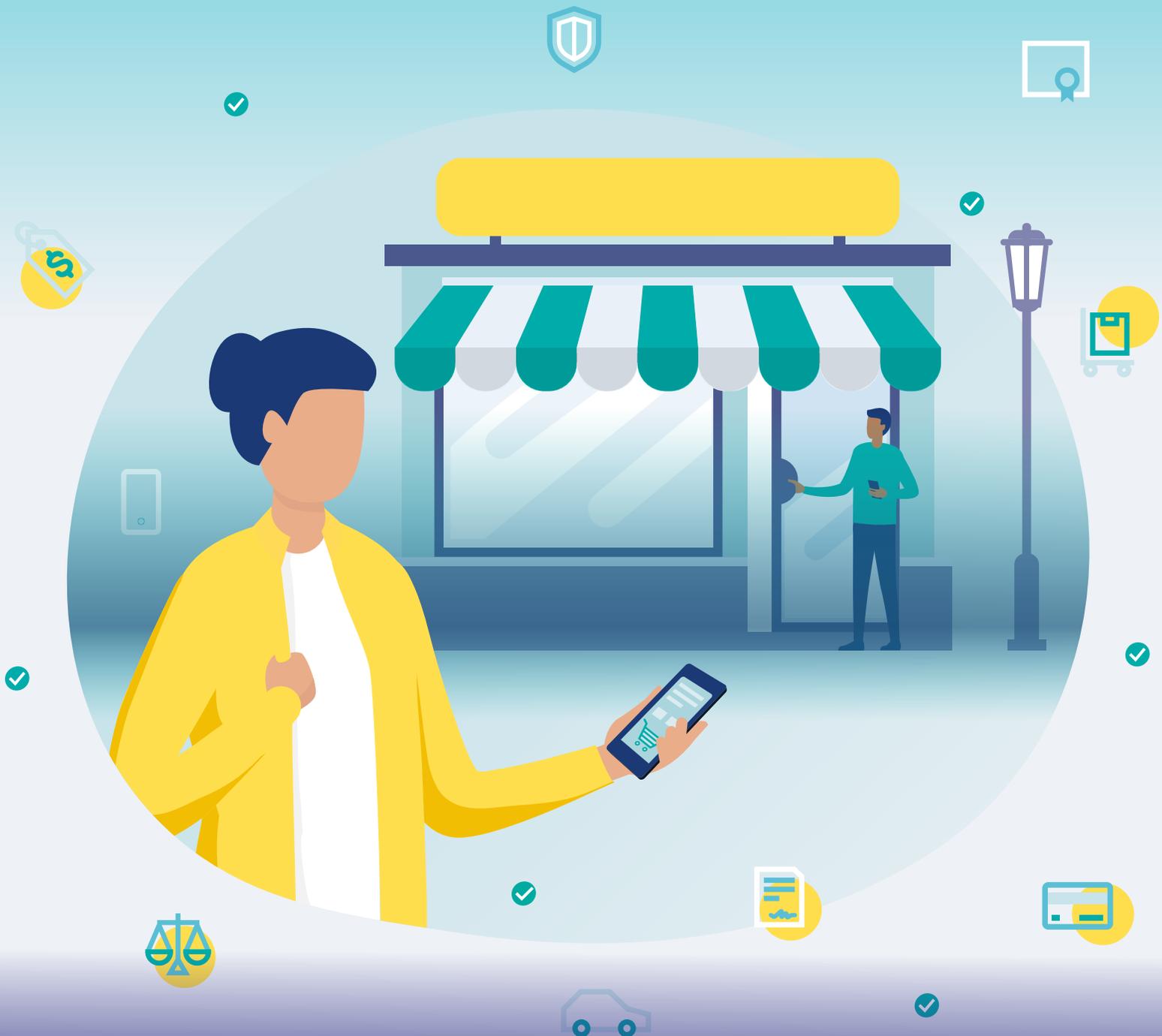


RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Cette publication a été réalisée 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, 2023
ISBN 978-2-550-95633-4 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-95635-8 (version électronique)

Dépôt légal – Septembre 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2023

MESSAGE DU MINISTRE



Madame Nathalie Roy

Présidente de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Madame la Présidente,

Conformément à la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* de l'Office de la protection du consommateur.

Ce rapport détaille les réalisations de l'Office de la dernière année, et expose les résultats atteints au regard de son Plan stratégique 2019-2024 ainsi que de sa Déclaration de services aux citoyens. Il présente également les renseignements portant sur l'utilisation des ressources pendant la période visée.

Je salue le travail des équipes de l'Office dans un marché de la consommation aussi complexe et changeant. Alors que de nouvelles réalités soulèvent de multiples enjeux, elles demeurent, plus que jamais, mobilisées à informer, guider et soutenir les Québécoises et les Québécois.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Justice,



Simon Jolin-Barrette

Québec, septembre 2023

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE



Monsieur Simon Jolin-Barrette

Ministre de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

Je suis fière de vous présenter ce rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur, un portrait fiable et éloquent du cycle financier qui a pris fin le 31 mars 2023.

Ce document met entre autres en lumière les résultats obtenus par l'organisation en ce qui concerne son Plan stratégique 2019-2024 et les engagements énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Les principaux dossiers du dernier exercice s'inscrivent tant dans la continuité que le renouveau et font foi, comme toujours, de l'engagement de l'Office envers ses clientèles. D'une part, la cadence des activités de surveillance des lois qui sont sous sa responsabilité s'est maintenue, les différents travaux d'amélioration de Parle consommation se sont poursuivis et les efforts de communication, multipliés. D'autre part, sur le plan de la nouveauté, l'Office s'est vu confier la responsabilité de surveiller l'application d'une nouvelle loi. Gage de sa volonté d'offrir des services accessibles et de qualité, il a également mis en ligne un portail de services renouvelé et évolutif destiné aux commerçants.

Je remercie le personnel de l'Office, qui concourt à accomplir sa belle et grande mission altruiste au quotidien. Les résultats et les réalisations que vous découvrirez à la lecture des pages qui suivent sont le témoignage certain de son dévouement envers les consommatrices et les consommateurs.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération respectueuse.

La présidente,



Marie-Claude Champoux

Québec, septembre 2023

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 Divulgence 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 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 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 2023 | 62 |
| Annexe VIII — États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2023 | 88 |

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 2022-2023* 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 2022-2023 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 2023.

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 de services funéraires et de sépulture*;
- la *Loi sur la remise des dépôts d'argent aux cotitulaires d'un compte qui sont des conjoints ou des ex-conjoints*.

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 |
|---------------|--|
| 131 | Effectif de l'Office |
| 13,2 M\$ | Dépenses de l'Office |
| 101 293 | Demandes de renseignements soumises par des consommateurs |
| 22 594 | Plaintes de nature pénale ou civile traitées |
| 50 034 | Trousses d'information expédiées à des consommateurs ou téléchargées à partir du site Web pour les aider à régler leur problème avec un commerçant |
| 2 174 | Activités de surveillance menées auprès de commerçants |
| 147 | Poursuites pénales engagées |
| 249 970 \$ | Montant total des amendes imposées |
| 20 098 | Permis, exemptions et certificats en vigueur |
| 1 999 984 | 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

Dans l'univers complexe et changeant de la consommation, l'Office de la protection du consommateur demeure déterminé à agir pour un marché plus équilibré. Ses réalisations, tout au long du cycle financier 2022-2023, témoignent de sa volonté de favoriser un plus grand respect des droits des consommateurs et d'offrir des services de qualité à ses clientèles.

La responsabilité d'une nouvelle loi

Une cinquième loi est venue s'ajouter à celles dont l'Office assure déjà la surveillance : la *Loi sur la remise des dépôts d'argent aux cotitulaires d'un compte qui sont des conjoints ou des ex-conjoints*.

Depuis le 8 décembre 2022, cette loi impose de nouvelles obligations aux institutions financières envers les cotitulaires d'un compte de dépôts à vue (par exemple un compte chèques ou un compte d'épargne) qui sont des conjoints ou des ex-conjoints. Elle prévoit entre autres la possibilité de déclarer conjointement la part du solde du compte qui reviendrait à chacun si l'autre décédait. Issues de la réforme du droit de la famille sanctionnée en juin 2022, les mesures permettent au survivant d'avoir accès à des liquidités plus rapidement quand un décès survient.

Un portail des services en ligne pour les commerçants

L'Office a rendu disponible l'Espace commerçant, un portail de services en ligne simple et gratuit à l'intention des commerçants québécois. Il leur permet d'accéder plus aisément à des renseignements que l'Office détient sur eux, notamment le nombre de mises en demeure qu'ils ont reçues de la part de consommateurs. Autre nouveauté : l'abonnement à un système de notification est maintenant possible. Un commerçant peut non seulement être prévenu d'une nouvelle inscription à son sujet dans *Se renseigner sur un commerçant*, un outil de recherche en ligne accessible au grand public, mais aussi y réagir.

Le portail ouvre par ailleurs la voie au déploiement des permis électroniques dans les secteurs d'activités couverts par l'Office. Soucieux d'alléger les démarches des quelque 9 000 titulaires de permis, il compte, dans un avenir rapproché, bonifier ses services numériques par la mise en place des demandes de renouvellement de permis et l'instauration d'autres services, comme les changements de coordonnées.

En réaction aux suites de la pandémie dans le secteur du voyage

Dans une période encore marquée par les contrecoups de la pandémie, les professionnels du voyage ont bénéficié, comme dans l'exercice précédent, d'une mesure temporaire les exemptant du paiement des droits exigibles lors de la délivrance et du renouvellement d'un permis ou d'un certificat. Les assouplissements, qui visaient à soutenir cette industrie, sont arrivés à terme le 28 février 2023.

Nul n'est sans savoir que la crise sanitaire a entraîné le dépôt de plusieurs dizaines de milliers de réclamations au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). La firme PricewaterhouseCoopers, gestionnaire des réclamations soumises dans ce contexte, a poursuivi son mandat qui, d'ailleurs, s'est terminé en fin d'exercice financier. La majorité des dossiers ont été fermés, et les réclamants admissibles remboursés ou indemnisés. L'infime pourcentage de réclamations qui demeurent à analyser est dorénavant sous la responsabilité de l'Office. Il investira toutes les énergies nécessaires pour clore efficacement ces quelques dossiers. Et malgré les multiples relances effectuées dans la dernière année, quelques dossiers restent en suspens, les réclamants n'ayant pas livré les renseignements nécessaires à leur dénouement.

L'Office entend bien continuer à informer les voyageurs des avantages que procure le FICAV. Selon un sondage réalisé à l'hiver pour le compte de l'organisme, un peu plus de la moitié des voyageurs ne le connaissent pas. Malgré tout, ils sont presque tous d'avis (88 %) qu'il demeure une bonne façon de protéger l'argent investi dans un voyage.

Des secteurs qui font l'objet d'une surveillance particulière

L'Office s'assure que les commerçants connaissent et respectent leurs obligations. Pour ce faire, il mène différents programmes de surveillance. Au cours de l'année 2022-2023, ses équipes ont maintenu leurs activités dans des secteurs ciblés.

Entamée en avril 2021, la surveillance en lien avec l'indication et l'exactitude des prix s'est poursuivie, toujours dans une intention de mieux informer et outiller les commerçants. Plus de 200 d'entre eux, au sujet desquels des plaintes avaient été déposées, ont reçu des avis visant à les sensibiliser au respect des règles en vigueur.

Également sur les rails depuis plusieurs années, les activités ayant pour objectif d'identifier des commerçants qui feraient des affaires sans être titulaires du permis requis ont suivi leur cours. Une attention particulière a été portée aux secteurs des studios de santé (les centres d'entraînement, notamment) et de l'automobile d'occasion. Dans le cadre de ce dernier programme, le personnel de la Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative a étudié des petites annonces en ligne. Il décèle ainsi les commerçants qui prétendent agir en tant que particuliers pour échapper aux obligations qu'impose la *Loi sur la protection du consommateur*.

L'amélioration en continu de Parle consommation

Entièrement piloté au sein de l'organisation depuis février 2022, Parle consommation facilite la négociation entre un consommateur et un commerçant quand un litige les oppose. En cours d'année, l'Office a maintenu ses efforts pour apporter des améliorations à l'outil en ligne et aux processus qui y sont associés, en cohérence avec la volonté du gouvernement de faciliter l'accès à la justice.

Pour favoriser encore davantage le recours à la plateforme, une stratégie a été mise en œuvre pour recruter plus de commerçants. En effet, un plus grand nombre de commerçants actifs sur la plateforme élargit par la même occasion le bassin de consommateurs pour qui il devient possible de trouver rapidement et facilement, par l'intermédiaire de l'outil, un règlement satisfaisant, et ce, sans passer devant les tribunaux.

