. Celles-ci visaient principalement les agents qui ont traité les 130 977 cas de consommateurs pendant la même période.

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

Engagements 4 à 13 en matière de services aux citoyens

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2015-2016	2016-2017	2017-2018
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	99 %	98 %	98 %
5. Offrir au public un service au comptoir durant les heures suivantes : — du lundi au mercredi et le vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30 — le jeudi, de 9 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, de Saguenay, de Montréal, de Québec et de Trois-Rivières	97 %	98 %	97 %
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 trousse envoyées par courriel dans un délai d'un jour ouvrable	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 trousse envoyées par la poste dans un délai de 2 jours ouvrables	99 %	99 %	97 %

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2015-2016	2016-2017	2017-2018
8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences * Si un commerçant fait des affaires dans un secteur d'activité visé par un programme de surveillance, ce délai pourrait augmenter	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	100 %	100 %	99 %
9. Délivrer prioritairement un nouveau permis dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception d'une demande jugée complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 3 jours ouvrables	100 %	100 %	99 %
10. Renouveler un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés un mois avant l'échéance (jours continus)	100 %	100 %	99 %
11. Transmettre un certificat de conseiller en voyages dans les 5 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de certificats transmis dans un délai de 5 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %
12. Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	100 %	100 %	100 %
13. Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par le responsable de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	75	86	87
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	99 %	98 %	99 %

Objets des plaintes traitées par le responsable de la qualité des services en 2017-2018¹

ACTIVITÉ VISÉE PAR LES PLAINTES	EN NOMBRE	EN POURCENTAGE
Centre de services aux consommateurs	46	53 %
— Accès au service téléphonique	15	17 %
— Courtoisie	13	15 %
— Délai d'attente	12	14 %
— Qualité des renseignements fournis	4	5 %
— Autres	2	2 %
Traitement des demandes transmises au moyen du formulaire électronique	10	12 %
Section « Se renseigner sur un commerçant » du site Web de l'Office	5	6 %
Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et indemnisation des consommateurs	5	6 %
Traitement des plaintes de consommateurs et de commerçants	4	5 %
Communication avec le public	3	3 %
Délivrance et gestion des permis et certificats de l'Office	2	2 %
Renseignements individuels fournis aux consommateurs et aux commerçants	2	2 %
Révision des lois sous la responsabilité de l'Office	2	2 %
Site Web et prestation électronique de services	2	2 %
Enquêtes et inspections	1	1 %
Autres	5	6 %
Total	87	100 %

1. Les pourcentages ont été arrondis.

Engagements 14 et 15 en matière de services aux citoyens

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2015-2016	2016-2017	2017-2018
14. Expédier un accusé de réception dans un délai d'un mois suivant la réception d'une demande d'indemnisation	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	100 %	100 %	100 %
15. Informer le consommateur de l'état d'avancement de son dossier d'indemnisation si celui-ci n'est pas réglé 2 mois après l'échéance des délais légaux (maximum de 8 mois)	Taux de dossiers d'indemnisation hors délais ayant fait l'objet d'un suivi auprès des consommateurs	100 %	100 %	100 %

Autres indicateurs²

DESCRIPTION	INDICATEUR	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Offrir au public un service au comptoir aux bureaux de Gatineau, de Gaspé, de Rimouski, de Rouyn-Noranda, de Sept-Îles et de Sherbrooke durant les heures suivantes : — du lundi au mercredi et le vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30 — le jeudi, de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, de Gaspé, de Rimouski, de Rouyn-Noranda et de Sept-Îles (1 ou 2 agents)	86 %	60 %	88 %
Accessibilité aux services téléphoniques	Délai moyen d'attente téléphonique	7 min 9 s	7 min 52 s	12 min 12 s

Information complémentaire au sujet des services téléphoniques de l'Office

INDICATEUR	2016-2017	2017-2018	VARIATION DE 2016-2017 À 2017-2018
Appels traités	135 832	123 320	-9 %
Durée moyenne des appels	7 min 23 s	8 min 50 s	20 %

L'Office se préoccupe de l'accessibilité à son centre de services aux consommateurs et, plus particulièrement, des délais d'attente pour obtenir une réponse aux appels téléphoniques.

En 2017-2018, ce délai a été, en moyenne, de 12 minutes 12 secondes, soit un temps plus long que ceux normalement enregistrés. Cette situation s'explique notamment par le départ d'employés chargés de répondre aux appels des consommateurs, dont la plupart étaient expérimentés. Puisque la complexité de leur tâche implique un long processus d'apprentissage, les nouveaux employés doivent être accompagnés pendant plusieurs semaines avant de devenir entièrement autonomes.

Les mesures instaurées par l'Office afin de rétablir la situation ont porté leurs fruits, puisque les temps enregistrés lors du dernier trimestre sont revenus à la normale et se chiffrent à 6 minutes 28 secondes.

Parmi ces mesures, mentionnons :

- une priorité accordée au comblement des postes vacants au sein de l'équipe chargée de répondre aux appels des consommateurs ;
- la bonification du programme d'assurance qualité pour en faire un exercice d'accompagnement systématique qui fournit une rétroaction en temps réel aux nouveaux agents.

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

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

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

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

ACTION 2 : Favoriser l'utilisation des transports collectifs

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
Ajout de considérations écoresponsables à la politique interne en matière de déplacement d'affaires	D'ici le 31 mars 2017	Cible en voie d'être atteinte en 2017-2018. Travaux en cours de réalisation pour adapter la Directive sur les déplacements de l'Office.

Liens et contributions gouvernementales

- PADD : action 7
- SGDD : 3^e résultat recherché par l'objectif 1.1, activité incontournable 1, domaine d'intervention 2

ACTION 4 : Augmenter l'efficacité énergétique du parc informatique

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
Implantation d'un mécanisme de mise en veille des postes informatiques	D'ici le 31 mars 2018	Aucun résultat en 2017-2018.

Liens et contributions gouvernementales

- SGDD : 6^e résultat recherché par l'objectif 1.1, activité incontournable 1, domaine d'intervention 4

ACTION 5 : Optimiser le partage de l'équipement

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
Mise en place d'une procédure de mise en commun des ordinateurs portables	D'ici le 31 mars 2017	Aucun résultat en 2017-2018.

Liens et contributions gouvernementales

- SGDD : 6^e résultat recherché par l'objectif 1.1, activité incontournable 1, domaine d'intervention 4

ACTION 6 : Intégrer des considérations écoresponsables aux publications de l'Office

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
Adoption d'une politique d'édition écoresponsable	D'ici le 31 mars 2018	Cible atteinte voie d'être en 2017-2018. La politique a été rédigée.

Liens et contributions gouvernementales

- PADD : action 7
- SGDD : 7^e résultat visé par l'objectif 1.1, activité incontournable 1, domaine d'intervention 5

ACTION 7 : Favoriser l'offre de biens écoresponsables

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
Adoption d'une politique d'acquisition écoresponsable	D'ici le 31 mars 2018	Cible en voie d'être atteinte en 2017-2018. Travaux en cours de réalisation. La politique inclut également le critère d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Liens et contributions gouvernementales

- PADD : actions 2 et 6
- SGDD : 8^e et 9^e résultats recherchés par l'objectif 1.1, activité incontournable 1, domaine d'intervention 6
- Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2019

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.2

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

ACTION 9 : Prendre en compte les principes de développement durable lors de la planification d'actions structurantes

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
Nombre d'activités structurantes ayant été évaluées par la prise en compte des principes de développement durable	Assurer une progression annuelle à partir du 1 ^{er} avril 2017	Cible atteinte en 2017-2018. Une activité structurante a été évaluée par la prise en compte des principes de développement durable.

Liens et contributions gouvernementales

- PADD : action 8
- SGDD : 10^e et 11^e résultats recherchés par l'objectif 1.2, activité incontournable 2

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.3

Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre des politiques et des mesures gouvernementales

ACTION 10 : Poursuivre la consultation des parties prenantes lors de l'élaboration ou de la révision de projets de loi et de règlement

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
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.

Liens et contributions gouvernementales

- SGDD : 15^e résultat recherché par l'objectif 1.3
- Plan stratégique 2014-2019 de l'Office : objectif 2.5

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.4

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

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
Promotion dans le site Web des actions en développement durable de l'Office	À partir du 31 mars 2017	Cible atteinte en 2017-2018.

Liens et contributions gouvernementales

- SGDD : 17^e résultat recherché par l'objectif 1.4

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.5

Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

ACTION 13 : Réaliser des activités rappelant comment l'Office est devenu une référence dans le domaine de la protection des consommateurs au Québec

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2017-2018
Mise en ligne d'une page Web sur l'histoire de la protection du consommateur au Québec	D'ici le 31 mars 2018	Cible atteinte en 2017-2018.

Liens et contributions gouvernementales

- SGDD : activité incontournable 3
- Agenda 21 de la culture du Québec : objectif 1

CHAPITRE 2 – RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2018, 131 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 111 faisaient partie du personnel permanent et 20, du personnel occasionnel.

