RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2021-2022

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Votre gouvernement

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2021-2022

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

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

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

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2022
ISBN 978-2-550-92998-7 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-92999-4 (version électronique)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

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

MESSAGE DU MINISTRE

Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* de l'Office de la protection du consommateur.

Ce rapport rend compte des réalisations de l'Office tout au long de la dernière année ainsi que des résultats atteints au regard de son Plan stratégique 2019-2024 et de sa Déclaration de services aux citoyens, le tout dans le respect des exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Dans un contexte marqué par la crise sanitaire et des habitudes de consommation changeantes, je tiens à souligner le travail exemplaire et le dévouement de tout le personnel de l'Office, qui ne ménage aucun effort pour assurer l'accomplissement de sa mission auprès de la population québécoise.

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

Le ministre de la Justice,

Simon Jolin-Barrette

Québec, novembre 2022

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

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

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous soumets le rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2022.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par l'Office au terme de la troisième année de la mise en œuvre de son Plan stratégique 2019-2024 et des engagements pris dans sa Déclaration de services aux citoyens.

De plus, ce document rend compte des ressources humaines, informationnelles et financières de l'Office et répond aux différentes exigences législatives et gouvernementales en vigueur. Enfin, il présente des états financiers vérifiés, dont ceux du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

L'année 2021-2022 fut une année importante pour l'Office qui célébrait son 50e anniversaire. Adaptées au contexte pandémique, les activités virtuelles mises en place ont remporté un vif succès. Elles ont permis de reconnaître tout le travail accompli depuis un demi-siècle et, du même coup, de mettre en lumière le rôle primordial de l'Office et de la *Loi sur la protection du consommateur* dans le quotidien de la population québécoise.

En terminant, je profite de l'occasion pour remercier tous les membres du personnel de l'Office de leur apport exceptionnel. Leur compétence et leur agilité, même en télétravail, ont permis d'atteindre les réussites figurant dans ce rapport, et ce, au bénéfice des consommateurs et des consommatrices du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées.

La présidente,

Marie-Claude Champoux

Québec, novembre 2022

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES 3

1. L'ORGANISATION 5

1.1 L'organisation en bref 5
1.2 Faits saillants 7

2. LES RÉSULTATS 10

2.1 Plan stratégique 10
2.2 Déclaration de services aux citoyens 22

3. LES RESSOURCES UTILISÉES 25

3.1 Utilisation des ressources humaines 25
3.2 Utilisation des ressources financières 27
3.3 Utilisation des ressources informationnelles 28

4. AUTRES EXIGENCES 30

4.1 Gestion et contrôle des effectifs 30
4.2 Développement durable 31
4.3 Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics 33
4.4 Accès à l'égalité en emploi 33
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics . . . 37
4.6 Allègement réglementaire et administratif 37
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels 39
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 40
4.9 Politique de financement des services publics 41

5. ANNEXES 43

Annexe I — Cas traités 43
Annexe II — Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur . . 47
Annexe III — Indemnisation 49
Annexe IV — Délivrance des permis et des certificats 50
Annexe V — Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office 52
Annexe VI — Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics 55
Annexe VII — États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2022 62
Annexe VIII — États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2022 87

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

En respect des règles d'imputabilité des ministères et organismes publics du Québec, j'affirme que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* de l'Office de la protection du consommateur sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur la précision et l'intégralité des données, de même que les contrôles afférents à cette information.

Dans son ensemble, ce rapport annuel présente fidèlement :

- la mission, les enjeux et les activités de l'Office;
- les objectifs fixés pour l'année 2021-2022 et les résultats atteints selon les exigences gouvernementales et les indicateurs définis dans la Planification stratégique 2019-2024;
- les actions posées et les réalisations accomplies.

Je déclare que, à ma connaissance, les données qui figurent dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces dernières sont fiables. Je confirme également que ces données reflètent la réalité telle qu'elle se présentait au 31 mars 2022.

La présidente,

Marie-Claude Champoux

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Créé en 1971, l'Office de la protection du consommateur est l'organisme du gouvernement du Québec chargé de protéger les consommateurs québécois. Pour ce faire, il surveille l'application des lois sous sa responsabilité et soutient le gouvernement dans l'adaptation de celles-ci. Ces lois sont :

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

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

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

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

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
124	Effectif de l'Office
12,3 M$	Dépenses de l'Office
110 035	Cas soumis par des consommateurs
21 814	Plaintes de nature pénale ou civile traitées
38 890	Trousses d'information expédiées à des consommateurs ou téléchargées à partir du site Web pour les aider à régler leur problème avec un commerçant
2 353	Activités de surveillance menées auprès de commerçants
97	Poursuites pénales engagées
566 126 $	Montant total des amendes imposées
19 967	Permis, exemptions et certificats en vigueur
2 277 387	Visites dans le site Web de l'Office (opc.gouv.qc.ca)
11	Bureaux régionaux répartis sur le territoire du Québec

1.2 Faits saillants

Bien que la pandémie de COVID-19 ait transformé la façon d'accomplir sa mission, notamment par le télétravail, l'Office a poursuivi ses projets et a pu continuer à répondre rapidement aux demandes de la population, tout en remplissant ses obligations envers les commerçants.

Activités d'information renouvelées et variées

Une première campagne d'information a été menée auprès des personnes immigrantes à l'automne 2021. Le principal objectif était de faire connaître l'Office comme organisme de référence, afin que cette clientèle puisse obtenir l'information et le soutien nécessaires pour faire valoir ses droits. Des conseils et des mises en garde sur une foule de sujets pertinents pour les nouveaux arrivants ont été diffusés par différents moyens de communication, notamment une page Web, un dépliant, un webinaire, des publications dans les médias sociaux et des communications aux organismes d'intégration des personnes immigrantes.

Plusieurs autres campagnes se sont déroulées au cours de la dernière année. Mentionnons entre autres la troisième édition de la campagne sur l'achat d'une auto d'occasion dont les résultats ont largement dépassé les objectifs, tant pour le volet destiné aux consommateurs que pour celui s'adressant aux commerçants. De plus, dans un contexte pandémique où les achats en ligne ont connu une importante progression, l'Office a lancé une campagne d'information sur le commerce en ligne. S'inscrivant dans une démarche collaborative, cette campagne visait principalement les commerçants et avait comme objectif de les amener à adopter de bonnes pratiques conformes à la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC).

Pour une deuxième année, une campagne sur l'augmentation du montant exigé à titre de paiement minimum du solde d'une carte de crédit a permis d'informer la population sur les modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* et de la sensibiliser aux risques d'endettement. Par ailleurs, pour atteindre les jeunes consommateurs, l'Office a continué de promouvoir la Zone enseignants du site Web auprès du personnel des écoles et dans les médias sociaux. Une refonte complète de la politique linguistique de l'organisme a aussi été complétée. Finalement, dans le but de mieux outiller les consommateurs, l'Office a réédité plusieurs documents, notamment la brochure sur les contrats liés à des services funéraires et le guide destiné aux aînés.

Interventions en réponse aux répercussions de la pandémie dans le secteur du voyage

Considérant l'incidence directe de la pandémie de COVID-19 sur l'industrie du voyage, l'Office a de nouveau accordé des assouplissements aux professionnels du voyage, qui ont vu leurs activités considérablement réduites. Ainsi, une exemption temporaire des droits exigibles lors de la délivrance et du renouvellement d'un permis ou d'un certificat a été octroyée à ceux qui présentaient une demande conforme aux exigences.

Le 14 octobre 2021, des modifications ont été apportées au *Règlement sur les agents de voyages*. Étant donné le nombre inusité de demandes d'indemnisation de voyageurs n'ayant pas obtenu les services pour lesquels ils avaient payé, le plafond d'indemnisation du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV), pour un évènement, a été rehaussé de 60 % à 75 % du surplus cumulé du fonds (au 31 mars précédent), afin

d'assurer le paiement des réclamations admissibles liées à la COVID-19. Cette mesure extraordinaire vise à permettre au FICAV de rembourser ou d'indemniser tous les clients des agents de voyages admissibles qui ont fait des réclamations depuis le début de la pandémie.

À ce propos, rappelons que plus de 40 000 réclamations ont été reçues en lien avec la pandémie, du jamais-vu pour le FICAV depuis sa création en 2004. La firme PricewaterhouseCoopers (PwC) est gestionnaire des réclamations soumises au FICAV dans le contexte de la pandémie. Le traitement des demandes a connu une forte progression en 2021-2022, notamment quant à la mise à jour des dossiers de réclamants, une étape essentielle et préalable à toute indemnisation de la part du FICAV, qui vise à réduire les risques de double indemnisation. Les remboursements et indemnisations du FICAV se poursuivront au fur et à mesure que les réclamants feront parvenir à PwC les compléments d'information nécessaires pour déterminer leur admissibilité à un remboursement.

Activités de surveillance dans plusieurs secteurs ciblés

Au cours de l'année financière 2021-2022, en plus d'investir dans la formation continue des inspecteurs en conformité législative et réglementaire, l'Office a continué de développer ses programmes de surveillance de façon à cibler des secteurs d'activités et des règles précises devant faire l'objet d'une attention particulière.

Ainsi, un nouveau programme de surveillance a été lancé en avril 2021 pour favoriser un meilleur respect des règles édictées par la LPC en matière d'indication et d'exactitude des prix. Ces travaux de vérification ont permis d'analyser des plaintes récentes visant 234 commerçants, puis de communiquer avec la plupart d'entre eux, afin qu'ils connaissent et respectent les règles en vigueur. À cette fin, de la documentation leur a été fournie pour les guider au quotidien dans l'application des règles d'indication et d'exactitude des prix.

Amorcé dans l'exercice précédent, un autre programme a également donné lieu à de nombreuses activités de surveillance, cette fois dans le secteur de la vente d'autos d'occasion. S'intéressant notamment aux annonces de la plateforme Marketplace de Facebook, il vise à détecter les commerçants menant des activités sans être titulaires du permis exigé par la loi ainsi que les « faux particuliers » (des commerçants qui ne dévoilent pas la nature commerciale de leurs activités en se faisant passer pour des particuliers, afin de se soustraire à l'application de la LPC). Au total, ce sont 215 interventions qui ont été faites dans le cadre de ce programme en 2021-2022.

Rapatriement et développement de Parle consommation

Dans la foulée de la prise en charge du soutien technique et du suivi des dossiers de PARLe en janvier 2021, l'Office a poursuivi ses démarches pour jouir d'une entière autonomie à l'égard de cet outil d'aide au règlement de litiges en ligne. Ainsi, en février 2022, le transfert technologique de propriété, de responsabilité et d'hébergement de l'outil entre le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal et l'Office a été complété, afin d'en faire un service permanent répondant aux exigences gouvernementales, d'améliorer ses fonctionnalités et de le rendre plus accessible.

Rebaptisé Parle consommation et maintenant entièrement piloté par le Service de la médiation en ligne, ce service de l'Office récolte des succès qu'il convient de mentionner. En effet, les utilisateurs de la plateforme ont conclu près de 1 500 ententes en 2021-2022, dont 80 % en négociation. Le taux de règlement global a franchi le seuil des 80 %, alors qu'il se situait auparavant autour de 75 %. En outre, le délai moyen pour en arriver à une entente a encore diminué : il se situe maintenant à 20,2 jours ouvrables, comparativement à 21,9 jours ouvrables l'année précédente. Ces réussites de Parle consommation s'expliquent essentiellement par les efforts que déploie l'équipe de l'Office auprès des utilisateurs, afin de les aider à respecter le processus et les délais prévus.

50 ans au service des consommateurs

En 2021, l'Office célébrait avec fierté ses 50 ans d'existence, sur le thème *Tous consommateurs depuis 50 ans*. Cet anniversaire fut l'occasion de souligner la place incontournable que l'Office s'est taillée au fil du temps dans le marché de la consommation ainsi que son rôle de référence, largement reconnu, au sein de la population québécoise.