Des moyens diversifiés pour informer les consommateurs

L'Office a mené plusieurs campagnes d'information en 2022-2023, principalement à l'intention des consommateurs, qui demeurent au cœur de son action.

Plusieurs moyens ont été mis en place pour joindre davantage les aînés et les intervenants qui travaillent auprès d'eux, afin de les renseigner sur leurs droits et recours. La promotion d'un guide électronique était la pierre angulaire de cette campagne d'information de l'Office. Bien de son temps, l'organisme a aussi fait la promotion de nouvelles activités pédagogiques portant sur le marketing d'influence auprès des enseignants du primaire et du secondaire.

De plus, pour donner suite à une première année de campagne, un appel à la vigilance a été lancé aux consommateurs qui font des achats en ligne, spécialement quand ils sont interpellés par des publicités sur les réseaux sociaux. Les activités de communication visant à promouvoir l'Office et les outils qu'il offre aux personnes immigrantes et aux organismes qui les soutiennent ont par ailleurs repris.

Les titulaires de cartes de crédit ont également été sensibilisés aux conséquences financières d'un solde impayé, comme chaque année depuis 2019. Ce message est mis de l'avant pendant la période estivale, compte tenu de l'augmentation, le 1^{er} août, du pourcentage du solde exigé à titre de paiement minimum.

Puis, en fin d'année financière, ce sont les potentiels acheteurs de véhicules qui ont été ciblés par des messages de prévention, l'automobile demeurant le secteur pour lequel l'Office reçoit le plus de plaintes annuellement. Une campagne renouvelée, appuyée sur le succès des trois années précédentes, a été diffusée.

Enfin, dans le but d'encourager différemment les consommateurs à mieux connaître leurs droits, l'Office a collaboré à la seconde saison du balado Mes/aventures de Protégez-Vous. Pour l'organisme, il s'agissait d'un premier pas fort concluant vers ce type de contenu.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2022-2023 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 | Indicateur | Cible 2022-2023 | Résultat 2022-2023 | 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 | 12 % | -25 % | 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 % | 84 % | 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 | 12 % | 21 % | 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 | 8,4/10 | 14 |
| | Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux documents évalués | 75 % | 98 % | 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 % | 39 % | 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 |

Enjeu 2 : UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

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

| Objectif | Indicateur | Cible 2022-2023 | Résultat 2022-2023 | Page |
|---|---|-----------------|--------------------|------|
| 6. Maintenir un niveau de satisfaction élevé de la clientèle | Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux services | 85 % | 87 % | 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 | 53 % | 46 % | 17 |
| | Taux d'augmentation du nombre de consommateurs qui ont obtenu un règlement à l'aide de l'outil Parle consommation | 4 % | 60 % | 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 | 45 % | 98 % | 19 |

ENJEU 3 : UNE CAPACITÉ D'ACTION ACCRUE

Orientation 3 : Assurer l'amélioration continue

| Objectif | Indicateur | Cible 2022-2023 | Résultat 2022-2023 | 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 | 32 % | 45 % | 20 |
| 11. Accroître l'impact du traitement des plaintes des consommateurs | Pourcentage des plaintes traitées qui mènent à des interventions | 43 % | 53 % | 21 |

Résultats détaillés 2022-2023 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) | -25 % (Cible non atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Pour 2022-2023, le nombre de visites de la Section pour les consommateurs est de 1 108 221, soit une diminution de 25 % par rapport à la mesure de départ. Cette baisse des consultations pourrait s'expliquer par une combinaison de facteurs.

D'abord, il faut préciser qu'une part importante des efforts de l'Office pour informer les consommateurs passe par des contenus qui ne se trouvent pas dans la Section pour les consommateurs, et qui ne sont donc pas visibles dans les statistiques de consultation présentées ici. Les campagnes de communication et les efforts de promotion de contenus mènent en effet vers des pages qui sont exclues de la Section pour les consommateurs, notamment des pages de campagne et des actualités.

L'interprétation de cette diminution du nombre de visites au cours des dernières années devrait certainement tenir compte de facteurs contextuels importants, notamment des répercussions potentielles de la pandémie sur les habitudes de consommation, de l'incidence de la forte inflation et de la réduction du pouvoir d'achat des consommateurs, ainsi que les changements observés dans les habitudes d'information des consommateurs.

Une portion de la baisse de consultation du site demeure malgré tout une bonne nouvelle, car elle est liée en partie à des pages autrefois davantage consultées et qui portent sur des sujets qui ne sont pas sous la responsabilité de l'Office. En effet, de nombreux consommateurs ont le réflexe de se tourner vers l'Office pour des questions concernant des sujets comme l'assurance, le logement ou les ventes entre particuliers qui ne sont pas couverts par les lois de l'Office. Le site Web de l'Office offre des contenus qui visent à rediriger ces consommateurs vers les ressources appropriées.

Afin d'atteindre les résultats escomptés pour l'année à venir, l'Office entend poursuivre ses efforts pour animer son site Web, notamment avec 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) | 84 % (Cible non atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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 troisième mesure du présent cycle de planification stratégique. Mené à l'hiver 2023, l'exercice avait notamment pour but de juger de l'atteinte de certains objectifs du plan stratégique.

Ainsi, selon le sondage, 84 % 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 tout juste en dessous de la cible, mais représente somme toute une augmentation de 2 % par rapport à l'année précédente.

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) | 21 % (Cible atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Pour 2022-2023, le nombre de visites de la Section pour les commerçants est de 424 236, soit une augmentation de 21 % par rapport à la mesure de départ.

L'atteinte de la cible s'explique principalement par l'augmentation des visites dans les pages destinées aux conseillers en voyages. La reprise des activités dans le secteur du voyage à la suite de la pandémie pourrait notamment avoir entraîné la hausse des consultations de cette section par cette clientèle. Le site a également connu une augmentation marquée des consultations liées au Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables, qui a été mis en service en 2021.

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) | 8,4/10 (Cible atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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 8,4 sur 10, soit une note un peu plus élevée qu'en 2021-2022 (8,3) et 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, de bonifier les contenus et de mieux organiser l'information, notamment dans la section Se renseigner sur un commerçant. Cet outil compte chaque année parmi les pages les plus consultées du site Web.

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) | 98 % (Cible atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Au cours de la dernière année, l'Office a évalué deux de ses publications, soit le guide d'utilisation de l'outil Parle consommation et le manuel de préparation à l'examen préalable à l'obtention d'un certificat de représentant d'agent de recouvrement. Les utilisateurs de ces documents leur ont respectivement attribué des notes de 95 % et de 100 %, pour un taux de satisfaction global de 98 %. Ce résultat dépasse hautement la cible de 2022-2023, qui avait été fixée à 75 %. 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 et de s'assurer qu'ils répondent toujours aux besoins des utilisateurs.

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) | 39 % (Cible atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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 39 % 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 14 % à la suite de l'envoi d'un avis, de 25 % à la suite d'une enquête ou d'une inspection et de 77 % 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. | s. o. | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

En 2022-2023, l'Office a poursuivi ses travaux de législation. Ces travaux visaient principalement le domaine de l'automobile ainsi que les questions relatives à l'obsolescence, à la durabilité et à la réparabilité des biens de consommation.

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) | 87 % (Cible atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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 2 439 répondants a révélé un taux de satisfaction global de 87 %. Plus précisément, le taux de satisfaction chez les usagers du centre de services aux consommateurs atteint 86 %, 84 % pour les utilisateurs du site Web, 89 % pour les personnes ayant reçu une trousse d'information et 88 % pour les titulaires d'un certificat ou d'un permis.

OBJECTIF 7 : PROMOUVOIR DES MOYENS ALTERNATIFS DE RÉOLUTION DES LITIGES

Contexte lié à l'objectif : L'Office se positionne comme un facilitateur d'accès à la justice. Ainsi, il a poursuivi ses actions pour aider les consommateurs à faire valoir leurs droits en encourageant le recours à des moyens de règlement des litiges comme les trousse d'information et la plateforme 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) | 46 % (Cible non atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Le sondage mené à l'hiver 2023 pour mesurer la satisfaction des consommateurs a révélé que 46 % des répondants ayant reçu une trousse affirment avoir réglé leur problème, en tout (38 %) ou en partie (8 %), grâce à cet outil.

Bien que le résultat soit en dessous de la cible établie pour 2022-2023 (53 %), les trousse 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 9,1 sur 10, ce qui prouve qu'elle répond très bien à leurs attentes. Ce résultat est même en hausse comparativement à la note moyenne de 8,6 sur 10 de l'année précédente.

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 (18 %) 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 faire augmenter le résultat pour cet indicateur.

Si l'on retire de l'échantillon les répondants qui étaient toujours en discussion avec un commerçant au moment du sondage et ceux n'ayant pas répondu, le portrait des résultats est tout autre : 64 % affirment avoir réglé leur problème en tout (53 %) ou en partie (11 %), alors que 36 % n'ont pas pu arriver à une entente.

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) | 60 % (Cible atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Au cours de l'année 2022-2023, 1 506 ententes ont été conclues à l'aide de l'outil de règlement de litiges entre consommateurs et commerçants, Parle consommation. Mentionnons que le nombre de cas dirigés vers cet outil est toujours en augmentation. On compte aussi 20 commerçants inscrits de plus au 31 mars 2023.

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 2022-2023, des travaux ont eu lieu afin d'élargir l'offre de services numériques pour y inclure d'autres catégories de permis. Jusqu'à présent, ce service n'est offert qu'aux agents de voyages.

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) | 98 % (Cible atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

En 2022-2023, la proportion des renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services se chiffrait à 98 %. Cette année, l'Office a 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 10 renouvellements ont été faits par la poste.

ENJEU 3 : UNE CAPACITÉ D'ACTION ACCRUE

Orientation 3 : Assurer l'amélioration continue

OBJECTIF 9 : MAINTENIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL STIMULANT

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Aucun sondage sur le climat organisationnel n'a eu lieu en 2022-2023, la prochaine édition étant prévue en 2023-2024. L'Office a tout de même poursuivi ses efforts afin de maintenir un degré de satisfaction élevé du climat organisationnel.

L'année 2022-2023 a notamment été marquée par l'implantation du travail en mode hybride, un changement qui s'est bien déroulé grâce à la collaboration des gestionnaires et de leurs équipes. D'ailleurs, l'Office est demeuré à l'écoute de ses employés et a demandé une dérogation pour que les inspectrices et inspecteurs en conformité législative et réglementaire puissent effectuer plus de trois jours par semaine en télétravail en raison des particularités liées à ce corps d'emploi, similaires à celles des préposés aux renseignements des autres ministères et organismes. Cette demande a été autorisée par le Secrétariat du Conseil du trésor et est en vigueur depuis.

Parmi les autres actions en lien avec le climat organisationnel, notons l'implantation d'un programme d'aide aux employés plus inclusif, la mise en place d'une stratégie de recrutement renouvelée ainsi que la tenue de la Journée du personnel qui, pour la première fois depuis de nombreuses années, a réuni l'ensemble des employés en provenance des 11 bureaux de l'Office. Cette activité a permis aux différentes équipes de socialiser entre elles, tout en participant à des ateliers et des présentations sur l'organisation et le mieux-être personnel et professionnel.

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) | 45 % (Cible atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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. En 2022-2023, une équipe de la Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative a été chargée de coordonner la préparation, la réalisation et le suivi des programmes ciblés. Des inspecteurs de plusieurs bureaux régionaux étaient engagés dans la réalisation de ces programmes.

La plupart de ces programmes de surveillance visaient les commerçants menant des activités sans être titulaires du permis exigé par la loi, ainsi que 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 294 vérifications. À ce sujet, l'annexe II présente le bilan des activités de surveillance, des interventions juridiques ainsi que des jugements et amendes par secteur.

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 favorisant 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) | 53 % (Cible atteinte) | |

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Plus de 50 % des vérifications faites en 2022-2023 ont mené à une intervention. Il s'agit de la proportion la plus élevée des quatre dernières années. Dans le secteur du commerce de détail, l'Office a avisé un grand nombre de commerçants au sujet des règles en matière d'indication des prix et d'application de la Politique d'exactitude des prix. Dans le secteur du commerce de véhicules, l'Office est intervenu auprès de plusieurs commerçants qui ajoutaient illégalement des frais au prix annoncé de leurs véhicules.

Les plaintes des consommateurs ont également permis à l'Office de dépister de nombreux entrepreneurs qui offraient des services liés à l'habitation sans être titulaires du permis de commerçant itinérant nécessaire, étant donné leur mode de conclusion de contrat, et d'intervenir auprès d'eux.