Répartition de l'effectif par unité administrative

Effectif en poste au 31 mars 2018³

UNITÉ ADMINISTRATIVE	2017-2018	2016-2017	ÉCART
Présidence et vice-présidence	7	6	1
Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative	56	48	8
Direction des permis et de l'indemnisation	12	12	0
Services administratifs	8	6	2
Service des ressources informationnelles	8	8	0
Service des communications et de l'éducation	8	9	-1
Service de la planification	2	1	1
Service des partenariats stratégiques	1	1	0
Services juridiques	18	17	1
Service des enquêtes	11	11	0
Total	131	119	12

Heures rémunérées par unité administrative

UNITÉ ADMINISTRATIVE	2017-2018	2016-2017	ÉCART
Présidence	11 233,8	7 883,2	3 350,6
Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative	86 878,1	81 815,2	5 062,9
Direction des permis et de l'indemnisation	21 038,6	20 265,6	773,0
Services administratifs	12 579,4	11 782,6	796,8
Service des ressources informationnelles	13 601,1	14 831,5	-1 230,4
Service des communications et de l'éducation	12 494,1	15 008,5	-2 514,4
Service de la planification	3 395,6	5 627,5	-2 231,9
Service des partenariats stratégiques	1 820	1 822,4	-2,4
Services juridiques	31 133	20 890,4	10 242,6
Service des enquêtes	17 478,3	16 104,5	1 373,8
Total en heures rémunérées⁴	211 652	196 031,4	15 620,6
Total en ETC transposés⁵ (total heures rémunérées/1 826,3 h)	115,9	107,3	8,6

3. Nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires.

4. Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures supplémentaires effectuées par le personnel régulier et occasionnel, à l'exclusion des stagiaires et des étudiants.

5. Le total en équivalent temps complet (ETC) transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en ETC sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

Formation et perfectionnement du personnel

En 2017-2018, l'Office a consacré 146 213,10 \$, soit 1,8 % de sa masse salariale, au perfectionnement et à la formation de son personnel, comme le prévoit la cible gouvernementale.

En moyenne, chaque employé de l'Office a bénéficié de 3,1 jours de formation au cours de l'année.

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2017-2018	2016-2017
Habilités de gestion	18 117,73 \$	24 321,39 \$
Informatique et bureautique	4 197,22 \$	1 195,89 \$
Consommation (initiation aux nouveaux processus de travail)	21 272,18 \$	17 256,82 \$
Droit	34 861,11 \$	14 598,20 \$
Intégration du personnel et cheminement de carrière	41 671,57 \$	44 477,20 \$
Communication orale et écrite	2 172,19 \$	438,15 \$
Autres champs d'activité (administration, habiletés personnelles, programme d'études, préparation à la retraite)	23 921,10 \$	34 302,75 \$
Total	146 213,10 \$	136 590,40 \$

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2017-2018	2016-2017
Proportion de la masse salariale (%)	1,8 %	1,9 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,1	3,5
Somme allouée par personne	1 116,13 \$	1 147,82 \$

Jours de formation, par catégorie d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2017-2018	2016-2017
Cadre	49,8	98,2
Professionnel	81,7	88,2
Fonctionnaire	272,2	234,5
Total	403,7	420,9

Planification de la main-d'œuvre

En 2017-2018, deux employés ont pris leur retraite, comparativement à cinq au courant de l'année précédente. Le taux de départ volontaire de l'Office est de 11,18 %.

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

CATÉGORIE D'EMPLOI	2017-2018	2016-2017
Cadre	0	0
Professionnel	1	1
Fonctionnaire	1	4
Total	2	5

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

INDICATEUR	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Taux de départ volontaire (%)	11,18 %	11,98 %	6,6 %

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

En 2017-2018, les dépenses totales de l'Office se sont élevées à 10,9 millions de dollars.

Dépenses et évolution par catégorie

CATÉGORIE	BUDGET DE DÉPENSES 2017-2018 (K\$)	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2017-2018 (K\$)	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 (K\$)	ÉCART* (K\$)	VARIATION** (%)
Rémunération	8 071,7	8 068,8	7 102,4	966,4	14 %
Fonctionnement	2 821,7	2 771,8	2 270,4	501,4	22 %
Transfert	130,0	105,1	114,0	-8,9	-8 %
Total	11 023,4	10 945,7	9 486,8	1 458,9	15 %

* Écart entre les dépenses de l'année antérieure et celles de l'année financière terminée.

** Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de l'année antérieure.

Dépenses d'investissement

BUDGET D'INVESTISSEMENT	BUDGET 2017-2018 (K\$)	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2017-2018 (K\$)	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 (K\$)	ÉCART* (K\$)	VARIATION** (%)
Immobilisations tangibles	10,0	0	0	0	0 %
Immobilisations en ressources informationnelles	67,5	16,7	142,8	-126,1	-88 %
Prêts, placements, avances et autres	1,0	0	0	0	0 %
Total	78,5	16,7	142,8	-126,1	-88 % ***

* Écart entre les dépenses de l'année antérieure et celles de l'année financière terminée.

** Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de l'année antérieure.

*** La partie consacrée au suivi des ressources informationnelles donne de plus amples informations pour expliquer cet écart.

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

En vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (chapitre G-1.011), la présente section fait état du dénombrement de l'effectif pour l'année financière 2017-2018 et des contrats de services conclus au courant de la même période.

Gestion et contrôle des effectifs

Pour l'exercice financier 2017-2018, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) a établi le niveau de l'effectif dont dispose l'Office à 210 047 heures. L'Office a rémunéré un total de 211 652 heures, soit 1 605 heures de plus que ce qui était prévu. Puisque de nouveaux mandats sont confiés à l'Office dans la foulée de l'adoption du projet de loi n° 134, le SCT a autorisé une augmentation de 9 132 heures rémunérées à compter de l'exercice financier 2018-2019.

Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

CATÉGORIE *	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2018
Personnel d'encadrement	20 020	0	20 020	11,0	11
Personnel professionnel	64 690	177	64 867	35,5	40
Personnel de bureau, technicien et assimilé	125 689	1 076	126 765	69,4	80
Total en heures	210 399	1 253	211 652	115,9	131
Total en ETC transposés (Total des heures/1 826,3 h)	115,2	0,7	115,9		

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

Contrats de services

Contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018

CATÉGORIE	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique *	1	37 000 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique**	9	537 868,00 \$
Total des contrats de services	10	574 868,88 \$

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

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

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles 2017-2018

CATÉGORIE DE COÛTS	INVESTISSEMENTS PRÉVUS (K\$)	INVESTISSEMENTS RÉELS (K\$)	DÉPENSES PRÉVUES (K\$)	DÉPENSES RÉELLES (K\$)
Activités d'encadrement	0	0	87,1	89,8
Activités de continuité	67,5	16,7	1 152,5	1 030,4
Dossiers	0	0	0	0
Total	67,5	16,7	1 239,6	1 120,2

Le total des coûts réels en matière de ressources informationnelles pour l'exercice 2017-2018 s'élève à 1 136 900 \$, soit une diminution de 170 200 \$ par rapport aux prévisions. L'Office n'ayant réalisé aucun projet informatique au cours de l'année, le total des dépenses ne concerne que les activités d'encadrement et de continuité. Celles-ci ont notamment permis de bonifier les prestations électroniques de services et de maintenir le parc informatique et l'infrastructure technologique.

L'écart négatif de 119 400 \$ observé entre les dépenses réelles et celles prévues est en grande partie attribuable à la diminution des dépenses de rémunération et d'acquisition liées aux activités de continuité ainsi qu'au fait que l'Office n'a pas eu recours aux réserves établies pour les imprévus.

Enfin, la différence entre les sommes réellement investies, qui sont inférieures de 50 800 \$ par rapport à ce qui avait été initialement prévu, s'explique principalement par la décision de reporter la réalisation d'un projet pour lequel un montant avait été réservé, en raison du contexte et de la capacité organisationnelle.

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

État de situation de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web 2017-2018

ÉLÉMENT	EXPLICATION
Liste des sections ou sites Web non conformes	– Site intranet. – Prestations électroniques de services. – Documents téléchargeables (rapports, études et autres publications). – Certains contenus multimédias (jeux-questionnaires interactifs, capsules vidéo).
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	– Travail en continu fait par l'équipe Web et l'équipe de l'édition pour rendre accessibles les nouveaux contenus : depuis mai 2016, l'Office répertorie les pages du site Web qui sont créées ou mises à jour. Le taux de conformité aux critères d'accessibilité ciblés par l'Office est de 98 % pour l'année 2017-2018. – Améliorations du site Web de l'Office à la suite d'une activité de sensibilisation en collaboration avec la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN). – Nouveaux documents, tels que le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2019, le Rapport annuel de gestion 2016-2017 et les documents sur le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (pages Web promotionnelles, aide-mémoire, formulaire de réclamation), rendus majoritairement accessibles.
Liste des obstacles et des situations particulières	– Certaines ressources internes et externes non formées en matière d'accessibilité du Web. – Enjeux de temps et de disponibilité des ressources internes. – Difficulté plus grande d'apporter des modifications pour rendre accessibles des éléments déjà existants que de tenir compte des critères dans les nouveaux documents.
Ressources mises à contribution	– Équipe Web et équipe de l'édition du Service des communications et de l'éducation. – Équipe du Service des ressources informationnelles. – Équipe du Service de la planification.
Prévision d'une refonte	Oui, pour l'intranet.
Élaboration d'un plan d'action	Non.
Démarche de sensibilisation et de formation	Participation de 7 employés du Service des communications et de l'éducation et du Service des ressources informationnelles de l'Office à une activité de sensibilisation sur l'accessibilité, offerte en collaboration avec la COPHAN.
Existence d'un cadre de gouvernance	Non.
Audit de conformité	Non.

RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS

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

MANDAT	RESSOURCES HUMAINES	ACTIVITÉS	RESSOURCES HUMAINES	RESSOURCES FINANCIÈRES
Surveillance	48,1 %	Gestion des permis et indemnisation des consommateurs	9,2 %	756 815 \$
		Enquêtes, inspections et vérifications, y compris le traitement des plaintes	34,6 %	2 795 814 \$
		Interventions juridiques	4,3 %	754 548 \$
Information et éducation	25,8 %	Renseignements aux consommateurs	16,2 %	1 242 567 \$
		Information collective et éducation	9,6 %	1 335 411 \$
Gouvernance	14,7 %	Gestion	6,1 %	1 014 386 \$
		Planification	2,1 %	271 187 \$
		Révision législative et développement des politiques	4,3 %	754 548 \$
		Soutien juridique à la gestion	2,2 %	377 274 \$
Soutien administratif	11,4 %	Soutien informatique	6,1 %	1 151 266 \$
		Services administratifs	5,3 %	491 990 \$
Total	100 %		100 %	10 945 806 \$

CHAPITRE 3 – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Effectif régulier au 31 mars 2018

NOMBRE DE MEMBRES DE L'EFFECTIF PERMANENT

111

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2017-2018

NOMBRE	PERMANENT	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Total de personnes embauchées	6	16	9	3	34

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2017-2018

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2017-2018	NOMBRE DE MEMBRES D'UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE EMBAUCHÉS	NOMBRE D'ANGLOPHONES EMBAUCHÉS	NOMBRE D'AUTOCHTONES EMBAUCHÉS	NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE	TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE PAR STATUT D'EMPLOI (%) *
Permanent	6	1	0	0	1	2	33 %
Occasionnel	16	4	1	0	1	6	38 %
Étudiant	9	0	0	0	0	0	0 %
Stagiaire	3	0	0	0	0	0	0 %
Total	34	5	1	0	2	8	24 %

* Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible dans un statut d'emploi donné, par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2017-2018, dans le même statut d'emploi.

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

STATUT D'EMPLOI	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Permanent	33 %	0 %	60 %
Occasionnel	38 %	25 %	20 %
Étudiant	0 %	0 %	38 %
Stagiaire	0 %	0 %	0 %
Total	24 %	8 %	32 %

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés permanents, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

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

GROUPES CIBLES	NOMBRE AU 31 MARS 2018	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DANS L'EFFECTIF PERMANENT AU 31 MARS 2018 (%)	NOMBRE AU 31 MARS 2017	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DANS L'EFFECTIF PERMANENT AU 31 MARS 2017 (%)	NOMBRE AU 31 MARS 2016	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DANS L'EFFECTIF PERMANENT AU 31 MARS 2016 (%)
Communautés culturelles	11	10 %	10	9 %	11	10 %
Autochtones	1	1 %	2	2 %	1	1 %
Anglophones	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Personnes handicapées	4	4 %	3	3 %	4	4 %
Total	16	15 %	15	14 %	16	15 %

Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent – résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2018

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL *		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Communautés culturelles	0	0 %	0	0 %	11	18 %	0	0 %	11	10 %
Autochtones	0	0 %	0	0 %	1	2 %	0	0 %	1	1 %
Anglophones	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Personnes handicapées	0	0 %	1	3 %	3	5 %	0	0 %	4	4 %
Total	0	0 %	1	3 %	15	25 %	0	0 %	16	15 %

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

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif permanent. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif permanent.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2017-2018 par statut d'emploi

EMBAUCHE	PERMANENT	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	6	16	9	3	34
Nombre de femmes embauchées	4	12	9	2	27
Taux d'embauche des femmes (%)	67 %	75 %	100 %	67 %	79 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2018

REPRÉSENTATIVITÉ	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL*	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	11	37	61	2	111
Femmes	4	24	47	2	77
Taux de représentativité des femmes (%)	36 %	65 %	77 %	100 %	69 %

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

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

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

AUTOMNE 2017 (COHORTE 2018)	AUTOMNE 2016 (COHORTE 2017)	AUTOMNE 2015 (COHORTE 2016)
0	0	0

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

2017-2018	2016-2017	2015-2016
0	0	0

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Au cours de l'année financière 2017-2018, l'Office n'a constaté aucun manquement au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.

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

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Comité permanent et mandataire relatifs à la Politique linguistique

Avez-vous un mandataire ?	Oui, la présidente
Combien d'employées et employés votre organisation compte-t-elle ?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Non
Si oui, combien ?	

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Votre ministère ou organisme a-t-il adopté une politique linguistique institutionnelle ?	Oui
Si oui, à quelle date a-t-elle été approuvée par la plus haute autorité de l'organisme après que vous ayez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française ?	Le 19 novembre 2014
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	Non

Implantation de la politique linguistique institutionnelle

Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles :	Information disponible dans l'intranet, sensibilisation des nouveaux employés, accompagnement du personnel ayant des questions sur la politique linguistique dans des contextes précis

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Diffusion de l'information

En 2017-2018, l'Office s'est assuré de diffuser, dans son site Web, les documents et renseignements prévus à la section III du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Demandes d'accès à l'information

L'Office a reçu un total de 167 demandes d'accès en 2017-2018. Aucune d'elles n'a fait l'objet d'un accommodement raisonnable et aucun avis de révision n'a été reçu de la Commission d'accès à l'information.

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et du délai

DÉLAI DE TRAITEMENT	NATURE DES DEMANDES TRAITÉES EN 2017-2018		
	DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	55	94	0
21 à 30 jours	9	7	0
31 jours et plus	2	0	0
Total	66	101	0

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue

DÉCISION RENDUE	NATURE DES DEMANDES TRAITÉES EN 2017-2018			DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES
	DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION	
Acceptée (entièrement)	42	58	0	Ne s'applique pas
Partiellement acceptée	8	23	0	Art. 23, 24, 31, 32, 37, 39,
Refusée (entièrement)	3	2	0	53, 54, 59
Autres	13	18	0	Art. 1, 15, 48, désistement

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

Le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels s'est réuni deux fois en 2017-2018. La première rencontre a porté sur le sondage mené auprès des utilisateurs de la plateforme de médiation PARLe et la deuxième, sur la reconduction de la décision relative au sondage sur la qualité des services en 2018.

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

Information relative à l'article 25 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics en 2017-2018

DONNÉES EXIGÉES À L'ARTICLE 25	NOMBRE
Divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations	0
Divulgations auxquelles la personne responsable du suivi a mis fin, en application du paragraphe 3° de l'article 22	0
Divulgations fondées	0
Divulgations réparties selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4	0
Communications de renseignements, effectuées en application du premier alinéa de l'article 23	0

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

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

Au 1^{er} mai de chaque année, l'Office indexe les tarifs des permis et 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 2017-2018, seule la tarification des permis de commerçants et recycleurs de véhicules routiers a subi une hausse plus élevée que celle découlant de l'indexation annuelle. Cette hausse avait été annoncée en 2015, au moment du transfert, de la Société de l'assurance automobile du Québec vers l'Office, de la gestion de ces permis.

Tel que mentionné à l'objectif 1.1 du chapitre 1, le 13 décembre 2017, deux règlements modifiant respectivement 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 sont entrés en vigueur. Ces règlements ajustent les tarifs de tous les permis délivrés par l'Office, sauf ceux de commerçants et de recycleurs de véhicules routiers, ainsi que ceux d'agents de voyages, dont les tarifs avaient été ajustés au cours des dernières années.

Les ajustements proposés sont conformes aux principes de la Politique de financement des services publics. L'Office a également pris en considération les commentaires formulés par une dizaine d'associations ou d'entreprises consultées en 2015-2016 et en 2016-2017, en étalant la hausse des tarifs prévue sur une période de huit ans au lieu de quatre.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Allègement administratif

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

En vertu du Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif, l'Office devait notamment atteindre une cible de réduction de 30 % du coût des formalités administratives, d'ici le 31 mars 2019. Au terme de 2017-2018, il avait déjà dépassé la cible et diminué ce coût de 35 %.

L'Office respecte également l'exigence du « un pour un » découlant de la nouvelle Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, adoptée le 28 septembre 2017. En 2017-2018, il n'a ajouté aucune formalité administrative aux 12 actuellement imposées aux entreprises.

Moyens technologiques pour alléger le fardeau des entreprises

Depuis 2016-2017, les détenteurs de permis l'Office peuvent adhérer volontairement à la prestation électronique de services, la Gestion du permis en ligne, pour accomplir certaines actions liées à leur permis. Parmi les nouvelles fonctionnalités qui y ont été ajoutées en 2017-2018, les agents de voyages peuvent maintenant consulter dans leur dossier une liste de conseillers de voyage et les désaffilier, au besoin.

Au cours de l'année financière, le paiement électronique a également été rendu disponible à l'ensemble des catégories de détenteurs de permis pour acquitter les frais liés au renouvellement de celui-ci.

Allègement réglementaire

En 2017-2018, l'Office a réalisé des analyses d'impact réglementaire sur les mesures qui ont, par la suite, été intégrées dans les projets de loi et de règlement décrits à l'objectif 1.1 du chapitre 1 du présent rapport.

ANNEXE I

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

Activités de surveillance et interventions juridiques par secteur

SECTEUR	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE						INTERVENTIONS JURIDIQUES			
	VÉRIFICATIONS		INSPECTIONS		ENQUÊTES		POURSUITES PÉNALES		AVIS D'INFRACTION	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Commerce de détail	219	10 %	5	1 %	30	7 %	11	6 %	5	3 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	642	30 %	171	48 %	82	20 %	61	35 %	60	32 %
Voyage	123	6 %	152	43 %	163	40 %	33	19 %	18	10 %
Services financiers	109	5 %	2	1 %	8	2 %	0	0 %	6	3 %
Recouvrement de créances	110	5 %	0	0 %	12	3 %	2	1 %	0	0 %
Services professionnels et techniques	40	2 %	1	0 %	3	1 %	0	0 %	1	1 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	202	10 %	16	5 %	42	10 %	15	9 %	43	23 %
Services funéraires et de sépulture	47	2 %	0	0 %	17	4 %	7	4 %	3	2 %
Communications	33	2 %	2	1 %	3	1 %	2	1 %	3	2 %
Transports	8	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Enseignement et éducation	59	3 %	1	0 %	2	0 %	0	0 %	4	2 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	479	23 %	4	1 %	35	9 %	37	21 %	42	22 %
Immobilier	1	0 %	0	0 %	4	1 %	7	4 %	0	0 %
Autres	46	2 %	0	0 %	2	0 %	0	0 %	3	2 %
Total *	2 118	100 %	354	100 %	403	100 %	175	100 %	188	100 %

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

Jugements et amendes par secteur

SECTEUR	NOMBRE DE JUGEMENTS	% DE JUGEMENT	MONTANT DES AMENDES *	% DES AMENDES
Commerce de détail	23	11 %	78 561 \$	9 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	32	16 %	243 082 \$	28 %
Voyage	29	14 %	194 724 \$	22 %
Services financiers	6	3 %	19 852 \$	2 %
Recouvrement de créances	20	10 %	36 084 \$	4 %
Services professionnels et techniques	4	2 %	8 410 \$	1 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	48	24 %	168 939 \$	19 %
Services funéraires et de sépulture	3	1 %	13 139 \$	2 %
Communications	3	1 %	6 860 \$	1 %
Transports	3	1 %	6 408 \$	1 %
Enseignement et éducation	0	0 %	0 \$	0 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	25	12 %	60 372 \$	7 %
Immobilier	3	1 %	16 950 \$	2 %
Autres	2	1 %	15 340 \$	2 %
Total**	201	100 %	868 721 \$	100 %

* Les montants présentent les amendes qui découlent des plaidoyers de culpabilité reçus en 2017-2018 et des jugements rendus par les tribunaux durant cette même période, à la suite du dépôt de poursuites pénales. Les amendes ne sont pas perçues par l'Office de la protection du consommateur; par conséquent, elles ne sont pas incluses dans son budget.

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



ANNEXE II

Statistiques – Délivrance des permis et des certificats

L'Office délivre environ 21 000 permis, exemptions et certificats dans 7 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 commerçants qui exploitent un studio de santé (centre d'entraînement physique ou centre de perte de poids, par exemple) ;
- les commerçants et recycleurs de véhicules routiers ;
- les prêteurs d'argent.

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

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

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

Au 31 mars 2018, 9 234 permis et exemptions ainsi que 12 202 certificats de conseiller en voyages étaient en vigueur. Ces permis, exemptions et certificats ont généré des droits de 3 675 256 \$.

Permis en vigueur au 31 mars 2018

TYPE DE PERMIS	NOMBRE		DROITS PERÇUS EN 2017-2018
	ÉTABLISSEMENT	SUCCURSALE	
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	409	s. o.	92 529 \$
Agent de voyages – général	789	221	634 523 \$
Agent de voyages – restreint	9	0	
Agent de recouvrement	81	s. o.	14 732 \$
Commerçant itinérant	1 428	s. o.	391 618 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	25	s. o.	6 415 \$
Prêteur d'argent	198	s. o.	40 329 \$
Exploitant de studios de santé	587	142	151 991 \$
Commerçant ou recycleur de véhicules routiers	5 708	395	1 923 568 \$
Total	9 234	758	3 255 705 \$

Certificats en vigueur au 31 mars 2018

TYPE DE CERTIFICAT	NOMBRE DE CERTIFICATS	DROITS PERÇUS EN 2017-2018
Conseiller en voyages	12 202	419 551 \$

ANNEXE III

Statistiques – Cas traités

En 2017-2018, l'Office a traité un total de 130 977 cas, dont :

- 105 417, après analyse, ne comportaient pas d'infraction de nature pénale aux lois sous la responsabilité de l'Office ;
- 25 560 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	2 270	2,5 %	690	2,7 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	2 966	3,3 %	835	3,3 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	2 080	2,3 %	644	2,5 %
	Meubles	5 313	6,0 %	1 670	6,5 %
	Immeubles et maisons mobiles	1 056	1,2 %	26	0,1 %
	Gros appareils ménagers	4 884	5,5 %	2 244	8,8 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	2 068	2,3 %	1 043	4,1 %
	Petits appareils électroménagers	517	0,6 %	200	0,8 %
	Articles électroniques	2 314	2,6 %	1 029	4,0 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	1 362	1,5 %	792	3,1 %
	Articles de loisirs	1 508	1,7 %	537	2,1 %
	Automobiles neuves	5 153	5,8 %	1 145	4,5 %
	Automobiles d'occasion	11 502	12,9 %	4 156	16,3 %
	Autres moyens de transport	1 451	1,6 %	448	1,8 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	883	1,0 %	288	1,1 %
	Livres, revues, journaux et articles de papeterie	205	0,2 %	71	0,3 %
	Animaux et articles connexes	300	0,3 %	79	0,3 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	792	0,9 %	419	1,6 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	72	0,1 %	18	0,1 %
	Total de la catégorie	46 696	52,3 %	16 334	63,9 %

CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		NOMBRE	%	NOMBRE	%
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	588	0,7 %	20	0,1 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	5 195	5,8 %	1 926	7,5 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	438	0,5 %	222	0,9 %
	Services d'entretien ménager	97	0,1 %	26	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	438	0,5 %	142	0,6 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	80	0,1 %	32	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	463	0,5 %	298	1,2 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 550	1,7 %	585	2,3 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	344	0,4 %	181	0,7 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	806	0,9 %	195	0,8 %
	Services funéraires et de sépulture	253	0,3 %	30	0,1 %
	Services de garde	1 109	1,2 %	157	0,6 %
	Services pour animaux de compagnie	33	0,0 %	8	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	64	0,1 %	11	0,0 %
	Total de la catégorie	11 458	12,8 %	3 833	15,0 %
Santé	Médicaments sous ordonnance	52	0,1 %	0	0,0 %
	Médicaments en vente libre	98	0,1 %	48	0,2 %
	Dispositifs médicaux et autres appareillages	189	0,2 %	47	0,2 %
	Services liés à la santé	388	0,4 %	110	0,4 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	17	0,0 %	2	0,0 %
	Total de la catégorie	744	0,8 %	207	0,8 %
Services financiers	Prêt d'argent	563	0,6 %	165	0,6 %
	Prêt sur gage	10	0,0 %	11	0,0 %
	Crédit variable	950	1,1 %	144	0,6 %
	Prêts hypothécaires	216	0,2 %	2	0,0 %
	Carte de débit	128	0,1 %	5	0,0 %
	Investissements et placements	147	0,2 %	3	0,0 %
	Assurances	817	0,9 %	31	0,1 %
	Garantie supplémentaire	514	0,6 %	101	0,4 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	843	0,9 %	153	0,6 %
	Recouvrement de créances	2 469	2,8 %	589	2,3 %
	Règlement de dettes	133	0,1 %	12	0,0 %
	Dossier de crédit	180	0,2 %	16	0,1 %
	Autres services financiers	395	0,4 %	38	0,1 %
	Total de la catégorie	7 365	8,3 %	1 270	5,0 %

CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		NOMBRE	%	NOMBRE	%
Services de communication	Services postaux et de messagerie	43	0,0 %	3	0,0 %
	Services de téléphonie fixe	383	0,4 %	47	0,2 %
	Services de téléphonie mobile	1 684	1,9 %	385	1,5 %
	Services Internet	551	0,6 %	157	0,6 %
	Services de télévision	281	0,3 %	69	0,3 %
	Forfait de services de communication	1 918	2,1 %	486	1,9 %
	Services de télésurveillance	448	0,5 %	162	0,6 %
	Autres services de communication	156	0,2 %	48	0,2 %
	Total de la catégorie	5 464	6,1 %	1 357	5,3 %
Services de transport	Transport aérien	643	0,7 %	231	0,9 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	182	0,2 %	66	0,3 %
	Services d'infrastructures liés au transport	251	0,3 %	41	0,2 %
	Services de location d'un transport à court terme	210	0,2 %	50	0,2 %
	Total de la catégorie	1 286	1,4 %	388	1,5 %
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	579	0,6 %	122	0,5 %
	Voyages à forfait	1 936	2,2 %	514	2,0 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	110	0,1 %	33	0,1 %
	Restaurants et bars	195	0,2 %	63	0,2 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	2 098	2,4 %	694	2,7 %
	Jeux de hasard et loteries	89	0,1 %	12	0,0 %
	Total de la catégorie	5 007	5,6 %	1 438	5,6 %
Énergie et eau	Total de la catégorie	416	0,5 %	90	0,4 %
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	567	0,6 %	127	0,5 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	1 054	1,2 %	319	1,2 %
	Total de la catégorie	1 621	1,8 %	446	1,7 %
Autres	Total de la catégorie	9 153	10,3 %	197	0,8 %
Total partiel		89 210	100 %	25 560	100 %
Autres cas relatifs au domaine de la consommation	Cas dirigés vers la plateforme PARLe	1 438			
	Complément d'information sur un cas traité	9 285			
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	4 842			
	Demandes d'indemnisation relatives aux fonds administrés par l'Office	642			
Total		105 417		25 560	

ANNEXE IV

Statistiques – Indemnisation

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

Nombre de consommateurs indemnisés

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS (EXCLUANT LE SECTEUR DU VOYAGE)*	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	TOTAL
2017-2018	310	5 868	6 178
2016-2017	205	2 910	3 115
2015-2016	196	804	1 000
2014-2015	107	1 132	1 106
2013-2014	157	3 855 **	4 012

* 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 et commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile et de la motocyclette.

** Le nombre de consommateurs indemnisés dans le contexte de la fermeture de l'agence de voyages 9117-7329 Québec inc. – Voyages Plein Sud, qui s'élevait à 3 403, a été révisé à 3 221 lors de la fermeture du dossier d'administration provisoire au 31 mars 2018.

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
2017-2018	151 614 \$	2 112 350 \$ **	2 263 964 \$
2016-2017	77 868 \$	1 961 919 \$	2 039 788 \$
2015-2016	252 218 \$	992 092 \$	1 244 310 \$
2014-2015	50 760 \$	370 058 \$	420 818 \$
2013-2014	111 193 \$	2 264 675 \$	2 375 868 \$

* 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 et commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile et de la motocyclette.

** De ce montant, 24 627 \$ proviennent des cautionnements et 2 087 723 \$, du FICAV. Ce dernier montant correspond aux réclamations nettes présentées aux états financiers du FICAV.

ANNEXE V

Statistiques – Relations de presse

Activités de relations de presse

TYPE D'ACTIVITÉ	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Communication de renseignements à des journalistes	456	371	191
Réalisation de chroniques	315	291	360
Diffusion de communiqués	134	160	124
Entrevues	105	81	144
Total	1 010	903	819

ANNEXE VI

Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office

Les tableaux suivants présentent les tarifs des permis délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2017-2018.

Tarifs liés aux permis d'agent de voyages

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2017
Délivrance	900 \$
Renouvellement, selon le chiffre d'affaires :	
— jusqu'à 0,5 M \$	339 \$
— jusqu'à 2 M \$	451 \$
— jusqu'à 5 M \$	621 \$
— jusqu'à 10 M \$	846 \$
— jusqu'à 20 M \$	1 128 \$
— plus de 20 M \$	1 467 \$
Duplicata de permis :	
— Délivrance	564 \$
— Renouvellement	282 \$

Certificat de conseiller en voyages

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2017
Délivrance	56 \$
Renouvellement	28 \$

Permis de commerçant itinérant – Contrats d'un montant inférieur à 100 \$⁶

CLASSE	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS DU REQUÉRANT	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2017
Classe 1	Aucun	164 \$
Classe 2	Moins de 5	164 \$
Classe 3	Entre 5 et 9	247 \$
Classe 4	Entre 10 et 49	412 \$
Classe 5	Entre 50 et 99	985 \$
Classe 6	Entre 100 et 499	1 971 \$
Classe 7	Entre 500 et 999	3 776 \$
Classe 8	1 000 et plus	7 393 \$

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

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

CLASSE	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS DU REQUÉRANT	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2017
Classe 9	Aucun	247 \$
Classe 10	Moins de 5	325 \$
Classe 11	Entre 5 et 9	412 \$
Classe 12	Entre 10 et 49	823 \$
Classe 13	Entre 50 et 99	1 971 \$
Classe 14	Entre 100 et 499	3 776 \$
Classe 15	Entre 500 et 999	5 795 \$
Classe 16	1 000 et plus	11 170 \$

Permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2017
Délivrance pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers	650 \$
Délivrance pour un commerçant et recycleur de véhicules routiers	977 \$
Renouvellement pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers	491 \$
Renouvellement pour un commerçant et recycleur de véhicules routiers	734 \$

Autres permis

TYPE DE PERMIS OU DE SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2017
Recouvrement de créances	325 \$
Prêt d'argent	325 \$
Studio de santé	325 \$
Commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	325 \$



ANNEXE VII

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

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

CHAPITRE I OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent Code d'éthique et de déontologie a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein des organismes et entreprises du gouvernement et de responsabiliser les administrations et les administrateurs publics.
2. Le présent code d'éthique et de déontologie s'applique aux administrateurs publics.
Sont administrateurs publics : le président de l'Office de la protection du consommateur et les membres de son conseil d'administration.

CHAPITRE II PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs publics sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.
Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.
4. Dans l'exercice de ses fonctions, l'administrateur public est tenu de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le présent code ainsi que ceux établis dans le code d'éthique et de déontologie qui lui est applicable. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.
En cas de doute, il doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. De plus, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.
L'administrateur public qui, à la demande d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou encore en est membre, est tenu aux mêmes obligations.
5. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier, de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

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

Il doit dénoncer à l'organisme ou à l'entreprise dans lequel il est nommé ou désigné tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

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

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

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

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

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

12. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes à but non lucratif.

Le président du conseil d'administration de l'Office de la protection du consommateur peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif. Toutefois, le président du conseil d'administration d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement qui détient 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 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
24. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.
Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.
25. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION

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

CHAPITRE V

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Pour les besoins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le président du conseil d'administration ou un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement ou un ministre qui est en cause.
- Le président du conseil d'administration est l'autorité compétente pour agir à l'égard de tout autre administrateur public de l'Office de la protection du consommateur.
- Toutefois, le président du conseil d'administration d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement qui détient 100 % des actions d'un autre organisme ou entreprise du gouvernement est l'autorité compétente pour agir à l'égard du président du conseil d'administration de ce dernier organisme ou entreprise, sauf s'il en est lui-même le président.

34. L'administrateur public à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.
35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur public des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.
36. Si la conclusion est que l'administrateur public a contrevenu à la loi et au Code d'éthique et de déontologie, l'autorité compétente lui impose une sanction.
Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé par l'article 37, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public pour une période d'au plus 30 jours.
37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.
38. Toute sanction imposée à un administrateur public de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions doivent être écrites et motivées.

CHAPITRE VI

DISPOSITIONS DIVERSES

39. Les articles 29, 30 et 31 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.
40. Le présent Code d'éthique et de déontologie entre en vigueur le 1^{er} septembre 1998.

ANNEXE (Article 32)

SECTEUR PUBLIC

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

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



ANNEXE VIII

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2018

RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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

La direction des permis et de l'indemnisation de l'Office reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et aux règlements qui 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, et le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction des permis et de l'indemnisation ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

La directrice des permis et de l'indemnisation,

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

[Original signé]

[Original signé]

Marie-Josée Boutin

Ginette Galarneau

Québec, le 20 juin 2018



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2018, l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages au 31 mars 2018, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

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

Pour la vérificatrice générale du Québec,

[Original signé]

Patrick Dubuc, CPA auditeur, CA
Directeur principal

Québec, le 20 juin 2018

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

	2018	2017
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	4 236 773	3 818 517
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	9 318 206	11 917 571
Revenus d'intérêts sur compte courant et dépôt à terme	30 053	17 277
	<u>13 585 032</u>	<u>15 753 365</u>
CHARGES		
Réclamations nettes	2 087 723	1 595 067
Frais d'administration		
— Office de la protection du consommateur	659 479	659 479
— Publicité et promotion	239 871	204 497
— Services professionnels	11 238	85 250
— Dépenses de bureau	1 119	811
— Frais bancaires	199	319
	<u>2 999 629</u>	<u>2 545 423</u>
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	<u><u>10 585 403</u></u>	<u><u>13 207 942</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

	2018	2017
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	144 617 408	131 409 466
Résultat net et résultat global de l'exercice	10 585 403	13 207 942
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	155 202 811	144 617 408

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

	2018	2017
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	2 099 805	2 221 487
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	417 896	498 889
Revenus d'intérêts à recevoir de la Banque Nationale du Canada	3 009	1 737
Créances (note 7)	1 416 499	1 268 720
	<u>3 937 209</u>	<u>3 990 833</u>
Non courant		
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	152 148 816	140 750 167
	<u>156 086 025</u>	<u>144 741 000</u>
PASSIF		
Courant		
Réclamations nettes et frais à payer	883 214	123 592
EXCÉDENT CUMULÉ	<u>155 202 811</u>	<u>144 617 408</u>
	<u>156 086 025</u>	<u>144 741 000</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[Original signé]

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

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

	2018	2017
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	10 585 403	13 207 942
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(4 232 717)	(5 785 695)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	80 993	(234 085)
Revenus d'intérêts à recevoir de la Banque Nationale du Canada	(1 272)	(1 737)
Créances	(147 779)	(263 109)
Réclamations nettes et frais à payer	759 622	(112 410)
	(3 541 153)	(6 397 036)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	7 044 250	6 810 906
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Disposition d'un dépôt à terme	—	101 703
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(7 165 932)	(9 397 920)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(7 165 932)	(9 296 217)
DIMINUTION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(121 682)	(2 485 311)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	2 221 487	4 706 798
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	2 099 805	2 221 487
Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie :		
Revenus d'intérêts et de placement encaissés	4 667 593	5 913 333

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

1. Constitution, fonctions et financement

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

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

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

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

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 20 juin 2018.

3. Principales méthodes comptables

Monnaie fonctionnelle et de présentation

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

Contributions des clients des agents de voyages

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

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

Revenus de placements

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

Réclamations nettes

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

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Excédent cumulé

L'excédent cumulé est constitué des contributions des clients des agents de voyages, de l'accroissement des actifs du Fonds et des sommes perçues par la présidente en subrogation des clients pour les indemnités payées par le Fonds.

Instruments financiers

Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition. Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés et que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'actif a été transférée.

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

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

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

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

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

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

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

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

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

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

Prêts et créances

Après leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Le coût amorti correspond à la juste valeur due à leur échéance rapprochée.

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

Passifs financiers au coût amorti

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

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

Les passifs financiers au coût amorti sont composés des réclamations nettes et frais à payer. Les passifs financiers sont classés dans le passif courant si le paiement est exigible dans les 12 mois. Autrement, ils sont présentés dans le passif non courant. La juste valeur est égale au coût amorti dû à son échéance rapprochée.

Dépréciation des actifs financiers

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

Juste valeur

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

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

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

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

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

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

IFRS 9 Instruments financiers

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

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

La norme IFRS 15 *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* a été publiée par l'IASB en mai 2014. Elle établit un cadre complet de comptabilisation, d'évaluation et d'information pour les produits des activités ordinaires. Ce cadre pose comme principe fondamental que l'entité devrait comptabiliser les produits des activités ordinaires de manière à montrer quand les obligations de prestation sont remplies et à quel montant de contrepartie l'entité s'attend à avoir droit en échange de ces prestations de service.

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

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

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

4. Estimations comptables critiques et jugements de la direction

Estimations et hypothèses comptables critiques

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

Contributions des clients des agents de voyages

À la suite du délai accordé aux agences de voyages par l'article 40 du Règlement pour la remise des contributions, le Fonds doit estimer le montant des contributions à recevoir de celles-ci au 31 mars 2018. Par conséquent, la direction établit une somme à recevoir équivalant aux remises reçues pour la même date l'année précédente, majorée d'un pourcentage reflétant l'accroissement des chiffres d'affaires du marché des agents de voyages par rapport à l'année précédente. Au 31 mars 2018, l'estimation pour le compte à recevoir de la contribution des clients des agents de voyages s'élève à 1 002 537 \$ (912 895 \$ au 31 mars 2017). Si l'estimation diffère des contributions réelles, l'ajustement sera fait l'année suivante.

Réclamations nettes

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 préparé par les réclamants et validées par la direction. D'autres dossiers d'indemnisation sont gérés par des administrateurs provisoires qui doivent fournir une estimation des dossiers en cours. Le Fonds comptabilise un montant à payer ou à recevoir selon leurs rapports, pour les dossiers d'indemnisation en suspens. Ces estimations sont évaluées avec peu d'incertitude puisqu'elles sont basées sur les rapports d'administrateurs provisoires. L'évaluation d'inclusion ou d'exclusion des dossiers d'indemnisation vient de leur conformité aux exigences des articles 28 et 43.2 du Règlement.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

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

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

	2018	2017
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	1 746 497	1 337 661
Actifs réels	318 093	1 025 680
Actions	2 005 995	1 809 331
Activités de rendement absolu	(50 833)	17 254
Autres	33 341	207 635
	<u>4 053 093</u>	<u>4 397 561</u>
Gains (pertes) nets réalisés		
Revenu fixe	11 078	160 444
Actifs réels	74 543	52 286
Actions	1 275 853	1 195 841
Activités de rendement absolu	(403 656)	37 963
Autres	74 329	287 436
	<u>1 032 147</u>	<u>1 733 970</u>
Gains (pertes) nets non réalisés		
Revenu fixe	(71 899)	397 072
Actifs réels	1 899 170	1 174 966
Actions	2 390 374	4 389 488
Activités de rendement absolu	27 742	(93 193)
Autres	(12 670)	(82 638)
	<u>4 232 717</u>	<u>5 785 695</u>
Total des revenus de placements des dépôts à participation	9 317 957	11 917 226
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	249	345
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u><u>9 318 206</u></u>	<u><u>11 917 571</u></u>

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

6. Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

	2018	2017
Trésorerie	2 098 945	1 971 177
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ¹	860	250 310
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2 099 805	2 221 487

1. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 1,25 % au 31 mars 2018 (0,5 % au 31 mars 2017).

7. Créances

	2018	2017
Agences de voyages	1 002 537	912 895
Compagnies de caution	7 369	231 823
Administrateurs provisoires	—	86 067
Sommes à recevoir sur réclamations nettes	371 256	—
	1 381 162	1 230 785
Taxes à recevoir	35 337	36 841
Autres	—	1 094
	1 416 499	1 268 720

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

a) Placements

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

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

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

	2018	2017
Placements	152 211 227	140 835 387
Revenus de placements courus et à recevoir	337 598	382 529
Revenus de placements à verser au Fonds	(417 895)	(498 872)
Dépôts à vue au fonds général	17 886	31 123
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	152 148 816	140 750 167

Les placements du fonds particulier se détaillent comme suit :

Placements	2018	2017
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	30 876 527	28 027 101
Crédit	35 347 654	31 324 760
Valeurs à court terme	2 924 743	4 943 053
Actifs réels		
Immeubles	17 570 423	15 541 144
Infrastructures	6 501 490	5 979 761
Actions		
Marchés boursiers	42 363 615	41 240 360
Placements privés	15 655 550	12 703 156
Activités de rendement absolu		
Stratégies actives de superposition	322 120	272 879
Répartition de l'actif	683 369	759 867
Billets à terme adossés à des actifs (BTAA)	—	47 691
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	(34 264)	(4 385)
Total des placements	152 211 227	140 835 387

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

b) Instruments financiers dérivés

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

Dans le cadre de la gestion des placements, le fonds particulier du Fonds, par l'intermédiaire de la Caisse, effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change et de marché.

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

- Les contrats d'échange de rendement de gré à gré sont des engagements négociés sur un marché hors cote pour lesquels une partie convient de payer ou de recevoir des montants de trésorerie en fonction des variations de la juste valeur d'un indice boursier, d'un panier d'actions ou d'un titre en particulier. À la clôture de chaque mois, le montant de la juste valeur de ces contrats est réglé et présenté dans les gains réalisés.

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

Au 31 mars 2018, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2018			2017		
	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	—	—	1 692 000	—	—	2 197 000
Total des instruments financiers dérivés	—	—	1 692 000	—	—	2 197 000

c) Hiérarchie des justes valeurs

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

Au cours des exercices clos le 31 mars 2018 et le 31 mars 2017, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

9. Emprunts bancaires

Le 1^{er} décembre 2012, le Fonds a signé une facilité de crédit avec la Caisse pour un montant maximum de 2 000 000 \$. Cette facilité d'une durée de 3 ans, incluant un renouvellement automatique aux mêmes conditions, porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue majoré de 0,05 % et est garantie par la vente des actifs détenus dans le fonds particulier du Fonds. Aux 31 mars 2018 et 2017, le solde de la facilité de crédit n'était pas utilisé.

10. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 155 202 811 \$ constitue le capital du Fonds. La gestion des produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières du Fonds est effectué de manière à s'assurer d'exécuter efficacement les activités spécifiques de la loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

11. Gestion des risques financiers

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

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

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

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement établit les principes, le modèle de gestion, les types de placements autorisés, l'indice de référence, l'objectif de rendement ainsi que les limites de risque.

Les gestionnaires de la Caisse connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaire à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes de gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

a) Risque de marché

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

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

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

Au 31 mars 2018, la composition du portefeuille réel et de référence ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles, se détaille comme suit :

Valeurs en % de l'actif net	Portefeuille réel (%)	Limite minimale (%)	Portefeuille de référence (%)	Limite maximale (%)
Revenu fixe				
Taux	20,27	15,00	20,00	27,00
Crédit	23,22	17,00	22,00	29,00
Valeurs à court terme	1,92	0,00	3,00	10,00
	45,41	33,00	45,00	57,00
Actifs réels				
Immeubles	11,52	8,50	11,50	14,50
Infrastructures	4,29	2,00	5,00	8,00
	15,81	10,50	16,50	22,50
Actions				
Marchés boursiers	27,83	16,50	28,50	35,50
Placements privés	10,32	7,00	10,00	13,00
	38,15	26,50	38,50	45,50
Activités de rendement absolu				
Stratégies actives de superposition	0,21	0,00	0,00	0,50
Répartition de l'actif	0,45	0,00	0,00	1,00
	0,66	0,00	0,00	1,50
Autres	(0,03)		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.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

Les résultats des calculs obtenus en appliquant cette méthodologie ne permettent pas d'estimer, sur la base d'un événement spécifique, le montant de la perte que le portefeuille du fonds particulier du Fonds subirait si cet événement se reproduisait à nouveau. Par exemple, si les conditions futures et les facteurs de risque du marché différaient de façon importante de la conjoncture passée, les pertes réelles pourraient significativement différer des pertes estimées. Par ailleurs, ces estimations effectuées à une date donnée ne tiennent pas compte de toutes les pertes possibles découlant d'événements exceptionnels sur le marché ni des pertes qui pourraient se produire au-delà du degré de confiance de 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 de 3 000 jours d'observation des facteurs de risque est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers. De plus, la méthodologie fait en sorte de répéter plusieurs fois dans l'année les effets sur le portefeuille des pires événements défavorables observés sur un horizon d'un mois.

Trois mesures du risque sont calculées et analysées :

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

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

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

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2018, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier du Fonds, selon un niveau de confiance de 95 % et un historique de 3 000 jours, se présentent comme suit :

	2018			2017		
	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	11,5 %	11,4 %	1,8 %	19,3 %	19,7 %	2,6 %

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

b) Risque de change

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

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse auxquels le fonds particulier du Fonds participe détiennent des instruments financiers libellés en dollars canadiens ou en devises. Certains portefeuilles spécialisés sont couverts en partie contre les fluctuations de devises.

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 :

	2018	2017
Dollar canadien	58 %	68 %
Dollar américain	20 %	14 %
Euro	6 %	4 %
Livre sterling	3 %	2 %
Autres devises	13 %	12 %
	100 %	100 %

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 de la Banque Nationale du Canada est faible puisqu'ils sont détenus auprès d'institutions financières réputées.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

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

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

	2018	2017
Créances non en souffrance	1 352 148	1 212 135
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	27 113	14 332
De 30 à 60 jours	652	2 540
Plus de 60 jours	1 249	1 778
	<u>1 381 162</u>	<u>1 230 785</u>

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances aux 31 mars 2018 et 2017.

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 8 b) représentent l'exposition directe du fonds à ce risque. Au 31 mars 2018, l'échéance des flux contractuels de ces instruments est de moins d'un an. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

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

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

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

12. Transaction entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, le Fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et les entreprises publiques contrôlées directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part de ce dernier. Le Fonds n'a conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées.

L'Office assume l'ensemble des frais d'administration du Fonds. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Au 31 mars 2018, le montant refacturé s'élevait à 659 479 \$ et a été comptabilisé au poste Frais d'administration – Office de la protection du consommateur (659 479 \$ au 31 mars 2017).

Rémunération des principaux dirigeants

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



ANNEXE IX

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2018

RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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

La direction des permis et de l'indemnisation de l'Office reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires des CIAV conformément aux lois et aux règlements qui 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, et le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction des permis et de l'indemnisation ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

La directrice des permis et de l'indemnisation,

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

[Original signé]

[Original signé]

Marie-Josée Boutin

Ginette Galarneau

Québec, le 20 juin 2018



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des cautionnements individuels des agents de voyages, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2018, l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2018, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

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

Pour la vérificatrice générale du Québec,

[Original signé]

Patrick Dubuc, CPA auditeur, CA
Directeur principal

Québec, le 20 juin 2018

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

	2018	2017
PRODUITS		
Revenus d'intérêts sur dépôts à terme et compte courant	5 544	8 996
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4)	269 968	291 263
	275 512	300 259
CHARGES		
Frais de gestion de l'Office de la protection du consommateur	27 553	27 553
Honoraires professionnels	4 500	4 000
	32 053	31 553
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	243 459	268 706

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

	2018	2017
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 665 376	1 396 670
Résultat net et résultat global de l'exercice	243 459	268 706
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	1 908 835	1 665 376

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

	2018	2017
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	486 037	1 470 637
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	12 193	12 589
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant de la Banque Nationale du Canada	319	890
Obligations reçues en dépôt (note 6)	288 390	30 766
	786 939	1 514 882
Non courant		
Obligations reçues en dépôt (note 6)	449 782	671 528
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 7)	4 594 342	3 373 272
	5 831 063	5 559 682
PASSIF		
Courant		
Frais de gestion et autres comptes à payer	4 500	14 000
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	218 357	180 000
	222 857	194 000
Non courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	3 699 371	3 700 306
	3 922 228	3 894 306
EXCÉDENT CUMULÉ	1 908 835	1 665 376
	5 831 063	5 559 682

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[Original signé]

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

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

	2018	2017
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	243 459	268 706
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(133 922)	(136 702)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	396	(5 911)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant de la Banque Nationale du Canada	571	(890)
Frais de gestion et autre comptes à payer	(9 500)	8 900
	(142 455)	(134 603)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	101 004	134 103
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(1 093 368)	(148 395)
Disposition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	6 220	—
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(1 087 148)	(148 395)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation nette des cautionnements individuels des agents de voyages	1 544	(111 155)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	1 544	(111 155)
DIMINUTION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(984 600)	(125 447)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 470 637	1 596 084
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	486 037	1 470 637
Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie :		
Revenus d'intérêts et de placements encaissés	149 954	156 755

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

1. Constitution et nature des activités

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

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

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

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 20 juin 2018.

3. Principales méthodes comptables

Monnaie fonctionnelle et de présentation

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

Revenus de placements

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

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les CIAV présentent à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie l'encaisse ainsi que les dépôts à vue. Les sommes transférées dans les dépôts à vue à la Banque Royale du Canada sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis aux CIAV. Elles peuvent également être utilisées par les agents de voyages pour acheter des obligations à titre de cautionnement. Les sommes transférées dans les dépôts à vue à la Caisse sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

Obligations reçues en dépôt

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

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

Cautionnements individuels des agents de voyages

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

Excédent cumulé

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

Instruments financiers

Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition. Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés et que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'actif a été transférée.

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

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

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

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

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

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

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

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

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

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

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

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

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

Prêts et créances

Après leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Le coût amorti correspond à la juste valeur due à leur échéance rapprochée.

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

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

Après leur comptabilisation initiale, les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net sont évalués à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

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

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

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

Passifs financiers au coût amorti

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

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

Dépréciation des actifs financiers

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

Juste valeur

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

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

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

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

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

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

IFRS 9 Instruments financiers

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

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

La norme IFRS 15 *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* a été publiée par l'IASB en mai 2014. Elle établit un cadre complet de comptabilisation, d'évaluation et d'information pour les produits des activités ordinaires. Ce cadre pose comme principe fondamental que l'entité devrait comptabiliser les produits des activités ordinaires de manière à montrer quand les obligations de prestation sont remplies et à quel montant de contrepartie l'entité s'attend à avoir droit en échange de ces prestations de service.

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

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

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

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

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

	2018	2017
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	50 724	32 567
Actifs réels	8 831	25 152
Actions	57 191	44 130
Activités de rendement absolu	(1 562)	807
Autres	1 004	5 091
	116 188	107 747
Gains (pertes) nets réalisés		
Revenu fixe	299	4 719
Actifs réels	895	2 315
Actions	29 373	32 326
Activités de rendement absolu	(18 459)	1 047
Autres	7 664	6 355
	19 772	46 762
Gains (pertes) nets non réalisés		
Revenu fixe	(1 713)	9 333
Actifs réels	54 468	27 806
Actions	73 990	103 699
Activités de rendement absolu	7 583	(2 109)
Autres	(406)	(2 027)
	133 922	136 702
Total des revenus de placements des dépôts à participation	269 882	291 211
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	86	52
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	269 968	291 263

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

5. Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

	2018	2017
Trésorerie	162 053	409 079
Dépôts à vue à la Banque Royale du Canada ¹	323 509	360 378
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ²	475	701 180
Trésorerie et équivalents de trésorerie	486 037	1 470 637

1. Les dépôts à vue à la Banque Royale du Canada ne portent pas intérêt.

2. Les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 1,25 % au 31 mars 2018 (0,5 % au 31 mars 2017).

6. Obligations reçues en dépôt

Les obligations reçues en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2018 sont de 0 \$ (0 \$ en 2017 et les aliénations sont de 0 \$ (5 000 \$ en 2017).

Le produit obtenu des obligations devenues à échéances a été de 30 229 \$ au cours de l'exercice clos le 31 mars 2018 (185 357 \$ en 2017). Celui-ci est déposé temporairement en dépôts à vue à la Banque Royale du Canada en prévision de l'achat de nouvelles obligations par l'agent de voyages. Les acquisitions de nouvelles obligations avec le produit des obligations devenues à échéance a été de 67 442 \$ au cours de l'exercice clos le 31 mars 2018 (251 999 \$ en 2017).

La juste valeur des obligations reçues en dépôt est de 738 172 \$ (coût : 741 112 \$) au 31 mars 2018 (702 294 \$ au 31 mars 2017; coût : 703 899 \$). Cette juste valeur provient d'un marché actif du titre en date de clôture.

Ces montants sont inclus dans les dépôts de cautionnements ou les remises de cautionnements divulgués à la note 8.

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

Au cours des exercices clos le 31 mars 2018 et le 31 mars 2017, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

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

a) Placements

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

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

	2018	2017
Placements	4 595 807	3 375 960
Revenus de placements courus et à recevoir	10 228	9 169
Revenus de placements à verser au Fonds	(12 192)	(12 541)
Dépôts à vue au fonds général	499	684
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	4 594 342	3 373 272

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

Les placements du fonds se détaillent comme suit :

	2018	2017
Placements		
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	932 288	672 175
Crédit	1 068 086	751 169
Valeurs à court terme	87 591	110 763
Actifs réels		
Immeubles	530 870	374 336
Infrastructures	195 330	144 513
Actions		
Marchés boursiers	1 280 378	988 844
Placements privés	473 825	306 245
Activités de rendement absolu		
Stratégies actives de superposition	8 189	7 580
Répartition de l'actif	20 745	18 336
Billets à terme adossés à des actifs (BTAA)	—	2 257
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	(1 495)	(258)
Total des placements	4 595 807	3 375 960

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

b) Instruments financiers dérivés

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

Dans le cadre de la gestion des placements, le fonds particulier des CIAV effectue, par l'intermédiaire de la Caisse, des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change et de marché.

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

- Les contrats d'échange de rendement de gré à gré sont des engagements négociés sur un marché hors cote pour lesquels une partie convient de payer ou de recevoir des montants de trésorerie en fonction des variations de la juste valeur d'un indice boursier, d'un panier d'actions ou d'un titre en particulier. À la clôture de chaque mois, le montant de la juste valeur de ces contrats est réglé et présenté dans les gains réalisés.

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

Au 31 mars 2018, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2018			2017		
	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	—	—	49 000	—	—	48 000
Total des instruments financiers dérivés	—	—	49 000	—	—	48 000

c) Hiérarchie des justes valeurs

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

Au cours des exercices clos le 31 mars 2018 et le 31 mars 2017, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

8. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2018	2017
Cautionnements en vigueur		
Solde au début de l'exercice	3 880 306	3 929 149
Dépôts de cautionnements	278 757	345 162
	<u>4 159 063</u>	<u>4 274 311</u>
Remises de cautionnements	(240 000)	(347 400)
Indemnisations et honoraires des administrateurs provisoires	—	(45 000)
	<u>(240 000)</u>	<u>(392 400)</u>
Solde à la fin de l'exercice	3 919 063	3 881 911
Variation cumulée de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	<u>(1 335)</u>	<u>(1 605)</u>
	<u>3 917 728</u>	<u>3 880 306</u>
Portion courante	218 357	180 000
Portion non courante	<u>3 699 371</u>	<u>3 700 306</u>
	<u>3 917 728</u>	<u>3 880 306</u>

L'augmentation nette des cautionnements de l'exercice est de 37 422 \$ (diminution de 48 843 \$ en 2017). Celle-ci inclut des opérations n'ayant aucun effet sur les flux de trésorerie liés aux obligations reçues en dépôt et aux dépôts à vue à la Banque Royale du Canada dont l'augmentation nette représente 344 \$ au 31 mars 2018 (diminution de 50 954 \$ en 2017).

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

Au cours des exercices clos le 31 mars 2018 et le 31 mars 2017, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont de 46 162 996 \$ au 31 mars 2018 (45 271 830 \$ en 2017), dont 38 764 000 \$ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2018 (37 619 000 \$ en 2017). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis le 1^{er} avril 2015 et contre lesquels des réclamations peuvent encore être effectuées, puisque les cautionnements sont effectifs jusqu'à 3 ans suivant la date de fin d'activité des agences de voyages.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2018, des polices individuelles de garanties ont servi à indemniser des voyageurs ou payer les honoraires d'administrateurs provisoires suite à la fermeture d'agences de voyages, pour un montant total de 18 757 \$ (279 752 \$ en 2017).

9. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 1 908 835 \$ constitue le capital des CIAV. La gestion des produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières est effectuée de manière à s'assurer d'exécuter efficacement les activités spécifiques de la loi constitutive décrite à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

10. Gestion des risques financiers

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

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

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

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

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

a) Risque de marché

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

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

Au 31 mars 2018, 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	20,27	15,00	20,00	27,00
Crédit	23,24	17,00	22,00	29,00
Valeurs à court terme	1,90	0,00	3,00	10,00
	45,41	33,00	45,00	57,00
Actifs réels				
Immeubles	11,52	8,50	11,50	14,50
Infrastructures	4,26	2,00	5,00	8,00
	15,78	10,50	16,50	22,50
Actions				
Marchés boursiers	27,86	16,50	28,50	35,50
Placements privés	10,34	7,00	10,00	12,50
	38,20	26,50	38,50	45,50
Activités de rendement absolu				
Stratégies actives de superposition	0,17	0,00	0,00	0,50
Répartition de l'actif	0,45	0,00	0,00	1,00
	0,62	0,00	0,00	1,50
Autres	(0,01)		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.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

Le risque de marché du fonds particulier des CIAV est mesuré au moyen de la méthode de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et des corrélations entre les facteurs de risque de marché. La VaR représente une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 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 de 3 000 jours d'observation des facteurs de risque est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers. De plus, la méthodologie fait en sorte de répéter plusieurs fois dans l'année les effets sur le portefeuille des pires événements défavorables observés sur un horizon d'un mois.

Trois mesures du risque sont calculées et analysées :

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

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

Le risque absolu et le risque actif du fonds particulier des CIAV découlent directement des risques absolus et des risques actifs présentés dans les états financiers annuels de chacun des portefeuilles spécialisés dans lesquels le fonds particulier des CIAV investit. Ainsi, le fonds particulier des CIAV est exposé aux risques de taux d'intérêt, d'écart de taux de crédit, de change et de prix.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

Ces différents risques sont intégrés à la mesure des calculs de la VaR du fonds particulier des CIAV.

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2018, 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 de 3 000 jours, se présentent comme suit :

	2018			2017		
	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	11,5 %	11,4 %	1,8 %	19,3 %	19,7 %	2,7 %

b) Risque de change

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

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

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

	2018	2017
Dollar canadien	58 %	68 %
Dollar américain	20 %	14 %
Euro	6 %	4 %
Livre sterling	3 %	2 %
Autres devises	13 %	12 %
	100 %	100 %

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

c) Risque de crédit

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

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont 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 de la Banque Nationale du Canada est faible puisqu'ils sont détenus auprès d'institutions financières réputées.

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 7b) représentent l'exposition directe du fonds à ce risque. Au 31 mars 2018, 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.

Notes complémentaires pour l'exercice clos au 31 mars 2018

(en dollars canadiens)

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

11. Transactions entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, les CIAV sont apparentés à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et les entreprises publiques contrôlées directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part de ce dernier. Les CIAV n'ont conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées. En effet, la direction des permis et de l'indemnisation de l'Office assume l'ensemble des frais d'administration des CIAV. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Au 31 mars 2018, le montant refacturé s'élevait à 27 553 \$ et a été comptabilisé dans le poste Frais de gestion (27 553 \$ au 31 mars 2017).

Rémunération des principaux dirigeants

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



Office
de la protection
du consommateur

Québec