En raison de la situation liée à la COVID-19, l'organisation a célébré l'événement de façon virtuelle, en mettant en œuvre différentes initiatives : la mise en ligne d'une page Web sur les 50 ans de l'Office, la diffusion de rubriques variées dans l'intranet et de messages sur les médias sociaux, ainsi que la parution du guide électronique *100 trucs pour les consommateurs*, en collaboration avec Protégez-Vous. De nombreux témoignages de consommateurs qui ont fait valoir leurs droits avec l'aide de l'Office ont également été publiés en ligne, tant à l'interne qu'à l'externe, pour saluer le dévouement des membres du personnel et rappeler la pertinence et les répercussions positives de leur travail.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2024

Orientation 1 : Prévenir les situations préjudiciables aux consommateurs

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
1. Offrir aux consommateurs des renseignements utiles sur leurs droits et recours	Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les consommateurs du site Web de l'Office	9 %	-13 %	12
	Pourcentage des usagers du centre de services aux clientèles qui estiment que l'information obtenue a contribué à résoudre leur problème avec un commerçant	85 %	82 %	13
2. Offrir aux commerçants des renseignements utiles sur leurs obligations	Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les commerçants du site Web de l'Office	9 %	13 %	14
3. Assurer l'adéquation entre les outils de communication produits et les besoins des clientèles	Niveau d'utilité perçue des renseignements obtenus sur le site Web	8/10	8,3/10	14
	Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux documents évalués	70 %	87 %	15
4. Renforcer le respect des lois de la part des commerçants	Taux de diminution du nombre de plaintes concernant un commerçant à la suite d'interventions de l'Office	30 %	53 %	15
5. Adapter la législation aux réalités du marché	Date de mise à jour de la législation relative au crédit automobile ainsi qu'aux règlements visant les services funéraires et de sépulture	s. o.	s. o.	16

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
6. Maintenir un niveau de satisfaction élevé de la clientèle	Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux services	85 %	85 %	17
7. Promouvoir des moyens alternatifs de résolution des litiges	Proportion de consommateurs pour qui le problème avec un commerçant se règle à la suite de l'utilisation de la trousse d'information fournie par l'Office	52 %	49 %	17
	Taux d'augmentation du nombre de consommateurs qui ont obtenu un règlement à l'aide de l'outil Parle consommation	3 %	57 %	18
8. Améliorer l'offre de services numériques aux commerçants détenteurs d'un permis délivré par l'Office	Pourcentage de renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services	40 %	98 %	19

Orientation 3 : Assurer l'amélioration continue

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
9. Maintenir un environnement de travail stimulant	Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat organisationnel	s. o.	s. o.	20
10. Orienter les interventions en fonction des résultats	Proportion de dossiers traités dans le cadre de programmes de surveillance	30 %	49 %	20
11. Accroître l'impact du traitement des plaintes des consommateurs	Pourcentage des plaintes traitées qui mènent à des interventions	42 %	50 %	21

Résultats détaillés 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2024

ENJEU 1 : UN PLUS GRAND RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Orientation 1 : Prévenir les situations préjudiciables aux consommateurs

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

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

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

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

Mesure de départ : 1 476 252 en 2018-2019

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	3 %	6 %	9 %	12 %	15 %
Résultats	-4 % Cible non atteinte	15 % Cible atteinte	-13 % Cible non atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Pour 2021-2022, le nombre de visites de la Section pour les consommateurs est de 1 287 540, soit une diminution de 13 % par rapport à la mesure de départ.

Cette baisse des consultations de la Section pour les consommateurs pourrait s'expliquer par la moindre visibilité de l'Office dans l'actualité et par la place moins prépondérante des sujets de consommation dans les préoccupations des consommateurs, par rapport à l'année de référence, et ce, notamment en raison des restrictions liées à la pandémie. Il faut également préciser que lors de l'année de référence, de nombreuses nouveautés législatives étaient entrées en vigueur, et des dossiers d'envergure comme celui de Sinorama avaient amené beaucoup de visites dans le site Web. Il est ainsi possible que la consultation du site Web soit revenue à un niveau « normal », inférieur à celui de l'année de référence et, conséquemment, en deçà de la cible.

Afin d'atteindre les résultats escomptés dans les deux années à venir, l'Office entend poursuivre ses efforts pour animer son site Web, notamment avec la diffusion de nouvelles campagnes d'information, la création de nouveaux outils pour les consommateurs et l'amélioration de ceux qui sont existants. De plus, une attention particulière sera portée aux réseaux sociaux afin de faire la promotion des différents contenus susceptibles d'intéresser les consommateurs.

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %
Résultats	s. o.	87 % Cible atteinte	82 % Cible non atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Dans son Plan stratégique 2019-2024, l'Office s'engage à mener annuellement un sondage basé sur l'Outil québécois de mesure afin d'évaluer la satisfaction de ses clientèles à l'égard des services fournis. Puisqu'en 2019-2020, le contexte d'état d'urgence engendré par la pandémie et l'incertitude liée à la fermeture des entreprises n'avaient pas été jugés favorables à la tenue de ce sondage, l'édition de cette année constituait la deuxième mesure du présent cycle de planification stratégique. Mené au printemps 2022, l'exercice avait notamment pour but de juger de l'atteinte de certains objectifs du plan stratégique.

Ainsi, selon le sondage, 82 % des usagers du centre de services aux clientèles estiment que l'information obtenue de la part de l'Office a contribué à résoudre le problème qu'ils avaient avec un commerçant. Ce résultat se situe en dessous de la cible, mais doit être interprété avec prudence puisqu'il repose sur une base restreinte de répondants. En effet, considérant la marge d'erreur de 7,8 %, on évalue que le pourcentage d'usagers qui estiment avoir obtenu l'information appropriée de la part d'un agent se situe entre 74,2 % et 89,8 %, avec un niveau de confiance de 95 %, ce qui inclut la cible de 85 %.

L'Office prend en compte ce résultat et procédera aux analyses nécessaires afin de déterminer si des facteurs externes, tels que la nature des appels, expliqueraient que la cible n'est pas atteinte. Si ce n'est pas le cas, une attention particulière sera portée à la prestation de services téléphoniques afin d'identifier de possibles lacunes.

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

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

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

Mesure de départ : 351 907 en 2018-2019

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	3 %	6 %	9 %	12 %	15 %
Résultats	-2 % Cible non atteinte	6 % Cible atteinte	13 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Pour 2021-2022, le nombre de visites de la Section pour les commerçants est de 398 181, soit une augmentation de 13 % par rapport à la mesure de départ.

L'atteinte de la cible s'explique principalement par les consultations du site liées au Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables qui a été mis en service en janvier 2021, et par la reprise graduelle des activités dans les secteurs de commerce encadrés par l'Office, dont celui du voyage, ce qui a entraîné une hausse des consultations des contenus et services.

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	8/10	8/10	8/10	8/10	8/10
Résultats	s. o.	8,2/10 Cible atteinte	8,3/10 Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Toujours dans le cadre du sondage de satisfaction des clientèles, les usagers du site Web de l'Office étaient interrogés à propos de l'utilité de l'information qu'ils obtenaient lors de leur visite. Ils ont attribué une note moyenne de 8,3 sur 10, soit une note un peu plus élevée qu'en 2020-2021 (8,2). Ce niveau élevé d'utilité perçue de l'information est attribuable aux efforts constants déployés par l'Office afin d'alimenter le site Web. En effet, comme à l'habitude, l'Office est resté à l'affût des sujets d'actualité qui touchent particulièrement les consommateurs et a diffusé différents contenus répondant à leurs principales préoccupations. De plus, des travaux ont été menés afin de faciliter la navigation dans le site Web et de mieux organiser l'information.

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %
Résultats	94 % Cible atteinte	81 % Cible atteinte	87 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Dans le but de s'assurer que les documents qu'il produit conviennent aux clientèles à qui ils sont destinés, l'Office a sondé les utilisateurs de deux de ses publications. D'une part, les consommateurs à propos du guide d'utilisation de l'outil Parle consommation et, d'autre part, les représentants d'agent de recouvrement à propos du manuel de préparation à l'examen préalable à l'obtention d'un certificat. Respectivement, les taux de satisfaction étaient de 94 % et 80 %, pour un résultat global de 87 %, dépassant la cible fixée pour l'année 2021-2022. Puisque les sondages sont effectués en continu, l'analyse des résultats et des commentaires recueillis à propos de ces documents permet à l'Office de les améliorer constamment.

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	30 %	30 %	30 %	30 %	30 %
Résultats	33 % Cible atteinte	48 % Cible atteinte	53 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Encore cette année, l'Institut de la statistique du Québec a procédé à l'analyse des données dont dispose l'Office quant aux plaintes et aux actions entreprises envers les commerçants visés par ces plaintes, dans le but d'étudier l'effet de ces actions sur le nombre de plaintes. Les résultats ont permis de constater une diminution moyenne de 53 % du nombre de plaintes visant un commerçant après que l'Office fut intervenu auprès de ce dernier. Ce résultat plus élevé que la cible témoigne de l'efficacité des interventions de l'Office pour assurer le respect des lois sous sa responsabilité. L'effet des actions de l'Office sur la conformité des pratiques des commerçants s'observe également par le lien entre la gradation des interventions et le taux de diminution. En effet, en moyenne, le nombre de plaintes diminue de 29 % à la suite de l'envoi d'un avis, de 52 % à la suite d'une enquête ou d'une inspection et de 79 % lorsque le commerçant a fait l'objet d'une poursuite.

OBJECTIF 5 : ADAPTER LA LÉGISLATION AUX RÉALITÉS DU MARCHÉ

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Avant le 31 mars
Résultats	Édiction de deux règlements visant les services funéraires et de sépulture	Édiction d'un règlement modifiant un règlement édicté en 2019-2020 concernant les services funéraires et de sépulture	s. o.		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En 2021-2022, l'Office a poursuivi ses travaux de législation en matière de crédit automobile. Le résultat de ces travaux devrait être connu ultérieurement.

ENJEU 2 : UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

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

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

L'Office s'engage à offrir des services de qualité et à tenir compte des attentes des citoyennes et citoyens. En cours d'année, il a donc mesuré la satisfaction de l'ensemble de ses clientèles à l'égard des services offerts. Le sondage conduit auprès de 2 347 répondants a révélé un taux de satisfaction global de 85 %, soit le taux visé. Plus précisément, le taux de satisfaction chez les usagers du centre de services aux consommateurs atteint 87 %, 83 % pour les utilisateurs du site Web, 83 % pour les personnes ayant reçu une trousse d'information et 86 % pour les titulaires d'un certificat ou d'un permis. Sur la base de ces résultats, l'Office mettra en place des actions permettant d'améliorer les aspects moins appréciés et, ainsi, de maintenir ses standards élevés en matière de satisfaction de la clientèle.

OBJECTIF 7 : PROMOUVOIR DES MOYENS ALTERNATIFS DE RÉSOLUTION DES LITIGES

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	50 %	51 %	52 %	53 %	54 %
Résultats	s. o.	50 % Cible non atteinte	49 % Cible non atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Le sondage mené au printemps 2022 pour mesurer la satisfaction des consommateurs a révélé que 49 % des répondants ayant reçu une trousse affirment avoir réglé leur problème, en tout (39 %) ou en partie (10 %), grâce à cet outil.

Bien que le résultat soit légèrement en dessous de la cible établie pour 2021-2022 (52 %), les trousses s'avèrent toujours un outil efficace. En effet, lorsqu'interrogés sur leur satisfaction par rapport au contenu de la trousse d'information, les répondants ont accordé une note de 8,6 sur 10, ce qui prouve qu'elle répond très bien à leurs attentes.

L'écart entre le résultat obtenu et la cible s'expliquerait plutôt par le délai parfois court entre la date à laquelle les consommateurs ont contacté l'Office pour obtenir une trousse et le moment du sondage. En effet, une proportion considérable de répondants (13 %) affirmait être encore en discussion avec le commerçant au moment du sondage. Logiquement, en bénéficiant de plus de temps, une partie d'entre eux parviendraient à régler leur problème, ce qui aurait comme conséquence de gonfler le résultat pour cet indicateur.

L'Office prend bonne note de ce résultat et analysera attentivement les données du sondage afin de déterminer ce qui aurait pu contribuer à la diminution de ce pourcentage. À la lumière de cet examen, si des modifications sont souhaitables, des améliorations pourront être apportées à l'outil, qui est d'ailleurs mis à jour de façon continue.

Indicateur 7.2 : Taux d'augmentation du nombre de consommateurs qui ont obtenu un règlement à l'aide de l'outil Parle consommation

Mesure de départ : 944 en 2018-2019

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %
Résultats	29 % Cible atteinte	18 % Cible atteinte	57 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Au cours de l'année 2021-2022, 1 482 ententes ont été conclues à l'aide de l'outil de règlement de litiges entre consommateurs et commerçants, qui porte maintenant le nom de Parle consommation. L'importante hausse observée s'explique non seulement par le plus grand nombre de cas dirigés vers cet outil, mais également par les actions de sensibilisation et par les suivis proactifs faits par l'équipe de l'Office afin que les utilisateurs respectent le processus et les délais prévus. Ces efforts soutenus ont d'ailleurs contribué à faire en sorte qu'une plus grande proportion d'ententes soit conclue par la négociation plutôt qu'en médiation, comparativement aux années précédentes.

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

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

Dans le cadre de sa planification stratégique 2019-2024, l'Office tient à élargir son offre de services numériques aux commerçants détenteurs de permis. Afin de mesurer les gains escomptés, il suivra l'évolution du pourcentage de renouvellements de permis effectués électroniquement. En 2021-2022, ce service n'était offert qu'aux agents de voyages. Toutefois, dans les années à venir, l'Office tient à élargir son offre de services numériques pour y inclure d'autres catégories de permis.

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

Mesure de départ : 21 % en 2018-2019

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	30 %	35 %	40 %	45 %	50 %
Résultats	24 % Cible non atteinte	81 % Cible atteinte	98 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En 2021-2022, la proportion des renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services se chiffrait à 98 %. Poursuivant les efforts entrepris l'an dernier afin d'assurer la continuité des services et d'appliquer les mesures sanitaires en vigueur, l'Office a cette fois communiqué avec chacune des agences de voyages qui n'avaient pas encore adopté la prestation électronique de services pour les inciter à s'y inscrire. Conséquemment, seulement 15 renouvellements ont été faits par la poste plutôt qu'électroniquement.

ENJEU 3 : UNE CAPACITÉ D'ACTION ACCRUE

Orientation 3 : Assurer l'amélioration continue

OBJECTIF 9 : MAINTENIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL STIMULANT

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cible	s. o.	81 %	s. o.	s. o.	81 %
Résultats	s. o.	82 % Cible atteinte	s. o.		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

La tenue d'un sondage sur le climat organisationnel n'était pas prévue en 2021-2022. La prochaine édition se tiendra à la fin du cycle de planification stratégique, soit au courant de l'année 2023-2024. Toutefois, au cours de la dernière année, l'Office s'est efforcé de prendre des mesures découlant des priorités d'action que le sondage de 2020-2021 avait permis de cibler. Ainsi, il a mis en place des moyens afin d'améliorer certaines dimensions du climat organisationnel telles que l'information, l'utilisation et le développement des compétences, ainsi que l'appréciation de la contribution et la reconnaissance. En effet, en cours d'année, l'Office a tenu des journées du personnel virtuelles afin d'informer les employés de ses orientations, projets et priorités. Des formations en ligne ont également été offertes. Par ailleurs, l'intranet a été alimenté de façon continue.

OBJECTIF 10 : ORIENTER LES INTERVENTIONS EN FONCTION DES RÉSULTATS

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	25 %	27 %	30 %	32 %	35 %
Résultats	34 % Cible atteinte	45 % Cible atteinte	49 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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

En 2021-2022, la plupart de ces programmes visaient les commerçants menant des activités sans être titulaires du permis exigé par la loi, ou encore les commerçants qui avaient été visés par une plainte récente concernant l'indication et l'exactitude des prix dans les magasins. L'Office a été particulièrement actif dans ce dernier secteur, en effectuant 234 vérifications.

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

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

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

Mesure de départ : 39 %

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	40 %	41 %	42 %	43 %	45 %
Résultats	43 % Cible atteinte	38 % Cible non atteinte	50 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En cours d'année, une attention a été portée à la formation des inspecteurs en conformité législative et réglementaire. Une période d'une heure par semaine a été consacrée à cette formation continue en 2021-2022.

L'approche adoptée contribue de deux façons à l'augmentation du taux d'intervention. D'une part, elle vise à ce que la saisie des plaintes soit détaillée et documentée de façon à pouvoir plus facilement conclure qu'une infraction aux lois sous la responsabilité de l'Office a probablement été commise, évitant ainsi la fermeture du dossier sans intervention. D'autre part, lorsque les plaintes sont bien détaillées, l'efficacité des vérifications s'en trouve augmentée puisque les faits rapportés dans la plainte peuvent permettre de corroborer l'information provenant d'autres sources à la disposition de l'inspecteur et, ainsi, de déclencher une intervention.

2.2 Déclaration de services aux citoyens

Dans sa Déclaration de services aux citoyens (DSC), l'Office s'engage à offrir des services de qualité à la population québécoise. Cette déclaration présente les engagements à l'égard de la qualité des services fournis aux usagers et usagères à toutes les étapes de la prestation de services. Elle comprend également des engagements au sujet des normes que se fixe l'Office quant à la prestation de services précis.

Pour assurer l'adéquation des engagements à l'évolution de l'offre de service ainsi qu'aux attentes des citoyens, l'Office entend mettre à jour sa DSC au cours de la prochaine année.

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Les engagements sur la qualité des services visent à favoriser des interactions positives entre la population et l'organisation. C'est pourquoi l'Office s'engage à :

- offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie;
- fournir des renseignements fiables dans un langage clair;
- traiter les dossiers de façon juste et confidentielle.

Les sondages de satisfaction de la clientèle constituent des moyens privilégiés pour mesurer le respect des engagements portant sur la qualité des services. Basé sur l'Outil québécois de mesure, le sondage que mène annuellement l'Office permet d'évaluer la satisfaction des usagers à l'égard d'aspects déterminants de la qualité d'un service, tels que le respect, la fiabilité et la confidentialité.

Les résultats obtenus lors du sondage mené au printemps 2022 confirment l'atteinte des engagements liés à la qualité des services qu'offre l'Office à ses différentes clientèles. En effet, chacune des dimensions mesurées obtient une note qualifiée de « très bonne » (8,5 à 8,9) ou d'« excellente » (9 à 10).

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

Indicateur	Résultats 2021-2022
Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (1 à 10)	9,2/10
Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office (1 à 10)	8,5/10
Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et services (1 à 10)	8,8/10
Satisfaction à l'égard de la confidentialité (1 à 10)	8,9/10
Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (1 à 10)	9,0/10

Quant à la courtoisie du personnel, le Bureau de la qualité des services de l'Office a reçu, en 2021-2022, 19 plaintes à ce sujet, comparativement à 24 en 2020-2021. Ces plaintes visaient les agents qui sont responsables des services de première ligne, principalement par téléphone, auprès des consommateurs et des commerçants. Il importe de mentionner qu'au cours de la même période, ceux-ci ont traité 110 035 demandes provenant des citoyens.

Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

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

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2020-2021	Résultats 2021-2022
Expédier, dans un délai de 7 jours ouvrables, une réponse personnalisée aux cas des consommateurs qui ont été communiqués par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	Taux de réponses envoyées dans un délai de 7 jours ouvrables aux cas des consommateurs qui ont été communiqués par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	95 %	100 %	100 %
Offrir au public un service au comptoir du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, de Montréal, de Québec, de Saguenay, de Saint-Jérôme et de Trois-Rivières	95 %	0 %	0 %[1]
Envoyer par courriel une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai d'un jour ouvrable	Taux de trousses envoyées par courriel dans un délai d'un jour ouvrable	95 %	100 %	100 %
Envoyer par la poste une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai de 2 jours ouvrables	Taux de trousses envoyées par la poste dans un délai de 2 jours ouvrables	95 %	94 %	96 %
Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	95 %	97 %	100 %
Délivrer prioritairement un nouveau permis dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 3 jours ouvrables	95 %	100 %	100 %
Renouveler un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés un mois avant l'échéance (jours continus)	95 %	96 %	100 %

1. En raison des mesures préventives liées à la COVID-19, tous les comptoirs de service situés dans les bureaux de l'Office étaient fermés.

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2020-2021	Résultats 2021-2022
Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	95 %	92 %	100 %
Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par la responsable de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	s. o.	485	293
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	95 %	98 %	100 %
Expédier un accusé de réception dans un délai d'un mois suivant la réception d'une demande d'indemnisation	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	95 %	99 %	100 %
Informer le consommateur de l'état d'avancement de son dossier d'indemnisation si celui-ci n'est pas réglé 2 mois après l'échéance des délais légaux (maximum de 8 mois)	Taux de dossiers d'indemnisation hors délais ayant fait l'objet d'un suivi auprès des consommateurs	95 %	100 %	100 %

Explication des résultats obtenus

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

Suivi des plaintes

L'Office s'efforce d'améliorer de façon continue la qualité de ses services en accordant une grande attention aux plaintes, aux commentaires et aux suggestions qu'il reçoit à propos des services rendus par son personnel et de la manière dont il exerce son mandat.

En 2021-2022, la responsable du Bureau de la qualité des services a reçu 293 plaintes et commentaires, soit une diminution de 40 % par rapport à l'exercice précédent. Des 255 plaintes, 196 se sont avérées fondées, c'est-à-dire que leur examen a démontré un manquement à l'engagement énoncé dans la DSC ou aux normes d'usage en matière de services aux citoyens.

Les délais de traitement des dossiers de réclamation et les délais de remboursement liés au FICAV représentent la première source d'insatisfaction parmi les plaintes fondées (77 %). Suivent les plaintes à propos de l'accessibilité des services téléphoniques (20 %).

Un suivi ayant été effectué dans un délai de 15 jours ouvrables pour la totalité des plaintes, l'engagement lié au traitement des plaintes a été honoré. En effet, le délai moyen de traitement des plaintes était de 3 jours ouvrables.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

Secteur d'activité	2021-2022	2020-2021	Écart
Présidence et vice-présidence	8	8	0
Direction des permis et de l'indemnisation	11	11	0
Direction des ressources informationnelles	10	9	1
Direction des services administratifs	6	6	0
Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative	48	55	-7
Service des communications et de l'éducation	9	8	1
Service des enquêtes	10	11	-1
Services juridiques	19	19	0
Service des partenariats stratégiques	1	1	0
Service de la planification	2	2	0
Total	**124**	**130**	**-6**

Formation et perfectionnement du personnel

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

Champ d'activité	2021	2020
Favoriser le perfectionnement des compétences	69 151 $	63 712 $
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	21 272 $	0 $
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	36 778 $	8 156 $
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	49 485 $	10 624 $
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	7 223 $	740 $

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2021	2020
Proportion de la masse salariale	2,0 %	1,2 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	-	-
Cadre	6,5	1,5
Professionnel	4,2	2,7
Fonctionnaire	4,2	3,4
Total[1]	**4,0**	**2,7**
Somme allouée par personne[2]	**1 344,35 $**	**782,22 $**

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

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

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

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

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

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de départ volontaire	11,0 %	9,6 %	11,9 %

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	3	0	3

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2021-2022 (000 $) [A]	Dépenses prévues au 31 mars 2022[1] (000 $) [B]	Écart (000 $) [C] = [B] – [A]	Taux d'utilisation du budget 2021-2022 [D] = [B] / [A]	Dépenses réelles 2020-2021[2] (000 $) Source : comptes publics 2020-2021
Rémunération	8 585,1	8 585,1	0,0	100,0 %	9 311,6
Fonctionnement	3 168,1	3 160,4	-7,7	99,8 %	2 657,8
Transfert	617,7	584,8	-32,9	94,7 %	546,3
Total des dépenses	**12 370,9**	**12 330,3**	**-40,6**	**99,7 %**	**12 515,7**
Immobilisations tangibles	10,0	0,0	-10,0	0,0 %	0,0
Immobilisations en ressources informationnelles	429,0	122,4	-306,6	28,5 %	109,3
Prêts, placements, avances et autres	1,0	0,0	-1,0	0,0 %	0,0
Total des investissements en immobilisation	**440,0**	**122,4**	**-317,6**	**27,8 %**	**109,3**

1. Dont 10,3 k$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie, de même qu'avec les mesures de relance de l'économie.
2. Dont 30,5 k$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie, de même qu'avec les mesures de relance de l'économie.

Comparaison entre les dépenses prévues au 31 mars 2022 et les dépenses réelles en 2020-2021

Les dépenses de rémunération ont diminué de 726,5 k$ par rapport à l'exercice précédent, car les employés de l'Office ont contribué davantage aux travaux financés par le FICAV, ce qui a entraîné une baisse du temps consacré aux autres missions de l'Office qui sont financées par des crédits.

Les dépenses de fonctionnement ont augmenté de 502,6 k$ par rapport à 2020-2021, parce que le Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables, dont la gestion et le fonctionnement sont confiés par entente de service au Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), en était à sa première année complète d'activité.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Les ressources informationnelles (RI) fournissent un appui indispensable à la réalisation de la mission de l'Office. Elles soutiennent les services offerts aux citoyens et contribuent à l'amélioration de la performance. En 2021-2022, l'Office a poursuivi la mise en œuvre de son Plan directeur en ressources informationnelles (PDRI) pour la période 2019-2022. Ce plan directeur assure l'alignement des ressources informationnelles sur les priorités stratégiques de l'organisation et leur conformité aux orientations gouvernementales.

Au cours de l'année 2021-2022, la contribution des ressources informationnelles s'est élevée à près de 1,9 M$ pour la réalisation de projets et d'activités.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2021-2022

Type d'intervention	Investissements (000 $)	Dépenses (000 $)	Total
Projets	104,9	0	104,9
Activités	17,5	1 797,6	1 815,1
Total	**122,4**	**1 797,6**	**1 920,0**

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Les réalisations de la dernière année en regard du PDRI ont permis de faire des avancées à l'égard des éléments suivants :

Services aux citoyens et aux entreprises

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

- l'adaptation du système d'information organisationnel aux modifications législatives, et ce, afin d'être en mesure de mieux recueillir les plaintes des consommateurs et d'assurer une meilleure surveillance;
- l'amélioration des prestations électroniques de service qui permettent d'augmenter le nombre de dossiers traités électroniquement, notamment en ce qui concerne le paiement des droits annuels des titulaires de permis;
- l'adaptation du système d'information organisationnel afin de gérer les allègements découlant de la pandémie;
- le rapatriement technologique de la plateforme PARLe, l'amélioration de ses fonctionnalités et de son accessibilité pour en faire une véritable plateforme gouvernementale au service des citoyens;
- la mise en place d'un formulaire de mise à jour des dossiers de réclamation au FICAV pour la COVID, incluant un processus de signature électronique et de dépôt sécurisé de documents dans le but d'indemniser les voyageurs québécois;

- la participation au projet de création du Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables, en collaborant avec le MTESS, mandaté par l'Office pour la mise en place d'une nouvelle solution d'authentification permettant de joindre l'ensemble des entreprises et des cimetières religieux;
- le transfert des infrastructures technologiques dans le cadre du Programme de consolidation des centres de traitement informatique du gouvernement du Québec.

Performance organisationnelle

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

- l'optimisation des processus grâce à la transformation numérique des services aux citoyens;
- la sécurisation de l'information par la sensibilisation du personnel et la mise en place de mécanismes visant à réduire les risques d'incidents sur les systèmes et les infrastructures.

4. AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1er avril 2021 au 31 mars 2022

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3
Personnel d'encadrement	18 270	0	18 270	10,0
Personnel professionnel	85 659	511	86 170	47,2
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	120 357	127	120 484	66,0
Total 2021-2022	**224 286**	**638**	**224 924**	**123,2**
Total 2020-2021	**219 077**	**853**	**219 930**	**120,4**

L'Office a respecté le niveau d'effectifs fixé par le Conseil du trésor en utilisant 224 924 heures rémunérées sur les 226 461 heures attribuées.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 $ et plus, conclus entre le 1er avril 2021 et le 31 mars 2022

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0,00 $
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	4	489 496,44 $
Total des contrats de service	**4**	**489 496,44 $**

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable pour la période 2021-2022

Objectif gouvernemental 1.1

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
1. Réduire l'utilisation de papier dans les opérations courantes	Adoption d'une procédure de numérisation	Procédure adoptée	Procédure en cours de rédaction	Non atteinte
2. Favoriser la mobilité durable dans les déplacements d'affaires	Implantation d'un outil de covoiturage dans l'intranet de l'Office	Implantation complétée	En attente de la mise à jour de l'intranet pour le développement de cette fonctionnalité	Non atteinte
3. Augmenter l'efficience énergétique du parc informatique	Pourcentage d'employés et d'étudiants pour lesquels la téléphonie IP physique a été remplacée par la téléphonie IP logicielle	90 %	92 % des employés de l'Office utilisent la téléphonie IP logicielle	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.2

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
4. Prendre en compte les principes de développement durable lors de la planification d'actions structurantes	Nombre de projets de loi et de règlement qui ont pris en compte des principes de développement durable	Un projet de loi et un projet de règlement	Il n'y a eu qu'un projet de règlement	Non atteinte

Objectif gouvernemental 1.3

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
5. Consulter les parties prenantes lors de l'élaboration ou de la révision de projets de loi et de règlement	Nombre de consultations dans le cadre de la préparation de projets de loi et de règlement	Une consultation tenue par projet de loi ou de règlement préparé par l'Office	Trois consultations tenues	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.5

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
6. Faire connaître le rôle de l'Office pour la protection des consommateurs au Québec	Tenue des activités de communication planifiées pour souligner le 50e anniversaire de l'Office	Activités de communication tenues	Les activités prévues dans le plan de communication ont été réalisées	Atteinte

Objectif gouvernemental 2.5

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
7. Aider les consommateurs à faire des choix responsables	Publication d'un guide *Protégez-vous* à l'occasion du 50e anniversaire de l'Office	Guide publié	Le guide a été diffusé en ligne	Atteinte
	Publication sur le site Web de l'Office de résumés de jugements sur les garanties légales	456 résumés de jugements publiés	43 résumés ont été ajoutés au site Web	Atteinte
	Mettre à jour le contenu et les outils de la trousse d'information au consommateur sur la durée raisonnable d'un bien	Mise à jour effectuée et accessible sur le site Web de l'Office	La mise à jour a été faite	Atteinte

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

En 2021-2022, aucune divulgation ou communication, en vertu de l'article 25 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, n'a été reçue par la personne responsable du suivi. Conséquemment, le tableau sur le détail de la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics n'est pas présenté dans ce rapport.

4.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2022

Nombre de personnes occupant un poste régulier
114

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2021-2022

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
0	7	13	6

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2021-2022

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2021-2022	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi
Régulier	0	0	0	0	0	0	0,0 %
Occasionnel	7	0	0	0	1	1	14,3 %
Étudiant	13	0	0	0	0	0	0,0 %
Stagiaire	6	0	0	0	0	0	0,0 %

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

Statut d'emploi	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Régulier	0,0 %	33,3 %	0,0 %
Occasionnel	14,3 %	0,0 %	16,7 %
Étudiant	0,0 %	7,1 %	8,3 %
Stagiaire	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020
Anglophones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Autochtones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes handicapées	3	2,6 %	4	3,4 %	4	3,5 %

Rappel de la cible de représentativité

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

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

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020
MVE Montréal/Laval	7	20,6 %	8	20,5 %	8	20,5 %
MVE Outaouais/ Montérégie	1	100,0 %	2	66,7 %	2	66,7 %
MVE Estrie/Lanaudière/ Laurentides	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
MVE Capitale-Nationale	3	4,9 %	3	5,3 %	2	3,7 %
MVE Autres régions	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %

Rappel des cibles de représentativité

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2022

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

Rappel de la cible de représentativité

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2021-2022 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	0	7	13	6	26
Nombre de femmes embauchées	0	7	7	4	18
Taux d'embauche des femmes	0,0 %	100,0 %	53,8 %	66,7 %	69,2 %

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	10	48	53	3	114
Nombre total de femmes	5	30	40	2	77
Taux de représentativité des femmes	50,0 %	62,5 %	75,5 %	66,7 %	67,5 %

1. Le personnel professionnel inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

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

Nombre de dossiers soumis en lien avec le PDEIPH

Automne 2021 (cohorte 2022)	Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)
0	0	0

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

2021-2022	2020-2021	2019-2020
0	0	0

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles

Autres mesures ou actions en 2021-2022 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Actualité intranet promouvant la Journée internationale des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel

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

Au cours de l'année financière 2021-2022, l'Office n'a constaté aucun manquement au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.

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

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Allègement réglementaire

En 2021-2022, deux règlements sous la responsabilité de l'Office ont été édictés. Ces règlements ont été élaborés en conformité avec les fondements et les principes de l'allègement réglementaire et administratif.

Le premier vise à ce que le FICAV soit en mesure de rembourser ou d'indemniser entièrement les clients des agents de voyages qui ont soumis des réclamations admissibles depuis le début de la pandémie de COVID-19. Une analyse d'impact réglementaire a été réalisée afin d'estimer les économies et les coûts générés par les mesures proposées pour les entreprises.

Le second règlement a prolongé d'un an, soit jusqu'au 28 février 2023, l'exemption du paiement des droits décrétée pour les agents de voyages, les conseillers en voyages et les gérants d'agence de voyages. La présidente de l'Office peut ainsi continuer à délivrer et renouveler les permis et les certificats sans percevoir les droits fixés par le *Règlement sur les agents de voyages*.

Allègement administratif

Depuis 2001, l'Office contribue à l'effort gouvernemental pour réduire le fardeau administratif imposé aux entreprises. Au 31 mars 2022, la réduction du coût des formalités administratives, principalement liées à la gestion des permis, représente une diminution cumulative de 46 % par rapport à 2004.

L'Office participe au Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025. Pour ce faire, un comité a été créé afin d'atteindre les objectifs de réduction de 10 % du nombre de formalités administratives, de 15 % de leur volume et de 20 % de leur coût au cours de la période 2020-2025. Le tableau ci-dessous présente les résultats au 31 mars 2022.

Résultats du Plan de réduction du fardeau administratif

Objectif de réduction	31 mars 2020	31 mars 2022	Variation
Diminution de 10 % du nombre de formalités administratives	11	12	9 %
Réduction de 15 % du volume de formalités administratives	3 922	4 748	21 %
Baisse de 20 % du coût des formalités administratives	211 559 $	203 282 $	-4 %

En ce qui concerne l'exigence du « un pour un », la reprise des contributions des clients des agents de voyages au FICAV, le 1er novembre 2021, a réintroduit une formalité qui avait été abandonnée le 31 décembre 2018.

L'Office travaille de façon continue au développement de moyens technologiques susceptibles d'alléger le fardeau administratif imposé aux entreprises. De nouveaux services en ligne verront le jour au cours des prochaines années, tandis que d'autres solutions technologiques ont déjà été mises sur pied. On note d'ailleurs une utilisation plus marquée de ces dernières pour communiquer et pour transmettre divers documents à l'Office. Ainsi, le recours à la poste est de plus en plus abandonné au profit de la gestion du permis en ligne et du courriel. En outre, la réintroduction des remises des contributions au FICAV a permis à l'Office d'améliorer le service de transmission du rapport par la gestion du permis en ligne. Dorénavant, un mois avant l'échéance, les agents de voyages reçoivent un courriel leur rappelant leur obligation de transmettre les contributions. De plus, la presque totalité des agents de voyages paie ces contributions par virement de fonds, via leur institution financière. Ainsi, aucun formulaire n'est imprimé puis transmis par la poste comme c'était le cas lors de l'arrêt des contributions en 2018.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues en 2021-2022

Nombre total de demandes reçues
167

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

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	60	97	0
21 à 30 jours	1	9	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	**61**	**106**	**0**

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

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la loi invoquées
Acceptée (entièrement)	19	28	0	s. o.
Partiellement acceptée	1	32	0	Art. 18, 23, 24, 28, 31, 32, 34, 37, 39, 53, 54, 59
Refusée (entièrement)	0	3	0	Art. 53, 54, 59
Autres	41	43	0	Art. 1, 48

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Nombre d'avis de révision reçus de la commission d'accès à l'information
0	0

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

Comité permanent et mandataire

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	50 ou plus
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation? Si oui, expliquez lesquelles :	Oui Information diffusée dans l'intranet

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	Oui 19 novembre 2014
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée? Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française :	Oui 24 mars 2022

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

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

4.9 Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour maintenir leur qualité et en garantir la pérennité, tout en assurant la reddition de comptes et la transparence du processus tarifaire.

Biens et services actuellement tarifés

L'Office compte deux types de services tarifés qui sont visés par cette politique : d'une part, la délivrance et le renouvellement des permis et exemptions destinés aux commerçants, des certificats pour les conseillers en voyages, les gérants d'agence de voyages et les représentants d'agents de recouvrement; d'autre part, l'inscription des renseignements prévus au Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables.

Biens et services assujettis à la Politique de financement des services publics

Gestion des permis, exemptions et certificats	
Revenus de tarification perçus en 2020-2021*	4 046,7 k$
Coûts des services	5 018,8 k$
Niveau de financement atteint	81 %
Niveau de financement visé par la tarification	75 %, selon l'ampleur des bénéfices qu'en retirent les commerçants
Méthode de fixation des tarifs	En fonction du coût des services
Date de la dernière révision tarifaire	2018
Mode d'indexation des tarifs	Annuel, selon l'indice des prix à la consommation

* Les revenus de tarification et les tarifs des permis, des exemptions et des certificats délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2021-2022 sont présentés aux annexes IV et V.

Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables	
Revenus de tarification perçus en 2020-2021	88,3 k$
Coûts des services	252,6 k$
Niveau de financement atteint	35 %
Niveau de financement visé par la tarification	100 %, afin de couvrir la totalité des coûts de développement et d'opérationnalisation
Méthode de fixation des tarifs	Autofinancement par voie réglementaire
Date de la dernière révision tarifaire	2021
Mode d'indexation des tarifs	Aucun ajustement prévu

Les données présentées dans les tableaux ci-dessus sont celles de l'année 2020-2021, car l'étude du coût de revient de l'année 2021-2022 n'est pas encore complétée. Il convient de noter également que les coûts et les revenus du Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables ne sont comptabilisés que depuis sa mise en service, le 18 janvier 2021.

Nouveaux biens et services

En 2021-2022, il n'y a pas eu de nouveaux biens et services pour lesquels un mode de financement aurait dû être établi.

5. ANNEXES

Annexe I — Cas traités

En 2021-2022, l'Office a traité un total de 110 035 cas, dont :

- 88 221 ne comportaient pas, après analyse, d'infraction de nature pénale aux lois sous la responsabilité de l'Office ;
- 21 814 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	1 736	2,3 %	684	3,1 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	2 016	2,6 %	727	3,3 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	1 968	2,6 %	631	2,9 %
	Meubles	4 306	5,6 %	1 754	8,0 %
	Immeubles et maisons mobiles	855	1,1 %	37	0,2 %
	Gros appareils ménagers	4 426	5,8 %	2 171	10,0 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	1 683	2,2 %	670	3,1 %
	Petits appareils électroménagers	580	0,8 %	218	1,0 %
	Articles électroniques	1 557	2,0 %	797	3,7 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	922	1,2 %	537	2,5 %
	Articles de loisirs	2 088	2,7 %	773	3,5 %
	Automobiles neuves	4 141	5,4 %	773	3,5 %
	Automobiles d'occasion	9 683	12,7 %	3 335	15,3 %
	Autres moyens de transport	1 386	1,8 %	357	1,6 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	679	0,9 %	283	1,3 %
	Livres, revues, journaux et articles de papeterie	137	0,2 %	62	0,3 %
	Animaux et articles connexes	334	0,4 %	95	0,4 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	358	0,5 %	167	0,8 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	66	0,1 %	34	0,2 %
	Total de la catégorie	**38 921**	**50,9 %**	**14 105**	**64,7 %**

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	582	0,8 %	37	0,2 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	5 371	7,0 %	1 739	8,0 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	556	0,7 %	217	1,0 %
	Services d'entretien ménager	58	0,1 %	19	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	402	0,5 %	253	1,2 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	37	0,0 %	11	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	247	0,3 %	115	0,5 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 688	2,2 %	551	2,5 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	384	0,5 %	187	0,9 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	784	1,0 %	115	0,5 %
	Services funéraires et de sépulture	432	0,6 %	39	0,2 %
	Services de garde	1 552	2,0 %	207	0,9 %
	Services pour animaux de compagnie	55	0,1 %	6	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	31	0,0 %	11	0,1 %
	Total de la catégorie	**12 179**	**15,9 %**	**3 507**	**16,1 %**
Services financiers	Prêt d'argent	509	0,7 %	195	0,9 %
	Prêt sur gage	5	0,0 %	8	0,0 %
	Crédit variable	595	0,8 %	105	0,5 %
	Prêts hypothécaires	175	0,2 %	7	0,0 %
	Carte de débit	110	0,1 %	1	0,0 %
	Investissements et placements	121	0,2 %	6	0,0 %
	Assurances	662	0,9 %	8	0,0 %
	Garantie supplémentaire	261	0,3 %	56	0,3 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	633	0,8 %	141	0,6 %
	Recouvrement de créances	1 464	1,9 %	326	1,5 %
	Règlement de dettes	78	0,1 %	16	0,1 %
	Dossier de crédit	242	0,3 %	29	0,1 %
	Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	23	0,0 %	5	0,0 %
	Autres services financiers	269	0,4 %	43	0,2 %
	Total de la catégorie	**5 147**	**6,7 %**	**946**	**4,3 %**

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services de communication	Services postaux et de messagerie	50	0,1 %	23	0,1 %
	Services de téléphonie fixe	132	0,2 %	21	0,1 %
	Services de téléphonie mobile	1 217	1,6 %	355	1,6 %
	Services Internet	442	0,6 %	136	0,6 %
	Services de télévision	197	0,3 %	44	0,2 %
	Forfait de services de communication	1 060	1,4 %	267	1,2 %
	Services de télésurveillance	320	0,4 %	120	0,6 %
	Autres services de communication	46	0,1 %	19	0,1 %
	Total de la catégorie	**3 464**	**4,5 %**	**985**	**4,5 %**
Services de transport	Transport aérien	727	1,0 %	411	1,9 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	96	0,1 %	21	0,1 %
	Services d'infrastructures liés au transport	81	0,1 %	21	0,1 %
	Services de location d'un transport à court terme	182	0,2 %	66	0,3 %
	Total de la catégorie	**1 086**	**1,4 %**	**519**	**2,4 %**
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	763	1,0 %	135	0,6 %
	Voyages à forfait	2 026	2,6 %	216	1,0 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	27	0,0 %	3	0,0 %
	Restaurants et bars	138	0,2 %	61	0,3 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	1 986	2,6 %	561	2,6 %
	Jeux de hasard et loteries	43	0,1 %	8	0,0 %
	Total de la catégorie	**4 983**	**6,5 %**	**984**	**4,5 %**
Énergie et eau	**Total de la catégorie**	**181**	**0,2 %**	**24**	**0,1 %**
Santé	Médicaments sous ordonnance	43	0,1 %	4	0,0 %
	Médicaments en vente libre	104	0,1 %	29	0,1 %
	Dispositifs médicaux et autres appareillages	479	0,6 %	94	0,4 %
	Services liés à la santé	542	0,7 %	50	0,2 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	9	0,0 %	0	0,0 %
	Total de la catégorie	**1 177**	**1,5 %**	**177**	**0,8 %**
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	254	0,3 %	71	0,3 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	803	1,1 %	324	1,5 %
	Total de la catégorie	**1 057**	**1,4 %**	**395**	**1,8 %**
Autres	**Total de la catégorie**	**8 269**	**10,8 %**	**172**	**0,8 %**
Total partiel		**76 464**	**100,0 %**	**21 814**	**100,0 %**

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Autres cas relatifs au domaine de la consommation	Cas dirigés vers Parle consommation	1 783	s. o.	0	s. o.
	Complément d'information sur un cas traité	7 664	s. o.	0	s. o.
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	2 137	s. o.	0	s. o.
	Demandes d'indemnisation	173	s. o.	0	s. o.
Total		**88 221**	**s. o.**	**21 814**	**s. o.**

Annexe II — Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur

Activités de surveillance et interventions juridiques par secteur

Secteur	Activités de surveillance						Interventions juridiques			
	Vérifications		Inspections		Enquêtes		Poursuites pénales		Avis d'infraction	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Commerce de détail	424	21 %	4	2 %	2	3 %	3	3 %	7	4 %
Communications	16	1 %	0	0 %	6	8 %	0	0 %	1	1 %
Enseignement et éducation	20	1 %	2	1 %	2	3 %	5	5 %	2	1 %
Immobilier	1	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Recouvrement de créances	36	2 %	0	0 %	3	4 %	3	3 %	3	2 %
Services financiers	133	7 %	27	11 %	6	8 %	14	14 %	36	18 %
Services funéraires et de sépulture	5	0 %	2	1 %	0	0 %	0	0 %	2	1 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	271	13 %	14	6 %	22	29 %	16	16 %	25	13 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	233	11 %	36	15 %	3	4 %	6	6 %	24	12 %
Services professionnels et techniques	16	1 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	1 %
Transports	13	1 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	1 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	789	39 %	129	54 %	25	33 %	42	43 %	96	48 %
Voyage	54	3 %	26	11 %	5	7 %	5	5 %	0	0 %
Autres	26	1 %	1	0 %	1	1 %	3	3 %	2	1 %
Total	**2 037**	**100 %**	**241**	**100 %**	**75**	**100 %**	**97**	**100 %**	**200**	**100 %**

Jugements et amendes par secteur

Secteur	Nombre de jugements	% des jugements	Montant des amendes*	% des amendes
Commerce de détail	15	11 %	75 346 $	13 %
Communications	4	3 %	6 046 $	1 %
Enseignement et éducation	2	1 %	5 300 $	1 %
Immobilier	0	0 %	0 $	0 %
Recouvrement de créances	1	1 %	12 150 $	2 %
Services financiers	11	8 %	28 376 $	5 %
Services funéraires et de sépulture	0	0 %	0 $	0 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	48	36 %	134 446 $	24 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	16	12 %	35 772 $	6 %
Services professionnels et techniques	0	0 %	0 $	0 %
Transports	0	0 %	0 $	0 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	27	20 %	230 788 $	41 %
Voyage	11	8 %	37 902 $	7 %
Autres	0	0 %	0 $	0 %
Total	**135**	**100 %**	**566 126 $**	**100 %**

* Les montants présentent les amendes qui découlent des reconnaissances de culpabilité reçues en 2021-2022 et des jugements rendus par les tribunaux durant cette même période, à la suite du dépôt de poursuites pénales. Les amendes ne sont pas perçues par l'Office de la protection du consommateur ; par conséquent, elles ne sont pas incluses dans son budget.

Annexe III — Indemnisation

Les statistiques relatives à l'indemnisation présentent les sommes versées aux consommateurs. Elles proviennent des cautionnements des commerçants titulaires d'un permis et du FICAV.

Nombre de consommateurs indemnisés

Année financière	Par les cautionnements des commerçants (excluant le secteur du voyage)*	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV	Total
2021-2022	**587**	**10 550**	**11 137**
2020-2021	374	627	1 001
2019-2020	410	1 557	1 967

* Les commerçants détenant une exemption d'utilisation d'un compte en fidéicommis ou qui sont titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, commerce et recyclage de véhicules routiers, studio de santé, recouvrement de créances, service de règlement de dettes et commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile et de la motocyclette.

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
2021-2022	**234 519 $**	**13 970 898 $*** **	**14 205 417 $**
2020-2021	302 391 $	2 053 676 $	2 356 067 $
2019-2020	328 288 $	1 381 694 $	1 709 982 $

** Le montant des indemnités comprend les frais d'honoraires professionnels payés à un administrateur provisoire ou un gestionnaire de réclamations.

*** De ce montant, 63 536 $ proviennent des cautionnements et 13 907 362 $ du FICAV. Ce dernier montant correspond aux réclamations nettes des cautionnements présentées aux états financiers du FICAV.

Annexe IV — Délivrance des permis et des certificats

L'Office délivre environ 20 000 permis, exemptions et certificats dans 10 secteurs de commerce.

En vertu des lois sous la responsabilité de l'Office, les commerçants suivants doivent être titulaires d'un permis de l'Office pour exercer leurs activités :

- les agents de voyages;
- les agents de recouvrement;
- les commerçants itinérants (ils sollicitent des consommateurs dans le but de faire une vente ou font des ventes ailleurs qu'à l'endroit où leur commerce est établi, c'est-à-dire par du porte-à-porte, dans un kiosque dans la rue ou au centre commercial, etc.);
- les commerçants de garanties supplémentaires relatives à une automobile ou à une motocyclette adaptée au transport sur la voie publique;
- les exploitants de studios de santé (centre d'entraînement physique ou centre de perte de poids, par exemple);
- les commerçants de véhicules routiers;
- les recycleurs de véhicules routiers;
- les commerçants qui concluent un contrat de crédit à coût élevé;
- les commerçants de service de règlement de dettes qui négocient avec les créanciers du consommateur ou qui reçoivent des sommes pour les leur distribuer;
- les prêteurs d'argent.

Pour leur part, les conseillers en voyages, les gérants d'agence de voyages et les représentants d'agent de recouvrement sont tenus d'obtenir un certificat délivré par l'Office.

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

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

Au 31 mars 2022, 8 937 permis et exemptions ainsi que 11 030 certificats étaient en vigueur. Ces permis, exemptions et certificats ont généré des droits de 3 817 580 $.

Permis en vigueur au 31 mars 2022

Type de permis	Nombre d'établissements	Nombre de succursales	Droits perçus en 2021-2022
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	70	s. o.	46 057 $
Agent de voyages – général	652	167	30 987 $*
Agent de voyages – restreint	10	0	
Agent de recouvrement	73	s. o.	45 525 $
Commerçant itinérant	938	s. o.	538 724 $
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	24	s. o.	23 614 $
Commerçant de véhicules routiers	5 673	346	2 335 402 $
Recycleur de véhicules routiers	481	46	
Exploitant de studios de santé	628	128	487 891 $
Prêteur d'argent	239	s. o.	268 336 $
Commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	145	s. o.	
Commerçant de service de règlement de dettes	4	s. o.	2 100 $
Total	**8 937**	**687**	**3 778 636 $**

Certificats en vigueur au 31 mars 2022

Type de certificat	Nombre de certificats	Droits perçus en 2021-2022
Conseiller en voyages et gérant d'agence de voyages	10 330	360 $*
Représentant d'agent de recouvrement	700	38 584 $
Total	**11 030**	**38 944 $**

* Des mesures temporaires prévues par règlement visent à exempter les agents de voyages, les conseillers en voyages ainsi que les gérants d'agence de voyages du paiement des droits exigibles lors d'une demande ou d'un renouvellement de permis ou de certificat. Pour cette raison, les droits perçus en 2021-2022 sont moins élevés que normalement.

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 2021-2022.

Permis d'agent de voyages*

Situation	Tarif au 1er juillet 2021
Délivrance	80 $ par mois
Renouvellement, selon le chiffre d'affaires :	
jusqu'à 0,5 M$	361 $
jusqu'à 2 M$	481 $
jusqu'à 5 M$	662 $
jusqu'à 10 M$	903 $
jusqu'à 20 M$	1 203 $
plus de 20 M$	1 565 $
Duplicata de permis :	
Délivrance	50 $ par mois
Renouvellement	301 $

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

Certificat de conseiller en voyages et de gérant d'agence de voyages

Situation	Tarif au 1er juillet 2021
Délivrance	60 $
Renouvellement	30 $

Permis de commerçant itinérant*

Situation	Nombre de représentants du requérant	Tarif au 1er juillet 2021
Délivrance	De 0 à 49	787 $
	50 ou plus	4 461 $

Situation	Valeur de la majorité des contrats	Nombre de représentants du requérant	Tarif au 1er juillet 2021
Renouvellement	Inférieure à 100 $	De 0 à 49	787 $
		De 50 à 499	4 461 $
		1 000 ou plus	7 393 $
	Égale ou supérieure à 100 $	De 0 à 49	787 $
		De 10 à 49	823 $
		De 50 à 99	4 461 $
		De 500 à 999	5 795 $
		1 000 ou plus	11 170 $

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

Permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers

Situation	Tarif au 1er juillet 2021
Délivrance pour un commerçant **ou** un recycleur de véhicules routiers	800 $
Délivrance pour un commerçant **et** recycleur de véhicules routiers	1 202 $
Renouvellement pour un commerçant **ou** un recycleur de véhicules routiers	605 $
Renouvellement pour un commerçant **et** recycleur de véhicules routiers	903 $

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

Situation	Tarif au 1er juillet 2021
Prêteur d'argent **ou** commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	1 575 $
Prêteur d'argent **et** commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	2 362,50 $

Autres permis

Type de permis	Tarif au 1er juillet 2021
Agent de recouvrement	1 050 $
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	1 575 $
Commerçant de service de règlement de dettes	1 050 $
Exploitant de studios de santé	1 076 $
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	1 785 $

Certificat de représentant d'agent de recouvrement

Situation	Tarif au 1er juillet 2021
Délivrance	181 $
Renouvellement	161 $

Annexe VI — Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

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

CHAPITRE I
OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code d'éthique et de déontologie a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein des organismes et entreprises du gouvernement et de responsabiliser les administrations et les administrateurs publics.

2. Le présent code d'éthique et de déontologie s'applique aux administrateurs publics.

Sont administrateurs publics : le président de l'Office de la protection du consommateur et les membres de son conseil d'administration.

CHAPITRE II
PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs publics sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4. Dans l'exercice de ses fonctions, l'administrateur public est tenu de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le présent code ainsi que ceux établis dans le code d'éthique et de déontologie qui lui est applicable. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

En cas de doute, il doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. De plus, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

L'administrateur public qui, à la demande d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou encore en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

5. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

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

6. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

7. Le président du conseil d'administration, le premier dirigeant d'un organisme ou d'une entreprise et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

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

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

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

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

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

10. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de l'organisme ou de l'entreprise avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

11. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

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

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

Le président du conseil d'administration de l'Office de la protection du consommateur peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif. Toutefois, le président du conseil d'administration d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement qui détient 100 % des actions d'un autre organisme ou entreprise du gouvernement est l'autorité qui peut donner une telle autorisation au président du conseil d'administration de ce dernier organisme ou entreprise.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE III
ACTIVITÉS POLITIQUES

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

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

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

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

23. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

24. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

25. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

CHAPITRE IV
RÉMUNÉRATION

26. L'administrateur public n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération liée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires tels ceux qui ont été établis notamment par des mécanismes d'intéressement basés sur la variation de la valeur des actions ou sur la participation au capital-actions de l'entreprise.

27. L'administrateur public révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

28. L'administrateur public qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

29. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

30. L'administrateur public à temps plein qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

31. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un administrateur public n'est pas visé par les articles 29 à 31.

32. Pour l'application des articles 28 à 30, « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par l'annexe.

La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée par les articles 28 et 29 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

CHAPITRE V
PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Pour les besoins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le président du conseil d'administration ou un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement ou un ministre qui est en cause.

Le président du conseil d'administration est l'autorité compétente pour agir à l'égard de tout autre administrateur public de l'Office de la protection du consommateur.

Toutefois, le président du conseil d'administration d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement qui détient 100 % des actions d'un autre organisme ou entreprise du gouvernement est l'autorité compétente pour agir à l'égard du président du conseil d'administration de ce dernier organisme ou entreprise, sauf s'il en est lui-même le président.

34. L'administrateur public à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur public des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

36. Si la conclusion est que l'administrateur public a contrevenu à la loi et au Code d'éthique et de déontologie, l'autorité compétente lui impose une sanction.

Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé par l'article 37, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier ; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public pour une période d'au plus 30 jours.

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

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

CHAPITRE VI
DISPOSITIONS DIVERSES

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

40. Le présent code d'éthique et de déontologie entre en vigueur le 1er septembre 1998.

ANNEXE (Article 32)
SECTEUR PUBLIC

1. Le gouvernement et ses ministères, le Conseil exécutif et le Conseil du trésor.

2. Le personnel du lieutenant-gouverneur, l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen, toute personne que l'Assemblée nationale désigne pour exercer une fonction qui en relève lorsque la loi prévoit que son personnel est nommé et rémunéré suivant la *Loi sur la fonction publique* et tout organisme dont l'Assemblée nationale ou l'une de ses commissions nomme la majorité des membres.

3. Tout organisme qui est institué par une loi, ou en vertu d'une loi, ou par une décision du gouvernement, du Conseil du trésor ou d'un ministre et qui satisfait à l'une des conditions suivantes :

1° tout ou partie de ses crédits de fonctionnement apparaissent sous ce titre, dans les prévisions budgétaires déposées devant l'Assemblée nationale ;

2° la loi ordonne que son personnel soit nommé ou rémunéré suivant la *Loi sur la fonction publique* ;

3° le gouvernement ou un ministre nomme au moins la moitié de ses membres ou administrateurs, et au moins la moitié de ses frais de fonctionnement sont assumés directement ou indirectement par le Fonds consolidé du revenu ou les autres fonds administrés par un organisme visé par l'article 1 ou 2 de la présente annexe, ou les deux à la fois.

4. Le Curateur public.

5. Tout organisme, autre que ceux mentionnés dans les articles 1, 2 et 3 de la présente annexe, institué par une loi, ou en vertu d'une loi, ou par une décision du gouvernement, du Conseil du trésor ou d'un ministre, et dont au moins la moitié des membres ou administrateurs sont nommés par le gouvernement ou un ministre.

6. Toute société à fonds social, autre qu'un organisme mentionné dans l'article 3 de la présente annexe, dont plus de 50 % des actions comportant le droit de vote font partie du domaine de l'État ou sont détenues en propriété par un organisme visé par les articles 1 à 3 et 5 de la présente annexe ou par une entreprise visée par le présent article.

7. Tout établissement d'enseignement de niveau universitaire visé aux paragraphes 1° à 11° de l'article 1 de la *Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire* (L.R.Q., chapitre E-14.1).

8. Tout collège d'enseignement général et professionnel institué en vertu de la *Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel* (L.R.Q., chapitre C-29).

9. Toute commission scolaire visée par la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., chapitre 1-13.3) ou par la *Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis* (L.R.Q., chapitre 1-14), ainsi que le Conseil scolaire de l'île de Montréal.

10. Tout établissement privé agréé aux fins de subventions en vertu de la *Loi sur l'enseignement privé* (L.R.Q., chapitre E-9.1).

11. Tout autre établissement d'enseignement dont plus de la moitié des dépenses de fonctionnement sont payées sur les crédits apparaissant dans les prévisions budgétaires déposées à l'Assemblée nationale.

12. Tout établissement public ou privé conventionné ainsi que toute régie régionale visée par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., chapitre S-4.2).

13. Le conseil régional institué par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris* (L.R.Q., chapitre S-5).

14. Toute municipalité, tout organisme que la loi déclare mandataire ou agent d'une municipalité et tout organisme dont le conseil d'administration est composé majoritairement de membres du conseil d'une municipalité, de même que tout organisme relevant autrement de l'autorité municipale.

15. Toute communauté urbaine, régie intermunicipale, corporation intermunicipale de transport, tout conseil intermunicipal de transport, l'Administration régionale Kativik et tout autre organisme dont le conseil d'administration est formé majoritairement d'élus municipaux, à l'exclusion d'un organisme privé.

Annexe VII — États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2022

Rapport de la direction

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

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

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

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers du Fonds conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer la Direction des permis et de l'indemnisation ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

La directrice des permis et de l'indemnisation,

Marie-Josée Boutin, CPA

Québec, le 7 juillet 2022

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

Marie-Claude Champoux

VGQ
Vérificateur général du Québec

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion avec réserve

J'ai effectué l'audit des états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2022, et l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, à l'exception des incidences éventuelles du problème décrit dans la section « Fondement de l'opinion avec réserve » de mon rapport, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2022, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Fondement de l'opinion avec réserve

L'entité a comptabilisé, aux 31 mars 2022 et 2021, une provision pour les demandes d'indemnisation reçues qui sont relatives à l'annulation de voyages en raison de la pandémie mondiale de COVID-19. En date du présent rapport, l'analyse de ces demandes d'indemnisation est toujours en cours et certains ajustements requis à la provision qui découleront de cette analyse ne sont pas connus. Ainsi, je n'ai pas été en mesure d'obtenir des éléments probants suffisants et appropriés concernant l'évaluation de la provision des réclamations et frais à payer pour un montant de 37 170 554 $ comptabilisé à l'état de la situation financière au 31 mars 2022 (85 071 018 $ au 31 mars 2021), d'un montant équivalent comptabilisé dans l'excédent cumulé à la fin de l'exercice et de la diminution de la charge à l'état du résultat global de 47 900 464 $ pour l'exercice clos le 31 mars 2022 (augmentation de 79 717 487 $ en 2021). Par conséquent, je n'ai pu déterminer si ces montants auraient dû faire l'objet d'ajustements. Cette limitation avait également donné lieu à l'expression d'une opinion avec réserve concernant les états financiers de l'exercice précédent.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

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

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice

Québec, le 7 juillet 2022

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2022
(en dollars canadiens)

	2022	2021
PRODUITS		
Contributions (remboursements) des clients des agents de voyages	3 162 884	(149)
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	4 350 121	18 681 915
Revenus d'intérêts sur le compte courant	5 417	3 876
	7 518 422	18 685 642
CHARGES		
Réclamations		
Réclamations nettes des cautionnements	13 907 362	1 992 557
Ajustement des provisions pour réclamations (note 6)	(47 940 708)	79 514 923
	(34 033 346)	81 507 480
Frais d'administration		
Office de la protection du consommateur	1 489 583	630 580
Services professionnels	13 191	14 400
Dépenses de bureau	1 162	1 276
Frais bancaires	541	–
Publicité et promotion	–	919
	(32 528 869)	82 154 655
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	40 047 291	(63 469 013)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2022
(en dollars canadiens)

	2022	2021
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	68 168 760	131 637 773
Résultat net et résultat global de l'exercice	40 047 291	(63 469 013)
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	108 216 051	68 168 760

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2022
(en dollars canadiens)

	2022	2021
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 7)	2 332 700	105 676
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	384 921	958 168
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	1 960	443
Créances (note 8)	3 645 266	68 293
	6 364 847	1 132 580
Non courant		
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 9)	151 326 699	152 754 643
	157 691 546	153 887 223
PASSIF		
Courant		
Intérêts courus sur l'emprunt bancaire	4 629	–
Emprunt bancaire (note 10)	11 301 800	–
Réclamations et frais à payer (note 6)	38 169 066	85 718 463
	49 475 495	85 718 463
EXCÉDENT CUMULÉ	108 216 051	68 168 760
	157 691 546	153 887 223

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 2022
(en dollars canadiens)

	2022	2021
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net et résultat global	40 047 291	(63 469 013)
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	2 075 573	(8 792 582)
Ajustement des provisions pour réclamations	(47 940 708)	79 514 923
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	573 247	(432 303)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	(1 517)	1 694
Créances	(3 576 973)	(17 210)
Intérêts courus sur l'emprunt bancaire	4 629	–
Réclamations et frais à payer	391 311	(159 757)
	(48 474 438)	70 114 765
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(8 427 147)	6 645 752
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(4 554 411)	(8 061 477)
Disposition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	3 906 782	54 720
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(647 629)	(8 006 757)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Utilisation de l'emprunt bancaire	17 660 000	–
Remboursement de l'emprunt bancaire	(6 358 200)	–
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	11 301 800	–
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	2 227 024	(1 361 005)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	105 676	1 466 681
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	2 332 700	105 676
Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie :		
Revenus d'intérêts et de placement encaissés	7 007 471	9 462 600

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2022
(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) (*Loi*). Le siège social du Fonds est situé à l'adresse suivante : 400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec), Canada. Cette loi est appliquée par la présidente de l'Office de la protection du consommateur (Office). Ce Fonds a pour but l'indemnisation ou le remboursement des clients des agents de voyages, tenus d'y contribuer, en cas d'insuffisance du cautionnement individuel d'un agent de voyages ou lorsqu'un client ne peut se prévaloir des services touristiques qu'il a payés des suites d'un défaut d'un fournisseur de services ou pour une cause qui lui est étrangère, selon les conditions et modalités prescrites par le *Règlement*.

Les sommes requises pour l'exploitation de ce Fonds proviennent, en premier lieu, des contributions des clients des agents de voyages du Québec, comme l'indique l'article 39 du *Règlement*. Du 1er janvier 2019 au 31 octobre 2021, tel que spécifié à l'article 39.01 du *Règlement*, ces clients ont profité d'une remise de leur contribution au Fonds. Le 13 octobre 2021, un décret gouvernemental a ordonné que soit édicté le Règlement sur certaines mesures temporaires relatives au Fonds. En conséquence, le 1er novembre 2021, malgré les articles 39 et 39.01 du *Règlement*, la contribution des clients des agents de voyages au Fonds a été remise en vigueur au taux de 0,35 % des services touristiques achetés, et ce, jusqu'au 31 décembre 2023.

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

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

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 7 juillet 2022.

3. Principales méthodes comptables

Monnaie fonctionnelle et de présentation

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

Contributions des clients des agents de voyages

Les contributions des clients des agents de voyages sont constatées à titre de produits lorsque les avantages économiques sont transférés et que le montant de la contribution est reçu, ou que le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que le recouvrement est assuré. Ces critères sont généralement réunis au moment où le Fonds reçoit le rapport de la remise de la contribution. L'estimation des contributions est basée sur celles reçues dans le passé ainsi que sur des hypothèses de l'expansion du marché. Les remises des contributions sont effectuées en vertu des articles 39 et 39.01 du *Règlement*.

Revenus (pertes) de placements

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

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Instruments financiers

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des actifs financiers

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

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

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

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

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

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

Tous les actifs financiers qui ne sont pas classés comme étant au coût amorti ou à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global, comme décrit précédemment, sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Actifs financiers au coût amorti

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

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

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

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

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont classés comme actif non courant étant donné que la direction a l'intention de les conserver pendant plus de 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 de l'emprunt bancaire et des réclamations et frais à payer. Ils sont classés dans le passif courant, car le paiement est exigible dans les 12 prochains mois. Leur juste valeur est égale au coût amorti dû à leur échéance rapprochée.

Décomptabilisation des passifs financiers

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

Dépréciation des actifs financiers

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

Provisions pour réclamations

Les provisions sont comptabilisées lorsque le Fonds a une obligation actuelle juridique ou implicite résultant d'un événement passé, que l'obligation peut être estimée de manière fiable et qu'il est probable qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques sera nécessaire pour éteindre l'obligation. Ces passifs sont présentés à titre de provisions si leur échéance ou leur montant est incertain.

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.

Juste valeur

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

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

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

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

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

IAS 1 – Présentation des états financiers

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

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

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

IFRS 17 – Contrats d'assurance

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

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

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

Considérant le délai accordé aux agences de voyages par l'article 40 du *Règlement* pour la remise des contributions, la direction du Fonds doit estimer le montant des contributions à recevoir de celles-ci au 31 mars 2022. Par conséquent, la direction a établi une somme à recevoir basée sur les remises effectuées en 2018, à laquelle on a retranché un pourcentage reflétant le niveau actuel des ventes de services touristiques, qui est moindre qu'en 2018. Au 31 mars 2022, l'estimation des contributions des clients des agents de voyages s'élève à 872 899 $ (0 $ au 31 mars 2021). Ce montant est inclus dans les créances des agences de voyages dont le montant s'élève à 2 133 180 $ (voir la note 8). Si l'estimation diffère des contributions réelles, l'ajustement sera fait l'année suivante.

Réclamations

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

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

Au 31 mars 2022, tout comme au 31 mars 2021, une majorité de réclamations à payer comprend une provision, dans le contexte des demandes d'indemnisations reçues en lien avec l'avertissement du gouvernement canadien d'éviter tout voyage non essentiel à la suite de la déclaration de pandémie mondiale de COVID-19 survenue en 2020 :

- Au 31 mars 2021, une provision à payer, d'un montant total de 85 071 018 $, avait été établie selon l'article 43.3 du *Règlement*, qui limite le montant total des indemnités pour l'événement COVID-19 à 60 % de l'excédent cumulé du Fonds au 31 mars de l'année précédant l'événement, soit le 31 mars 2019.
- Au 31 mars 2022, la provision s'établit à 37 170 554 $. Cette provision a été révisée à la baisse étant donné l'importance des remboursements par les autres intervenants par rapport à la provision prise l'année précédente. En effet, plusieurs réclamants ont annulé leur demande ou diminué le montant de leur réclamation au Fonds.

L'ajustement des provisions à payer relativement aux demandes d'indemnisation reçues au 31 mars 2022 est présenté à la note 6.

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

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

	2022	2021
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	1 501 542	2 109 669
Actifs réels	168 933	299 708
Actions	1 042 436	1 671 530
Activités de rendement absolu	(549)	(12 257)
Autres	(634)	123 840
	2 711 728	4 192 490
Gains nets réalisés (pertes nettes réalisées)		
Revenu fixe	328 990	293 973
Actifs réels	461 911	1 422 240
Actions	3 060 994	4 062 062
Activités de rendement absolu	(131 597)	(81 433)
Autres	456	(27)
	3 720 754	5 696 815
Gains nets non réalisés (pertes nettes non réalisées)		
Revenu fixe	(4 282 196)	1 618 798
Actifs réels	1 596 569	(2 246 685)
Actions	296 529	9 825 523
Activités de rendement absolu	298 157	(290 747)
Autres	15 368	(114 307)
	(2 075 573)	8 792 582
Total des revenus de placements des dépôts à participation	4 356 909	18 681 887
(Charges) revenus d'intérêts		
(Intérêts sur emprunt bancaire) intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(6 788)	28
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	4 350 121	18 681 915

6. Réclamations et frais à payer

	2022	2021
Comptes à payer	709 239	317 928
Provision pour réclamations – COVID-19	37 170 554	85 071 018
Provision pour réclamations – Autres	289 273	329 517
	38 169 066	85 718 463

	2022	2021
Provision pour réclamations – COVID-19		
Solde de début	85 071 018	5 353 531
Ajustements de l'exercice		
Ajustement du *Règlement*[1]	21 267 754	79 717 487
Réclamations refusées/annulées	(42 830 628)	–
Indemnisations	(11 892 250)	–
Réévaluation de la provision	(14 445 340)	–
	(47 900 464)	79 717 487
Solde de fin	37 170 554	85 071 018

1. L'article 43.3 du *Règlement* mentionne que le montant total des indemnités par événement est limité à 60 % de l'excédent cumulé au 31 mars de l'exercice précédant l'événement. Au 31 mars 2021, la provision pour réclamations COVID-19 était limitée à un montant total de 85 071 018 $. Le 13 octobre 2021, le décret numéro 1325-2021 a modifié le *Règlement* afin que le montant total des indemnités pour l'événement COVID-19 soit désormais limité à 75 % de l'excédent cumulé au 31 mars 2019, portant la provision pour réclamations COVID-19 à un montant maximal de 106 338 772 $. Un ajustement de 21 267 754 $ a donc été fait au cours de l'exercice afin de couvrir le montant total des réclamations d'indemnisation reçues.

	2022	2021
Provision pour réclamations – Autres		
Solde de début	329 517	532 081
Indemnisations	(75 201)	(156 434)
Réévaluation de la provision	34 957	(46 130)
Solde de fin	289 273	329 517

Au 31 mars 2022, les ajustements des provisions pour réclamations COVID-19 et autres sont de (47 940 708 $) et sont présentés dans les charges sous le libellé « Ajustement des provisions pour réclamations ». Au 31 mars 2021, les ajustements des provisions pour réclamations COVID-19 et autres ont été de 79 514 923 $.

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 :

	2022	2021
Encaisse	2 332 700	103 417
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec[1]	–	2 259
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2 332 700	105 676

1. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 0,50 % au 31 mars 2022 (0,25 % au 31 mars 2021).

8. Créances

	2022	2021
Agences de voyages	2 133 180	–
Administrateurs provisoires	1 299 260	–
Cautions (sociétés d'assurance)	103 536	–
Office de la protection du consommateur	–	44 914
	3 535 976	44 914
Taxes à recevoir	97 720	22 605
Ministre des Finances	10 796	–
Charges payées d'avance	774	774
	3 645 266	68 293

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

a) Placements et passifs relatifs aux placements

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

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

	2022	2021
Placements et passifs relatifs aux placements	151 478 884	153 244 863
Revenus de placements courus et à recevoir	233 805	433 794
Revenus de placements à verser au Fonds	(384 921)	(958 168)
(Avances du) dépôts à vue au fonds général	(1 069)	34 154
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	151 326 699	152 754 643

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

Placements	2022	2021
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	29 691 482	28 162 521
Crédit	40 958 191	43 883 387
Valeurs à court terme	14 152 380	14 222 717
Actifs réels		
Immeubles	6 838 037	6 300 941
Infrastructures	8 478 750	7 461 029
Actions		
Marchés boursiers	41 462 280	43 381 806
Placements privés	9 195 943	9 121 817
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	715 298	739 490
	151 492 361	153 273 708
Passifs relatifs aux placements		
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	(13 477)	(28 845)
Total des placements et passifs relatifs aux placements	151 478 884	153 244 863

b) Instruments financiers dérivés

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

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

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

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

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

Au 31 mars 2022, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2022			2021		
	Juste valeur		Montant nominal de référence	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif		Actif	Passif	
Marchés hors cote						
Dérivés sur actions						
Contrats d'échange de rendement liés aux placements moins liquides	–	–	–	–	–	3 029 000
Total des instruments financiers dérivés	–	–	–	–	–	3 029 000

c) Hiérarchie des justes valeurs

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

Au cours des exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

10. Emprunt bancaire

Le 9 août 2021, la direction du Fonds a signé une entente de facilité de crédit avec la Caisse pour un montant maximal de 100 000 000 $, qui est limitée à 75 % de la juste valeur du Fonds. Cette facilité d'une durée de 3 ans, renouvelable automatiquement aux mêmes conditions le 15 août 2024, porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue majoré de 0,05 % et est garantie par la vente des actifs détenus dans le fonds particulier du Fonds. Au 31 mars 2022, le solde de la facilité de crédit utilisée était de 11 301 800 $ (0 $ au 31 mars 2021).

11. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 108 216 051 $ constitue le capital du Fonds. La gestion des produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières du Fonds est effectuée de manière à s'assurer d'exécuter efficacement les activités spécifiques de la loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

12. Gestion des risques financiers

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

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

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

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

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

a) Risque de marché

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

Pour gérer ce risque sur les dépôts à participation du fonds particulier du Fonds, la direction établit, avec l'aide de la Caisse, un portefeuille de référence pour le Fonds, qui définit la répartition cible à long terme pour chacune des catégories d'investissement ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son portefeuille de référence. La proportion dans chacune des catégories d'investissement composant le portefeuille de référence du Fonds influence le degré de risque de marché de son portefeuille réel. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des catégories d'investissement par rapport au portefeuille de référence est effectuée le 1er jour de chaque mois, à l'exception des portefeuilles spécialisés Immeubles, Infrastructures et Placements privés, pour lesquels le suivi du respect des bornes est effectué le 1er jour de chaque semestre. Par conséquent, il est possible que la composition du portefeuille réel, établie au 31 mars 2022, se situe à l'extérieur des limites minimales et maximales.

Au 31 mars 2022, 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	19,60	15,00	20,00	27,00
Crédit	27,04	22,00	27,00	34,00
Valeurs à court terme	9,34	5,00	10,00	17,00
	55,98	**45,00**	**57,00**	**69,00**
Actifs réels				
Immeubles	4,51	2,00	5,00	8,00
Infrastructures	5,59	2,00	5,00	8,00
	10,10	**4,00**	**10,00**	**16,00**
Actions				
Marchés boursiers	27,39	16,00	28,00	35,00
Placements privés	6,07	2,00	5,00	8,00
	33,46	**21,00**	**33,00**	**40,00**
Activités de rendement absolu				
Répartition de l'actif	0,47	0,00	0,00	1,00
Autres	(0,01)	0,00	0,00	0,00
	0,46	**0,00**	**0,00**	**0,00**
	100,00		**100,00**	

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

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

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

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

Un historique d'observation des facteurs de risque sur une période allant de 2006 à ce jour est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers.

Trois mesures du risque sont calculées et analysées :

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

Le risque absolu du portefeuille réel et du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier du Fonds sont mesurés régulièrement, s'il y a lieu.

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

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2022, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier du Fonds, en pourcentage de l'actif net attribuable au Fonds, selon un niveau de confiance de 95 % et un historique d'observation sur une période allant de 2006 à ce jour, se présentent comme suit :

	2022			2021		
	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	11,0 %	10,5 %	1,8 %	9,9 %	9,5 %	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 et auxquels le fonds particulier du Fonds participe détiennent des instruments financiers libellés en dollars canadiens ou en devises. Certains portefeuilles spécialisés sont couverts en partie contre les fluctuations de devises.

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

	2022	**2021**
Dollar canadien	64 %	65 %
Dollar américain	18 %	16 %
Euro	3 %	3 %
Livre sterling	2 %	3 %
Autres devises	13 %	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.

c) Risque de crédit

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

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

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

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

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

La direction estime que le Fonds n'est pas exposé à un risque de crédit important sur ses créances par le fait qu'il traite avec un nombre important de clients, dont des agences de voyages et des administrateurs provisoires, 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 :

	2022	**2021**
Créances non en souffrance	3 429 030	44 914
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	89 559	–
De 30 à 60 jours	636	–
Plus de 60 jours	16 751	–
	3 535 976	44 914

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances aux 31 mars 2022 et 2021.

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.

Afin de contrer le risque de liquidité, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités du Fonds sont régulièrement effectuées, et les retraits ou transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse. Pour assurer les besoins de liquidité, le Fonds conserve un certain montant en encaisse afin de faire face à toute fermeture d'agences de voyages ou encore au défaut d'un fournisseur de services, et pour régler les dépenses courantes du Fonds. De plus, le Fonds a accès à une facilité de crédit de 100 000 000 $ auprès de la Caisse, tel que mentionné à la note 10.

Au 31 mars 2022, tous les passifs financiers présentés dans l'état de la situation financière ont une échéance de moins d'un an. Le Fonds considère avoir accès à des liquidités suffisantes pour donner suite aux réclamations, notamment à celles découlant de la pandémie de COVID-19.

13. Transaction entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, le Fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et les entreprises publiques contrôlés 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 de l'exercice précédent. Au 31 mars 2022, le montant refacturé s'élevait à 1 489 583 $ et a été comptabilisé au poste Frais d'administration – Office de la protection du consommateur (630 580 $ au 31 mars 2021).

Rémunération des principaux dirigeants

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

14. Éventualités

Poursuites

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

Annexe VIII — États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2022

Rapport de la direction

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

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

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

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des CIAV conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer la Direction des permis et de l'indemnisation ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

La directrice des permis et de l'indemnisation,

Marie-Josée Boutin, CPA

Québec, le 29 juin 2022

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 2022, 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 2022, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Fondement de l'opinion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

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

Pour la vérificatrice générale du Québec,

Daniel Martel, CPA auditeur

Directeur principal d'audit par intérim

Québec, le 29 juin 2022

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2022
(en dollars canadiens)

	2022	2021
PRODUITS		
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4)	176 706	741 370
Revenus d'intérêts sur le compte courant	1 659	3 413
	178 365	744 783
CHARGES		
Frais de gestion de l'Office de la protection du consommateur	56 673	50 686
Honoraires professionnels	7 836	9 583
	64 509	60 269
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	113 856	684 514

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2022
(en dollars canadiens)

	2022	2021
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	2 745 788	2 061 274
Résultat net et résultat global de l'exercice	113 856	684 514
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	2 859 644	2 745 788

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2022
(en dollars canadiens)

	2022	2021
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	308 383	453 665
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	16 387	36 438
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	246	236
Obligations reçues en dépôt (note 6)	298 479	168 497
	623 495	658 836
Non courant		
Obligations reçues en dépôt (note 6)	334 490	523 448
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 7)	6 842 262	6 386 790
	7 800 247	7 569 074
PASSIF		
Courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	510 490	554 000
Non courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	4 430 113	4 269 286
	4 940 603	4 823 286
EXCÉDENT CUMULÉ	2 859 644	2 745 788
	7 800 247	7 569 074

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 2022

(en dollars canadiens)

	2022	2021
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net et résultat global de l'exercice	113 856	684 514
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation nette des cautionnements individuels des agents de voyages et des obligations reçues en dépôt	176 293	499 833
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	33 498	(394 202)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	20 051	(16 295)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	(10)	158
	229 832	89 494
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	343 688	774 008
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(488 970)	(782 754)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(488 970)	(782 754)
DIMINUTION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(145 282)	(8 746)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	453 665	462 411
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	308 383	453 665
Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie : Revenus d'intérêts et de placements encaissés	231 904	334 444

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2022
(en dollars canadiens)

1. Constitution et nature des activités

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

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

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

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 29 juin 2022.

3. Principales méthodes comptables

Monnaie fonctionnelle et de présentation

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

Revenus (pertes) de placements

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

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Obligations reçues en dépôt

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

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

Cautionnements individuels des agents de voyages

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

Excédent cumulé

Tout droit, privilège ou restriction s'appliquant à l'excédent cumulé est stipulé dans la *Loi* et son règlement.

Instruments financiers

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des actifs financiers

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

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

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

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

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

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

Tous les actifs financiers qui ne sont pas classés comme étant au coût amorti ou à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global, comme décrit précédemment, sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Actifs financiers au coût amorti

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

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

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

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

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

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont classés comme actif non courant étant donné que la direction a l'intention de les conserver pendant plus de 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. Un passif financier qui serait autrement classé comme évalué au coût amorti peut aussi être désigné irrévocablement à la juste valeur par le biais du résultat net si l'une ou l'autre des situations suivantes est observée :

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

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

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

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

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont classés dans le passif non courant étant donné que la direction a l'intention de les conserver pendant plus de 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 crédit attendues pour les 12 mois à venir. Les pertes de valeur, le cas échéant, sont comptabilisées à l'état du résultat global.

Juste valeur

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

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

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

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

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

IAS 1 – Présentation des états financiers

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

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

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

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

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

	2022	2021
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	66 151	84 833
Actifs réels	7 300	11 630
Actions	45 780	67 706
Activités de rendement absolu	(25)	(492)
Autres	71	4 882
	119 277	168 559
Gains nets réalisés (pertes nettes réalisées)		
Revenu fixe	6 810	10 061
Actifs réels	10 666	33 494
Actions	77 479	137 306
Activités de rendement absolu	(3 995)	(2 328)
Autres	(37)	37
	90 923	178 570
(Pertes nettes non réalisées) gains nets non réalisés		
Revenu fixe	(186 937)	56 207
Actifs réels	78 424	(65 412)
Actions	62 749	419 726
Activités de rendement absolu	11 670	(11 839)
Autres	596	(4 480)
	(33 498)	394 202
Total des revenus de placements des dépôts à participation	176 702	741 331
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	4	39
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	176 706	741 370

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 :

	2022	2021
Encaisse	304 243	153 071
Dépôts à vue auprès d'une institution financière[1]	2 144	39 883
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec[2]	1 996	260 711
Trésorerie et équivalents de trésorerie	308 383	453 665

1. Les dépôts à vue auprès d'une institution financière ne portent pas intérêt.
2. Les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 0,50 % au 31 mars 2022 (0,25 % au 31 mars 2021).

6. Obligations reçues en dépôt

Aucune nouvelle obligation n'a été reçue en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2022 (352 $ en 2021) et aucune aliénation n'est survenue au cours des deux derniers exercices.

Un encaissement de 40 701 $ a été obtenu des obligations échues au cours de l'exercice clos le 31 mars 2022 (57 760 $ en 2021). Aucune acquisition de nouvelles obligations avec le produit des obligations échues n'a été effectuée au cours des deux derniers exercices.

La juste valeur des obligations reçues en dépôt est de 632 969 $ (coût : 620 402 $) au 31 mars 2022 (691 945 $ au 31 mars 2021 ; coût : 661 103 $).

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

Les obligations reçues en dépôts sont classées comme étant de niveau 1 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021, 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 sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue aux CIAV les revenus nets de placements et les gains nets réalisés du fonds particulier.

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

	2022	2021
Placements et passifs relatifs aux placements	6 848 449	6 403 638
Revenus de placements courus et à recevoir	10 571	18 127
Revenus de placements à verser au Fonds	(16 387)	(36 425)
(Avance) dépôts à vue au fonds général	(371)	1 450
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	6 842 262	6 386 790

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

Placements	2022	2021
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	1 342 271	1 176 827
Crédit	1 851 656	1 833 760
Valeurs à court terme	640 130	594 303
Actifs réels		
Immeubles	309 170	263 302
Infrastructures	383 351	311 779
Actions		
Marchés boursiers	1 874 365	1 812 792
Placements privés	415 778	381 179
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	32 337	30 901
	6 849 058	6 404 843
Passifs relatifs aux placements		
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	(609)	(1 205)
Total des placements et passifs relatifs aux placements	6 848 449	6 403 638

b) Instruments financiers dérivés

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

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

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

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

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

Au 31 mars 2022, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2022			2021		
	Juste valeur		Montant nominal de référence	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif		Actif	Passif	
Marchés hors cote						
Dérivés sur actions						
Contrats d'échange de rendement liés aux placements moins liquides	–	–	–	–	–	140 000
Total des instruments financiers dérivés	–	–	–	–	–	140 000

c) Hiérarchie des justes valeurs

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

Au cours des exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

8. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2022	2021
Solde au début de l'exercice	4 823 286	4 374 343
Dépôts de cautionnements	371 906	655 434
Remises de cautionnements	(236 314)	(213 010)
Variation cumulée de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	(18 275)	6 519
Solde à la fin de l'exercice	4 940 603	4 823 286
Portion courante	510 490	554 000
Portion non courante	4 430 113	4 269 286
	4 940 603	4 823 286

L'augmentation nette des cautionnements de l'exercice est de 117 317 $ (augmentation de 448 943 $ en 2021). Au 31 mars 2022, aucune opération n'a eu d'effet sur les flux de trésorerie liés aux obligations reçues en dépôt et aux dépôts à vue auprès d'une institution financière (augmentation de 352 $ en 2021).

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 2022 et le 31 mars 2021, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

La valeur des cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie est de 31 410 000 $ au 31 mars 2022 (43 545 098 $ en 2021), dont 22 935 000 $ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2022 (34 285 000 $ en 2021). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2022 et contre lesquels des réclamations peuvent encore être effectuées, puisque les cautionnements sont en vigueur jusqu'à 3 ans suivant la date de fin d'activité des agences de voyages.

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2022, aucune police individuelle de garantie n'a servi à indemniser des voyageurs ou à payer les honoraires d'un administrateur provisoire ou d'un gestionnaire de réclamations à la suite de la fermeture d'agences de voyages (21 118 $ en 2021).

9. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 2 859 644 $ 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 maximal tout en maintenant le degré de risque à un niveau jugé approprié par la direction et en permettant aux CIAV de remplir leurs engagements financiers.

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

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

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

a) Risque de marché

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

Pour gérer ce risque sur les dépôts à participation du fonds particulier des CIAV, la direction, avec l'aide de la Caisse, établit pour les CIAV un portefeuille de référence qui définit la répartition cible à long terme pour chacune des catégories d'investissement ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son portefeuille de référence. La proportion dans chacune des catégories d'investissement composant le portefeuille de référence des CIAV influence le degré de risque de marché de son portefeuille réel. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des catégories d'investissement par rapport au portefeuille de référence est effectuée le 1er jour de chaque mois, à l'exception des portefeuilles spécialisés Immeubles, Infrastructures et Placements privés, pour lesquels le suivi du respect des bornes est effectué le 1er jour de chaque semestre. Par conséquent, il est possible que la composition du portefeuille réel, établie au 31 mars 2022, se situe à l'extérieur des limites minimales et maximales.

Au 31 mars 2022, 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	19,60	15,00	20,00	27,00
Crédit	27,04	22,00	27,00	34,00
Valeurs à court terme	9,34	5,00	10,00	17,00
	55,98	**45,00**	**57,00**	**69,00**
Actifs réels				
Immeubles	4,51	2,00	5,00	8,00
Infrastructures	5,59	2,00	5,00	8,00
	10,10	**4,00**	**10,00**	**16,00**
Actions				
Marchés boursiers	27,39	16,00	28,00	35,00
Placements privés	6,07	2,00	5,00	8,00
	33,46	**21,00**	**33,00**	**40,00**
Activités de rendement absolu				
Répartition de l'actif	0,47	0,00	0,00	1,00
Autres	(0,01)	0,00	0,00	0,00
	0,46	**0,00**	**0,00**	**0,00**
	100,00		**100,00**	

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

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

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

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

Un historique d'observation des facteurs de risque sur une période allant de 2006 à ce jour est maintenant utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers.

Trois mesures du risque sont calculées et analysées :

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

Le risque absolu du portefeuille réel et du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier des CIAV sont mesurés régulièrement, s'il y a lieu.

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

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2022, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier des CIAV, en pourcentage de l'actif net attribuable aux CIAV, selon un niveau de confiance de 95 % et un historique d'observation sur une période allant de 2006 à ce jour, se présentent comme suit :

	2022			**2021**		
	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	11,0 %	10,5 %	1,8 %	9,9 %	9,5 %	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 et auxquels le fonds particulier des CIAV participe, détiennent des instruments financiers libellés en dollars canadiens ou en devises. Certains portefeuilles spécialisés sont couverts en partie contre les fluctuations de devises.

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

	2022	**2021**
Dollar canadien	64 %	65 %
Dollar américain	18 %	16 %
Euro	3 %	3 %
Livre sterling	2 %	3 %
Autres devises	13 %	13 %
	100 %	100 %

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

c) Risque de crédit

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

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles spécialisés qu'elle gère. Le risque de crédit du fonds particulier des CIAV provient notamment des titres à revenu fixe, 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.

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

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

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

En ce qui concerne ces 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.

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.

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

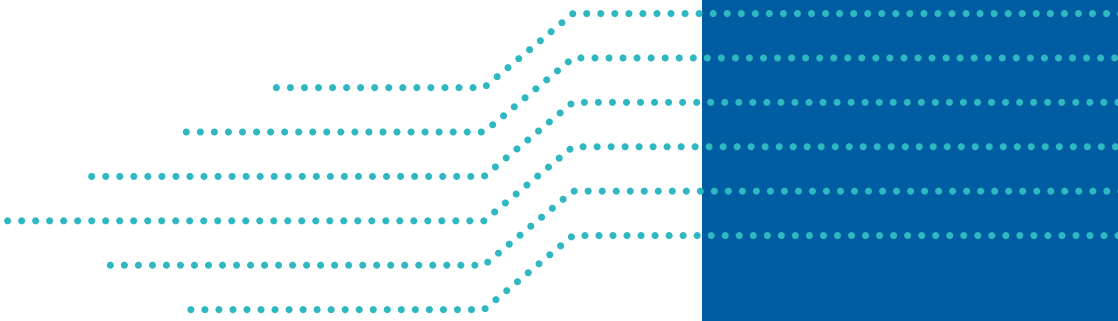
11. Transactions entre parties liées

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

L'Office assume l'ensemble des frais d'administration des CIAV, incluant la rémunération et les avantages sociaux. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Au 31 mars 2022, le montant refacturé s'élevait à 56 673 $ et a été comptabilisé dans le poste Frais de gestion (50 686 $ au 31 mars 2021).

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 32 du *Règlement*, la présidente de l'Office est la gardienne des sommes constituant les CIAV. Elle en est donc la principale dirigeante. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office.



Office
de la protection
du consommateur
Québec