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 usagères et usagers 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.

Au cours de la dernière année, l'Office a travaillé à la mise à jour de ses engagements pour assurer leur adéquation avec l'évolution de son offre de service et les attentes des citoyens.

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 à l'hiver 2023 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 | Résultat 2022-2023 |
|--|--------------------|
| Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (1 à 10) | 9,3/10 |
| Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office (1 à 10) | 8,7/10 |
| Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et services (1 à 10) | 9,0/10 |
| Satisfaction à l'égard de la confidentialité (1 à 10) | 9,0/10 |
| Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (1 à 10) | 9,1/10 |

Quant à la courtoisie du personnel, la personne responsable de la qualité des services de l'Office a reçu, en 2022-2023, sept plaintes à ce sujet, dont quatre ont été jugées fondées. 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 101 293 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 portant sur les normes de service

Date d'entrée en vigueur : 2018

| Engagement | Indicateur | Cible prévue par la DSC | Résultat 2021-2022 | Résultat 2022-2023 |
|---|--|-------------------------|---------------------------------------|--|
| 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 % (Cible atteinte) | 100 % (Cible atteinte) |
| 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 % ¹ (Cible non atteinte) | 20 % ² (Cible non atteinte) |
| Envoyer par courriel une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai d'un jour ouvrable | Taux de troussees envoyées par courriel dans un délai d'un jour ouvrable | 95 % | 100 % (Cible atteinte) | 100 % (Cible atteinte) |
| Envoyer par la poste une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai de 2 jours ouvrables | Taux de troussees envoyées par la poste dans un délai de 2 jours ouvrables | 95 % | 96 % (Cible atteinte) | 90 % (Cible non atteinte) |
| 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 % | 100 % (Cible atteinte) | 100 % (Cible atteinte) |
| 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 % (Cible atteinte) | 100 % (Cible atteinte) |
| Renouveler un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences | Taux de permis renouvelés un mois avant l'échéance (jours continus) | 95 % | 100 % (Cible atteinte) | 99 % (Cible atteinte) |

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.

2. La réouverture au public des bureaux régionaux s'est amorcée en septembre 2022. L'horaire d'ouverture des comptoirs de service a depuis été réduit à une, deux ou trois journées par semaine, de façon à tenir compte du mode de travail hybride du personnel.

| Engagement | Indicateur | Cible prévue par la DSC | Résultat 2021-2022 | Résultat 2022-2023 |
|---|---|-------------------------|------------------------|---------------------------|
| Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences | Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus) | 95 % | 100 % (Cible atteinte) | 99 % (Cible atteinte) |
| Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par la personne responsable de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables | Nombre de plaintes traitées | s. o. | 293 | 459 |
| | Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables | 95 % | 100 % (Cible atteinte) | 99 % (Cible atteinte) |
| 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 % | 100 % (Cible atteinte) | 93 % (Cible non atteinte) |
| Informers 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 % (Cible atteinte) | 100 % (Cible atteinte) |

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 20 % puisque le service au comptoir n'a pu être offert aux consommateurs qu'en septembre 2022 en raison des règles sanitaires décrétées par le gouvernement. Par la suite, la réouverture au public des bureaux régionaux s'est amorcée. L'horaire d'ouverture des comptoirs de service a depuis été réduit à une, deux ou trois journées par semaine, de façon à tenir compte du mode de travail hybride du personnel.

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 2022-2023, la personne responsable de la qualité des services a reçu 459 plaintes et commentaires, soit une augmentation de 57 % par rapport à l'exercice précédent. Des 426 plaintes, 381 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 (97 %). Suivent les plaintes à propos de l'accessibilité des services téléphoniques (1 %).

Un suivi ayant été effectué dans un délai de 15 jours ouvrables pour 99 % des plaintes, l'engagement lié au traitement des plaintes a été honoré. 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 | 2022-2023 | Écart |
|--|------------|------------|----------|
| Présidence et vice-présidence | 8 | 8 | 0 |
| Direction des permis et de l'indemnisation | 11 | 13 | 2 |
| Direction des ressources informationnelles | 10 | 10 | 0 |
| Direction des services administratifs | 6 | 6 | 0 |
| Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative | 48 | 53 | 5 |
| Service des communications et de l'éducation | 9 | 9 | 0 |
| Service des enquêtes | 10 | 10 | 0 |
| Services juridiques | 19 | 19 | 0 |
| Service des partenariats stratégiques | 1 | 1 | 0 |
| Service de la planification | 2 | 2 | 0 |
| Total | 124 | 131 | 7 |

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 | 2022 |
|--|-----------|------------|
| Favoriser le perfectionnement des compétences | 69 151 \$ | 104 698 \$ |
| Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion | 21 272 \$ | 3 225 \$ |
| Acquérir de nouvelles connaissances technologiques | 36 778 \$ | 7 425 \$ |
| Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière | 49 485 \$ | 47 618 \$ |
| Améliorer les capacités de communication orale et écrite | 7 223 \$ | 2 084 \$ |

Évolution des dépenses en formation

| Répartition des dépenses en formation | 2021 | 2022 |
|---|-----------------|-----------------|
| Proportion de la masse salariale | 2,0 % | 1,7 % |
| Nombre moyen de jours de formation par personne | | |
| Cadre | 6,5 | 3,4 |
| Professionnel | 4,2 | 2,5 |
| Fonctionnaire | 4,2 | 4,2 |
| Total¹ | 4,0 | 3,2 |
| Somme allouée par personne² | 1 344 \$ | 1 243 \$ |

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

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

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Taux de départ volontaire | 9,6 % | 11,0 % | 9,0 % |

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

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier | 0 | 3 | 1 |

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

| Secteur d'activité | Budget de dépenses 2022-2023 ¹ (000 \$) [1] | Dépenses prévues au 31 mars 2023 ² (000 \$) [2] | Écart (000 \$) [3] = [2] - [1] | Dépenses réelles 2021-2022 ³ (000 \$) [4] |
|--|--|--|--------------------------------------|--|
| Direction générale | 751,7 | 751,7 | 0,0 | 736,4 |
| Administration et fonctionnement | 2 468,8 | 2 461,0 | 7,8 | 2 419,6 |
| Communications, planification et partenariats | 1 969,5 | 1 969,5 | 0,0 | 1 801,9 |
| Services aux clientèles et surveillance administrative | 4 805,6 | 4 805,6 | 0,0 | 4 301,2 |
| Affaires juridiques et enquêtes | 3 257,5 | 3 257,5 | 0,0 | 3 071,3 |
| Total | 13 253,1 | 13 245,3 | 7,8 | 12 330,4 |

1. Budget de dépenses 2022-2023 : crédits et dépenses des portefeuilles, ajustés du budget provenant du crédit au net.

2. Dépenses préliminaires dans le contexte où les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

3. Comptes publics 2021-2022.

Communications, planification et partenariats

Les dépenses prévues au 31 mars 2023 pour ce secteur sont en hausse par rapport aux dépenses réelles de 2021-2022. Cette augmentation provient principalement de dépenses accrues pour les campagnes publicitaires à l'intention des consommateurs.

Services aux clientèles et surveillance administrative, et Affaires juridiques et enquêtes

Les dépenses prévues au 31 mars 2023 pour ces secteurs sont en hausse par rapport aux dépenses réelles de 2021-2022. Cette hausse est attribuable à une diminution de la contribution des employés de l'Office aux travaux financés par le FICAV, ce qui a entraîné une augmentation du temps consacré aux autres missions de l'Office qui sont financées par des crédits.

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.

Au cours de l'année 2022-2023, la contribution des ressources informationnelles s'est élevée à près de 1,8 M\$ pour la réalisation de projets et d'activités.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2022-2023

| Type d'intervention | Investissements (000 \$) | Dépenses (000 \$) | Total |
|---------------------|--------------------------|-------------------|----------------|
| Projets | 17,6 | 0 | 17,6 |
| Activités | 28,9 | 1 752,9 | 1 781,8 |
| Total | 46,5 | 1 752,9 | 1 799,4 |

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Les réalisations de la dernière année ont permis aux RI de contribuer aux 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 :

- la mise en ligne de l'Espace commerçant qui permet aux commerçants :
 - de consulter certains renseignements que détient l'Office à leur sujet (avis d'infraction, mises en demeure, etc.) ;
 - d'effectuer une action relative à une mention de mise en demeure ;
 - de s'abonner au système de notification de l'outil Se renseigner sur un commerçant.
- la bonification de l'offre numérique pour les détenteurs de permis afin de leur permettre de télécharger une copie de leur permis ;
- l'amélioration du processus d'indemnisation des consommateurs afin de leur permettre de transmettre par un dépôt électronique sécurisé les documents relatifs à leur demande ;
- la poursuite de l'amélioration des fonctionnalités de Parle consommation, à la suite de son rapatriement technologique, afin d'en faire un service performant et convivial.

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'amélioration continue du système de mission Calypso en cohérence avec la révision des processus dans le cadre de la transformation numérique organisationnelle ;
- la poursuite du transfert des infrastructures technologiques dans le cadre du Programme de consolidation des centres de traitement informatique du gouvernement du Québec ;
- l'optimisation technologique de l'environnement de travail pour favoriser le télétravail et le mode hybride ;
- 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 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

| 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 | 18 095 | 0 | 18 095 | 9,9 |
| Personnel professionnel | 83 483 | 628 | 84 111 | 46,1 |
| Personnel de bureau, techniciens et assimilés | 115 163 | 216 | 115 379 | 63,2 |
| Total 2022-2023 | 216 741 | 844 | 217 585 | 119,2 |
| Total 2021-2022 | 224 286 | 638 | 224 924 | 123,2 |

L'Office a respecté le niveau d'effectifs fixé par le Conseil du trésor en utilisant 217 585 heures rémunérées sur les 226 483 heures attribuées.

Contrats de service

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023

| | Nombre | Valeur |
|--|----------|-------------------|
| Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non) | 0 | 0 \$ |
| Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique | 8 | 952 945 \$ |
| Total des contrats de service | 8 | 952 945 \$ |

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable pour la période 2022-2023

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Objectif gouvernemental 1.1

| Action | Indicateur | Cible 2022-2023 | Résultat 2022-2023 | Atteinte de la cible |
|--|--|-------------------|-------------------------------|----------------------|
| 1. Réduire l'utilisation de papier dans les opérations courantes | Adoption d'une procédure de numérisation | Procédure adoptée | Rédaction du document débutée | Non atteinte |
| 2. Favoriser les acquisitions écoresponsables | Pourcentage des acquisitions responsables effectuées | 15 % | 18,9 % | Atteinte |

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

Objectif gouvernemental 1.2

| Action | Indicateur | Cible 2022-2023 | Résultat 2022-2023 | Atteinte de la cible |
|--|--|-----------------|---|----------------------|
| 3. Prendre en compte les principes de développement durable lors de la planification d'actions structurantes | Pourcentage des projets de loi et de règlement qui ont pris en compte les principes de développement durable | 100 % | Aucun projet de loi ou de règlement préparé par l'Office n'a été déposé | s. o. |

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

Objectif gouvernemental 1.3

| Action | Indicateur | Cible 2022-2023 | Résultat 2022-2023 | Atteinte de la cible |
|--|---|---|---|----------------------|
| 4. 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 | Aucun projet de loi ou de règlement préparé par l'Office n'a été déposé | s. o. |

Aider les consommateurs à faire des choix responsables

Objectif gouvernemental 2.5

| Action | Indicateur | Cible 2022-2023 | Résultat 2022-2023 | Atteinte de la cible |
|---|---|----------------------------------|--|----------------------|
| 5. Aider les consommateurs à faire des choix responsables | Publication dans le site Web de l'Office de résumés de jugements sur les garanties légales | Ajout de 58 résumés de jugements | 58 nouveaux résumés de jugements mis en ligne | Atteinte |
| | Faire une campagne d'information pour sensibiliser les consommateurs à être vigilants face aux publicités sur les réseaux sociaux | Campagne réalisée | Dans le cadre de la campagne sur le commerce en ligne, plusieurs publications ont été faites dans les médias sociaux | Atteinte |

Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités

Objectif gouvernemental 4.2

| Action | Indicateur | Cible 2022-2023 | Résultat 2022-2023 | Atteinte de la cible |
|-------------------------------------|--|-----------------|--|----------------------|
| 6. Favoriser le financement durable | Pourcentage des programmes de soutien financier normés qui incluent des critères écoresponsables ou écoconditionnels | 50 % | Aucun critère écoresponsable ou écoconditionnel n'est inclus dans les normes des deux programmes de l'Office | Non atteinte |

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

En 2022-2023, 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 2023

| Nombre de personnes occupant un poste régulier | |
|--|-----|
| | 115 |

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2022-2023

| Régulier | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire |
|----------|-------------|----------|-----------|
| 6 | 14 | 12 | 8 |

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2022-2023

| Statut d'emploi | Nombre total de personnes embauchées 2022-2023 | 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 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 16,7 % |
| Occasionnel | 14 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7,1 % |
| Étudiant | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 % |
| Stagiaire | 8 | 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 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|
| Régulier | 33,3 % | 0,0 % | 16,7 % |
| Occasionnel | 0,0 % | 14,3 % | 7,1 % |
| Étudiant | 7,1 % | 0,0 % | 0,0 % |
| 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 2021 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 | Nombre au 31 mars 2022 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 | Nombre au 31 mars 2023 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 |
|-----------------------|------------------------|---|------------------------|---|------------------------|---|
| Anglophones | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % |
| Autochtones | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % |
| Personnes handicapées | 4 | 3,4 % | 3 | 2,6 % | 3 | 2,6 % |

Rappel de la cible de représentativité

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

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

| Groupe cible par regroupement de régions | Nombre au 31 mars 2021 | Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 | Nombre au 31 mars 2022 | Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 | Nombre au 31 mars 2023 | Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 |
|--|------------------------|--|------------------------|--|------------------------|--|
| MVE Montréal/Laval | 8 | 20,5 % | 7 | 20,6 % | 9 | 24,3 % |
| MVE Outaouais/Montérégie | 2 | 66,7 % | 1 | 100,0 % | 1 | 33,3 % |
| MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % |
| MVE Capitale-Nationale | 3 | 5,3 % | 3 | 4,9 % | 3 | 5,0 % |
| 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 2023

| Groupe cible | Personnel d'encadrement (nombre) | Taux de présence au sein du personnel d'encadrement |
|---------------------------------|----------------------------------|---|
| Minorités visibles et ethniques | 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 2022-2023 par statut d'emploi

| | Régulier | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire | Total |
|--------------------------------------|----------|-------------|----------|-----------|--------|
| Nombre total de personnes embauchées | 6 | 14 | 12 | 8 | 40 |
| Nombre de femmes embauchées | 6 | 14 | 7 | 6 | 33 |
| Taux d'embauche des femmes | 100,0 % | 100,0 % | 58,3 % | 75,0 % | 82,5 % |

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2023

| | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel ¹ | Personnel technicien | Personnel de bureau | Total |
|---|-------------------------|--------------------------------------|----------------------|---------------------|--------|
| Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes) | 10 | 48 | 54 | 3 | 115 |
| Nombre total de femmes | 4 | 29 | 42 | 2 | 77 |
| Taux de représentativité des femmes | 40,0 % | 60,4 % | 77,8 % | 66,7 % | 67,0 % |

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

| 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------|-----------|-----------|
| 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 2022-2023 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

| Mesure ou action | Groupe cible ¹ | Nombre de personnes visées |
|--|---------------------------------|----------------------------|
| Actualité intranet promouvant la Journée internationale des personnes handicapées | Personnes handicapées | Tout le personnel |
| Jeu-questionnaire interactif invitant le personnel à tester ses connaissances sur la participation sociale des personnes handicapées | Personnes handicapées | Tout le personnel |
| Promotion de l'autoformation Découvrir la diversité et l'inclusion | Minorités visibles et ethniques | Tout le personnel |
| Actualité intranet sur la Semaine québécoise des rencontres interculturelles (SQRI) | Minorités visibles et ethniques | Tout le personnel |

1. Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

4.5 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

Au cours de l'année financière 2022-2023, 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

Gouvernance réglementaire

Les lois et les règlements sous la responsabilité de l'Office ont une incidence sur les entreprises québécoises, en particulier sur celles qui détiennent un permis délivré par l'organisme. Dans le cadre de sa gouvernance réglementaire, l'Office met en application les fondements, les principes et les clauses de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif (décret 1668-2022) lors de l'élaboration ou de la révision des composantes de son cadre légal et réglementaire.

Application de la règle du « un pour un »

Visé à l'annexe I de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif (décret 1668-2022), l'Office est assujéti à la règle du « un pour un ». En 2022-2023, aucune formalité administrative n'a été ajoutée ou retirée.

Réalisations et résultats

Allègement réglementaire

Puisqu'aucun règlement sous la responsabilité de l'Office n'a été édicté en 2022-2023, aucune action n'a été entreprise à l'égard de l'allègement du fardeau lié à la réglementation.

Par ailleurs, l'Office n'a préparé aucune analyse d'impact réglementaire concernant la *Loi sur la remise des dépôts d'argent aux cotitulaires d'un compte qui sont des conjoints ou des ex-conjoints*, car cette dernière a été édictée le 8 juin 2022, lors de la sanction de la *Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et modifiant le Code civil en matière de droits de la personnalité et d'état civil*, sous la responsabilité du ministre de la Justice. Bien que la loi prévoit que sa surveillance est sous la responsabilité de l'Office, c'est le ministère de la Justice qui a été chargé d'élaborer la loi.

Allègement administratif

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 transmettre divers documents à l'Office. Ainsi, le recours à la poste est de plus en plus abandonné au profit de l'Espace commerçant et du courriel.

Déployé en décembre 2022, le nouvel Espace commerçant a remplacé la gestion du permis en ligne. Cette interface présente l'avantage d'être ouverte à tous les commerçants connus de l'Office qui ont un numéro d'entreprise du Québec (NEQ) et non uniquement aux détenteurs de permis.

Au même moment, le téléchargement du permis en ligne a été rendu disponible dans l'Espace commerçant pour tous les commerçants détenteurs d'un permis. Il n'y a donc plus de délais postaux pour le recevoir. L'Office a prévu une période de transition pour favoriser l'adhésion à ces nouveautés, en permettant notamment aux commerçants qui le souhaitent de recevoir leur permis une dernière fois par la poste.

Objectifs gouvernementaux de réduction du fardeau réglementaire et administratif

Résultats des efforts de réduction du fardeau administratif des entreprises depuis 2019

| Indicateur | 2019-2020 | 2022-2023 | Résultat au 31 mars 2023 | Objectif au 31 mars 2026 ¹ |
|--|-----------------|-----------|--------------------------|---------------------------------------|
| Nombre de formalités administratives | 14 ² | 14 | 0 % | -10 % |
| Volume des formalités (en valeurs constantes) | 3 922 | 5 441 | 39 % | -15 % |
| Coût des formalités (en \$ et en valeurs constantes) | 211 559 | 205 968 | -3 % | -20 % |

1. L'Office participe au Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025, dont le calendrier de réalisation s'échelonne jusqu'à l'année financière 2025-2026.

2. Le nombre de formalités administratives a été corrigé pour tenir compte de toutes les formalités pour lesquelles des statistiques sont transmises au ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie chaque année. Trois formalités avaient été omises en 2019-2020.

Publications en matière d'allègement réglementaire

Le site Web de l'Office diffuse les analyses d'impact réglementaires relatives aux nouvelles dispositions réglementaires (opc.gouv.qc.ca/a-propos/reglement) ainsi que celles concernant les projets de loi présentés à l'Assemblée nationale : (opc.gouv.qc.ca/a-propos/projet).

Aucun projet de nouveau formulaire s'adressant aux entreprises n'a été conçu en 2022-2023.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

| Nombre total de demandes reçues | |
|---------------------------------|-----|
| | 154 |

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

| Délai de traitement | Demandes d'accès à des documents administratifs | Demandes d'accès à des renseignements personnels | Rectifications |
|-----------------------------------|---|--|----------------|
| 0 à 20 jours | 37 | 115 | 0 |
| 21 à 30 jours | 1 | 1 | 0 |
| 31 jours et plus (le cas échéant) | 0 | 0 | 0 |
| Total | 38 | 116 | 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 ¹ |
|------------------------|---|--|----------------|---|
| Acceptée (entièrement) | 21 | 41 | 0 | s. o. |
| Partiellement acceptée | 1 | 28 | 0 | Art. 28, 31, 37, 39, 53, 54, 59 |
| Refusée (entièrement) | 0 | 2 | 0 | Art. 53, 54, 59 |
| Autres | 16 | 45 | 0 | Art. 1, 48 |

1. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Mesures d'accommodement et avis de révision

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

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

Comité permanent et mandataire

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

Statut de la politique linguistique institutionnelle

| Questions | Réponses |
|--|------------------|
| Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation? | Oui |
| Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée. | 19 novembre 2014 |
| Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée? | Oui |
| Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française. | 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? | Oui |
| Si oui, expliquez lesquelles : | Série de huit capsules informatives dans l'intranet portant sur l'application de la politique linguistique, courriels aux employés, 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

Les données présentées dans les tableaux ci-dessous sont celles de l'année 2021-2022, car l'étude du coût de revient de l'année 2022-2023 n'est pas encore complétée.

| Gestion des permis, exemptions et certificats | |
|--|--|
| Revenus de tarification perçus en 2021-2022 ¹ | 3 817,6 k\$ |
| Coûts des services | 5 599,3 k\$ |
| Niveau de financement atteint | 68 % |
| Niveau de financement visé par la tarification | 75 %, selon l'ampleur des bénéfices qu'en retirent les commerçants |
| Différence entre le niveau de financement atteint et celui qui était visé ² | -7 % |
| 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 |

1. Les revenus de tarification et les tarifs des permis, des exemptions et des certificats délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2022-2023 sont présentés aux annexes IV et V.
2. La différence négative s'explique notamment par l'exemption accordée aux professionnels du voyage quant au paiement des droits associés aux permis et aux certificats, qui s'est terminée le 28 février 2023.

| Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables | |
|--|--|
| Revenus de tarification perçus en 2021-2022 | 915,6 k\$ |
| Coûts des services | 772,7 k\$ |
| Niveau de financement atteint | 118 % |
| Niveau de financement visé par la tarification | 100 %, afin de couvrir la totalité des coûts de développement et d'opérationnalisation |
| Différence entre le niveau de financement atteint et celui qui était visé ¹ | 18 % |
| Méthode de fixation des tarifs | Autofinancement par voie réglementaire |
| Date de la dernière révision tarifaire | 2021 |
| Mode d'indexation des tarifs | Aucun ajustement prévu |

1. L'écart entre le niveau de financement visé et le niveau de financement atteint s'explique du fait que le registre a été mis en service en janvier 2021 et qu'il est difficile d'entrevoir les revenus annuels que ce service peut générer.

Nouveaux biens et services

En 2022-2023, 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 2022-2023, l'Office a traité un total de 101 293 cas, dont :

- 78 699 demandes de renseignements ;
- 22 594 plaintes de nature pénale ou civile.

Répartition, par catégorie et par sous-catégorie, des cas traités

| Catégorie | Sous-catégorie | Demandes de renseignements | | Plaintes | |
|-----------------------|--|----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| | | Nombre | % | Nombre | % |
| Biens de consommation | Automobiles d'occasion | 7 994 | 11,8 % | 3 325 | 14,7 % |
| | Gros appareils ménagers | 3 796 | 5,6 % | 1 962 | 8,7 % |
| | Meubles | 3 197 | 4,7 % | 1 493 | 6,6 % |
| | Automobiles neuves | 4 766 | 7,0 % | 1 038 | 4,6 % |
| | Aliments, boissons et tabac | 2 111 | 3,1 % | 946 | 4,2 % |
| | Vêtements, bijoux et accessoires | 1 939 | 2,9 % | 768 | 3,4 % |
| | Articles électroniques | 1 231 | 1,8 % | 747 | 3,3 % |
| | Appareils de chauffage et de climatisation | 1 572 | 2,3 % | 675 | 3,0 % |
| | Outils, matériaux et articles d'entretien | 1 487 | 2,2 % | 620 | 2,7 % |
| | Articles de loisirs | 1 492 | 2,2 % | 572 | 2,5 % |
| | Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC) | 891 | 1,3 % | 559 | 2,5 % |
| | Autres moyens de transport | 1 141 | 1,7 % | 332 | 1,5 % |
| | Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport | 646 | 1,0 % | 276 | 1,2 % |
| | Petits appareils électroménagers | 484 | 0,7 % | 215 | 1,0 % |
| | Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels | 297 | 0,4 % | 151 | 0,7 % |
| | Animaux et articles connexes | 247 | 0,4 % | 78 | 0,3 % |
| | Livres, revues, journaux et articles de papeterie | 129 | 0,2 % | 77 | 0,3 % |
| | Immeubles et maisons mobiles | 673 | 1,0 % | 36 | 0,2 % |
| | Produits de nettoyage et d'entretien | 53 | 0,1 % | 30 | 0,1 % |
| | Total de la catégorie | 34 146 | 50,3 % | 13 900 | 61,5 % |

| Catégorie | Sous-catégorie | Demandes de renseignements | | Plaintes | |
|-------------------------------------|---|----------------------------|---------------|--------------|---------------|
| | | Nombre | % | Nombre | % |
| Services généraux aux consommateurs | Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation | 4 732 | 7,0 % | 1 832 | 8,1 % |
| | Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport | 1 553 | 2,3 % | 603 | 2,7 % |
| | Services de soins corporels et d'esthétique | 418 | 0,6 % | 191 | 0,8 % |
| | Services de garde | 1 025 | 1,5 % | 191 | 0,8 % |
| | Services professionnels (autres que des services de santé) | 651 | 1,0 % | 169 | 0,7 % |
| | Services de déménagement, d'entreposage et de livraison | 414 | 0,6 % | 158 | 0,7 % |
| | Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule) | 358 | 0,5 % | 158 | 0,7 % |
| | Services d'appui, de recherche et de rencontre | 178 | 0,3 % | 95 | 0,4 % |
| | Services funéraires et de sépulture | 351 | 0,5 % | 39 | 0,2 % |
| | Services immobiliers | 479 | 0,7 % | 32 | 0,1 % |
| | Services d'entretien ménager | 63 | 0,1 % | 22 | 0,1 % |
| | Services d'impression, de reproduction et d'encadrement | 26 | 0,0 % | 14 | 0,1 % |
| | Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement | 41 | 0,1 % | 10 | 0,0 % |
| | Services pour animaux de compagnie | 60 | 0,1 % | 7 | 0,0 % |
| | Total de la catégorie | 10 349 | 15,2 % | 3 521 | 15,6 % |
| Services financiers | Recouvrement de créances | 1 250 | 1,8 % | 343 | 1,5 % |
| | Prêt d'argent | 512 | 0,8 % | 223 | 1,0 % |
| | Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes | 675 | 1,0 % | 187 | 0,8 % |
| | Crédit variable | 585 | 0,9 % | 133 | 0,6 % |
| | Garantie supplémentaire | 188 | 0,3 % | 53 | 0,2 % |
| | Assurances | 647 | 1,0 % | 19 | 0,1 % |
| | Règlement de dettes | 41 | 0,1 % | 17 | 0,1 % |
| | Prêt sur gage | 6 | 0,0 % | 7 | 0,0 % |
| | Dossier de crédit | 200 | 0,3 % | 7 | 0,0 % |
| | Prêts hypothécaires | 140 | 0,2 % | 6 | 0,0 % |
| | Carte de débit | 125 | 0,2 % | 5 | 0,0 % |
| | Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire | 18 | 0,0 % | 5 | 0,0 % |
| | Investissements et placements | 158 | 0,2 % | 4 | 0,0 % |
| | Dépôt d'argent | 21 | 0,0 % | 0 | 0,0 % |
| Autres services financiers | 316 | 0,5 % | 31 | 0,1 % | |
| | Total de la catégorie | 4 882 | 7,2 % | 1 040 | 4,6 % |

| Catégorie | Sous-catégorie | Demandes de renseignements | | Plaintes | |
|---------------------------|--|----------------------------|----------------|---------------|----------------|
| | | Nombre | % | Nombre | % |
| Services de communication | Services de téléphonie mobile | 1 157 | 1,7 % | 322 | 1,4 % |
| | Forfait de services de communication | 736 | 1,1 % | 176 | 0,8 % |
| | Services Internet | 415 | 0,6 % | 164 | 0,7 % |
| | Services de télésurveillance | 293 | 0,4 % | 119 | 0,5 % |
| | Services de télévision | 154 | 0,2 % | 56 | 0,2 % |
| | Services de téléphonie fixe | 117 | 0,2 % | 16 | 0,1 % |
| | Services postaux et de messagerie | 42 | 0,1 % | 11 | 0,0 % |
| | Autres services de communication | 48 | 0,1 % | 16 | 0,1 % |
| | Total de la catégorie | 2 962 | 4,4 % | 880 | 3,9 % |
| Services de transport | Transport aérien | 1 318 | 1,9 % | 979 | 4,3 % |
| | Services de location d'un transport à court terme | 177 | 0,3 % | 81 | 0,4 % |
| | Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime | 113 | 0,2 % | 48 | 0,2 % |
| | Services d'infrastructures liés au transport | 91 | 0,1 % | 19 | 0,1 % |
| | Total de la catégorie | 1 699 | 2,5 % | 1 127 | 5,0 % |
| Services de loisirs | Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique | 1 524 | 2,2 % | 642 | 2,8 % |
| | Voyages à forfait | 2 079 | 3,1 % | 444 | 2,0 % |
| | Hôtels et autres hébergements touristiques | 661 | 1,0 % | 131 | 0,6 % |
| | Restaurants et bars | 195 | 0,3 % | 107 | 0,5 % |
| | Propriétés à temps partagé et services analogues | 12 | 0,0 % | 3 | 0,0 % |
| | Jeux de hasard et loteries | 33 | 0,0 % | 3 | 0,0 % |
| | Total de la catégorie | 4 504 | 6,6 % | 1 330 | 5,9 % |
| Énergie et eau | Total de la catégorie | 270 | 0,4 % | 56 | 0,2 % |
| Santé | Dispositifs médicaux et autres appareillages | 264 | 0,4 % | 78 | 0,3 % |
| | Services liés à la santé | 330 | 0,5 % | 42 | 0,2 % |
| | Médicaments en vente libre | 83 | 0,1 % | 23 | 0,1 % |
| | Médicaments sous ordonnance | 48 | 0,1 % | 0 | 0,0 % |
| | Maisons de retraite et soins à domicile | 8 | 0,0 % | 0 | 0,0 % |
| | Total de la catégorie | 733 | 1,1 % | 143 | 0,6 % |
| Enseignement | Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps | 687 | 1,0 % | 279 | 1,2 % |
| | Enseignement scolaire et formation continue | 271 | 0,4 % | 79 | 0,3 % |
| | Total de la catégorie | 958 | 1,4 % | 358 | 1,6 % |
| Autres | Total de la catégorie | 7 400 | 10,9 % | 239 | 1,1 % |
| Total partiel | | 67 903 | 100,0 % | 22 594 | 100,0 % |

| Catégorie | Sous-catégorie | Demandes de renseignements | | Plaintes | |
|---|---|----------------------------|--------------|---------------|--------------|
| | | Nombre | % | Nombre | % |
| Autres cas relatifs au domaine de la consommation | Complément d'information sur un cas traité | 7 080 | s. o. | 0 | s. o. |
| | Cas dirigés vers Parle consommation | 1 742 | s. o. | 0 | s. o. |
| | Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites) | 1 707 | s. o. | 0 | s. o. |
| | Demandes d'indemnisation | 267 | s. o. | 0 | s. o. |
| | Total de la catégorie | 10 796 | s. o. | 0 | s. o. |
| Total | | 78 699 | | 22 594 | |

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

Activités de surveillance et interventions par secteur

| Secteur | Activités de surveillance | | | | | | Interventions | | | | | |
|--|---------------------------|--------------|-------------|--------------|-----------|--------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|--------------------|--------------|
| | Vérifications | | Inspections | | Enquêtes | | Avis de rappel | | Avis d'infraction | | Poursuites pénales | |
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Commerce de détail | 438 | 23 % | 9 | 5 % | 0 | 0 % | 341 | 37 % | 9 | 6 % | 0 | 0 % |
| Communications | 16 | 1 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 4 | 0 % | 0 | 0 % | 1 | 1 % |
| Enseignement et éducation | 26 | 1 % | 0 | 0 % | 2 | 3 % | 16 | 2 % | 1 | 1 % | 2 | 1 % |
| Immobilier | 1 | 0 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % |
| Recouvrement de créances | 22 | 1 % | 3 | 2 % | 3 | 4 % | 3 | 0 % | 1 | 1 % | 4 | 3 % |
| Services financiers | 123 | 6 % | 23 | 12 % | 10 | 15 % | 11 | 1 % | 7 | 5 % | 14 | 10 % |
| Services funéraires et de sépulture | 4 | 0 % | 2 | 1 % | 0 | 0 % | 1 | 0 % | 0 | 0 % | 2 | 1 % |
| Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation | 239 | 12 % | 1 | 1 % | 12 | 18 % | 118 | 13 % | 15 | 10 % | 33 | 22 % |
| Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements | 176 | 9 % | 52 | 28 % | 5 | 7 % | 93 | 10 % | 35 | 23 % | 16 | 11 % |
| Services professionnels et techniques | 23 | 1 % | 1 | 1 % | 3 | 4 % | 11 | 1 % | 2 | 1 % | 0 | 0 % |
| Transports | 7 | 0 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 5 | 1 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % |
| Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport | 736 | 38 % | 54 | 29 % | 26 | 39 % | 282 | 30 % | 73 | 48 % | 69 | 47 % |
| Voyage | 65 | 3 % | 43 | 23 % | 6 | 9 % | 24 | 3 % | 7 | 5 % | 5 | 3 % |
| Autres | 40 | 2 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 18 | 2 % | 1 | 1 % | 1 | 1 % |
| Total | 1 919 | 100 % | 188 | 100 % | 67 | 100 % | 927 | 100 % | 151 | 100 % | 147 | 100 % |
| | 2 174 | | | | | | 1 225 | | | | | |

Jugements et amendes par secteur

| Secteur | Nombre de jugements | % des jugements | Montant des amendes ¹ | % des amendes |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------------|---------------|
| Commerce de détail | 1 | 2 % | 6 246 \$ | 2 % |
| Communications | 0 | 0 % | 0 \$ | 0 % |
| Enseignement et éducation | 0 | 0 % | 0 \$ | 0 % |
| Immobilier | 0 | 0 % | 0 \$ | 0 % |
| Recouvrement de créances | 3 | 5 % | 3 172 \$ | 1 % |
| Services financiers | 13 | 22 % | 27 529 \$ | 11 % |
| Services funéraires et de sépulture | 0 | 0 % | 0 \$ | 0 % |
| Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation | 19 | 32 % | 94 791 \$ | 38 % |
| Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements | 2 | 3 % | 7 046 \$ | 3 % |
| Services professionnels et techniques | 0 | 0 % | 0 \$ | 0 % |
| Transports | 0 | 0 % | 0 \$ | 0 % |
| Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport | 19 | 32 % | 101 137 \$ | 40 % |
| Voyage | 1 | 2 % | 6 200 \$ | 2 % |
| Autres | 1 | 2 % | 3 849 \$ | 2 % |
| Total | 59 | 100 % | 249 970 \$ | 100 % |

1. Les montants présentent les amendes qui découlent des reconnaissances de culpabilité reçues en 2022-2023 et des jugements rendus par les tribunaux durant cette même période, à la suite du dépôt de poursuites pénales. Les amendes découlant de dossiers judiciairisés ne sont pas perçues par l'Office de la protection du consommateur ; par conséquent, elles ne sont pas incluses dans son budget. Celles découlant d'une reconnaissance de culpabilité et n'ayant pas fait l'objet d'une judiciarisation sont perçues par l'Office, mais remises immédiatement au ministre des Finances.

Annexe III — Indemnisation

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

Nombre de consommateurs indemnisés

| Année financière | Par les cautionnements des commerçants (excluant le secteur du voyage) ¹ | Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV | Total |
|------------------|---|--|--------|
| 2022-2023 | 74 | 15 494 | 15 568 |
| 2021-2022 | 587 | 10 550 | 11 137 |
| 2020-2021 | 374 | 627 | 1 001 |

1. Les commerçants détenant une exemption d'utilisation d'un compte en fidéicomis 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 indemnités¹

| Année financière | Par les cautionnements des commerçants (excluant le secteur du voyage) | Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV | Total |
|------------------|--|--|---------------|
| 2022-2023 | 143 452 \$ | 16 842 826 \$ ² | 16 986 278 \$ |
| 2021-2022 | 234 519 \$ | 13 970 898 \$ | 14 205 417 \$ |
| 2020-2021 | 302 391 \$ | 2 053 676 \$ | 2 356 067 \$ |

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

2. De ce montant, 33 915 \$ proviennent des cautionnements et 16 808 912 \$ du FICAV. Ce dernier montant correspond aux indemnités versées ; elles sont présentées à la note 9 des 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 délivré par l'organisme 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 au centre commercial ou dans la rue, 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 2023, 8 937 permis et exemptions ainsi que 11 161 certificats étaient en vigueur. Ces permis, exemptions et certificats ont généré des droits de 3 916 880 \$.

Permis en vigueur au 31 mars 2023

| Type de permis | Nombre d'établissements | Nombre de succursales | Droits perçus en 2022-2023 |
|---|-------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie | 65 | s. o. | 80 735 \$ |
| Agent de voyages – général | 649 | 163 | 181 567 \$* |
| Agent de voyages – restreint | 11 | 0 | |
| Agent de recouvrement | 67 | s. o. | 39 843 \$ |
| Commerçant itinérant | 901 | s. o. | 574 258 \$ |
| Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile | 25 | s. o. | 23 972 \$ |
| Commerçant de véhicules routiers | 5 701 | 334 | 2 127 687 \$ |
| Recycleur de véhicules routiers | 470 | 44 | |
| Exploitant de studios de santé | 646 | 131 | 450 033 \$ |
| Prêteur d'argent | 233 | s. o. | 295 465 \$ |
| Commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé | 166 | s. o. | |
| Commerçant de service de règlement de dettes | 3 | s. o. | 2 442 \$ |
| Total | 8 937 | 672 | 3 776 002 \$ |

Certificats en vigueur au 31 mars 2023

| Type de certificat | Nombre de certificats | Droits perçus en 2022-2023 |
|---|-----------------------|----------------------------|
| Conseiller en voyages et gérant d'agence de voyages | 10 554 | 42 408 \$ ¹ |
| Représentant d'agent de recouvrement | 607 | 98 470 \$ |
| Total | 11 161 | 140 878 \$ |

1. Des mesures temporaires prévues par règlement visaient, jusqu'au 28 février 2023, 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 2022-2023 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 2022-2023.

Permis d'agent de voyages¹

| Situation | Tarif au 1 ^{er} juillet 2022 |
|---|---------------------------------------|
| Délivrance | 83 \$ par mois |
| Renouvellement, selon le chiffre d'affaires : | |
| jusqu'à 0,5 M\$ | 373 \$ |
| jusqu'à 2 M\$ | 498 \$ |
| jusqu'à 5 M\$ | 684 \$ |
| jusqu'à 10 M\$ | 933 \$ |
| jusqu'à 20 M\$ | 1 244 \$ |
| plus de 20 M\$ | 1 618 \$ |
| Duplicata de permis : | |
| Délivrance | 52 \$ par mois |
| Renouvellement | 311 \$ |

1. 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 1 ^{er} juillet 2022 |
|----------------|---------------------------------------|
| Délivrance | 62 \$ |
| Renouvellement | 31 \$ |

Permis de commerçant itinérant¹

| Situation | Nombre de représentants du requérant | Tarif au 1 ^{er} juillet 2022 |
|------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Délivrance | De 0 à 49 | 814 \$ |
| | 50 ou plus | 4 613 \$ |

| Situation | Valeur de la majorité des contrats | Nombre de représentants du requérant | Tarif au 1 ^{er} juillet 2022 |
|----------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Renouvellement | Inférieure à 100 \$ | De 0 à 49 | 814 \$ |
| | | De 50 à 499 | 4 613 \$ |
| | | 1 000 ou plus | 7 393 \$ |
| | Égale ou supérieure à 100 \$ | De 0 à 49 | 814 \$ |
| | | De 10 à 49 | 823 \$ |
| | | De 50 à 99 | 4 613 \$ |
| | | De 500 à 999 | 5 795 \$ |
| | | 1 000 ou plus | 11 170 \$ |

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

Permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers

| Situation | Tarif au 1 ^{er} juillet 2022 |
|--|---------------------------------------|
| Délivrance pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers | 828 \$ |
| Délivrance pour un commerçant et recycleur de véhicules routiers | 1 242 \$ |
| Renouvellement pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers | 625 \$ |
| Renouvellement pour un commerçant et recycleur de véhicules routiers | 934 \$ |

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

| Situation | Tarif au 1 ^{er} juillet 2022 |
|---|---------------------------------------|
| Prêteur d'argent ou commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé | 1 628 \$ |
| Prêteur d'argent et commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé | 2 442 \$ |

Autres permis

| Type de permis | Tarif au 1 ^{er} juillet 2022 |
|---|---------------------------------------|
| Agent de recouvrement | 1 085 \$ |
| Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile | 1 628 \$ |
| Commerçant de service de règlement de dettes | 1 085 \$ |
| Exploitant de studios de santé | 1 113 \$ |
| Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie | 1 845 \$ |

Certificat de représentant d'agent de recouvrement

| Situation | Tarif au 1 ^{er} juillet 2022 |
|----------------|---------------------------------------|
| Délivrance | 187 \$ |
| Renouvellement | 167 \$ |

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

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

CHAPITRE I OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

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

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

CHAPITRE II PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE III ACTIVITÉS POLITIQUES

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

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

21. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
22. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature pourrait l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
23. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
24. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.
25. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

CHAPITRE IV RÉMUNÉRATION

26. L'administrateur public n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération liée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires tels ceux qui ont été établis notamment par des mécanismes d'intéressement basés sur la variation de la valeur des actions ou sur la participation au capital-actions de l'entreprise.
27. L'administrateur public révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.
28. L'administrateur public qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.
29. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

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

30. L'administrateur public à temps plein qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.
31. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un administrateur public n'est pas visé par les articles 29 à 31.
32. Pour l'application des articles 28 à 30, « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par l'annexe.

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

CHAPITRE V PROCESSUS DISCIPLINAIRE

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

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

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

34. L'administrateur public à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.
35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur public des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.
36. Si la conclusion est que l'administrateur public a contrevenu à la loi et au Code d'éthique et de déontologie, l'autorité compétente lui impose une sanction.

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

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.
38. Toute sanction imposée à un administrateur public de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions doivent être écrites et motivées.

CHAPITRE VI DISPOSITIONS DIVERSES

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

ANNEXE (Article 32) SECTEUR PUBLIC

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

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

Annexe VII — États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2023

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.

Le directeur des permis et de l'indemnisation,



Francis Picotte

Québec, le 26 juin 2023

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 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 2023, 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 2023, 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 2023 et 2022, une provision pour les demandes d'indemnisation reçues. 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 5 396 163 \$ comptabilisé à l'état de la situation financière au 31 mars 2023 (37 170 554 \$ au 31 mars 2022), d'un montant équivalent comptabilisé dans l'excédent cumulé à la fin de l'exercice et de la diminution d'un montant de 17 092 106 \$ de la charge des réclamations nettes à l'état du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2023 (36 008 214 \$ en 2022). 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 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.

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

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

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

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

Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation ;

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

Je communique à la direction 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,

Handwritten signature of Daniel Martel, CPA Auditeur.

Daniel Martel, CPA auditeur

Directeur principal d'audit

Québec, le 26 juin 2023

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2023 (en dollars canadiens)

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|--|--------------------------|--------------------------|
| PRODUITS | | |
| Contributions des clients des agents de voyages | 17 244 067 | 3 162 884 |
| Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5) | - | 4 350 121 |
| Revenus d'intérêts sur le compte courant | 31 523 | 5 417 |
| | <u>17 275 590</u> | <u>7 518 422</u> |
| CHARGES | | |
| Réclamations nettes (note 9) | (15 254 752) | (34 033 346) |
| Pertes de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5) | 978 445 | - |
| Frais d'administration | | |
| Office de la protection du consommateur | 938 393 | 1 489 583 |
| Services professionnels | 67 576 | 13 191 |
| Publicité et promotion | 29 330 | - |
| Dépenses de bureau | 1 163 | 1 162 |
| Frais bancaires | 1 083 | 541 |
| | <u>1 037 545</u> | <u>1 504 477</u> |
| | <u>(13 238 762)</u> | <u>(32 528 869)</u> |
| RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL | <u><u>30 514 352</u></u> | <u><u>40 047 291</u></u> |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2023 (en dollars canadiens)

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|---|--------------------|--------------------|
| EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE | 108 216 051 | 68 168 760 |
| Résultat net et résultat global de l'exercice | <u>30 514 352</u> | <u>40 047 291</u> |
| EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE | <u>138 730 403</u> | <u>108 216 051</u> |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2023 (en dollars canadiens)

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|---|--------------------|--------------------|
| ACTIF | | |
| Courant | | |
| Encaisse (note 6) | 1 352 862 | 2 332 700 |
| Dépôt à vue (note 6) | 395 | - |
| Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec | 542 131 | 384 921 |
| Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant | 4 493 | 1 960 |
| Créances (note 7) | <u>6 537 068</u> | <u>3 645 266</u> |
| | 8 436 949 | 6 364 847 |
| Non courant | | |
| Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8) | <u>135 884 817</u> | <u>151 326 699</u> |
| | <u>144 321 766</u> | <u>157 691 546</u> |
| PASSIF | | |
| Courant | | |
| Intérêts courus sur le découvert remboursable à vue | 597 | 4 629 |
| Découvert remboursable à vue (note 6) | - | 11 301 800 |
| Réclamations et frais à payer (note 9) | <u>5 590 766</u> | <u>38 169 066</u> |
| | 5 591 363 | 49 475 495 |
| EXCÉDENT CUMULÉ | <u>138 730 403</u> | <u>108 216 051</u> |
| | <u>144 321 766</u> | <u>157 691 546</u> |
| ÉVENTUALITÉS (note 13) | | |

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 2023 (en dollars canadiens)

| | 2023 | 2022 |
|---|-------------------------|---------------------------|
| ACTIVITÉS D'EXPLOITATION | | |
| Résultat net et résultat global | 30 514 352 | 40 047 291 |
| 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 | 6 396 422 | 2 075 573 |
| Ajustement des provisions pour réclamations | (17 092 106) | (35 973 257) |
| Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement | | |
| Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec | (157 210) | 573 247 |
| Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant | (2 533) | (1 517) |
| Créances | (2 891 802) | (3 576 973) |
| Intérêts courus sur le découvert remboursable à vue | (4 032) | 4 629 |
| Réclamations et frais à payer | (15 486 194) | (11 576 140) |
| | <u>(29 237 455)</u> | <u>(48 474 438)</u> |
| Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation | <u>1 276 897</u> | <u>(8 427 147)</u> |
| ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT | | |
| Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec | (3 742 687) | (4 554 411) |
| Disposition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec | 12 788 147 | 3 906 782 |
| Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement | <u>9 045 460</u> | <u>(647 629)</u> |
| AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE | <u>10 322 357</u> | <u>(9 074 776)</u> |
| TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE | <u>(8 969 100)</u> | <u>105 676</u> |
| TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (note 6) | <u><u>1 353 257</u></u> | <u><u>(8 969 100)</u></u> |
| Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie | | |
| Revenus d'intérêts et de placement encaissés | <u>5 285 724</u> | <u>7 007 471</u> |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2023 (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), G1K 8W4. 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 1^{er} 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 1^{er} 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 le 26 juin 2023.

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*.

(Pertes) revenus de placements

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

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Le Fonds présente, à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie, l'encaisse ainsi que les dépôts à vue dont les soldes fluctuent entre le découvert et le disponible. 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 d'intérêt 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 l'encaisse et les dépôts à vue, 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 des intérêts courus sur le découvert remboursable à vue, du découvert remboursable à vue ainsi que des réclamations et des frais à payer, à l'exception des provisions pour réclamations présentées à la note 9. 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. Tout redressement ou 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 1^{er} janvier 2024, et leur adoption anticipée est permise.

En février 2021, le Bureau international des normes comptables (IASB) a publié des modifications à la norme IAS 1 – *Présentation des états financiers*, qui visent à exiger que les entités fournissent des informations sur leurs méthodes comptables significatives plutôt que sur leurs principales méthodes comptables.

Les dispositions de ces modifications s'appliqueront de manière prospective aux états financiers ouverts à compter du 1^{er} 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.

La norme s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2023, et son adoption anticipée est permise.

La direction du Fonds évalue actuellement l'incidence de cette norme sur ses états financiers. 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 à la fin de chaque exercice financier. L'achat de voyages ayant repris de façon très graduelle, la direction avait établi, au 31 mars 2022, une somme à recevoir basée sur les remises effectuées en 2018, à laquelle avait été retranché un pourcentage afin de refléter le niveau des ventes de services touristiques de l'exercice 2022, qui était moindre qu'en 2018. Cependant, au 31 mars 2023, la direction a constaté une forte augmentation des ventes de voyages au cours de la dernière année et a plutôt établi les sommes à recevoir en appliquant un pourcentage d'augmentation sur la plus récente déclaration de ventes effectuée par chaque agence. L'estimation des contributions des clients des agents de voyages s'élève à 2 610 804 \$ au 31 mars 2023 (872 899 \$ au 31 mars 2022). Ce montant est inclus dans les créances des agences de voyages, présentées à la note 7, dont le montant s'élève à 5 128 347 \$ (2 133 180 \$ au 31 mars 2022). 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 fonction 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 2023, tout comme au 31 mars 2022, 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 2023, la provision s'établit à 4 194 163 \$ (37 170 554 \$ en 2022). 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 2023 est présenté à la note 9.

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

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

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|---|--------------------|--------------------|
| Revenus nets (pertes nettes) | | |
| Revenu fixe | 1 901 130 | 1 501 542 |
| Actifs réels | 212 018 | 168 933 |
| Actions | 648 422 | 1 042 436 |
| Activités de rendement absolu | (42 122) | (549) |
| Autres | (87 854) | (634) |
| | <u>2 631 594</u> | <u>2 711 728</u> |
| Gains nets réalisés (pertes nettes réalisées) | | |
| Revenu fixe | (729 136) | 328 990 |
| Actifs réels | 680 435 | 461 911 |
| Actions | 2 799 324 | 3 060 994 |
| Activités de rendement absolu | 76 224 | (131 597) |
| Autres | - | 456 |
| | <u>2 826 847</u> | <u>3 720 754</u> |
| (Pertes nettes non réalisées) gains nets non réalisés | | |
| Revenu fixe | (4 350 312) | (4 282 196) |
| Actifs réels | 679 990 | 1 596 569 |
| Actions | (2 881 802) | 296 529 |
| Activités de rendement absolu | 92 829 | 298 157 |
| Autres | 62 873 | 15 368 |
| | <u>(6 396 422)</u> | <u>(2 075 573)</u> |
| Total des (pertes) revenus de placements des dépôts à participation | (937 981) | 4 356 909 |
| Charges d'intérêts | | |
| Intérêts sur le découvert remboursable à vue | (40 464) | (6 788) |
| Total des (pertes) revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec | <u>(978 445)</u> | <u>4 350 121</u> |

6. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans le tableau des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants :

| | 2023 | 2022 |
|--|------------------|--------------------|
| Encaisse | 1 352 862 | 2 332 700 |
| Dépôts à vue ¹ | 395 | - |
| Découvert remboursable à vue ² | - | (11 301 800) |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie | 1 353 257 | (8 969 100) |

1. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 4,50 % au 31 mars 2023 (0,50 % au 31 mars 2022).

2. 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 2023, cette facilité de crédit n'était pas utilisée (11 301 800 \$ au 31 mars 2022).

7. Créances

| | 2023 | 2022 |
|---------------------------------|-------------|-------------|
| Agences de voyages | 5 128 347 | 2 133 180 |
| Administrateurs provisoires | 1 335 942 | 1 299 260 |
| Cautions (sociétés d'assurance) | 14 092 | 103 536 |
| | 6 478 381 | 3 535 976 |
| Taxes à recevoir | 58 687 | 98 494 |
| Ministre des Finances | - | 10 796 |
| | 6 537 068 | 3 645 266 |

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

a) Placements et passifs relatifs aux placements

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

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|---|--------------------|--------------------|
| Placements et passifs relatifs aux placements | 136 154 676 | 151 478 884 |
| Revenus de placements courus et à recevoir | 306 648 | 233 805 |
| Revenus de placements à verser au Fonds | (542 131) | (384 921) |
| Avance du fonds général | <u>(34 376)</u> | <u>(1 069)</u> |
| Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec | <u>135 884 817</u> | <u>151 326 699</u> |

Les placements et passifs relatifs aux placements du fonds particulier de la Caisse se détaillent comme suit :

| Placements | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|--|--------------------|--------------------|
| Unité de participation de portefeuilles spécialisés | | |
| Revenu fixe | | |
| Taux | 25 796 281 | 29 691 482 |
| Crédit | 38 770 321 | 40 958 191 |
| Valeurs à court terme | 12 221 583 | 14 152 380 |
| Actifs réels | | |
| Immeubles | 6 570 617 | 6 838 037 |
| Infrastructures | 8 093 753 | 8 478 750 |
| Actions | | |
| Marchés boursiers | 35 856 755 | 41 462 280 |
| Placements privés | 8 220 032 | 9 195 943 |
| Activités de rendement absolu | | |
| Répartition de l'actif | 575 939 | 715 298 |
| Quote-part nette des activités du fonds général | <u>49 395</u> | <u>-</u> |
| | 136 154 676 | 151 492 361 |
| Passifs relatifs aux placements | | |
| Quote-part nette des activités du fonds général | <u>-</u> | <u>(13 477)</u> |
| Total des placements et passifs relatifs aux placements | <u>136 154 676</u> | <u>151 478 884</u> |

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 de la Caisse peut effectuer 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 de la Caisse peut avoir recours aux instruments financiers dérivés décrits ci-après.

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

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 2023 et au 31 mars 2022, le fonds particulier de la Caisse ne détenait aucun instrument financier dérivé.

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 2023 et le 31 mars 2022, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

9. Réclamations et frais à payer

| | 2023 | 2022 |
|--|------------------|-------------------|
| Comptes à payer | 194 603 | 709 239 |
| Provision pour réclamations – COVID-19 | 4 194 163 | 37 170 554 |
| Provision pour réclamations – Autres | 1 202 000 | 289 273 |
| | <u>5 590 766</u> | <u>38 169 066</u> |

| | 2023 | 2022 |
|---|---------------------|---------------------|
| Provision pour réclamations – COVID-19 | | |
| Solde de début | 37 170 554 | 85 071 018 |
| Ajustements durant l'exercice | | |
| Ajustement lié au <i>Règlement</i> ¹ | - | 21 267 754 |
| Réclamations refusées/annulées | (18 170 126) | (42 830 628) |
| Indemnisations | (14 806 265) | (11 892 250) |
| Réévaluation de la provision | - | (14 445 340) |
| | <u>(32 976 391)</u> | <u>(47 900 464)</u> |
| Solde de fin | <u>4 194 163</u> | <u>37 170 554</u> |

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 \$ avait donc été fait au 31 mars 2022 afin de couvrir le montant total des réclamations d'indemnisation reçues.

| | 2023 | 2022 |
|---|------------------|----------------|
| Provision pour réclamations – Autres | | |
| Solde de début | 289 273 | 329 517 |
| Indemnisations | (165 293) | (75 201) |
| Réévaluation de la provision | 1 078 020 | 34 957 |
| | <u>1 202 000</u> | <u>289 273</u> |

Pour l'exercice clos le 31 mars 2023, le Fonds a versé des indemnisations totalisant 16 808 912 \$ (13 907 362 \$ en 2022).

La charge des réclamations nettes se détaille comme suit :

| | 2023 | 2022 |
|--|---------------------|---------------------|
| Réclamations refusées ou annulées | (18 170 126) | (42 830 628) |
| Autres indemnisations et frais d'administration provisoires ou du gestionnaire de réclamations | 1 837 354 | 1 939 911 |
| Réévaluation de la provision | 1 078 020 | 6 857 371 |
| | <u>(15 254 752)</u> | <u>(34 033 346)</u> |

10. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 138 730 403 \$ constitue le capital du Fonds. La gestion des produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières du Fonds est effectuée de manière à assurer l'exécution efficace des activités spécifiques de la loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

11. Gestion des risques financiers

La direction 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 de la Caisse 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 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 de la Caisse, 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 1^{er} 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 1^{er} jour de chaque semestre. Par conséquent, il est possible que la composition du portefeuille réel, établie au 31 mars 2023, se situe à l'extérieur des limites minimales et maximales.

Au 31 mars 2023, la composition du portefeuille réel et de référence en pourcentage de l'actif net, ajusté en considérant les montants à recevoir, ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles se détaillent comme suit :

| Valeurs en % de l'actif net | Portefeuille de référence % | Portefeuille réel % | Limite minimale % | Limite maximale % |
|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| Revenu fixe | | | 45,00 | 69,00 |
| Taux | 20,00 | 18,96 | 15,00 | 27,00 |
| Crédit | 27,00 | 28,47 | 22,00 | 34,00 |
| Valeurs à court terme | 10,00 | 9,00 | 5,00 | 17,00 |
| | 57,00 | 56,43 | | |
| Actifs réels | | | 4,00 | 16,00 |
| Immeubles | 5,00 | 4,82 | 2,00 | 8,00 |
| Infrastructures | 5,00 | 5,94 | 2,00 | 8,00 |
| | 10,00 | 10,76 | | |
| Actions | | | 21,00 | 40,00 |
| Marchés boursiers | 28,00 | 26,34 | 16,00 | 35,00 |
| Placements privés | 5,00 | 6,03 | 2,00 | 8,00 |
| | 33,00 | 32,37 | | |
| Activités de rendement absolu | | | 0,00 | 1,00 |
| Répartition de l'actif | 0,00 | 0,42 | 0,00 | 1,00 |
| Autres | 0,00 | 0,02 | 0,00 | 0,00 |
| | 0,00 | 0,44 | | |
| | 100,00 | 100,00 | | |

Le risque de marché du fonds particulier de la Caisse 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 de la Caisse, 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. De plus, la méthodologie fait en sorte de répéter plusieurs fois dans l'année les effets sur le portefeuille des événements défavorables observés sur un horizon d'un mois. En somme, la VaR indique le niveau de perte que le portefeuille réel du fonds particulier de la Caisse pourrait dépasser dans uniquement 5 % des cas au cours de la prochaine année.

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 de la Caisse subirait si cet événement se produisait 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 de la Caisse pourraient excéder les estimations présentées.

Un historique d'observation des facteurs de risque sur une période allant de 2006 à la date de clôture 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 de la Caisse.
- 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 de la Caisse.
- 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 de la Caisse. 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 de la Caisse sont mesurés régulièrement, s'il y a lieu.

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

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2023, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du portefeuille réel du fonds particulier de la Caisse, 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 la date de clôture, se présentent comme suit :

| | 2023 | | | 2022 | | |
|------------------------|------------------------------------|--|-----------------------------------|------------------------------------|--|-----------------------------------|
| | 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 | 12,2 % | 11,6 % | 1,9 % | 11,0 % | 10,5 % | 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 de la Caisse.

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

| | 2023 | 2022 |
|------------------|-------|-------|
| Dollar canadien | 67 % | 64 % |
| Dollar américain | 16 % | 18 % |
| Euro | 4 % | 3 % |
| Livre sterling | 2 % | 2 % |
| Autres devises | 11 % | 13 % |
| | 100 % | 100 % |

Les autres instruments financiers détenus par le Fonds 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 de la Caisse provient notamment des titres à revenu fixe, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés. Le fonds particulier

de la Caisse est exposé au risque de crédit découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés, étant donné que l'actif du fonds particulier de la Caisse 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 l'encaisse, aux dépôts à vue 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 (à l'exception des taxes à recevoir) 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 :

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|----------------------------|------------------|------------------|
| Créances non en souffrance | 6 380 641 | 3 429 030 |
| Créances en souffrance | | |
| Moins de 30 jours | 79 814 | 89 559 |
| De 30 à 60 jours | 6 119 | 636 |
| Plus de 60 jours | <u>11 807</u> | <u>16 751</u> |
| | <u>6 478 381</u> | <u>3 535 976</u> |

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances aux 31 mars 2023 et 2022.

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'actifs. 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 de la Caisse 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 6.

Au 31 mars 2023, tous les passifs financiers présentés dans l'état de la situation financière ont une échéance de moins d'un an.

12. Transactions entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, 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 significative individuellement ou collectivement 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 2023, le montant refacturé s'élevait à 938 393 \$ et a été comptabilisé au poste Frais d'administration – Office de la protection du consommateur (1 489 583 \$ au 31 mars 2022).

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.

13. 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.

14. Chiffres comparatifs

Certains chiffres comparatifs de 2022 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2023.

Le découvert remboursable à vue a été reclassé dans la trésorerie et équivalents de trésorerie, car il est détenu à court terme et est remboursable sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse. Ainsi, la présentation de l'état de la situation financière et du tableau des flux de trésorerie a été revue afin de refléter ce reclassement.

La charge des réclamations nettes est maintenant présentée sur une seule ligne à l'état du résultat global afin de simplifier sa présentation. Cela n'a aucune influence sur le montant total des charges.

Le classement de certains éléments des activités d'exploitation dans le tableau des flux de trésorerie a été revu afin de mieux refléter leur nature (avec ou sans incidence sur la trésorerie). Cela n'a pas eu d'effet sur le solde total des flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation.

Annexe VIII — États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2023

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.

Le directeur des permis et de l'indemnisation,



Francis Picotte

Québec, le 26 juin 2023

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 2023, 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 2023, 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 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.

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

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

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

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

Je communique à la direction 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,

Handwritten signature of Daniel Martel, CPA Auditeur.

Daniel Martel, CPA auditeur

Directeur principal d'audit

Québec, le 26 juin 2023

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2023 (en dollars canadiens)

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|---|-----------------|----------------|
| PRODUITS | | |
| (Pertes) revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4) | (4 016) | 176 706 |
| Revenus d'intérêts sur le compte courant | 14 345 | 1 659 |
| | <u>10 329</u> | <u>178 365</u> |
| CHARGES | | |
| Frais de gestion de l'Office de la protection du consommateur | 54 477 | 56 673 |
| Honoraires professionnels | 11 048 | 7 836 |
| | <u>65 525</u> | <u>64 509</u> |
| RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL | <u>(55 196)</u> | <u>113 856</u> |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2023 (en dollars canadiens)

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|---|-------------------------|-------------------------|
| EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE | 2 859 644 | 2 745 788 |
| Résultat net et résultat global de l'exercice | <u>(55 196)</u> | <u>113 856</u> |
| EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE | <u><u>2 804 448</u></u> | <u><u>2 859 644</u></u> |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2023 (en dollars canadiens)

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|---|------------------|------------------|
| ACTIF | | |
| Courant | | |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5) | 779 729 | 308 383 |
| Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec | 24 985 | 16 387 |
| Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant | 1 153 | 246 |
| Obligations reçues en dépôt (note 6) | 88 724 | 298 479 |
| | <u>894 591</u> | <u>623 495</u> |
| Non courant | | |
| Obligations reçues en dépôt (note 6) | 244 217 | 334 490 |
| Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 7) | 6 830 603 | 6 842 262 |
| | <u>7 969 411</u> | <u>7 800 247</u> |
| PASSIF | | |
| Courant | | |
| Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8) | 490 297 | 510 490 |
| Non courant | | |
| Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8) | 4 674 666 | 4 430 113 |
| | <u>5 164 963</u> | <u>4 940 603</u> |
| EXCÉDENT CUMULÉ | <u>2 804 448</u> | <u>2 859 644</u> |
| | <u>7 969 411</u> | <u>7 800 247</u> |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Marie-Claude Champoux

Présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2023 (en dollars canadiens)

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|--|-----------------------|-----------------------|
| ACTIVITÉS D'EXPLOITATION | | |
| Résultat net et résultat global de l'exercice | (55 196) | 113 856 |
| Éléments sans incidence sur la trésorerie | | |
| Variation de la juste valeur des obligations reçues en dépôt | (2 736) | 16 380 |
| Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec | 198 453 | 33 498 |
| Variation de la juste valeur des cautionnements individuels des agents de voyages | 2 736 | (16 380) |
| Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement | | |
| Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec | (8 598) | 20 051 |
| Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant | (907) | (10) |
| Obligations reçues en dépôt | 302 764 | 42 596 |
| Cautionnements individuels des agents de voyages | 221 624 | 133 697 |
| | <u>713 336</u> | <u>229 832</u> |
| Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation | <u>658 140</u> | <u>343 688</u> |
| ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT | | |
| Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement | <u>(186 794)</u> | <u>(488 970)</u> |
| AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE | 471 346 | (145 282) |
| TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE | <u>308 383</u> | <u>453 665</u> |
| TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE | <u><u>779 729</u></u> | <u><u>308 383</u></u> |
| Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie | | |
| Revenus d'intérêts et de placements encaissés | <u><u>199 277</u></u> | <u><u>231 904</u></u> |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2023 (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 CIAV est situé à l'adresse suivante : 400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec), G1K 8W4. Le cautionnement individuel, prévu au *Règlement sur les agents de voyages (Règlement)*, est exigé pour garantir aux clients qu'un agent de voyages s'acquittera des obligations liées aux mandats qu'ils lui confient, et ce, pendant la durée du permis et sa période de reconduction.

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 26 juin 2023.

3. Principales méthodes comptables

Monnaie fonctionnelle et de présentation

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

(Pertes) revenus de placements

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

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les CIAV présentent, à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie, l'encaisse ainsi que les dépôts à vue. Les sommes transférées dans les dépôts à vue auprès d'une institution financière sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis aux CIAV.

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

En plus de pouvoir fournir un cautionnement en argent ou en police d'assurance, l'agent de voyages peut acheter une obligation émise ou garantie par le gouvernement du Canada ou l'une de ses provinces. L'obligation est par la suite transférée et conservée en garantie chez un gardien de valeurs mandaté par le ministre des Finances du Québec. Ce dernier évalue mensuellement la juste valeur de chaque obligation. Lorsqu'une obligation arrive à échéance, le produit est temporairement déposé dans un compte de dépôt à vue auprès d'une institution financière, en attendant que l'agent de voyages achète une autre obligation pour remplacer celle qui est échue.

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.

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.

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 février 2021, le Bureau international des normes comptables (IASB) a publié des modifications à la norme IAS 1 – *Présentation des états financiers* qui visent à exiger que les entités fournissent des informations sur leurs méthodes comptables significatives plutôt que sur leurs principales méthodes comptables.

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

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 1^{er} janvier 2024, 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. (Pertes) revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

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

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|---|------------------|-----------------|
| Revenus nets (pertes nettes) | | |
| Revenu fixe | 93 500 | 66 151 |
| Actifs réels | 10 408 | 7 300 |
| Actions | 31 377 | 45 780 |
| Activités de rendement absolu | (2 112) | (25) |
| Autres | (4 235) | 71 |
| | <u>128 938</u> | <u>119 277</u> |
| Gains nets réalisés (pertes nettes réalisées) | | |
| Revenu fixe | (12 884) | 6 810 |
| Actifs réels | 8 780 | 10 666 |
| Actions | 65 575 | 77 479 |
| Activités de rendement absolu | 4 009 | (3 995) |
| Autres | - | (37) |
| | <u>65 480</u> | <u>90 923</u> |
| (Pertes nettes non réalisées) gains nets non réalisés | | |
| Revenu fixe | (212 808) | (186 937) |
| Actifs réels | 55 261 | 78 424 |
| Actions | (47 297) | 62 749 |
| Activités de rendement absolu | 3 300 | 11 670 |
| Autres | 3 091 | 596 |
| | <u>(198 453)</u> | <u>(33 498)</u> |
| Total des (pertes) revenus de placements des dépôts à participation | (4 035) | 176 702 |
| Revenus d'intérêts | | |
| Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec | 19 | 4 |
| Total des (pertes) revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec | <u>(4 016)</u> | <u>176 706</u> |

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 :

| | 2023 | 2022 |
|---|----------------|----------------|
| Encaisse | 506 545 | 304 243 |
| Dépôts à vue auprès d'une institution financière ¹ | 272 144 | 2 144 |
| Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ² | 1 040 | 1 996 |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie | 779 729 | 308 383 |

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 4,50 % au 31 mars 2023 (0,50 % au 31 mars 2022).

6. Obligations reçues en dépôt

La juste valeur des obligations reçues en dépôt est de 332 941 \$ (coût : 337 804 \$) au 31 mars 2023 (632 969 \$ au 31 mars 2022 ; coût : 620 402 \$). La diminution nette des obligations reçues en dépôt est donc de 300 028 \$ (diminution nette de 58 976 \$ en 2022).

Aucune nouvelle obligation n'a été reçue en dépôt et aucune aliénation n'est survenue au cours de l'exercice clos le 31 mars 2023, comme c'était le cas dans l'exercice précédent.

Un montant de 302 764 \$ (coût : 282 598 \$) a été encaissé dans le compte de dépôt à vue d'une institution financière (42 596 \$ au 31 mars 2022 ; coût : 40 701 \$) pour des obligations échues au cours de l'exercice. Le montant de 2 736 \$ (16 380 \$ en 2022), qui correspond à la différence entre la diminution nette et le montant encaissé, n'a quant à lui aucun effet sur les flux de trésorerie.

La juste valeur des obligations reçues en dépôt est incluse 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 2023 et le 31 mars 2022, 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 :

| | 2023 | 2022 |
|---|------------------|------------------|
| Placements et passifs relatifs aux placements | 6 842 451 | 6 848 449 |
| Revenus de placements courus et à recevoir | 15 409 | 10 571 |
| Revenus de placements à verser au Fonds | (24 981) | (16 387) |
| Avance du fonds général | (2 276) | (371) |
| Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec | 6 830 603 | 6 842 262 |

Les placements et passifs relatifs aux placements du fonds particulier de la Caisse se détaillent comme suit :

| Placements | 2023 | 2022 |
|--|------------------|------------------|
| Unité de participation de portefeuilles spécialisés | | |
| Revenu fixe | | |
| Taux | 1 296 298 | 1 342 271 |
| Crédit | 1 948 245 | 1 851 656 |
| Valeurs à court terme | 614 695 | 640 130 |
| Actifs réels | | |
| Immeubles | 330 171 | 309 170 |
| Infrastructures | 406 708 | 383 351 |
| Actions | | |
| Marchés boursiers | 1 801 858 | 1 874 365 |
| Placements privés | 413 053 | 415 778 |
| Activités de rendement absolu | | |
| Répartition de l'actif | 28 941 | 32 337 |
| Quote-part nette des activités du fonds général | 2 482 | - |
| | 6 842 451 | 6 849 058 |
| Passifs relatifs aux placements | | |
| Quote-part nette des activités du fonds général | - | (609) |
| Total des placements et passifs relatifs aux placements | 6 842 451 | 6 848 449 |

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 de la Caisse peut effectuer 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 de la Caisse peut avoir recours aux instruments financiers dérivés décrits ci-après.

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

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 2023 et au 31 mars 2022, le fonds particulier de la Caisse ne détenait aucun instrument financier dérivé.

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 2023 et le 31 mars 2022, 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

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|--|------------------|------------------|
| Solde au début de l'exercice | 4 940 603 | 4 823 286 |
| Dépôts de cautionnements | 580 066 | 371 906 |
| Remises de cautionnements | (358 442) | (238 209) |
| Variation de la juste valeur des obligations reçues en dépôt | 2 736 | (16 380) |
| | <u>5 164 963</u> | <u>4 940 603</u> |
| Solde à la fin de l'exercice | <u>5 164 963</u> | <u>4 940 603</u> |
| Portion courante | 490 297 | 510 490 |
| Portion non courante | <u>4 674 666</u> | <u>4 430 113</u> |
| | <u>5 164 963</u> | <u>4 940 603</u> |

L'augmentation nette des cautionnements de l'exercice est de 224 360 \$ (augmentation nette de 117 317 \$ en 2022). De cette augmentation nette, 221 624 \$ (133 697 \$ en 2022) ont un effet sur les flux de trésorerie tandis que 2 736 \$ (-16 380 \$ en 2022) n'ont aucun effet sur ceux-ci.

Les cautionnements individuels des agents de voyages 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 2023 et le 31 mars 2022, 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 29 781 306 \$ au 31 mars 2023 (31 410 000 \$ en 2022), dont 23 560 000 \$ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2023 (22 935 000 \$ en 2022). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2023 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 2023, un montant de 101 809 \$ reçu de polices individuelles de garantie 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 (néant en 2022).

9. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 2 804 448 \$ constitue le capital des CIAV. La gestion des produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières est effectuée de manière à assurer l'exécution efficace des activités spécifiques de la loi constitutive décrites 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 de la Caisse 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 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 de la Caisse, la direction, avec l'aide de la Caisse, établit pour les CIAV un portefeuille de référence qui définit la répartition cible à long terme pour chacune des catégories d'investissement ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son portefeuille de référence. La proportion dans chacune des catégories d'investissement composant le portefeuille de référence des CIAV influence le degré de risque de marché de son portefeuille réel. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des catégories d'investissement par rapport au portefeuille de référence est effectuée le 1^{er} jour de chaque mois, à l'exception des portefeuilles spécialisés Immeubles, Infrastructures et Placements privés, pour lesquels le suivi du respect des bornes est effectué le 1^{er} jour de chaque semestre. Par conséquent, il est possible que la composition du portefeuille réel, établie au 31 mars 2023, se situe à l'extérieur des limites minimales et maximales.

Au 31 mars 2023, la composition du portefeuille réel et de référence en pourcentage de l'actif net, ajusté en considérant les montants à recevoir, ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles se détaillent comme suit :

| Valeurs en % de l'actif net | Portefeuille de référence % | Portefeuille réel % | Limite minimale % | Limite maximale % |
|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| Revenu fixe | | | 45,00 | 69,00 |
| Taux | 20,00 | 18,96 | 15,00 | 27,00 |
| Crédit | 27,00 | 28,47 | 22,00 | 34,00 |
| Valeurs à court terme | 10,00 | 9,00 | 5,00 | 17,00 |
| | 57,00 | 56,43 | | |
| Actifs réels | | | 4,00 | 16,00 |
| