

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-2019

OFFICE

DE LA PROTECTION

DU CONSOMMATEUR



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-2019

OFFICE

DE LA PROTECTION

DU CONSOMMATEUR

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 SGQRI 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 978-2-550-84615-4 (imprimé)

ISBN 978-2-550-84616-1 (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.

TABLE DES MATIÈRES



MESSAGES DES AUTORITÉS	7
PRÉSENTATION DE L'OFFICE	11
L'Office en un coup d'œil	11
L'Office et le comité de gestion	12
2018-2019 en chiffres	15
Faits saillants 2018-2019	16
CHAPITRE 1 – RÉSULTATS	19
Sommaire des résultats 2018-2019	19
Résultats détaillés à propos des objectifs du plan stratégique 2014-2019	22
ENJEU 1 – Un marché de la consommation plus discipliné	22
ENJEU 2 – Des consommateurs avertis et des commerçants responsables	31
ENJEU 3 – Un Office dynamique	42
Résultats relatifs à la déclaration de services aux citoyens	45
CHAPITRE 2 – RESSOURCES	49
Ressources humaines	49
Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services	51
Ressources budgétaires et financières	52
Ressources informationnelles	52
Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats	53
CHAPITRE 3 – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES	54
Développement durable	54
Politique de financement des services publics	56
Allègement réglementaire et administratif	56
Accès à l'égalité en emploi	57
Emploi et qualité de la langue française dans l'administration	60
Code d'éthique et de déontologie des administratrices et des administrateurs publics	60
Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	61
Accès aux documents et protection des renseignements personnels	61

ANNEXE I

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

ANNEXE II

Statistiques – Activités de surveillance, interventions auprès des commerçants et amendes par secteur	67
--	----

ANNEXE III

Statistiques – Indemnisation	69
------------------------------------	----

ANNEXE IV

Statistiques – Délivrance des permis et des certificats	70
---	----

ANNEXE V

Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office	72
--	----

ANNEXE VI

Statistiques – Relations de presse	74
--	----

ANNEXE VII

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	75
--	----

ANNEXE VIII

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2019	81
---	----

ANNEXE IX

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2019	107
---	-----

MESSAGES DES AUTORITÉS

Message de la ministre

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 2018 au 31 mars 2019.

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,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'S. LeBel', written in a cursive style.

Sonia LeBel

Québec, octobre 2019

Message de la présidente

Madame Sonia LeBel
Ministre de la Justice
Édifce 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, je vous sou mets le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur, pour l'exercice 2018-2019.

Ce rapport présente les résultats obtenus par l'Office au regard des cibles fixées dans son Plan stratégique 2014-2019. Il rend également compte des engagements de l'Office énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens de même que 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 2018-2019 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 2019.

Porté par une vision ambitieuse, *Des consommateurs avertis et des commerçants responsables pour un marché plus équilibré*, l'Office a réalisé des avancées significatives en matière de protection du consommateur au cours du cycle stratégique qui se termine. Pensons au transfert des responsabilités de délivrance des permis de commerçants et recycleurs de véhicules routiers, au renforcement des activités relatives aux programmes de surveillance, de la gestion du permis en ligne pour les agents de voyages, à la création de la plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne (PARLe), de même qu'à l'adoption de deux lois accordant de nouvelles protections aux consommateurs. La dernière année a également été riche en accomplissements, comme vous pourrez le constatez à la lecture des prochaines pages.

Au nom des membres de l'Office et en mon nom personnel, je remercie les employés et l'équipe de direction qui sont à l'origine de ces succès et qui poursuivent leur mission envers les consommateurs avec autant de conviction.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma respectueuse considération.

La présidente,

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

Marie-Claude Champoux

Québec, octobre 2019

PRÉSENTATION DE 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.

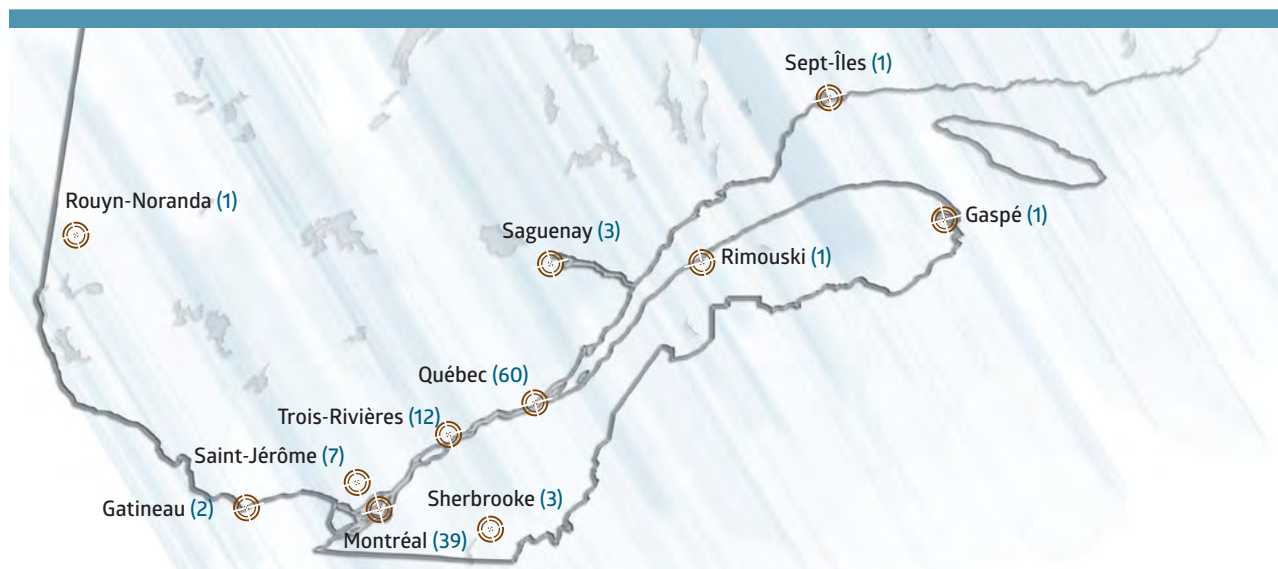
Vision

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 2019



L'OFFICE ET LE COMITÉ DE GESTION

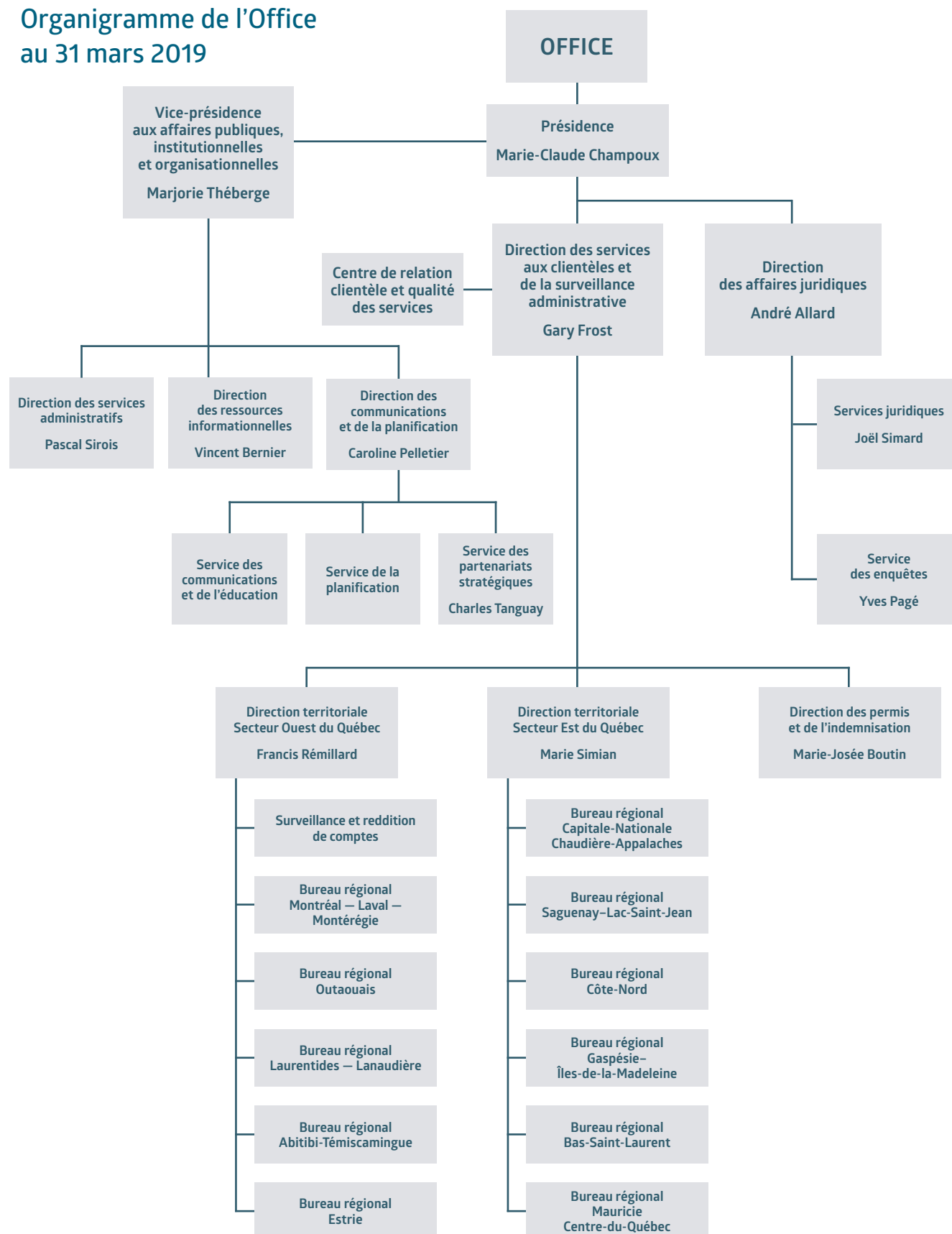
L'Office est composé d'au plus 10 membres nommés par le gouvernement, dont la présidente.

Devant l'Assemblée nationale du Québec, l'Office relève de M^{me} Sonia LeBel, ministre de la Justice.

Membres de l'Office au 31 mars 2019

MEMBRE	FONCTION	SPHÈRE DE LA SOCIÉTÉ REPRÉSENTÉE	MEMBRE DE L'OFFICE DEPUIS LE
Marie-Claude Champoux	Présidente – Office de la protection du consommateur	Administration publique	11 février 2019
Marjorie Thériault	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
Audrey Villeneuve	Directrice – Centre de justice de proximité de Québec	Milieu des associations	26 février 2014

Organigramme de l'Office au 31 mars 2019



Comité de gestion

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



M^{me} Marie-Claude Champoux
Présidente



M^{me} Marjorie Théberge
Vice-présidente



M^e André Allard
Directeur des affaires juridiques



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

2018-2019 EN CHIFFRES

28 364 plaintes de nature pénale ou civile, pour une valeur estimée des litiges qui s'élève à près de 50 millions de dollars.

Principales catégories de biens et services ayant fait l'objet de plaintes de la part des consommateurs

CATÉGORIES DE BIENS ET SERVICES	POURCENTAGE DES PLAINTES REÇUES
Automobiles d'occasion	15,9 %
Gros appareils ménagers	9,0 %
Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	7,3 %
Meubles	7,0 %
Automobiles neuves	4,2 %
Appareils de chauffage et de climatisation	4,0 %
Articles électroniques (télévisions, caméras, etc.)	4,0 %
Vêtements, bijoux et accessoires	4,0 %
Aliments, boissons et tabac	3,4 %
Articles des technologies de l'information et de la communication (ordinateurs, tablettes, téléphones, etc.)	3,1 %

156 684 cas traités par les agents du service à la clientèle en vue d'identifier des infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office.

32 812 trousseaux d'information fournies à des consommateurs pour les aider à régler leur problème avec un commerçant.

3 386 activités de surveillance menées à terme, soit 2 858 vérifications, 148 inspections et 380 enquêtes.

254 poursuites pénales et des amendes imposées pour un montant total de 751 717 \$.

2 300 581 visites dans le site Web de l'Office (opc.gouv.qc.ca), pour un nombre hebdomadaire moyen d'environ 44 000 visites.

165 748 \$ en financement versé à des organismes de protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation et d'information.

400 000 \$ versés dans le cadre du Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire.

9 097 titulaires de permis et 12 739 titulaires de certificats de conseiller en voyages délivrés par l'Office. Ces permis et certificats ont généré des droits de 3 873 323 \$.

25 442 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.

11,9 millions de dollars en dépenses réelles.

130 employés au 31 mars 2019.

FAITS SAILLANTS 2018-2019

Guidé par ses orientations stratégiques **I – Contribuer à l'adaptation des lois aux réalités du marché et voir à leur respect par les commerçants**, **II – Multiplier les échanges d'information avec les acteurs du marché de la consommation** et **III – Mobiliser son personnel et assurer la satisfaction de ses clientèles**, l'Office a réalisé des actions porteuses cette année, dont celles-ci.

Important chantier lié aux travaux législatifs et réglementaires

En 2018-2019, l'Office a poursuivi son important chantier de révision des lois sous sa responsabilité. Ainsi, trois règlements ont été édictés afin de préciser les modalités de certaines dispositions prévues à 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, adoptée en novembre 2017. De nouvelles protections en matière de revente de billets de spectacle, de services funéraires et de sépulture, de contrats relatifs à l'hébergement en temps partagé et d'offres faites sur le crédit dans les établissements d'enseignement préuniversitaire seront aussi graduellement accordées aux consommateurs grâce à la Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur, adoptée en juin 2018.

Dans la foulée de l'adoption de ces deux lois et de l'entrée en vigueur de plusieurs mesures qu'elles contiennent, l'Office a mené de nombreuses actions de communication pour informer les consommateurs et les commerçants des nouvelles dispositions législatives et réglementaires. Il a également entamé, en collaboration avec ses partenaires, les travaux qui mèneront vers la prochaine phase de modernisation des règles sur le crédit à la consommation.

Non-renouvellement du permis de Vacances Sinorama inc.

À l'été 2018, le cas de l'agence de voyages Vacances Sinorama inc. a mobilisé les autorités de l'Office. Celles-ci ont décidé de ne pas renouveler le permis de cette agence de voyages, après avoir donné le préavis requis puis avoir rencontré les représentants de l'entreprise. En effet, Vacances Sinorama inc. n'était pas en mesure de respecter les dispositions de la Loi sur les agents de voyages relativement à la gestion des sommes versées par ses clients. Les décisions rendues à l'encontre de cette agence ont été contestées devant les tribunaux et ont été maintenues.

Dans ce dossier, un administrateur provisoire (PricewaterhouseCoopers) a été nommé afin de veiller à la protection des sommes versées par les clients de l'agence et de faire en sorte que plus de 24 000 consommateurs touchés puissent voyager comme prévu ou être indemnisés.

PARLe récompensé par un prix de l'IAPQ

En novembre 2018, l'outil de médiation en ligne PARLe, mis en place par l'Office, a été récompensé lors de la cérémonie de remise des Prix d'excellence de l'Institut d'administration publique du Québec (IAPQ) dans la catégorie Initiatives numériques.

Ce prix couronne les efforts de nombreuses personnes de l'organisation qui ont travaillé à offrir aux consommateurs ce moyen technologique simple, gratuit et efficace pour faire valoir leurs droits. D'ailleurs, la plateforme a continué de produire des résultats positifs. Pour la seule année 2018-2019, le taux de succès des dossiers ouverts sur la plateforme a atteint 70 % et le délai moyen pour obtenir une entente est passé à 23,1 jours ouvrables.

Nouveau programme de soutien financier

À l'été 2018, l'Office a lancé son nouveau Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire. Doté d'une enveloppe de 2 millions de dollars sur 5 ans, ce programme permettra aux associations de consommateurs de multiplier les projets visant à accroître le niveau de connaissance des consommateurs en matière de finances personnelles, de crédit et d'endettement et à les rendre plus autonomes dans la résolution de leurs problèmes budgétaires.

Impact accru des interventions en matière de surveillance

Au cours de l'année 2017, l'Office a entrepris de modifier son organisation du travail et ses façons de faire en matière de surveillance. Il a notamment créé le Service de la surveillance et de la reddition de comptes, qui offre du soutien et de l'accompagnement aux inspecteurs en conformité législative et règlementaire, et confié un mandat d'audit à une vérificatrice externe afin de mesurer l'impact de ses interventions et d'évaluer celles qui donnent les meilleurs résultats sur le comportement des commerçants.

Ces actions ont porté leurs fruits, puisqu'en 2018-2019, un nombre record de vérifications et d'interventions ont été réalisées auprès de commerçants : 3 386 activités de surveillance, 866 avis de rappel et 329 avis d'infraction.

Bilan positif pour la campagne sur le FICAV

En 2018-2019, l'Office a poursuivi la campagne *Partez l'esprit tranquille* visant à mieux faire connaître le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) et ses avantages. Amorcée en 2017, principalement auprès des professionnels du voyage, elle s'adressait davantage aux voyageurs québécois, dans le cadre de son deuxième volet.

La campagne, qui permettait notamment de présenter au grand public les nouvelles situations couvertes par le FICAV, a recueilli un franc succès : les capsules vidéo promotionnelles créées pour l'occasion ont été affichées plus de 1 560 000 fois alors que les actions menées sur le Web ont permis de rejoindre plus de 1 350 000 personnes.

CHAPITRE 1

RÉSULTATS

SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2018-2019

Le tableau qui suit offre une vue d'ensemble des résultats de l'année 2018-2019 à l'égard du plan stratégique.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2018-2019	PAGE
ENJEU 1 Un marché de la consommation plus discipliné				
ORIENTATION I – Contribuer à l'adaptation des lois aux réalités du marché et voir à leur respect par les commerçants				
AXE : RÉVISION LÉGISLATIVE CONTINUE				
1.1 Recommander des modifications législatives visant une meilleure adaptation aux réalités du marché	a. Outils d'application des lois et de sanction par l'Office revus et augmentés	31 mars 2018	Édiction de trois projets de règlement	p. 23
	b. Protection renforcée dans les secteurs suivants : arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, commerce itinérant, recouvrement de créances, vente de véhicules routiers, voyage	31 mars 2018	Adoption du projet de loi n° 178	
AXE : SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DES LOIS				
1.2 Renforcer le mandat de surveillance de l'application des lois	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	Réalisé en 2014-2015	p. 26
	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	Réalisé en 2016-2017	
	c. Répercussions de tous les programmes de surveillance mesurées	À partir du 1 ^{er} avril 2014	Réalisé	
AXE : RÈGLEMENT DES LITIGES DES CONSOMMATEURS				
1.3 Fournir aux consommateurs des outils efficaces pour faire valoir eux-mêmes leurs droits	a. Plateforme de médiation en ligne proposée aux consommateurs pour régler leur litige avec un commerçant*	31 mars 2016	Réalisé en 2016-2017	p. 27
	b. Proportion de consommateurs qui, après avoir utilisé les outils fournis par l'Office, règlent leur problème avec un commerçant	Supérieure à 50 %	Résultats du sondage de 2018 : 51 %	
	c. Nombre de collaborations annuelles avec les organisations québécoises qui s'intéressent au développement des mécanismes de règlement à l'amiable des litiges en matière de consommation	–	2	
1.4 Appuyer les recours des consommateurs devant les tribunaux	a. Nombre d'interventions annuelles 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	–	Aucune	p. 29

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

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2018-2019	PAGE
ENJEU 2 Des consommateurs avertis et des commerçants responsables				
ORIENTATION II – Multiplier les échanges d'information entre l'Office et les acteurs du marché de la consommation				
AXE : ÉCHANGES AVEC LES CONSOMMATEURS				
2.1 Offrir aux consommateurs des renseignements utiles leur permettant de mieux connaître leurs droits et leurs recours	a. 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 **	Augmentation cumulative de 67 %	p. 31
	b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web ou au téléphone	Au moins 80 % d'ici au 31 mars 2018	Résultats du sondage de 2018 : Site Web : 81 % Téléphone : 88 %	
	c. Niveau d'utilité mesuré pour toutes les activités de sensibilisation accomplies auprès des consommateurs	À partir du 1 ^{er} avril 2014	Réalisé	
2.2 Sensibiliser les consommateurs vulnérables aux enjeux liés à la consommation	a. 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 **	Augmentation cumulative de 4 %	p. 34
	b. Nombre annuel d'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	–	113	
	c. Procédure exceptionnelle pour soutenir les consommateurs les plus vulnérables dans leur utilisation des services de l'Office implantée	31 mars 2016	Réalisé en 2016-2017	
2.3 Encourager la mise en œuvre de projets liés à la protection du consommateur dans toutes les régions du Québec	a. Réalisation de projets de collaboration entre chacune des directions territoriales et les associations locales de consommateurs	Au moins un projet réalisé annuellement	Aucun	p. 36
	b. Soutien financier à des organismes sans but lucratif du Québec exerçant leurs activités dans le domaine de la protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation, d'information ou de partenariat	Nombre de projets financés annuellement	15	
	c. Soutien financier à des projets de recherche liés à la protection des consommateurs	Au moins 3 projets financés d'ici au 31 mars 2019 **	Aucun	
AXE : ÉCHANGES AVEC LES COMMERÇANTS				
2.4 Offrir aux commerçants des renseignements utiles leur permettant de mieux connaître leurs obligations	a. 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 **	Augmentation cumulative de 72 %	p. 39
	b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web	Au moins 80 % d'ici au 31 mars 2018	Résultats du sondage de 2018 : 85 %	
	c. Niveau d'utilité mesuré pour toutes les activités de sensibilisation accomplies auprès des commerçants	À partir du 1 ^{er} avril 2015	Réalisé	
	d. Outil de gestion en ligne du dossier de permis mis en place dans le site Web	1 ^{er} avril 2016	Réalisé en 2015-2016	
2.5 Renforcer les liens de collaboration entre l'Office et les associations de commerçants	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	Réalisé en 2014-2015 2 rencontres en 2018-2019	p. 41

** Cible étendue du 31 mars 2018 au 31 mars 2019, en raison de la prolongation du plan stratégique.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2018-2019	PAGE
ENJEU 3 Un Office dynamique				
ORIENTATION III – Mobiliser le personnel de l'Office et assurer la satisfaction de ses clientèles				
AXE : RESSOURCES HUMAINES				
3.1 Offrir aux commerçants des renseignements utiles leur permettant de mieux connaître leurs obligations	a. Dimensions du climat organisationnel mesurées par sondage	Au moins 80 % pour chacune des dimensions au 31 mars 2019 **	Résultats de 80 % ou plus pour 2 dimensions sur 8	p. 42
	b. Attentes formulées et évaluations de rendement réalisées annuellement pour 80 % du personnel	31 mars 2017	Attentes formulées : 55 % Évaluation du rendement : 23 %	
	c. Nombre d'étudiants et de stagiaires accueillis annuellement	Au moins 10 % de l'effectif total	14, soit 12 %	
AXE : SERVICE À LA CLIENTÈLE				
3.2 Maintenir un degré de satisfaction élevé à l'égard des services de l'Office	a. Qualité des services pour chacune des dimensions mesurées	Égale ou supérieure à 85 %	Résultats du sondage de 2018 : 85 % ou plus pour 3 services sur 4	p. 43
	b. Degré de satisfaction global à l'égard des services de l'Office	Égal ou supérieure à 85 %	Résultats du sondage de 2018 : 86 %	
AXE : VEILLE ET PROSPECTIVE				
3.3 S'inspirer des meilleures pratiques mondiales en matière de protection du consommateur	a. Structuration de la fonction de veille stratégique	31 mars 2016	Réalisé en 2016-2017	p. 44

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 souhaitait 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, l'Office devrait déposer son prochain plan stratégique à l'Assemblée nationale au cours de l'année 2019. Toutefois, il travaille déjà à l'atteinte des objectifs qui y figurent.

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 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2018-2019	DEGRÉ D'ATTEINTE
a. Outils d'application des lois et de sanction par l'Office revus et augmentés	31 mars 2018				Adoption du projet de loi n° 134 qui vient, entre autres : — Ajuster les pouvoirs d'injonction du président; — Instaurer la certification des représentants des agents de recouvrement; — Encadrer les commerçants qui proposent des services de règlement de dettes et ceux qui concluent un contrat de crédit à coût élevé.	Édition de trois projets de règlement précisant les mesures du projet de loi n° 134.	
b. Protection renforcée dans les secteurs suivants : arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, commerce itinérant, recouvrement de créances, vente de véhicules routiers, voyage	31 mars 2018		Adoption du projet de loi n° 25 transférant la gestion des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers de la SAAQ vers l'Office.		Adoption du projet de loi n° 134 encadrant notamment les secteurs du commerce itinérant, du recouvrement de créances et du voyage.	Adoption du projet de loi n° 178 modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur dans quatre secteurs, dont les services funéraires et de sépulture. Édition de trois projets de règlement précisant les mesures du projet de loi n° 134.	

Degré d'atteinte des cibles :  Atteint  Partiellement atteint  Non atteint  s. o.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Adoption d'une loi afin de mieux protéger les consommateurs face à des enjeux émergents

Le 6 juin 2018, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité le projet de loi n° 178, Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur, qui avait été déposé en avril.

Cette loi resserre notamment les règles entourant la revente de billets de spectacle :

- élargissement du champ d'application de la loi à la revente de billets conclue entre deux commerçants ;
- interdiction d'utiliser des logiciels (« robots ») permettant d'acquérir massivement des billets ;
- interdiction de revendre des billets de spectacle lorsque le revendeur ne les a pas en sa possession ;
- possibilité pour le consommateur de se faire rembourser, par exemple s'il est victime de fausses représentations relatives à la qualité des sièges auxquels le billet donne accès, si son billet est contrefait ou si le spectacle est annulé.

De plus, elle introduit de nouvelles dispositions en matière de services funéraires et de sépulture, dont :

- l'octroi à la ministre responsable de l'application de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture des pouvoirs réglementaires requis afin de créer, d'ici le 6 juin 2020, un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture ;
- l'encadrement des contrats de services funéraires et de sépulture conclus après décès afin qu'ils soient soumis aux mêmes règles que ceux signés du vivant d'une personne, notamment afin d'obliger les entreprises funéraires à divulguer le prix de chacun des biens et services prévus aux contrats.

Par ailleurs, la nouvelle loi assure l'encadrement des contrats d'hébergement en temps partagé, par des mesures telles que :

- la possibilité pour le consommateur d'annuler son contrat dans un délai de 10 jours suivant sa conclusion ;
- la présence de renseignements obligatoires dans les contrats ;
- l'obligation pour le commerçant visé d'établir un calendrier de paiements annuels ;
- l'interdiction pour le commerçant de faire des représentations aux fins de promouvoir les droits d'hébergement en temps partagé sans indiquer qu'il fait affaire dans ce domaine.

Enfin, la loi interdit de proposer du crédit variable (cartes et marges de crédit) dans les établissements d'enseignement préuniversitaire.

Élaboration de deux projets de règlement

Dans la foulée de l'adoption de la Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur, l'Office a élaboré deux projets de règlement afin de compléter les mesures relatives aux services funéraires et de sépulture. Ceux-ci visent notamment à :

- instituer le registre, en apportant des précisions quant à son fonctionnement, aux personnes autorisées à y avoir accès, de même qu'aux modalités d'inscription et de consultation des renseignements qui y figurent ;

- préciser divers renseignements obligatoires dans les contrats afin :
 - de refléter la volonté du défunt quant à la possibilité d'annuler ou de modifier le contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture ;
 - de faciliter le repérage des contrats au futur registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture ;
 - d'informer les consommateurs de l'obligation, pour le vendeur de contrats conclus après décès, de mettre à la disposition du public une liste à jour du prix de chaque bien et de chaque service qu'il offre.

Les mesures contenues dans ces deux projets de règlement ont été présentées à l'automne 2018 à un grand nombre de parties prenantes afin de recueillir leurs commentaires.

Édition de trois règlements

Le 3 juillet 2018, le gouvernement a édicté trois règlements afin de préciser les modalités de certaines dispositions de 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.

Le premier règlement introduit des modifications au Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur relativement :

- aux renseignements dont le commerçant doit tenir compte pour être réputé avoir évalué la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ;
- aux caractéristiques d'un contrat de crédit considéré à coût élevé ;
- au calcul du ratio d'endettement du consommateur ;
- au cautionnement (protection financière pour les consommateurs), aux limites, aux frais et aux honoraires que le commerçant de service de règlement de dettes peut percevoir ;
- aux exemptions pour les programmes de fidélisation donnant accès à des récompenses de moindre valeur, aux interdictions et conditions d'expiration des unités (points, milles, etc.) accumulées et au délai de transmission de l'avis écrit préalable à la modification d'un élément essentiel du contrat.

Le deuxième règlement, qui modifie le Règlement sur les agents de voyages, prévoit notamment des mesures facilitant l'accès au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, élargit la couverture de ce dernier et augmente les sommes pouvant être consacrées à sa promotion.

Enfin, des modifications au Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances ont été proposées afin de déterminer, entre autres, les modalités de la délivrance, du renouvellement, de la suspension ou de l'annulation d'un certificat de représentant d'agent de recouvrement.

L'entrée en vigueur de ces dispositions est prévue à quatre moments distincts, soit le 1^{er} août 2018, le 1^{er} janvier 2019, le 1^{er} février 2019 et le 1^{er} août 2019.

Recommandations de modifications législatives concernant le crédit à la consommation

À la demande de la ministre de la Justice, l'Office a amorcé les travaux qui permettront de poursuivre la modernisation des règles sur le crédit à la consommation.

Pour ce faire, il a entrepris de consulter des associations de consommateurs et de commerçants, des institutions financières, ainsi que le Barreau du Québec et la Chambre des notaires. Cet exercice vise à recueillir leurs commentaires sur des mesures qui pourraient être contenues dans un éventuel projet de loi dans le but :

- d'améliorer les pratiques affectant les consommateurs dans le secteur automobile ;
- de bonifier les protections relatives aux contrats de louage à long terme de biens ;
- d'encadrer certaines pratiques relatives au crédit ;
- d'introduire un régime de responsabilité applicable en cas de vol, fraude, perte ou autre forme d'utilisation non autorisée de la carte de débit.

AXE : SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DES LOIS

Objectif 1.2

Renforcer le mandat de surveillance de l'application des lois

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2018-2019	DEGRÉ D'ATTEINTE
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	Implantation du système Calypso dans toutes les unités.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	✓
b. Diffusion, dans son site Web, des interventions de surveillance de l'Office auprès des commerçants, de même que d'une description des principaux problèmes signalés par les consommateurs	31 mars 2016	Diffusion des interventions de surveillance de l'Office auprès des commerçants.	Travaux de conception du portrait des plaintes en cours.	Diffusion du portrait des plaintes des consommateurs.	s. o.	s. o.	✓
c. Répercussions de tous les programmes de surveillance mesurées	À partir du 1 ^{er} avril 2014	Tous les programmes de surveillance mesurés.	Tous les programmes de surveillance mesurés.	Tous les programmes de surveillance mesurés.	Tous les programmes de surveillance mesurés.	Tous les programmes de surveillance mesurés.	✓

Degré d'atteinte des cibles :  Atteint  Partiellement atteint  Non atteint  s. o.

Autres résultats obtenus en 2018-2019

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 ou de la mise en œuvre de programmes de surveillance, 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 2018-2019, l'Office a aussi réalisé **3 386** activités de surveillance et **583** interventions auprès de commerçants, soit **329** avis d'infraction et **254** poursuites pénales. Il a agi de façon soutenue en réalisant des programmes de surveillance dans le secteur du voyage, de l'automobile (prix tout inclus et publicité de véhicules d'occasion), des arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, ainsi que des studios de santé (permis et contrats).

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

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 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2018-2019	DEGRÉ D'ATTEINTE
a. Plateforme de médiation en ligne proposée aux consommateurs pour régler leur litige avec un commerçant *	31 mars 2016	Travaux en cours.	Travaux en cours.	Mise en ligne de la plateforme.	s. o.	s. o.	
b. Proportion de consommateurs qui, après avoir utilisé les outils fournis par l'Office, règlent leur problème avec un commerçant	Supérieure à 50 %	s. o.	57 %	s. o.	51 %	s. o.	
c. Nombre de collaborations annuelles avec les organisations québécoises qui s'intéressent au développement des mécanismes de règlement à l'amiable des litiges en matière de consommation	–	1	3	2	2	2	

Degré d'atteinte des cibles :  Atteint  Partiellement atteint  Non atteint  s. o.

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

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Des résultats et des succès significatifs pour la plateforme de médiation en ligne PARLe

Plus de deux ans après la mise en ligne de PARLe, l'Office dresse un bilan positif de l'utilisation de cet outil, qui continue de produire des résultats significatifs.

Le tableau ci-dessous présente les données recueillies relativement à la plateforme entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019 :

Nombre de commerçants participants	90
Nombre de médiateurs pouvant intervenir	19
Nombre de dossiers ouverts par les consommateurs	1 503
Taux de succès	70 % (944 cas réglés sur 1 342 dossiers fermés)
Délai moyen pour conclure une entente	23,1 jours ouvrables
Valeur moyenne du bien ou du service en cause	2 269 \$
Taux de satisfaction générale	86,6 %

En 2018, l'Office a fait appel à une firme externe pour mener une étude sur les avantages de PARLe perçus par les utilisateurs et les médiateurs. 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 principaux résultats sont les suivants :

Principales raisons pour lesquelles les usagers apprécient le processus	— être traité avec respect et dignité (91 %) — pouvoir être entendu (89 %) — participer à une discussion franche et ouverte (88 %)
Principales raisons pour lesquelles les usagers apprécient le règlement obtenu grâce à PARLe	— avoir une paix d'esprit (96 %) — éviter les risques d'un procès (93 %) — obtenir une solution sans coûts économiques importants (90 %) — obtenir une solution adaptée aux besoins (88 %)
Évaluation du degré de qualité global par les usagers	— 80 % pour ceux qui ont obtenu une entente en négociation — 76 % pour ceux qui ont obtenu une entente en médiation
Sentiment d'équité global	— 78 %
Sentiment d'efficacité global	— 77 %
Évaluation des divers aspects de l'expérience	— qualité du processus : 77 % — qualité du résultat : 78 % — qualité de l'adéquation avec les besoins du consommateur : 77 % — qualité du soutien professionnel reçu : 78 %

Au terme de l'analyse des résultats de l'étude, il appert que PARLe est :

- un outil simple, accessible et rapide pour régler un litige avec un commerçant ;
- une solution alternative qui donne des résultats concrets ;
- une solution cohérente avec la mission de l'Office, qui contribue à l'effort gouvernemental pour favoriser l'accès des Québécoises et Québécois à la justice.

De plus, la qualité de l'expérience de justice vécue par les utilisateurs de la plateforme est élevée.

Par ailleurs, parmi les nouveautés visant à rendre la plateforme plus accessible, l'Office a mis en place une procédure pour permettre aux consommateurs d'obtenir l'aide d'une personne de leur entourage, autre qu'un avocat, s'ils ne sont pas à l'aise avec le Web ou s'ils éprouvent des difficultés à accomplir leur démarche dans PARLe. Pour ce faire, ils doivent remplir un « mandat d'assistance », élaboré par l'Office et distribué depuis la mi-janvier 2019. Grâce à ce document et au soutien qu'il permet d'obtenir, plusieurs dizaines de consommateurs ont pu utiliser la plateforme pour tenter de régler leur litige avec un commerçant.

Enfin, l'outil présente un bon potentiel de réutilisation et suscite l'intérêt d'autres organismes publics. D'ailleurs, cet intérêt s'est accru cette année, puisque PARLe a remporté le Prix d'excellence 2018 de l'Institut d'administration publique du Québec dans la catégorie Initiatives numériques.

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 2018-2019.

Autres résultats obtenus en 2018-2019

Dans le cadre d'une entente avec la Société québécoise d'information juridique, l'Office a continué de bonifier la section « Exemples de jugements concernant les garanties légales » de son site Web. En 2018-2019, quelque 120 nouveaux exemples de jugements y ont été ajoutés. La section compte notamment des catégories de biens supplémentaires, comme des thermopompes, des spas et piscines, ainsi que des automobiles et autres véhicules neufs et usagés.

D'ailleurs, la consultation des pages de cette section a doublé par rapport à l'année précédente, passant de 31 600 visites et 61 750 pages vues à quelque 60 000 visites et plus de 115 000 pages vues.

Rappelons que 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.

Objectif 1.4

Appuyer les recours des consommateurs devant les tribunaux

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2018-2019	DEGRÉ D'ATTEINTE
a. Nombre d'interventions annuelles 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	–	1	3	2	Aucune	Aucune	

Degré d'atteinte des cibles :  Atteint  Partiellement atteint  Non atteint  s. o.

Autres résultats obtenus en 2018-2019

Dossiers ayant connu une conclusion devant les tribunaux

Parmi les dossiers pénaux les plus importants qui ont connu une conclusion en 2018-2019, mentionnons ceux-ci :

- B2B2C inc. a plaidé coupable, le 7 novembre 2018, à 23 chefs d'accusation portés en vertu de la Loi sur la protection du consommateur (LPC). L'entreprise a été condamnée à payer des amendes totalisant 30 000 \$.

L'Office reprochait à B2B2C, un fournisseur de services d'accès à Internet et de téléphonie, d'avoir utilisé des contrats non conformes comportant des stipulations interdites. Le commerçant se réservait notamment le droit de modifier unilatéralement le contrat et de résilier unilatéralement un contrat à durée déterminée, fixait à l'avance le montant des frais imposés au consommateur qui ne respecterait pas ses obligations et exigeait des pénalités de résiliation supérieures à celles permises par la loi. Les infractions remontent à 2013.

- Hyundai Auto Canada Corp. a plaidé coupable, le 7 décembre 2018, à une accusation portée en vertu de la LPC. Les amendes qui lui sont imposées totalisent 22 614 \$.

L'Office reprochait à Hyundai Canada d'avoir fait des représentations fausses ou trompeuses sur le prix de ses véhicules. Dans une publicité parue en mai 2015 dans un quotidien montréalais, Hyundai présentait l'événement « Prix du fabricant ». La promotion laissait croire aux consommateurs qu'ils pouvaient se procurer un modèle Tucson, Elantra ou Accent au même prix que celui payé par le concessionnaire au constructeur, ce qui n'était pas le cas.

- Red Tag Vacations (Red Label Vacations inc.) a été déclarée coupable d'infractions à la Loi sur les agents de voyages. Dans un jugement rendu par la Cour d'appel le 4 octobre 2018, l'entreprise a été condamnée à payer des amendes totalisant 25 014 \$.

L'Office lui reprochait d'avoir annoncé la vente de voyages sur les ondes d'une station de radio montréalaise, entre novembre 2013 et février 2014, alors qu'elle ne détenait pas le permis requis par la loi.

Par ailleurs, un important dossier administratif a cheminé devant les tribunaux en 2018 : celui de Vacances Sinorama inc. (VSI).

Le 24 juillet 2018, au terme de vérifications qui ont révélé des irrégularités dans l'administration de VSI, dont une gestion inadéquate des sommes versées à l'agence par les voyageurs, la présidente de l'Office a nommé un administrateur provisoire (PricewaterhouseCoopers) afin de veiller à la protection des clients de l'entreprise. Le 7 août 2018, le permis d'agent de voyages de VSI n'a pas été renouvelé.

L'entreprise a, par la suite, entamé des démarches judiciaires afin de contester ces deux décisions de l'Office. Le Tribunal administratif du Québec, puis la Cour supérieure, les ont toutefois maintenues.

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 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2018-2019	DEGRÉ D'ATTEINTE
a. 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*	882 762 visites	18,7 %	16,8 % Cumulatif 38,7 %	9,7 % Cumulatif 52,1 %	9,9 % Cumulatif 67,2 %	✓
b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web ou au téléphone	Au moins 80 % d'ici au 31 mars 2018	s. o.	Site Web : 80 % Téléphone : 85 %	s. o.	Site Web : 81 % Téléphone : 88 %	s. o.	✓
c. Niveau d'utilité mesuré pour toutes les activités de sensibilisation accomplies auprès des consommateurs	À partir du 1 ^{er} avril 2015	Préparation d'un questionnaire d'appréciation.	Mesure effectuée pour 100 % des activités.	Mesure effectuée pour 100 % des activités.	Mesure effectuée pour 100 % des activités.	Mesure effectuée pour 100 % des activités.	✓

Degré d'atteinte des cibles : ✓ Atteint ⚡ Partiellement atteint ✖ Non atteint ● s. o.

* 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 2018-2019, 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	1 476 252
Pourcentage de nouvelles visites	81 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	3
Durée moyenne de la visite	2 minutes 29 secondes
Sujets les plus consultés	1. Automobile 2. Politique d'exactitude des prix 3. Marche à suivre pour porter plainte contre un commerçant 4. Sollicitation téléphonique 5. Échange et remboursement

Autres résultats obtenus en 2018-2019

Informations relatives à l'entrée en vigueur de mesures législatives et réglementaires

Certaines mesures de 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, et de la Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur, respectivement adoptées en novembre 2017 et en juin 2018, sont entrées en vigueur au cours de la dernière année.

Pour les faire connaître au grand public, l'Office a créé ou modifié plusieurs dizaines de pages de la Section pour les consommateurs de son site Web. Les trousseaux d'information concernées ont également été mises à jour en conséquence. En outre, des infographies portant notamment sur certaines des nouvelles mesures législatives ont été diffusées sur Facebook.

Sensibilisation des organisateurs et des acheteurs de voyages de groupe

En février 2019, une opération de communication a été menée auprès de représentants du milieu scolaire et des associations d'âînés afin de les sensibiliser aux règles relatives à l'organisation de voyages de groupe. Ils étaient notamment invités à partager des outils à leur personnel ou à leurs membres, dont :

- un feuillet à imprimer ou à transmettre par courriel ;
- un article à insérer dans une infolettre, une revue ou un journal ;
- une publication à diffuser dans les médias sociaux.

Une opération similaire devrait être conduite au cours de l'année 2019 non seulement auprès des mêmes clientèles, mais aussi auprès des organisations sportives.

Nouvelle section « Indemnisation » dans le site Web

En décembre 2018, l'Office a ajouté à son site Web une section sur l'indemnisation. Celle-ci regroupe toute l'information concernant le mécanisme d'indemnisation et la façon de présenter une demande. Ainsi, les consommateurs peuvent rapidement connaître les conditions d'admissibilité au programme d'indemnisation, la procédure à suivre ou les pistes de solutions pour être indemnisés, et accéder au formulaire associé, le cas échéant. La section Web recense également les cas d'indemnisation des trois dernières années.

En date du 31 mars 2019, plusieurs centaines de consommateurs avaient téléchargé les formulaires disponibles.

Nouveau volet de la campagne FICAV ciblant les voyageurs

De la mi-février à la fin de mars 2019, un nouveau volet de la campagne *Partez l'esprit tranquille* s'est déployé afin de mieux faire connaître le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) et ses avantages aux voyageurs québécois.

Pour l'occasion, divers outils invitant les voyageurs à visiter les pages Web informationnelles ont été développés, dont quatre courtes capsules vidéo visant à sensibiliser les voyageurs à des situations qui pourraient survenir pendant leur voyage et mener à un remboursement du FICAV.

La promotion des capsules et des pages Web s'est notamment déclinée par :

- du placement publicitaire dans les aéroports de Montréal et de Québec et dans différents médias sur le Web ;
- des publications sur Facebook ;
- l'achat de mots-clés dans Google ;
- la parution d'une publicité imprimée dans certains journaux communautaires ;
- des relations de presses actives (entrevues du porte-parole de l'Office à la télévision et à la radio).

Enfin, l'Office a aussi fait la promotion du fonds auprès des voyageurs et des professionnels du voyage lors du Salon international Tourisme Voyages, qui s'est tenu à Montréal en octobre 2018.

Selon les données recueillies, la campagne Web a rejoint plus de 1 350 000 personnes et les capsules ont été affichées plus de 1 560 000 fois.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2018-2019	DÉGRÉ D'ATTEINTE
a. 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 *	8 749 visites	17,6 %	-1,6 % Cumulatif 15,7 %	-29,8 % Cumulatif -18,8 %	28,4 % Cumulatif 4,3 %	
b. Nombre annuel d'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	–	450	259	60	121	113	
c. Procédure exceptionnelle pour soutenir les consommateurs les plus vulnérables dans leur utilisation des services de l'Office implantée	31 mars 2016	s. o.	s. o.	Procédure implantée.	s. o.	s. o.	

Degré d'atteinte des cibles :  Atteint  Partiellement atteint  Non atteint  s. o.

* 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

Nouvelles visites de la Zone enseignants

Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2018-2019, des statistiques sur les visites de la Zone enseignants du site Web de l'Office.

Nombre total de visites de la Zone enseignants	9 123
Pourcentage de nouvelles visites	75,5 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	7,34
Durée moyenne de la visite	5 minutes 24 secondes
Activités les plus consultées	1. Je fais ma pub 2. Ta carte de crédit 3. Ton contrat de cellulaire

Précisons que l'augmentation de 10 % du nombre de visites a été dépassée en 2015-2016 et en 2016-2017, avec 10 287 visites (17,6 % d'augmentation par rapport à 2014-2015) et 10 122 visites (15,7 % d'augmentation par rapport à 2014-2015) respectivement. Cette tendance à la hausse ne s'est toutefois pas poursuivie, notamment en raison du fait que les enseignants représentent un public restreint. De plus, moins de promotion a été effectuée, considérant que la Zone enseignants n'était plus une nouveauté. Il est à noter que la qualité des visites (temps passé sur le site et nombre de pages consultées) effectuées dans la Zone enseignants se maintient d'année en année.

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

En 2018-2019, l'Office a réalisé diverses actions afin de sensibiliser un plus grand nombre d'enseignants ou d'intervenants travaillant avec des clientèles vulnérables.

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

- rendu sa Zone enseignants disponible en version mobile, puisque de plus en plus de gens consultent le matériel pédagogique à partir d'un téléphone intelligent ou d'une tablette;
- produit deux nouvelles capsules vidéo humoristiques sur l'achat d'une automobile d'occasion et la carte de crédit, destinées principalement aux élèves du cours d'éducation financière, mais accessibles à tous. Les capsules ont été visionnées plus de 40 000 fois au total.
- fait traduire les capsules vidéo humoristiques pour répondre aux besoins de la clientèle anglophone;
- développé deux nouvelles activités pédagogiques, l'une pour accompagner la capsule sur l'automobile d'occasion et l'autre sur les échantillons gratuits;
- effectué une campagne de promotion de son matériel d'éducation auprès des enseignants du primaire et du secondaire des écoles publiques et privées, francophones et anglophones, des conseillers pédagogiques et des associations du milieu scolaire;
- participé au congrès de l'Alliance des professeures et des professeurs de Montréal, afin de faire connaître aux personnes présentes (enseignants du primaire, du secondaire et de la formation générale aux adultes (enseignants du primaire, du secondaire et de la formation générale aux adultes, et conseillers pédagogiques) le matériel pédagogique mis à leur disposition pour les aider à discuter des divers aspects de la consommation avec leurs élèves;
- contribué au concours « On parle argent dans ma classe ! » de l'Autorité des marchés financiers, en rendant ses activités pédagogiques admissibles pour les participants;
- 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, l'Office a assuré une présence à sept salons régionaux (au Bas-Saint-Laurent, en Outaouais et en Abitibi-Témiscamingue) destinés aux aînés. Ainsi, il s'est fait connaître par divers intervenants qui travaillent auprès de cette clientèle en plus de répondre aux questions des visiteurs quant à leurs droits et leurs recours.

Accompagnement soutenu pour certains consommateurs

Grâce à la procédure exceptionnelle appliquée à l'Office, 282 personnes jugées plus vulnérables dans leur démarche de résolution d'un litige avec un commerçant ont bénéficié d'un soutien supplémentaire en 2018-2019. Leurs demandes, qui impliquaient souvent des montants importants, concernaient principalement les biens et services suivants : véhicules routiers, thermopompes, rénovation, gros appareils ménagers, meubles et services de télésurveillance.

Autres résultats obtenus en 2018-2019

En 2018-2019, 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 :

- 97 jeunes, à l'occasion de 5 activités dans des écoles secondaires, des établissements d'enseignement collégial et des centres de formation professionnelle ;
- 875 aînés, lors de 18 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 ;
- 174 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 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2018-2019	DÉGRÉ D'ATTEINTE
a. Réalisation de projets de collaboration entre chacune des directions territoriales et les associations locales de consommateurs	Au moins un projet réalisé annuellement	2	3	2	2	Aucun	
b. Soutien financier à des organismes sans but lucratif du Québec exerçant leurs activités dans le domaine de la protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation, d'information ou de partenariat	Nombre de projets financés annuellement	15	14	11	13	15	
c. Soutien financier à des projets de recherche liés à la protection des consommateurs	Au moins 3 projets financés d'ici au 31 mars 2019 *	Aucun	Aucun	Aucun	Un projet de recherche sur la publicité destinée aux enfants. Un projet de recherche sur l'endettement.	Aucun	

Degré d'atteinte des cibles :  Atteint  Partiellement atteint  Non atteint  s. o.

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

Autres résultats obtenus en 2018-2019

Nouveau programme de soutien financier

Au cours de la dernière année, l'Office a mis sur pied une nouvelle initiative visant à soutenir les organismes de protection des consommateurs. Il s'agit du Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire.

Doté d'une enveloppe de quelque deux millions de dollars sur cinq ans, ce programme permet aux associations de consommateurs d'offrir à un plus grand nombre de personnes aux prises avec des problèmes d'endettement un soutien adapté à leur profil et à leurs besoins, notamment par :

- des services de consultations budgétaire ;
- des activités de groupe prenant la forme d'ateliers, de cours ou de rencontres d'information visant l'acquisition de connaissances liées au crédit, au budget, aux solutions à l'endettement ou à tout autre thème qui peut avoir une influence sur la situation financière.

Jusqu'à maintenant, l'Office a accordé une aide financière à 35 organismes dans le cadre de ce programme.

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, il participe à un projet d'Option consommateurs, qui souhaite mettre en place un protocole préjudiciaire dans la résolution des conflits découlant de contrats de consommation. La contribution de l'Office consiste notamment à diriger vers l'organisme certains consommateurs qui ont des difficultés à respecter leurs obligations relatives à un contrat ayant une clause de déchéance du bénéfice du terme. Option consommateurs se propose, par la suite, de les accompagner dans la recherche d'un règlement avec le commerçant concerné.

De plus, les inspecteurs en conformité législative et réglementaire de l'Office ont reçu une formation afin de diriger les consommateurs âgés vers Option consommateurs, qui leur propose des services de soutien et d'accompagnement, dont des conseils et des outils sur la gestion de leur budget.

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

En 2018-2019, l'Office continue d'accorder 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 ».

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

L'Office a soutenu financièrement les cours d'été 2018 en droit de la consommation, organisés par le GREDICC.

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, ainsi que des changements législatifs et réglementaires ;
- discuter de dossiers de consommation qui font l'actualité et des priorités d'intervention.

En mai, septembre et octobre 2018, les dirigeants de l'Office ont rencontré les représentants des quelque 40 associations de consommateurs. Ils ont notamment abordé :

- les changements réglementaires à la suite de l'adoption de 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 ;
- les mesures du projet de loi n° 178, Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur ;
- la surveillance par l'Office dans certains secteurs, tels que le commerce itinérant, le recouvrement de créances et la vente d'automobiles ;
- le soutien financier pour certains projets soumis par les associations ;
- 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 2018-2019, 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 :

- la plateforme de médiation en ligne PARLe ;
- le rapport de recherche sur la « taxe rose » ;
- le projet de loi sur le crédit à la consommation et les projets de règlement en découlant.

AXE : ÉCHANGES AVEC LES COMMERÇANTS

Objectif 2.4

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2018-2019	Degré d'atteinte
a. 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 *	204 087 visites	19,6 %	24,3 % Cumulatif 48,6 %	9,5 % Cumulatif 62,7 %	6,0 % Cumulatif 72,4 %	✓
b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web	Au moins 80 % d'ici au 31 mars 2018	s. o.	83 %	s. o.	85 %	s. o.	✓
c. Niveau d'utilité mesuré pour toutes les activités de sensibilisation accomplies auprès des commerçants	À partir du 1 ^{er} avril 2015	Préparation d'un questionnaire d'appréciation.	Mesure effectuée pour 100 % des activités.	Mesure effectuée pour 100 % des activités.	Mesure effectuée pour 100 % des activités.	Mesure effectuée pour 100 % des activités.	✓
d. Outil de gestion en ligne du dossier de permis mis en place dans le site Web	1 ^{er} avril 2016	s. o.	Outil intégré.	s. o.	s. o.	s. o.	✓

Degré d'atteinte des cibles : ✓ Atteint 🔄 Partiellement atteint ⚠ Non atteint ● s. o.

* 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 2018-2019, 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	351 907
Pourcentage des nouvelles visites	75 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	2,79
Durée moyenne de la visite	2 minutes 19 secondes
Sujets les plus consultés	1. Gestion du certificat de conseiller en voyages 2. Contenu d'un contrat de prêt d'argent 3. Politique d'exactitude des prix – Questions et réponses 4. Garanties applicables à une automobile 5. Remise avant terme d'une automobile – Locateurs long terme

Autres résultats obtenus en 2018-2019

Informations concernant les nouvelles mesures législatives et réglementaires en vigueur

Tel que mentionné à l'objectif 2.1, certaines des mesures prévues à 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, adoptée en novembre 2017, et à la Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur, adoptée en juin 2018, sont entrées en vigueur au cours de la dernière année.

Pour s'assurer que les commerçants les respectent, l'Office a procédé à des envois massifs de lettres et de courriels, entre autres à des titulaires de permis et à des commerçants susceptibles de faire des affaires dans les secteurs visés. Ces envois comprenaient un document expliquant de façon vulgarisée les nouvelles règles applicables.

Dans la Section pour les commerçants du site Web, plusieurs dizaines de pages ont été mises à jour ou ont été créées pour refléter les changements législatifs et réglementaires. L'Office a également proposé des articles à des associations de commerçants, afin qu'elles les publient dans leur journal ou leur infolettre, à l'intention de leurs membres.

Diffusion d'outils sur les obligations relatives au commerce itinérant

Entre décembre 2018 et février 2019, l'Office a offert sa collaboration à la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et à l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec afin de lui fournir divers outils destinés à leurs membres, sous la forme :

- d'une infographie à diffuser sur Facebook;
- d'un feuillet imprimé;
- de contenus à utiliser dans une actualité Web ou une infolettre.

Ces outils visaient à rappeler qu'un permis de l'Office est obligatoire pour faire des affaires au Québec dans le secteur du commerce itinérant.

Actions menées auprès des professionnels du voyage sur la campagne FICAV

Bien que le nouveau volet de campagne *Partez l'esprit tranquille*, visant à mieux faire connaître le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV), ne ciblait pas directement les professionnels du voyage, ils ont tout de même été interpellés par les actions de communication mises en place par l'Office au cours de l'année 2018-2019.

Entre autres, une infolettre promotionnelle leur a été expédiée pour les informer du déploiement de la nouvelle phase de la campagne, qui s'adressait principalement aux voyageurs. L'Office a aussi fait la promotion du FICAV lors du Salon international Tourisme Voyages, tenu à Montréal en octobre 2018, qui est entre autres fréquenté par les gens de l'industrie.

Ceux-ci ont également été sondés par l'Office au terme du deuxième volet de la campagne. Au total, 1 923 professionnels du voyage y ont répondu, en tout ou en partie. Parmi les résultats les plus significatifs :

- 87 % des répondants ont aimé les communications produites, notamment en ce qui a trait à leur clarté, à leur simplicité et à la facilité de compréhension du message;
- 46 % des répondants ont partagé les communications sur leurs réseaux sociaux;
- 41 % des répondants ont vu une communication de la campagne et 42 % ont entendu ou lu une entrevue mentionnant le FICAV.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2018-2019	DEGRÉ D'ATTEINTE
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	Création du Comité consultatif sur le commerce de détail 2 rencontres	3 rencontres	2 rencontres	2 rencontres	2 rencontres	

Degré d'atteinte des cibles :  Atteint  Partiellement atteint  Non atteint  s. o.

Retour sur les résultats découlant de l'indicateur

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.

En 2018-2019, le comité s'est réuni à deux reprises. Les réunions ont été consacrées essentiellement aux sujets suivants :

- le Plan d'action gouvernemental 2018-2021 en matière d'allègement réglementaire et administratif dans le secteur du commerce de détail – Alléger le fardeau des détaillants ;
- le rapport de recherche sur la « taxe rose » ;
- le projet de loi sur le crédit à la consommation et les projets de règlement en découlant.

Autres résultats obtenus en 2018-2019

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 s'est réuni quatre fois durant l'année 2018-2019, pour discuter entre autres :

- des mesures relatives aux contrats d'hébergement en temps partagé ;
- du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages ;
- de la certification des conseillers en voyages et des gérants ;
- du bilan des plaintes dans le domaine du voyage ;
- de l'outil Gestion du permis en ligne, destiné notamment aux agents de voyages.

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 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2018-2019	Degré d'atteinte
a. Dimensions du climat organisationnel mesurées par sondage	Au moins 80 % pour chacune des dimensions au 31 mars 2019*	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Résultat pour chacune des dimensions mesurées : Relation avec le supérieur immédiat : 82 % Collaboration : 81 % Organisation du travail : 79 % Information : 78 % Utilisation et développement des compétences : 77 % Appréciation de la contribution/reconnaissance : 77 % Qualité de vie au travail : 76 % Gestion du changement : 75 %	
b. Attentes formulées et évaluations de rendement réalisées annuellement pour 80 % du personnel	31 mars 2017	Attentes formulées : 55 % Évaluations du rendement : 24 %	Attentes formulées : 60 % Évaluations du rendement : 26 %	Attentes formulées : 89 % Évaluations du rendement : 42 %	Attentes formulées : 89 % Évaluation du rendement : 74 %	Attentes formulées : 55 % Évaluation du rendement : 23 %	
c. Nombre d'étudiants et de stagiaires accueillis annuellement	Au moins 10 % de l'effectif total	12, soit 12 %	14, soit 12 %	13, soit 11 %	12, soit 11 %	14, soit 12 %	

Degré d'atteinte des cibles :  Atteint  Partiellement atteint  Non atteint  s. o.

* 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 de l'indicateur

Depuis 2009-2010, l'Office prend des mesures périodiques du climat organisationnel. Mené par une firme externe, le sondage vise à évaluer, de façon globale, la satisfaction du personnel à l'égard de son milieu de travail et à approfondir l'appréciation de huit dimensions susceptibles d'influencer cette satisfaction, à savoir :

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

Repris en 2018, le sondage a permis de comparer les résultats obtenus à ceux des éditions précédentes et de vérifier l'efficacité des mesures prévues dans le Plan d'amélioration du climat organisationnel, mis en œuvre dans la foulée du sondage de 2014.

Les résultats globaux font état d'un climat organisationnel enviable avec une moyenne globale de 8,1 sur 10, tandis que les résultats spécifiques à plusieurs dimensions affichent une tendance à la hausse. Les actions mises en place dans le plan d'amélioration du climat semblent donc avoir porté leurs fruits.

Comme l'Office a bénéficié des efforts investis, il veillera à déterminer les prochaines actions à mettre en place et à inclure celles-ci dans un plan d'action lié au futur plan stratégique, pour rehausser sa performance relativement aux dimensions moins bien notées.

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 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2018-2019	Degré d'atteinte
a. Qualité des services pour chacune des dimensions mesurées	Égale ou supérieure à 85 %	s. o.	Centre de services aux consommateurs : 91 % Services aux titulaires de permis et de certificats : 88 % Trousses d'information : 86 % Site Web : 83 %	s. o.	Centre de services aux consommateurs : 93 % Services aux titulaires de permis et de certificats : 87 % Trousses d'information : 87 % Site Web : 83 %	s. o.	
b. Degré de satisfaction global à l'égard des services de l'Office	Égal ou supérieure à 85 %	s. o.	85 %	s. o.	86 %	s. o.	

Degré d'atteinte des cibles :  Atteint  Partiellement atteint  Non atteint  s. o.

Autres résultats obtenus en 2018-2019

Au cours du dernier exercice, l'Office s'est notamment inspiré des résultats obtenus lors du dernier sondage mené auprès de ses clientèles, à l'hiver 2018, pour établir les prochaines orientations de son futur plan stratégique relativement à sa prestation de services.

AXE : VEILLE ET PROSPECTIVE

Objectif 3.3

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2018-2019	DEGRÉ D'ATTEINTE
a. Structuration de la fonction de veille stratégique	31 mars 2016	s. o.	s. o.	Réalisé	s. o.	s. o.	✓

Degré d'atteinte des cibles :  Atteint  Partiellement atteint  Non atteint  s. o.

Autres résultats obtenus en 2018-2019

L'Office participe aux travaux de plusieurs organisations, comités ou groupes de travail du secteur de la consommation. Le tableau suivant répertorie les travaux menés en 2018-2019.

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 du Québec.
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.
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 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 transfrontalier, 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.

ORGANISATION	MANDAT	RÔLE DES REPRÉSENTANTS DE L'OFFICE
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	Favoriser les échanges entre les divers organismes canadiens chargés de la surveillance et de l'encadrement des activités des concessionnaires et marchands de véhicules.	Participer aux travaux du groupe.
SOS Plan de garantie	Assurer la saine gouvernance et la bonne marche d'un organisme sans but lucratif voué à la défense des intérêts des bénéficiaires de garanties de bâtiments résidentiels neufs.	Siéger comme membre du conseil d'administration.
Comité consultatif en éducation financière	Collaborer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la Stratégie québécoise en éducation financière, qui vise l'amélioration de la santé financière des Québécois.	Participer aux travaux du comité consultatif et au sous-comité sur les programmes éducatifs.

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	2018-2019	2017-2018	2016-2017
1. Offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la courtoisie	7	15	26
	Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,6/10	9,6/10 *	9,5/10
	Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,2/10	9,2/10 *	9,0/10
2. Fournir des renseignements fiables, dans un langage clair et simple	Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et des services (de 1 à 10)	9,0/10	9,0/10 *	8,9/10
	Satisfaction à l'égard de la clarté du langage utilisé (de 1 à 10)	9,3/10	9,3/10 *	9,0/10
3. Traiter les demandes et les dossiers de façon confidentielle et équitable	Satisfaction à l'égard de la confidentialité (de 1 à 10)	9,2/10	9,2/10 *	9,1/10
	Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (de 1 à 10)	9,8/10	9,8/10 *	9,7/10

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). Le résultat moyen de 9,4/10 obtenu en 2018 pour les 6 indicateurs démontre un degré de satisfaction élevé des usagers.

* 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	2018-2019	2017-2018	2016-2017
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	100 %	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	99 %	97 %	98 %
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 troussees 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 troussees envoyées par la poste dans un délai de 2 jours ouvrables	99 %	97 %	99 %
8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences * 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 %	99 %	100 %
9. Délivrer prioritairement un nouveau permis dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception d'une demande jugée complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 3 jours ouvrables	100 %	99 %	100 %
10. Renouveler un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés un mois avant l'échéance (jours continus)	100 %	99 %	100 %
11. Transmettre un certificat de conseiller en voyages dans les 5 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de certificats transmis dans un délai de 5 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %
12. Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	100 %	100 %	100 %
13. Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par le responsable de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	32	87	86
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	95 %	99 %	98 %

Objets des plaintes traitées par le responsable de la qualité des services en 2018-2019¹

ACTIVITÉ VISÉE PAR LES PLAINTES	EN NOMBRE	EN POURCENTAGE
Renseignements individuels fournis aux consommateurs et aux commerçants	17	53 %
Traitement des plaintes de consommateurs et de commerçants	5	16 %
Interventions juridiques de l'Office	2	6 %
Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et indemnisation des consommateurs	2	6 %
Activités de surveillance menées par l'Office	1	3 %
Délivrance et gestion des permis et certificats de l'Office	1	3 %
Portée des lois et des règlements	1	3 %
Section « Se renseigner sur un commerçant » du site Web de l'Office	1	3 %
Services téléphoniques	1	3 %
Site Web et prestation électronique de services	1	3 %
Total	32	100 %

Engagements 14 et 15 en matière de services aux citoyens

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2018-2019	2017-2018	2016-2017
14. Expédier un accusé de réception dans un délai d'un mois suivant la réception d'une demande d'indemnisation	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	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	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Offrir au public un service au comptoir aux bureaux de Gatineau, de Gaspé, de Rimouski, de Rouyn-Noranda, de Sept-Îles et de Sherbrooke durant les heures suivantes : — du lundi au mercredi et le vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30 — le jeudi, de 9 h 30 à midi 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, de Sept-Îles et de Sherbrooke (1 ou 2 agents)	86 %	88 %	60 %
Accessibilité aux services téléphoniques	Délai moyen d'attente téléphonique	6 min 23 s	12 min 12 s	7 min 52 s

Information complémentaire au sujet des services téléphoniques de l'Office

INDICATEUR	2018-2019	2017-2018	VARIATION
Appels traités	146 687	123 320	19 %
Durée moyenne des appels	7 min 5 s	8 min 5 s	-10 %

1. Les pourcentages ont été arrondis.

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

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 2018-2019, ce délai a été, en moyenne, de 6 minutes 23 secondes, soit près de la moitié moins que l'année précédente. Par le fait même, le nombre d'appels traités a augmenté de 19 %.

Ces gains d'efficacité sont largement attribuables aux mesures instaurées par l'Office au cours de la dernière année.

Parmi elles, mentionnons :

- le comblement prioritaire des postes vacants au sein de l'équipe chargée de répondre aux appels des consommateurs ;
- la rétroaction offerte en temps réel aux nouveaux agents ;
- la formation et la sensibilisation des agents relativement au traitement efficace des appels.

CHAPITRE 2

RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2019, 130 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 114 faisaient partie du personnel permanent et 16 du personnel occasionnel.

Répartition de l'effectif par unité administrative

Effectif en poste au 31 mars³

UNITÉ ADMINISTRATIVE	2018-2019	2017-2018	ÉCART
Présidence et vice-présidence	7	7	0
Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative	57	56	1
Direction des permis et de l'indemnisation	12	12	0
Services administratifs	7	8	-1
Direction des ressources informationnelles	9	8	1
Service des communications et de l'éducation	8	8	0
Service de la planification	1	2	-1
Service des partenariats stratégiques	1	1	0
Services juridiques	18	18	0
Service des enquêtes	10	11	-1
Total	130	131	-1

Heures rémunérées par unité administrative

UNITÉ ADMINISTRATIVE	2018-2019	2017-2018	ÉCART
Présidence et vice-présidence	12 132,5	11 233,8	898,7
Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative	94 698,5	86 878,1	7 820,4
Direction des permis et de l'indemnisation	21 677,5	21 038,6	638,9
Services administratifs	11 594,5	12 579,4	-984,9
Direction des ressources informationnelles	16 027,3	13 601,1	2 426,2
Service des communications et de l'éducation	12 553,7	12 494,1	59,6
Service de la planification	2 688,4	3 395,6	-707,2
Service des partenariats stratégiques	1 820,0	1 820,0	0,0
Services juridiques	29 908,8	31 133,0	-1 224,2
Service des enquêtes	20 018,6	17 478,3	2 540,3
Total en heures rémunérées⁴	223 119,8	211 652,0	11 467,8
Total en ETC transposés⁵ (total heures rémunérées/1 826,3 h)	122,2	115,9	6,3

3. L'effectif en poste correspond au nombre de personnes occupant un poste permanent ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires.

4. Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures supplémentaires du personnel permanent et du personnel occasionnel, à l'exclusion des stagiaires et des étudiants.

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

Formation et perfectionnement du personnel

En 2018, l'Office a consacré 192 347,39 \$, soit 2,2 % de sa masse salariale, au perfectionnement et à la formation de son personnel, ce qui respecte l'obligation fixée par Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

En moyenne, chaque employé de l'Office a bénéficié de 3,9 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	2018	2017
Habilités de gestion	6 419 \$	18 118 \$
Informatique et bureautique	12 525 \$	4 197 \$
Consommation	44 100 \$	21 272 \$
Droit	41 512 \$	34 861 \$
Intégration du personnel et cheminement de carrière	23 991 \$	41 672 \$
Communication orale et écrite	12 298 \$	2 172 \$
Autres champs d'activité (administration, habilités personnelles, programme d'études, préparation à la retraite)	51 501 \$	23 921 \$
Total	192 347 \$	146 213 \$

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2018	2017
Proportion de la masse salariale	2,2 %	1,8 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,9	3,1
Somme allouée par personne	1 749 \$	1 116 \$

Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2018	2017
Cadre	70,5	49,8
Professionnel	162,8	81,7
Fonctionnaire	198,2	272,2

Planification de la main-d'œuvre

Le taux de départs volontaires correspond à la proportion de personnes ayant quitté volontairement l'Office. Cela comprend les départs à la retraite, les démissions et les mutations vers un autre ministère ou organisme.

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

INDICATEUR	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Taux de départ volontaire	14,21 %	11,18 %	11,98 %

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS 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 2018-2019 et des contrats de services conclus au courant de la même période.

Gestion et contrôle des effectifs

Pour l'exercice financier 2018-2019, le Secrétariat du Conseil du trésor a établi le niveau de l'effectif dont dispose l'Office à 221 005 heures. L'Office a rémunéré un total de 223 120 heures, soit 2 115 heures de plus que ce qui était prévu. Des mesures de restriction touchant le comblement des postes devenus vacants en cours d'année ont depuis été instaurées pour respecter la cible 2019-2020.

Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS	NOMBRE D'EMPLOYÉS
Personnel d'encadrement	18 851	0	18 851	10	11
Personnel professionnel	67 017	360	67 377	37	43
Personnel de bureau, technicien et assimilé	135 563	1 329	136 892	75	76
Total en heures	221 431	1 689	223 120		
Total en ETC transposés (Total des heures/1 826,3 h)	121	1	122		

Contrats de services

Contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019

CATÉGORIE	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique	7	253 892,49 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique	2	106 456,00 \$
Total des contrats de services	9	360 348,49 \$

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

En 2018-2019, les dépenses totales de l'Office se sont élevées à 11,9 millions de dollars.

Dépenses et évolution par catégorie

CATÉGORIE	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2018-2019 (K\$)	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 (K\$)	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 (K\$)	ÉCART (K\$)	VARIATION (%)
Rémunération	8 570,0	8 565,0	8 068,8	496,2	6 %
Fonctionnement	2 861,7	2 804,4	2 771,8	32,6	1 %
Transfert	615,0	574,1	105,1	469,0	446 %
Total	12 046,7	11 943,5	10 945,7	997,8	9 %

Budget d'investissement

CATÉGORIE	BUDGET D'INVESTISSEMENTS 2018-2019 (K\$)	INVESTISSEMENTS RÉELS 2018-2019 (K\$)	INVESTISSEMENTS RÉELS 2017-2018 (K\$)	ÉCART (K\$)	VARIATION (%)
Immobilisations tangibles	10,0	0,0	0,0	0,0	0 %
Immobilisations en ressources informationnelles	95,0	76,2	16,7	59,5	356 %
Prêts, placements, avances et autres	1,0	0,0	0,0	0,0	0 %
Total	106,0	76,2	16,7	59,5	356 %

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le total des coûts réels en matière de ressources informationnelles pour l'exercice 2018-2019 s'élève à 1 402 200 \$, soit une diminution de 101 700 \$ par rapport aux prévisions. Ces sommes ont été allouées principalement à la mise à jour de l'infrastructure technologique, à l'adaptation des systèmes de l'Office requis en raison des récents changements législatifs, de même qu'à l'exploitation des services de télécommunication.

Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles 2018-2019

CATÉGORIE DE COÛTS	CAPITALISABLES PRÉVUS (K\$) (INVESTISSEMENTS)	CAPITALISABLES RÉELS (K\$) (INVESTISSEMENTS)	NON CAPITALISABLES PRÉVUS (K\$) (DÉPENSES)	NON CAPITALISABLES RÉELS (K\$) (DÉPENSES)
Activités d'encadrement	0,0	0,0	94,3	105,6
Activités de continuité	15,0	21,8	1 314,6	1 216,5
Projets	80,0	54,4	0,0	3,9
Total	95,0	76,2	1 408,9	1 326,0

L'écart observé entre les dépenses réelles et celles prévues est en grande partie attribuable à la non-utilisation des sommes planifiées pour l'acquisition de services professionnels visant à soutenir les équipes internes dans l'entretien et l'évolution des systèmes.

Enfin, l'écart entre les investissements prévus et réels s'explique principalement par le report d'un projet vu l'indisponibilité des ressources internes, alors mobilisées par des activités prioritaires.

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

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT (%)	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (K\$)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (K\$)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES (K\$)	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES (K\$)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Refonte de l'intranet	45 %	59,0	33,6	25,0	24,7	Le projet ayant été retardé, les dépenses en ressources humaines ont été moindres que celles prévues à l'origine. Malgré le retard, le projet progresse normalement et aucun dépassement de coût n'est à prévoir.

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	48,5 %	Gestion des permis et indemnisation des consommateurs	9,2 %	876 851 \$
		Enquêtes, inspections et vérifications, y compris le traitement des plaintes	34,7 %	3 173 553 \$
		Interventions juridiques	4,6 %	741 275 \$
Information et éducation	25,9 %	Renseignements aux consommateurs	16,7 %	1 365 339 \$
		Information collective et éducation	9,2 %	1 851 362 \$
Gouvernance	14,1 %	Gestion	6,2 %	1 023 022 \$
		Planification	1,0 %	223 588 \$
		Révision législative et développement des politiques	4,6 %	741 275 \$
		Soutien juridique à la gestion	2,3 %	370 638 \$
Soutien administratif	11,5 %	Soutien informatique	6,9 %	1 204 121 \$
		Services administratifs	4,6 %	372 481 \$
Total	100 %		100 %	11 943 505 \$

CHAPITRE 3

EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

DÉVELOPPEMENT DURABLE

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. 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.

Activités réalisées au cours de l'exercice

ACTION	2 – Favoriser l'utilisation des transports collectifs
INDICATEUR	Ajout de considérations écoresponsables à la politique interne en matière de déplacement d'affaires
CIBLE	D'ici le 31 mars 2017
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	SGDD : objectif gouvernemental 1.1, 3 ^e résultat recherché, activité incontournable 1, domaine d'intervention 2
RÉSULTAT	Cible atteinte en 2018-2019

ACTION	4 – Augmenter l'efficacité énergétique du parc informatique
INDICATEUR	Implantation d'un mécanisme de mise en veille des postes informatiques
CIBLE	D'ici le 31 mars 2018
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	SGDD : objectif gouvernemental 1.1, 6 ^e résultat recherché, activité incontournable 1, domaine d'intervention 4
RÉSULTAT	Cible atteinte en 2018-2019

ACTION	5 – Optimiser le partage de l'équipement
INDICATEUR	Mise en place d'une procédure de mise en commun des ordinateurs portables
CIBLE	D'ici le 31 mars 2017
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	SGDD : objectif gouvernemental 1.1, 6 ^e résultat recherché, activité incontournable 1, domaine d'intervention 4
RÉSULTAT	Cible atteinte en 2018-2019

ACTION	6 – Intégrer des considérations écoresponsables aux publications de l'Office
INDICATEUR	Adoption d'une politique d'édition écoresponsable
CIBLE	D'ici le 31 mars 2018
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	SGDD : objectif gouvernemental 1.1, 7 ^e résultat recherché, activité incontournable 1, domaine d'intervention 5
RÉSULTAT	Cible atteinte en 2018-2019

ACTION	7 – Favoriser l'offre de biens écoresponsables
INDICATEUR	Adoption d'une politique d'acquisition écoresponsable
CIBLE	D'ici le 31 mars 2018
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	– SGDD : objectif gouvernemental 1.1, 8 ^e et 9 ^e résultats recherchés, activité incontournable 1, domaine d'intervention 6 – Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2019
RÉSULTAT	Cible atteinte en 2018-2019
ACTION	7 – Favoriser l'offre de biens écoresponsables
INDICATEUR	Pourcentage d'acquisitions intégrant des spécifications écoresponsables ou environnementales
CIBLE	Assurer une progression annuelle à partir du 1 ^{er} avril 2018
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	– SGDD : objectif gouvernemental 1.1, 8 ^e et 9 ^e résultats recherchés, activité incontournable 1, domaine d'intervention 6 – Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2019
RÉSULTAT	À venir
ACTION	9 – Prendre en compte les principes de développement durable lors de la planification d'actions structurantes
INDICATEUR	Nombre d'activités structurantes ayant été évaluées par la prise en compte des principes de développement durable
CIBLE	Assurer une progression annuelle à partir du 1 ^{er} avril 2017
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	SGDD : objectif gouvernemental 1.2, 10 ^e et 11 ^e résultats, activité incontournable 2
RÉSULTAT	Cible atteinte en 2017-2018 Une activité structurante a été évaluée par la prise en compte des principes de développement durable.
ACTION	10 – Poursuivre la consultation des parties prenantes lors de l'élaboration ou de la révision de projets de loi et de règlement
INDICATEUR	Pourcentage de travaux d'élaboration et de révision de projets de loi et de règlement pour lesquels des consultations sont tenues
CIBLE	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
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	– SGDD : objectif gouvernemental 1.3, 15 ^e résultat recherché – Plan stratégique 2014-2019 de l'Office : objectif 2.5
RÉSULTAT	Cible atteinte en 2017-2018
ACTION	12 – Faire connaître, dans le site Web, les actions de l'Office en matière de développement durable
INDICATEUR	Promotion dans le site Web des actions en développement durable de l'Office
CIBLE	À partir du 31 mars 2017
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	SGDD : objectif gouvernemental 1.4, 17 ^e résultat recherché
RÉSULTAT	Cible atteinte en 2017-2018
ACTION	13 – Réaliser des activités rappelant comment l'Office est devenu une référence dans le domaine de la protection des consommateurs au Québec
INDICATEUR	Mise en ligne d'une page Web sur l'histoire de la protection du consommateur au Québec
CIBLE	D'ici le 31 mars 2018
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	– SGDD : objectif gouvernemental 1.5, activité incontournable 3 – Agenda 21 de la culture du Québec : objectif 1
RÉSULTAT	Cible atteinte en 2017-2018

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 (au 1^{er} juillet à partir de 2019), 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 2018-2019, les tarifs de tous les permis délivrés par l'Office ont subi une hausse plus élevée que celle découlant de l'indexation annuelle à l'exception de ceux d'agents de voyages, dont les tarifs avaient été ajustés au cours des dernières années. En ce qui a trait aux permis de commerçants et recycleurs de véhicules routiers, l'ajustement avait été annoncé en 2015, au moment du transfert, de la Société de l'assurance automobile du Québec vers l'Office, de la gestion de ces permis. Pour leur part, les droits exigés pour la délivrance d'un permis de commerçant de garanties supplémentaires pour automobiles ou motocyclettes, de commerçant itinérant, d'exploitant d'un studio de santé et de prêteur d'argent, qui n'avaient fait l'objet d'aucun ajustement depuis 1992, ainsi que ceux d'agent de recouvrement, inchangés depuis 1979, ont été ajustés par 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 entrés en vigueur le 11 janvier 2018.

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

Les revenus de tarification et les tarifs des permis délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2018-2019 sont présentés à l'annexe IV et V.

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 sous sa responsabilité, d'ici le 31 mars 2019. À terme, l'Office a diminué ce coût de 34 %.

L'Office respecte également l'exigence du « un pour un » découlant de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif. En effet, durant l'exercice 2018-2019, pour une formalité administrative adoptée, deux ont été abolies. Ainsi, le nombre de formalités administratives sous sa responsabilité se porte désormais à 11.

Moyens technologiques pour alléger le fardeau des entreprises

Depuis 2016-2017, les détenteurs de permis de l'Office peuvent adhérer volontairement à la prestation électronique de services, la Gestion du permis en ligne, pour accomplir certaines actions. Parmi les nouvelles fonctionnalités qui y ont été ajoutées en 2018-2019, les agents de voyages peuvent maintenant effectuer le renouvellement de leur permis en ligne.

Allègement réglementaire

En 2018-2019, l'Office a réalisé quatre analyses d'impact réglementaire, dont trois portent sur des règlements découlant de 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. La quatrième analyse d'impact réglementaire s'inscrit dans la foulée de l'adoption de la Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Effectif régulier au 31 mars 2019

NOMBRE DE MEMBRES DE L'EFFECTIF RÉGULIER
114

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2018-2019

NOMBRE	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Personnes embauchées	7	5	10	4

Membres des minorités visibles et ethniques, anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2018-2019

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES EMBAUCHÉES	NOMBRE D'ANGLOPHONES EMBAUCHÉS	NOMBRE D'AUTOCHTONES EMBAUCHÉS	NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE	TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE PAR STATUT D'EMPLOI (%) ⁶
Régulier	7	4	0	0	0	4	57 %
Occasionnel	5	1	0	0	0	1	20 %
Étudiant	10	0	0	0	0	0	0 %
Stagiaire	4	1	0	0	0	1	25 %
Total	26	6	0	0	0	6	23 %

6. 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 2018-2019, dans le même statut d'emploi.

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

STATUT D'EMPLOI	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Régulier	57 %	33 %	0 %
Occasionnel	20 %	38 %	25 %
Étudiant	0 %	0 %	0 %
Stagiaire	0 %	0 %	0 %
Total	25 %	8 %	32 %

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

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

GRUPE CIBLE	NOMBRE AU 31 MARS 2019	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2019 (%)	NOMBRE AU 31 MARS 2018	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2018 (%)	NOMBRE AU 31 MARS 2017	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2017 (%)
Anglophones	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Autochtones	0	0 %	1	0,9 %	2	1,8 %
Personnes handicapées	4	3,5 %	4	3,6 %	3	2,8 %

Rappel de la cible de représentativité : pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel⁷ – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GRUPE CIBLE PAR REGROUPEMENT DE RÉGIONS	NOMBRE AU 31 MARS 2019	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2019 (%)	NOMBRE AU 31 MARS 2018	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2018 (%)	NOMBRE AU 31 MARS 2017	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2017 (%)
MVE Montréal/Laval	8	20,0 %	11	25,0 %		
MVE Outaouais/Montérégie	2	66,7 %	2	66,7 %		
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	0	0 %	0	0 %	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition
MVE Capitale-Nationale	2	3,6 %	3	5,5 %		
MVE Autres régions	0	0 %	0	0 %		

7. En respect des cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023, les données doivent exclure la haute direction (titulaires d'emplois supérieurs).

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2019

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2018-2019 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	7	5	10	4	26
Nombre de femmes embauchées	4	4	7	3	18
Taux d'embauche des femmes (%)	57 %	80 %	70 %	75 %	69 %

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2019

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL ⁸	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	11	41	60	2	114
Femmes	4	26	46	2	78
Taux de représentativité des femmes (%)	36 %	63 %	77 %	100 %	68 %

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

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

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

AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)	AUTOMNE 2017 (COHORTE 2018)	AUTOMNE 2016 (COHORTE 2017)
0	0	0

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

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

2018-2019	2017-2018	2016-2017
0	0	0

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration a été adoptée en mars 2011. Les tableaux suivants présentent succinctement le suivi de l'application de la Politique à l'Office.

TABLEAU 1 – COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE

Avez-vous un mandataire?	Oui
Votre organisation compte-t-elle plus de 50 employés?	Oui
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice?	0

TABLEAU 2 – STATUT DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

Votre organisme a-t-il adopté une politique linguistique institutionnelle?	Oui
Date d'approbation de la politique par la plus haute autorité de l'organisme après réception de 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

TABLEAU 3 – 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	

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATRICES ET DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Au cours de l'année financière 2018-2019, 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.

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

En vigueur depuis le 1^{er} mai 2017, la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1) a pour but de faciliter la divulgation d'actes répréhensibles au sein d'organismes publics et d'établir un régime de protection contre les représailles.

Conformément à ses obligations, l'Office a établi une procédure pour faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés et a désigné un responsable du suivi des divulgations. En outre, un formulaire Web sécurisé est en place afin de garantir le traitement confidentiel des informations transmises.

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics en 2018-2019

DONNÉES EXIGÉES PAR L'ARTICLE 25	NOMBRE
Divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations	0
Motifs allégués dans les divulgations reçues	0
Motifs auxquels le responsable du suivi des divulgations a mis fin, en application du paragraphe 3 de l'article 22	0
Motifs allégués répartis selon les catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4	
– Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	0
– Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	0
– Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	0
– Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	0
– Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	0
– Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment	0
Nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations	0
Nombre total de motifs qui se sont avérés fondés	0
Nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées (comportant au moins un motif jugé fondé)	0
Nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23	0

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Diffusion de l'information

En 2018-2019, l'Office s'est assuré de la diffusion, sur son site Web, des 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

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES	176
---------------------------------	-----

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS
0 à 20 jours	59	108	0
21 à 30 jours	5	4	0
31 jours et plus	0	0	0
Total	64	112	0

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

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES
Acceptée (entièrement)	27	30	0	Ne s'applique pas
Partiellement acceptée	6	43	0	Art. 23, 24, 28, 53, 54, 59
Refusée (entièrement)	2	2	0	Art. 23, 24, 28, 34, 39, 53, 54, 59
Autres	29	37	0	Art. 1, 48

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

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

En 2018-2019, l'Office a rédigé une politique générale et un cadre de gestion sur la sécurité de l'information, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Une directive sur la gestion des demandes d'accès à l'information et la protection des renseignements personnels a également été élaborée. Fruit de ce travail de réflexion, le Comité de gouvernance a été formé, en remplacement du Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

Les principaux éléments contenus dans la nouvelle directive ont fait l'objet d'une présentation aux membres du personnel de l'Office réunis à Québec et à Montréal en septembre 2018.

ANNEXE I

Statistiques – Cas traités

En 2018-2019, l'Office a traité un total de 156 684 cas, dont :

- 128 320 ne comportaient pas, après analyse, d'infraction de nature pénale aux lois sous la responsabilité de l'Office ;
- 28 364 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	2 849	2,6 %	956	3,4 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	3 552	3,2 %	1 128	4,0 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	2 592	2,4 %	726	2,6 %
	Meubles	6 243	5,7 %	1 976	7,0 %
	Immeubles et maisons mobiles	1 323	1,2 %	34	0,1 %
	Gros appareils ménagers	5 699	5,2 %	2 547	9,0 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	2 856	2,6 %	1 138	4,0 %
	Petits appareils électroménagers	629	0,6 %	233	0,8 %
	Articles électroniques	2 422	2,2 %	1 122	4,0 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	1 518	1,4 %	877	3,1 %
	Articles de loisirs	1 907	1,7 %	580	2,0 %
	Automobiles neuves	6 259	5,7 %	1 202	4,2 %
	Automobiles d'occasion	14 945	13,6 %	4 509	15,9 %
	Autres moyens de transport	1 748	1,6 %	429	1,5 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	1 005	0,9 %	281	1,0 %
	Livres, revues, journaux et articles de papeterie	258	0,2 %	67	0,2 %
	Animaux et articles connexes	391	0,4 %	89	0,3 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	703	0,6 %	369	1,3 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	74	0,1 %	34	0,1 %
	Total de la catégorie	56 973	51,9 %	18 297	64,5 %

CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		NOMBRE	%	NOMBRE	%
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	732	0,7 %	26	0,1 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	6 793	6,2 %	2 081	7,3 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	581	0,5 %	213	0,8 %
	Services d'entretien ménager	109	0,1 %	38	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	495	0,5 %	174	0,6 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	101	0,1 %	27	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	591	0,5 %	229	0,8 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 985	1,8 %	633	2,2 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	510	0,5 %	174	0,6 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	808	0,7 %	133	0,5 %
	Services funéraires et de sépulture	324	0,3 %	27	0,1 %
	Services de garde	1 432	1,3 %	186	0,7 %
	Services pour animaux de compagnie	45	0,0 %	11	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	56	0,1 %	19	0,1 %
	Total de la catégorie	14 562	13,3 %	3 971	14,0 %
Services financiers	Prêt d'argent	776	0,7 %	177	0,6 %
	Prêt sur gage	17	0,0 %	5	0,0 %
	Crédit variable	1 158	1,1 %	145	0,5 %
	Prêts hypothécaires	291	0,3 %	3	0,0 %
	Carte de débit	195	0,2 %	9	0,0 %
	Investissements et placements	192	0,2 %	8	0,0 %
	Assurances	1 390	1,3 %	18	0,1 %
	Garantie supplémentaire	412	0,4 %	103	0,4 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	1 039	0,9 %	191	0,7 %
	Recouvrement de créances	2 595	2,4 %	693	2,4 %
	Règlement de dettes	170	0,2 %	18	0,1 %
	Dossier de crédit	234	0,2 %	13	0,0 %
	Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	26	0,0 %	4	0,0 %
	Autres services financiers	442	0,4 %	34	0,1 %
	Total de la catégorie	8 937	8,1 %	1 421	5,0 %

CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		NOMBRE	%	NOMBRE	%
Services de communication	Services postaux et de messagerie	52	0,0 %	9	0,0 %
	Services de téléphonie fixe	417	0,4 %	99	0,3 %
	Services de téléphonie mobile	2 011	1,8 %	412	1,5 %
	Services Internet	707	0,6 %	196	0,7 %
	Services de télévision	260	0,2 %	75	0,3 %
	Forfait de services de communication	2 200	2,0 %	550	1,9 %
	Services de télésurveillance	649	0,6 %	263	0,9 %
	Autres services de communication	154	0,1 %	43	0,2 %
	Total de la catégorie	6 450	5,9 %	1 647	5,8 %
Services de transport	Transport aérien	1 312	1,2 %	333	1,2 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	224	0,2 %	71	0,3 %
	Services d'infrastructures liés au transport	299	0,3 %	36	0,1 %
	Services de location d'un transport à court terme	247	0,2 %	88	0,3 %
	Total de la catégorie	2 082	1,9 %	528	1,9 %
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	804	0,7 %	118	0,4 %
	Voyages à forfait	3 109	2,8 %	520	1,8 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	117	0,1 %	17	0,1 %
	Restaurants et bars	227	0,2 %	80	0,3 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	2 469	2,2 %	741	2,6 %
	Jeux de hasard et loteries	109	0,1 %	19	0,1 %
	Total de la catégorie	6 835	6,2 %	1 495	5,3 %
Énergie et eau	Total de la catégorie	602	0,5 %	161	0,6 %
Santé	Médicaments sous ordonnance	92	0,1 %	1	0,0 %
	Médicaments en vente libre	121	0,1 %	62	0,2 %
	Dispositifs médicaux et autres appareillages	325	0,3 %	46	0,2 %
	Services liés à la santé	482	0,4 %	50	0,2 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	22	0,0 %	0	0,0 %
	Total de la catégorie	1 042	0,9 %	159	0,6 %
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	583	0,5 %	94	0,3 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	1 137	1,0 %	340	1,2 %
	Total de la catégorie	1 720	1,6 %	434	1,5 %
Autres	Total de la catégorie	10 591	9,6 %	251	0,9 %
Total partiel		109 794	100 %	28 364	100 %

CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		NOMBRE	%	NOMBRE	%
Autres cas relatifs au domaine de la consommation	Cas dirigés vers PARLe	1 035	s.o.	s.o.	s.o.
	Complément d'information sur un cas traité	11 601	s.o.	s.o.	s.o.
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	4 792	s.o.	s.o.	s.o.
	Demandes d'indemnisation relatives aux fonds administrés par l'Office	1 098	s.o.	s.o.	s.o.
Total		128 320	s.o.	28 364	s.o.

ANNEXE II

Statistiques – Activités de surveillance, interventions auprès des commerçants et amendes par secteur

Activités de surveillance et interventions auprès des commerçants par secteur

SECTEUR	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE						INTERVENTIONS JURIDIQUES			
	VÉRIFICATIONS		INSPECTIONS		ENQUÊTES		POURSUITES PÉNALES		AVIS D'INFRACTION	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Commerce de détail	241	8 %	8	5 %	29	8 %	12	5 %	16	5 %
Communications	40	1 %	3	2 %	8	2 %	9	4 %	2	1 %
Enseignement et éducation	46	2 %	2	1 %	8	2 %	2	1 %	3	1 %
Immobilier	3	0 %	0	0 %	2	1 %	0	0 %	0	0 %
Recouvrement de créances	47	2 %	2	1 %	12	3 %	2	1 %	2	1 %
Services financiers	107	4 %	8	5 %	18	5 %	4	2 %	13	4 %
Services funéraires et de sépulture	128	4 %	2	1 %	1	0 %	0	0 %	0	0 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	481	17 %	22	15 %	60	16 %	77	30 %	64	19 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	536	19 %	53	36 %	22	6 %	49	19 %	108	33 %
Services professionnels et techniques	27	1 %	1	1 %	2	1 %	4	2 %	2	1 %
Transports	4	0 %	0	0 %	3	1 %	0	0 %	0	0 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	1 006	35 %	26	18 %	67	18 %	44	17 %	74	22 %
Voyage	159	6 %	21	14 %	143	38 %	40	16 %	43	13 %
Autres	33	1 %	0	0 %	5	1 %	11	4 %	2	1 %
Total *	2 858	100 %	148	100 %	380	100 %	254	100 %	329	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	19	10 %	56 286 \$	7 %
Communications	3	2 %	33 000 \$	4 %
Enseignement et éducation	2	1 %	2 552 \$	0 %
Immobilier	5	3 %	14 954 \$	2 %
Recouvrement de créances	7	4 %	21 112 \$	3 %
Services financiers	0	0 %	0 \$	0 %
Services funéraires et de sépulture	4	2 %	6 750 \$	1 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	39	21 %	133 974 \$	18 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	18	10 %	76 345 \$	10 %
Services professionnels et techniques	0	0 %	0 \$	0 %
Transports	0	0 %	0 \$	0 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	52	28 %	221 756 \$	29 %
Voyage	33	18 %	181 988 \$	24 %
Autres	2	1 %	3 000 \$	0 %
Total**	184	100 %	751 717 \$	100 %

* Les montants présentent les amendes qui découlent des plaidoyers de culpabilité reçus en 2018-2019 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 III

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
2018-2019	303	25 139 *	25 442
2017-2018	310	5 868	6 178
2016-2017	205	2 910	3 115
2015-2016	196	804	1 000
2014-2015	107	1 132	1 106

* Le nombre de consommateurs indemnisés dans le contexte du non-renouvellement du permis de l'agence de voyages Vacances Sinorama inc. s'élève à 24 409.

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
2018-2019	299 899 \$	24 928 431 \$ **	25 228 330 \$
2017-2018	151 614 \$	2 112 350 \$	2 263 964 \$
2016-2017	77 868 \$	1 961 919 \$	2 039 788 \$
2015-2016	252 218 \$	992 092 \$	1 244 310 \$
2014-2015	50 760 \$	370 058 \$	420 818 \$

* 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, 334 906 \$ proviennent des cautionnements et 24 593 525 \$ du FICAV. Ce dernier montant correspond aux réclamations nettes des cautionnements présentées aux états financiers du FICAV. Les sommes versées par le FICAV dans le cas de Vacances Sinorama inc., s'élèvent à 24 540 157 \$.



ANNEXE IV

Statistiques – Délivrance des permis et des certificats

L'Office délivre environ 22 000 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 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.

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. Cela 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 2019, 9 097 permis et exemptions ainsi que 12 739 certificats de conseiller en voyages étaient en vigueur. Ces permis, exemptions et certificats ont généré des droits de 3 873 323 \$.

Permis en vigueur au 31 mars 2019

TYPE DE PERMIS	NOMBRE		DROITS PERÇUS EN 2018-2019
	ÉTABLISSEMENT	SUCCURSALE	
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	301	s. o.	112 842 \$
Agent de voyages – général	777	221	661 916 \$
Agent de voyages – restreint	10	0	
Agent de recouvrement	79	s. o.	14 631 \$
Commerçant itinérant	1 341	s. o.	508 168 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	24	s. o.	9 000 \$
Prêteur d'argent	214	s. o.	63 237 \$
Exploitant d'un studio de santé	635	142	205 481 \$
Commerçant ou recycleur de véhicules routiers	5 716	449	1 846 388 \$
Total	9 097	812	3 421 663 \$

Certificats en vigueur au 31 mars 2019

TYPE DE CERTIFICAT	NOMBRE DE CERTIFICATS	DROITS PERÇUS EN 2018-2019
Conseiller en voyages	12 739	451 660 \$

ANNEXE V

Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office

Les tableaux suivants présentent les tarifs des permis délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2018-2019.

Tarifs liés aux permis d'agent de voyages

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2018
Délivrance	76 \$ par mois
Renouvellement, selon le chiffre d'affaires :	
– jusqu'à 0,5 M \$	344 \$
– jusqu'à 2 M \$	459 \$
– jusqu'à 5 M \$	631 \$
– jusqu'à 10 M \$	860 \$
– jusqu'à 20 M \$	1 146 \$
– plus de 20 M \$	1 490 \$
Duplicata de permis :	
– Délivrance	48 \$ par mois
– Renouvellement	287 \$

Certificat de conseiller en voyages

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2018
Délivrance	57 \$
Renouvellement	29 \$

Permis de commerçant itinérant *

SITUATION	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS DU REQUÉRANT		TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2018
Délivrance	De 0 à 49		450 \$
	50 ou plus		2 725 \$
SITUATION	VALEUR DE LA MAJORITÉ DES CONTRATS	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS DU REQUÉRANT	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2018
Renouvellement	Inférieure à 100 \$	De 0 à 49	450 \$
		De 50 à 499	2 725 \$
		De 500 à 999	3 776 \$
		1 000 ou plus	7 393 \$
	Égale ou supérieure à 100 \$	De 0 à 49	450 \$
		De 10 à 49	823 \$
		De 50 à 99	2 725 \$
		De 100 à 499	3 776 \$
		De 500 à 999	5 795 \$
		1 000 ou plus	11 170 \$

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

Permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers

SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2018
Délivrance pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers	711 \$
Délivrance pour un commerçant et recycleur de véhicules routiers	1 069 \$
Renouvellement pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers	537 \$
Renouvellement pour un commerçant et recycleur de véhicules routiers	803 \$

Autres permis

TYPE DE PERMIS OU DE SITUATION	TARIF AU 1 ^{ER} MAI 2018
Recouvrement de créances	356 \$
Prêt d'argent	600 \$
Studio de santé	449 \$
Commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	600 \$



ANNEXE VI

Statistiques – Relations de presse

Activités de relations de presse

TYPE D'ACTIVITÉ	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Communication de renseignements à des journalistes	522	456	371
Réalisation de chroniques	308	315	291
Diffusion de communiqués	159	134	160
Entrevues	104	105	81
Total	1 093	1 010	903



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^o à 11^o de l'article 1 de la Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire (L.R.Q., chapitre E-14.1).
8. Tout collège d'enseignement général et professionnel institué en vertu de la Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel (L.R.Q., chapitre C-29).
9. Toute commission scolaire visée par la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., chapitre 1-13.3) ou par la Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis (L.R.Q., chapitre 1-14), ainsi que le Conseil scolaire de l'île de Montréal.
10. Tout établissement privé agréé aux fins de subventions en vertu de la Loi sur l'enseignement privé (L.R.Q., chapitre E-9.1).
11. Tout autre établissement d'enseignement dont plus de la moitié des dépenses de fonctionnement sont payées sur les crédits apparaissant dans les prévisions budgétaires déposées à l'Assemblée nationale.
12. Tout établissement public ou privé conventionné ainsi que toute régie régionale visée par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2).
13. Le conseil régional institué par la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., chapitre S-5).
14. Toute municipalité, tout organisme que la loi déclare mandataire ou agent d'une municipalité et tout organisme dont le conseil d'administration est composé majoritairement de membres du conseil d'une municipalité, de même que tout organisme relevant autrement de l'autorité municipale.
15. Toute communauté urbaine, régie intermunicipale, corporation intermunicipale de transport, tout conseil intermunicipal de transport, l'Administration régionale Kativik et tout autre organisme dont le conseil d'administration est formé majoritairement d'élus municipaux, à l'exclusion d'un organisme privé.



ANNEXE VIII

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2019

RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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



Marie-Josée Boutin

Québec, le 19 septembre 2019

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



Marie-Claude Champoux



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2019, et l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2019, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Fondement de l'opinion

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

Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe à la direction. Les autres informations se composent des informations contenues dans le rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur, mais ne comprennent pas les états financiers et mon rapport de l'auditeur sur ces états.

Mon opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et je n'exprime aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations.

En ce qui concerne mon audit des états financiers, ma responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que j'ai acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative. J'ai obtenu le rapport annuel de gestion l'Office de la protection du consommateur avant la date du présent rapport. Si, à la lumière des travaux que j'ai effectués, je conclus à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, je suis tenue de signaler ce fait dans le présent rapport. Je n'ai rien à signaler à cet égard.

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

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

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

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

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

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

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

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées dans les circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité ;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;

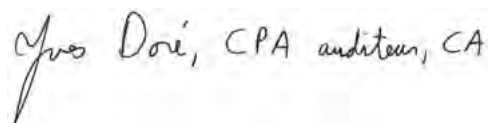
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation ;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

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

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers, expliqués à la note 3 complémentaire aux états financiers, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Yves Doré, CPA auditeur, CA
Directeur principal

Québec, le 19 septembre 2019

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

	2019	2018
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	3 235 024	4 236 773
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	9 012 382	9 318 206
Revenus d'intérêts sur compte courant	142 823	30 053
	<u>12 390 229</u>	<u>13 585 032</u>
CHARGES		
Réclamations		
Réclamations nettes des cautionnements (note 6)	24 593 525	2 087 723
Provision pour réclamations	254 931	–
	<u>24 848 456</u>	<u>2 087 723</u>
Frais d'administration		
Office de la protection du consommateur	672 669	659 479
Publicité et promotion	247 493	239 871
Services professionnels	38 240	11 238
Dépenses de bureau	947	1 119
Frais bancaires	205	199
	<u>25 808 010</u>	<u>2 999 629</u>
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	<u>(13 417 781)</u>	<u>10 585 403</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

	2019	2018
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	155 202 811	144 617 408
Résultat net et résultat global de l'exercice	(13 417 781)	10 585 403
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	141 785 030	155 202 811

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

	2019	2018
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 7)	6 177 401	2 099 805
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	504 195	417 896
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	10 431	3 009
Créances (note 8)	1 413 305	1 416 499
	8 105 332	3 937 209
Non courant		
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 9)	134 574 396	152 148 816
	142 679 728	156 086 025
PASSIF		
Courant		
Réclamations et frais à payer	894 698	883 214
EXCÉDENT CUMULÉ	141 785 030	155 202 811
	142 679 728	156 086 025

ÉVENTUALITÉS (note 14)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Marie-Claude Champoux
Présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

	2019	2018
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	(13 417 781)	10 585 403
Élément sans incidence sur la trésorerie		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	1 366 299	(4 232 717)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(86 299)	80 993
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	(7 422)	(1 272)
Créances	3 194	(147 779)
Réclamations nettes et frais à payer	11 484	759 622
	1 287 256	(3 541 153)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(12 130 525)	7 044 250
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(4 224 806)	(7 165 932)
Disposition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	20 432 927	–
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	16 208 121	(7 165 932)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	4 077 596	(121 682)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	2 099 805	2 221 487
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	6 177 401	2 099 805
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.		
Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie :		
Revenus d'intérêts et de placement encaissés	10 427 783	4 667 593

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (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 provenaient jusqu'au 31 décembre 2018, en premier lieu, des contributions des clients des agents de voyages du Québec, tel qu'il est spécifié à l'article 39 du Règlement. À partir du 1^{er} janvier 2019, tel que spécifié à l'article 39.01 du Règlement, ces clients profitent d'une remise de la contribution au Fonds. Ainsi, ce seront exclusivement les revenus de placements générés par l'excédent cumulé du Fonds qui serviront à son exploitation.

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

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

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 19 septembre 2019.

3. Principales méthodes comptables

Adoption et application des nouvelles normes IFRS

Modifications des normes devant être appliquées pour l'exercice considéré

IFRS 9, Instruments financiers

Au 1^{er} avril 2018, la Direction des permis et de l'indemnisation (direction) de l'Office a adopté les recommandations de la norme IFRS 9, *Instruments financiers*, qui remplace les dispositions de la norme IAS 39, *Instruments financiers: Comptabilisation et évaluation* et IFRIC 9, *Réexamen des dérivés incorporés*.

L'IFRS 9 propose un modèle logique de classement et d'évaluation, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues et une approche remaniée de la comptabilité de couverture.

Notes complémentaires

au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

Cette norme remplace les modèles d'évaluation et de catégories multiples pour les actifs financiers par un seul modèle d'évaluation comportant trois catégories : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global ou à la juste valeur par le biais du résultat net. La base de classement dépend du modèle économique de l'entité et des caractéristiques contractuelles des flux de trésorerie rattachés aux actifs financiers. Le classement et l'évaluation des passifs financiers sont effectués selon les catégories suivantes : au coût amorti et à la juste valeur par le biais du résultat net.

La norme introduit également un nouveau modèle de dépréciation qui exige une comptabilisation plus rapide des pertes de crédits attendues.

Enfin, l'IFRS 9 inclut un nouveau modèle pour la comptabilité de couverture afin de mieux harmoniser celle-ci avec les activités de gestion des risques.

Le tableau suivant présente les modifications apportées au classement des actifs financiers et passifs financiers du Fonds à la suite de l'adoption de l'IFRS 9 au 1^{er} avril 2018 :

	IAS 39	IFRS 9
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Prêts et créances	Coût amorti
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	Prêts et créances	Coût amorti
Revenus d'intérêts à recevoir	Prêts et créances	Coût amorti
Créances	Prêts et créances	Coût amorti
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	Juste valeur par le biais du résultat net	Juste valeur par le biais du résultat net
Passifs financiers		
Réclamations nettes et frais à payer	Autres passifs financiers	Coût amorti

La direction a adopté l'IFRS 9 de façon rétrospective. La modification des critères de classement et d'évaluation découlant de l'adoption d'IFRS 9 n'a pas entraîné de changement de la valeur comptable des instruments financiers du Fonds. De plus, l'incidence de la modification du modèle de dépréciation et les nouvelles exigences relatives à la comptabilité de couverture n'ont eu aucun impact sur les états financiers du Fonds.

IFRS 7, Instruments financiers : Informations à fournir

Au 1^{er} avril 2018, la direction a appliqué les modifications d'IFRS 7, *Instruments financiers : Informations à fournir*. Ces modifications apportent des exigences supplémentaires en matière d'informations à fournir à la suite de l'adoption d'IFRS 9. Ces modifications n'ont eu aucune incidence sur la note sur les instruments financiers décrite plus loin.

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

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

Au 1^{er} avril 2018, la Direction de l'Office a adopté la norme IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats avec des clients*. La norme prévoit un modèle unique qui s'applique aux contrats avec des clients. Le modèle consiste en une analyse axée sur les contrats et visant à déterminer si les produits des activités ordinaires sont comptabilisés, le montant comptabilisé et le moment de comptabilisation. La norme IFRS 15 requiert de constater le produit au moment où le client obtient le contrôle du bien ou service, soit à un moment précis ou progressivement.

L'adoption des exigences de l'IFRS 15 et sa mise en œuvre n'a pas eu d'incidence sur les états financiers du Fonds.

Monnaie fonctionnelle et de présentation

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

Contributions des clients des agents de voyages

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

Revenus de placements

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

Réclamations

Des estimations individuelles des pertes subies par les clients des agents de voyages sont fournies pour chaque réclamation. La méthode d'estimation est établie selon les exigences permettant le remboursement selon l'article 28 du Règlement pour les cautionnements individuels et selon les articles 43.2, 43.3 et 43.7 à 43.14 du Règlement pour le fonds d'indemnisation. Les estimations sont revues et mises à jour régulièrement, et tout redressement, remboursement de la caution ou de l'agence qui en résulte est inclus au net dans les résultats de l'exercice au cours duquel il est connu.

Excédent cumulé

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Instruments financiers

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des actifs financiers

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

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

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

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

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

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

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

Actifs financiers au coût amorti

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

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

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

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, investis dans les portefeuilles spécialisés de celle-ci, sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux, telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que ceux qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation à un fonds particulier de la Caisse est établi en divisant l'actif net du fonds par le nombre d'unités émises.

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

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

Décomptabilisation des actifs financiers

Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés et que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'actif a été transférée.

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des passifs financiers

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

Passifs financiers au coût amorti

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

Décomptabilisation des passifs financiers

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

Dépréciation des actifs financiers

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

Juste valeur

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

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

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

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (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 d'une modification réglementaire le 1^{er} janvier 2019, les clients des agents de voyages bénéficient maintenant d'une remise de la contribution au Fonds. Les agences de voyages avaient jusqu'au 28 février 2019 pour transmettre les dernières contributions de leurs clients au Fonds. La direction a estimé le montant des dernières contributions à recevoir au 31 mars 2019. Par conséquent, la direction établit une somme à recevoir, s'il y a lieu, équivalant aux remises reçues pour le 1^{er} janvier 2018, 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 2019, l'estimation pour le compte à recevoir de la contribution des clients des agents de voyages s'élève à 19 178 \$ (1 002 537 \$ au 31 mars 2018).

Réclamations

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

D'autres dossiers d'indemnisation sont gérés par des administrateurs provisoires qui doivent fournir une estimation des dossiers en cours. La direction comptabilise un montant à payer ou à recevoir selon leurs rapports. Ces estimations sont établies avec peu d'incertitude puisqu'elles sont basées sur l'inclusion ou l'exclusion des dossiers en regard de leur conformité aux exigences des articles 28, 43.2, 43.3 et 43.7 à 43.14 du Règlement.

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(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 :

	2019	2018
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	2 130 328	1 746 497
Actifs réels	271 771	318 093
Actions	1 762 640	2 005 995
Activités de rendement absolu	22 578	(50 833)
Autres	51 949	33 341
	<u>4 239 266</u>	<u>4 053 093</u>
Gains (pertes) nets réalisés		
Revenu fixe	788 687	11 078
Actifs réels	978 899	74 543
Actions	4 224 958	1 275 853
Activités de rendement absolu	(175 334)	(403 656)
Autres	323 680	74 329
	<u>6 140 890</u>	<u>1 032 147</u>
Gains (pertes) nets non réalisés		
Revenu fixe	8 247	(71 899)
Actifs réels	25 700	1 899 170
Actions	(1 415 848)	2 390 374
Activités de rendement absolu	50 049	27 742
Autres	(34 447)	(12 670)
	<u>(1 366 299)</u>	<u>4 232 717</u>
Total des revenus de placements des dépôts à participation	<u>9 013 857</u>	<u>9 317 957</u>
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(1 475)	249
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u><u>9 012 382</u></u>	<u><u>9 318 206</u></u>

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

6. Réclamations nettes des cautionnements

Les réclamations nettes des cautionnements à l'état du résultat global comprennent un montant de 24 540 157 \$ dans le contexte du non-renouvellement du permis d'une agence de voyages d'envergure.

7. Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

	2019	2018
Encaisse	2 176 038	2 098 945
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ¹	4 001 363	860
Trésorerie et équivalents de trésorerie	6 177 401	2 099 805

¹ Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 1,75 % au 31 mars 2019 (1,25 % au 31 mars 2018).

8. Créances

	2019	2018
Agences de voyages	19 178	1 002 537
Compagnies de caution	31 630	7 369
Administrateurs provisoires	1 030 454	–
Sommes à recevoir sur réclamations nettes	–	371 256
	1 081 262	1 381 162
Taxes à recevoir	332 043	35 337
	1 413 305	1 416 499

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

a) Placements et passifs relatifs aux placements

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

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

	2019	2018
Placements et passifs relatifs aux placements	134 751 948	152 211 227
Revenus de placements courus et à recevoir	324 624	337 598
Revenus de placements à verser au Fonds	(502 851)	(417 895)
Dépôts à vue au fonds général	675	17 886
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	134 574 396	152 148 816

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

Placements	2019	2018
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	26 347 256	30 876 527
Crédit	32 322 588	35 347 654
Valeurs à court terme	927 320	2 924 743
Actifs réels		
Immeubles	16 434 191	17 570 423
Infrastructures	6 953 908	6 501 490
Actions		
Marchés boursiers	36 453 121	42 363 615
Placements privés	14 443 516	15 655 550
Activités de rendement absolu		
Stratégies actives de superposition	292 476	322 120
Répartition de l'actif	619 337	683 369
Passifs relatifs aux placements		
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	(41 765)	(34 264)
Total des placements et passifs relatifs aux placements	134 751 948	152 211 227

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(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 marché ou à des fins discrétionnaires.

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

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

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

Au 31 mars 2019, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2019			2018		
	Juste valeur		Montant nominal de référence	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif		Actif	Passif	
Marchés hors cote						
Dérivés sur actions						
Contrats d'échange de rendement liés aux placements moins liquides	-	-	1 928 000	-	-	1 692 000
Total des instruments financiers dérivés	-	-	1 928 000	-	-	1 692 000

c) Hiérarchie des justes valeurs

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec 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 2019 et le 31 mars 2018, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

10. Emprunts bancaires

Le 7 août 2018, le Fonds a signé une facilité de crédit, prenant effet le 15 août 2018, avec la Caisse pour un montant maximum de 5 000 000 \$. Cette facilité d'une durée de 3 ans, incluant un renouvellement automatique aux mêmes conditions, porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue majoré de 0,05 % et est garantie par la vente des actifs détenus dans le fonds particulier du Fonds. Aux 31 mars 2019 et 2018, le solde de la facilité de crédit n'était pas utilisé.

11. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 141 785 030 \$ 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.

12. Gestion des risques financiers

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

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

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

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

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019

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

Au 31 mars 2019, la composition du portefeuille réel et de référence ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles, se détaille comme suit :

Valeurs en % de l'actif net	Portefeuille réel %	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe				
Taux	19,54	15,00	20,00	27,00
Crédit	23,98	17,00	22,00	29,00
Valeurs à court terme	0,69	0,00	3,00	10,00
	44,21	33,00	45,00	57,00
Actifs réels				
Immeubles	12,17	9,00	12,00	15,00
Infrastructures	5,15	2,00	5,00	8,00
	17,32	11,00	17,00	23,00
Actions				
Marchés boursiers	27,05	16,00	28,00	35,00
Placements privés	10,79	7,00	10,00	13,00
	37,84	26,00	38,00	45,00
Activités de rendement absolu				
Stratégies actives de superposition	0,21	0,00	0,00	0,50
Répartition de l'actif	0,46	0,00	0,00	1,00
	0,67	0,00	0,00	1,50
Autres	(0,04)		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 au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

Le risque de marché du fonds particulier du Fonds est mesuré au moyen de la méthode de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et des corrélations entre les facteurs de risque de marché. La VaR représente une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir le portefeuille réel du fonds particulier du Fonds, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 95 % sur une période d'exposition d'une année. En somme, la VaR indique le niveau de perte que le portefeuille réel du fonds particulier du Fonds pourrait dépasser dans uniquement 5 % des cas.

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

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

Un historique 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.

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

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 2019, 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 :

	2019			2018		
	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	11,4 %	11,5 %	1,9 %	11,5 %	11,4 %	1,8 %

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

b) Risque de change

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

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse 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 :

	2019	2018
Dollar canadien	59 %	58 %
Dollar américain	19 %	20 %
Euro	5 %	6 %
Livre sterling	3 %	3 %
Autres devises	14 %	13 %
	100 %	100 %

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

c) Risque de crédit

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

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

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

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

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

La direction estime que le Fonds n'est pas exposé à un risque de crédit important sur ses créances 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 :

	2019	2018
Créances non en souffrance	1 062 084	1 352 148
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	–	27 113
De 30 à 60 jours	17 878	652
Plus de 60 jours	1 300	1 249
	<u>1 081 262</u>	<u>1 381 162</u>

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances aux 31 mars 2019 et 2018.

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

d) Risque de liquidité

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

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité. Les instruments financiers dérivés présentés à la note 9b) représentent l'exposition directe du fonds à ce risque. Au 31 mars 2019, 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 5 000 000 \$ auprès de la Caisse (note 10).

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.

13. Transaction entre parties liées

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

L'Office assume l'ensemble des frais d'administration du Fonds, incluant la rémunération et les avantages sociaux. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Au 31 mars 2019, le montant refacturé s'élevait à 672 669 \$ et a été comptabilisé au poste Frais d'administration – Office de la protection du consommateur (659 479 \$ au 31 mars 2018).

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 30.6 de la Loi, la présidente de l'Office est la gestionnaire des sommes constituant le Fonds. Elle en est donc la principale dirigeante. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office.

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

14. Éventualités

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



ANNEXE IX

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2019

RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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

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

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des CIAV conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, 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,



Marie-Josée Boutin

Québec, le 19 septembre 2019

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



Marie-Claude Champoux



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2019, et l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2019, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Fondement de l'opinion

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

Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe à la direction. Les autres informations se composent des informations contenues dans le rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur, mais ne comprennent pas les états financiers et mon rapport de l'auditeur sur ces états.

Mon opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et je n'exprime aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations.

En ce qui concerne mon audit des états financiers, ma responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que j'ai acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative. J'ai obtenu le rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur avant la date du présent rapport. Si, à la lumière des travaux que j'ai effectués, je conclus à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, je suis tenue de signaler ce fait dans le présent rapport. Je n'ai rien à signaler à cet égard.

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

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

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

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

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

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

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

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées dans les circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité ;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;

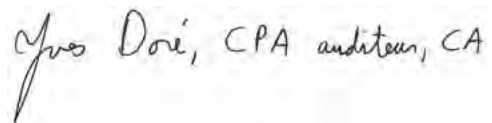
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation ;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

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

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers, expliqués à la note 3 complémentaire aux états financiers, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Yves Doré, CPA auditeur, CA
Directeur principal

Québec, le 19 septembre 2019

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

	2019	2018
PRODUITS		
Revenus d'intérêts sur le compte courant	7 278	5 544
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4)	300 248	269 968
	<u>307 526</u>	<u>275 512</u>
CHARGES		
Frais de gestion de l'Office de la protection du consommateur	28 104	27 553
Honoraires professionnels	–	4 500
	<u>28 104</u>	<u>32 053</u>
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	<u><u>279 422</u></u>	<u><u>243 459</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 2019

(en dollars canadiens)

	2019	2018
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 908 835	1 665 376
Résultat net et résultat global de l'exercice	279 422	243 459
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	2 188 257	1 908 835

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

	2019	2018
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	642 975	486 037
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	17 550	12 193
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	765	319
Obligations reçues en dépôt (note 6)	100 641	288 390
	761 931	786 939
Non courant		
Obligations reçues en dépôt (note 6)	647 948	449 782
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 7)	5 013 777	4 594 342
	6 423 656	5 831 063
PASSIF		
Courant		
Frais de gestion et autres comptes à payer	–	4 500
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	207 000	218 357
	207 000	222 857
Non courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	4 028 399	3 699 371
	4 235 399	3 922 228
EXCÉDENT CUMULÉ	2 188 257	1 908 835
	6 423 656	5 831 063

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Marie-Claude Champoux
Présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

	2019	2018
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	279 422	243 459
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(114 042)	(133 922)
Variation nette des cautionnements individuels des agents de voyages et des obligations reçues en dépôt	307 254	1 544
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(5 357)	396
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	(446)	571
Frais de gestion et autres comptes à payer	(4 500)	(9 500)
	182 909	(140 911)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	462 331	102 548
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(305 393)	(1 093 368)
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	(305 393)	(1 087 148)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	156 938	(984 600)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	486 037	1 470 637
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	642 975	486 037
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.		
Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie :		
Revenus d'intérêts et de placements encaissés	187 680	149 954

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(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 19 septembre 2019.

3. Principales méthodes comptables

Adoption et application des nouvelles normes IFRS

Modifications des normes devant être appliquées pour l'exercice considéré

IFRS 9, Instruments financiers

Au 1^{er} avril 2018, la Direction des permis et de l'indemnisation (direction) de l'Office a adopté les recommandations de la norme IFRS 9, *Instruments financiers*, qui remplace les dispositions de la norme IAS 39, *Instruments financiers: Comptabilisation et évaluation* et IFRIC 9, *Réexamen des dérivés incorporés*.

L'IFRS 9 propose un modèle logique de classement et d'évaluation, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues et une approche remaniée de la comptabilité de couverture.

Cette norme remplace les modèles d'évaluation et de catégories multiples pour les actifs financiers par un seul modèle d'évaluation comportant trois catégories : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global ou à la juste valeur par le biais du résultat net. La base de classement dépend du modèle économique de l'entité et des caractéristiques contractuelles des flux de trésorerie rattachés aux actifs financiers. Le classement et l'évaluation des passifs financiers sont effectués selon les catégories suivantes : au coût amorti et à la juste valeur par le biais du résultat net.

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

La norme introduit également un nouveau modèle de dépréciation qui exige une comptabilisation plus rapide des pertes de crédits attendues.

Enfin, l'IFRS 9 inclut un nouveau modèle pour la comptabilité de couverture afin de mieux harmoniser celle-ci avec les activités de gestion des risques.

Le tableau suivant présente les modifications apportées au classement des actifs financiers et passifs financiers des CIAV à la suite de l'adoption de l'IFRS 9 au 1^{er} avril 2018 :

	IAS 39	IFRS 9
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Prêts et créances	Coût amorti
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	Prêts et créances	Coût amorti
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	Prêts et créances	Coût amorti
Obligations reçues en dépôt	Juste valeur par le biais du résultat net	Juste valeur par le biais du résultat net
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	Juste valeur par le biais du résultat net	Juste valeur par le biais du résultat net
Passifs financiers		
Frais de gestion et autres comptes à payer	Autres passifs financiers	Coût amorti
Cautionnements individuels des agents de voyages	Juste valeur par le biais du résultat net	Juste valeur par le biais du résultat net

La direction a adopté l'IFRS 9 de façon rétrospective. La modification des critères de classement et d'évaluation découlant de l'adoption d'IFRS 9 n'a pas entraîné de changement de la valeur comptable des instruments financiers des CIAV. De plus, l'incidence de la modification du modèle de dépréciation et les nouvelles exigences relatives à la comptabilité de couverture n'ont eu aucun impact sur les états financiers des CIAV.

IFRS 7, Instruments financiers : Informations à fournir

Au 1^{er} avril 2018, la direction a appliqué les modifications d'IFRS 7, *Instruments financiers : Informations à fournir*. Ces modifications apportent des exigences supplémentaires en matière d'informations à fournir à la suite de l'adoption d'IFRS 9. Ces modifications n'ont eu aucune incidence sur la note sur les instruments financiers décrite plus loin.

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

Au 1^{er} avril 2018, la Direction de l'Office a adopté la norme IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats avec des clients*. La norme prévoit un modèle unique qui s'applique aux contrats avec des clients. Le modèle consiste en une analyse axée sur les contrats et visant à déterminer si les produits des activités ordinaires sont comptabilisés, le montant comptabilisé et le moment de comptabilisation. La norme IFRS 15 requiert de constater le produit au moment où le client obtient le contrôle du bien ou service, soit à un moment précis ou progressivement.

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

L'adoption des exigences de l'IFRS 15 et sa mise en œuvre n'a pas eu d'incidence sur les états financiers des CIAV.

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 (dépendances) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Obligations reçues en dépôt

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

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

Cautionnements individuels des agents de voyages

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

Excédent cumulé

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

Instruments financiers

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des actifs financiers

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

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

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

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

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

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

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

Actifs financiers au coût amorti

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

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

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, investis dans les portefeuilles spécialisés de celle-ci, sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que ceux qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus.

De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation à un fonds particulier de la Caisse est établi en divisant l'actif net du fonds par le nombre d'unités émises.

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

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

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

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

Décomptabilisation des actifs financiers

Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés et que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'actif a été transférée.

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des passifs financiers

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

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

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

Passifs financiers au coût amorti

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

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

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont désignés, par la direction à la juste valeur par le biais du résultat net. Cette désignation élimine ainsi une non-concordance comptable dans l'évaluation qui, autrement, ferait en sorte que les cautionnements individuels des agents de voyages seraient évalués différemment des obligations reçues en dépôt auxquelles ils sont liés.

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

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

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

Décomptabilisation des passifs financiers

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

Dépréciation des actifs financiers

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

Juste valeur

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

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

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

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(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 :

	2019	2018
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	73 321	50 724
Actifs réels	8 461	8 831
Actions	56 831	57 191
Activités de rendement absolu	1 007	(1 562)
Autres	1 982	1 004
	141 602	116 188
Gains (pertes) nets réalisés		
Revenu fixe	7 228	299
Actifs réels	2 861	895
Actions	36 225	29 373
Activités de rendement absolu	(4 450)	(18 459)
Autres	2 579	7 664
	44 443	19 772
Gains (pertes) nets non réalisés		
Revenu fixe	30 994	(1 713)
Actifs réels	25 766	54 468
Actions	58 988	73 990
Activités de rendement absolu	(306)	7 583
Autres	(1 400)	(406)
	114 042	133 922
Total des revenus de placements des dépôts à participation	300 087	269 882
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	161	86
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	300 248	269 968

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (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 :

	2019	2018
Encaisse	170 946	162 053
Dépôts à vue auprès d'une institution financière ¹	171 097	323 509
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ²	300 932	475
Trésorerie et équivalents de trésorerie	642 975	486 037

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

² Les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 1,75 % au 31 mars 2019 (1,25 % au 31 mars 2018).

6. Obligations reçues en dépôts

Les obligations reçues en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2019 sont de 40 701 \$ (0 \$ en 2018 et les aliénations sont de 50 000 \$ (0 \$ en 2018).

Le produit obtenu des obligations échus au cours de l'exercice clos le 31 mars 2019 est de 18 301 \$ (30 229 \$ en 2018). Celui-ci est déposé temporairement en dépôts à vue auprès d'une institution financière en prévision de l'achat de nouvelles obligations par l'agent de voyages. Les acquisitions de nouvelles obligations avec le produit des obligations échus au cours de l'exercice clos le 31 mars 2019 est de 29 999 \$ (67 442 \$ en 2018).

La juste valeur des obligations reçues en dépôt est de 748 589 \$ (coût : 743 511 \$) au 31 mars 2019 (738 172 \$ au 31 mars 2018 ; coût : 741 112 \$).

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

Au cours des exercices clos le 31 mars 2019 et le 31 mars 2018, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

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

a) Placements et passifs relatifs aux placements

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

Notes complémentaires

au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

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

	2019	2018
Placements et passifs relatifs aux placements	5 019 115	4 595 807
Revenus de placements courus et à recevoir	12 086	10 228
Revenus de placements à verser au Fonds	(17 448)	(12 192)
Dépôts à vue au fonds général	24	499
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	5 013 777	4 594 342

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

Placements	2019	2018
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	980 852	932 288
Crédit	1 204 357	1 068 086
Valeurs à court terme	34 233	87 591
Actifs réels		
Immeubles	612 963	530 870
Infrastructures	259 993	195 330
Actions		
Marchés boursiers	1 358 647	1 280 378
Placements privés	535 460	473 825
Activités de rendement absolu		
Stratégies actives de superposition	9 642	8 189
Répartition de l'actif	23 197	20 745
	5 019 344	4 597 302
Passifs relatifs aux placements		
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	(229)	(1 495)
Total des placements et passifs relatifs aux placements	5 019 115	4 595 807

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(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 marché ou à des fins discrétionnaires.

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

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

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

Au 31 mars 2019, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2019			2018		
	Juste valeur		Montant nominal de référence	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif		Actif	Passif	
Marchés hors cote						
Dérivés sur actions						
Contrats d'échange de rendement liés aux placements moins liquides	–	–	32 000	–	–	49 000
Total des instruments financiers dérivés	–	–	32 000	–	–	49 000

c) Hiérarchie des justes valeurs

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec 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 2019 et le 31 mars 2018, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

8. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2019	2018
Solde au début de l'exercice	3 917 728	3 880 306
Dépôts de cautionnements	816 367	278 757
Remises de cautionnements	(281 714)	(240 000)
Indemnisations et honoraires des administrateurs provisoires	(225 000)	–
Variation cumulée de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	8 018	(1 335)
Solde à la fin de l'exercice	4 235 399	3 917 728
Portion courante	207 000	218 357
Portion non courante	4 028 399	3 699 371
	4 235 399	3 917 728

L'augmentation nette des cautionnements de l'exercice est de 317 671 \$ (augmentation de 37 422 \$ en 2018). Celle-ci inclut des opérations n'ayant aucun effet sur les flux de trésorerie liées aux obligations reçues en dépôt et aux dépôts à vue auprès d'une institution financière dont l'augmentation nette représente 40 701 \$ au 31 mars 2019 (augmentation de 344 \$ en 2018).

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 2019 et le 31 mars 2018, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont de 44 930 000 \$ au 31 mars 2019 (44 892 996 \$ en 2018), dont 38 220 000 \$ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2019 (38 074 000 \$ en 2018). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis le 1^{er} avril 2016 et contre lesquels des réclamations peuvent encore être effectuées, puisque les cautionnements sont effectifs jusqu'à 3 ans suivant la date de fin d'activité des agences de voyages.

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2019, des polices individuelles de garanties ont servi à indemniser des voyageurs ou payer les honoraires d'administrateurs provisoires à la suite de la fermeture d'agences de voyages, pour un montant total de 109 906 \$ (18 757 \$ en 2018).

Notes complémentaires au 31 mars 2019 (en dollars canadiens)

9. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 2 188 257 \$ 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, s'est dotée d'une politique de placements qui encadre les activités de placements de la Caisse. Elle établit les objectifs de placements, élabore la politique afférente et procède à sa révision périodique. La politique de placements vise à obtenir un taux de rendement maximum tout en maintenant le degré de risque à un niveau jugé approprié par la direction et en permettant aux CIAV de remplir leurs engagements financiers.

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

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

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

a) Risque de marché

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

Pour gérer ce risque sur les dépôts à participation du fonds particulier des CIAV, la direction avec l'aide de la Caisse, établit pour les CIAV un portefeuille de référence qui définit la répartition cible à long terme pour chacune des catégories d'investissement ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son portefeuille de référence.

Notes complémentaires

au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

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 2019, la composition du portefeuille réel et de référence ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles, se détaillent comme suit :

Valeurs en % de l'actif net	Portefeuille réel %	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe				
Taux	19,53	15,00	20,00	27,00
Crédit	23,99	17,00	22,00	29,00
Valeurs à court terme	0,68	0,00	3,00	10,00
	44,20	33,00	45,00	57,00
Actifs réels				
Immeubles	12,18	9,00	12,00	15,00
Infrastructures	5,16	2,00	5,00	8,00
	17,34	11,00	17,00	23,00
Actions				
Marchés boursiers	27,07	16,00	28,00	35,00
Placements privés	10,74	7,00	10,00	13,00
	37,81	26,00	38,00	45,00
Activités de rendement absolu				
Stratégies actives de superposition	0,19	0,00	0,00	0,50
Répartition de l'actif	0,46	0,00	0,00	1,00
	0,65	0,00	0,00	1,50
Autres			0,00	
	100,00		100,00	

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

Le risque de marché du fonds particulier des CIAV est mesuré au moyen de la méthode de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et des corrélations entre les facteurs de risque de marché. La VaR représente une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 95 % sur une période d'exposition d'une année. En somme, la VaR indique le niveau de perte que le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV pourrait dépasser dans uniquement 5 % des cas.

Notes complémentaires

au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2019, 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 :

	2019			2018		
	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	11,4 %	11,5 %	1,9 %	11,5 %	11,4 %	1,8 %

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

b) Risque de change

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

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse 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 :

	2019	2018
Dollar canadien	59 %	58 %
Dollar américain	19 %	20 %
Euro	5 %	6 %
Livre sterling	3 %	3 %
Autres devises	14 %	13 %
	100 %	100 %

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

c) Risque de crédit

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

Notes complémentaires

au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

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

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

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

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

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

d) Risque de liquidité

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

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier des CIAV est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité. Les instruments financiers dérivés présentés à la note 7b) représentent l'exposition directe du fonds à ce risque.

Au 31 mars 2019, l'échéance des flux contractuels de ces instruments est de moins d'un an. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

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

Notes complémentaires au 31 mars 2019

(en dollars canadiens)

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.

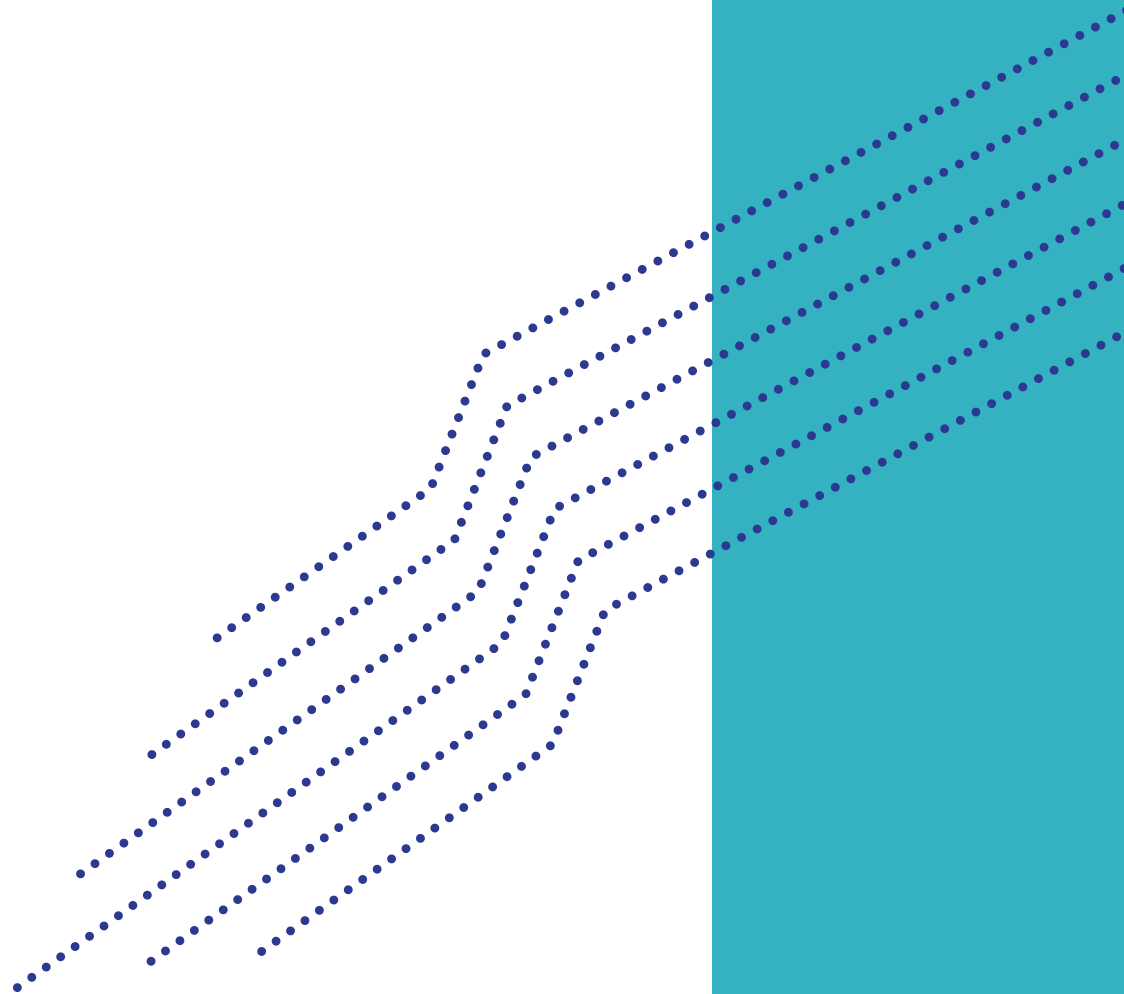
L'Office assume l'ensemble des frais d'administration des CIAV, incluant la rémunération et les avantages sociaux. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Au 31 mars 2019, le montant refacturé s'élevait à 28 104 \$ et a été comptabilisé dans le poste Frais de gestion (27 553 \$ au 31 mars 2018).

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.

12. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2018 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2019.



Office
de la protection
du consommateur

Québec

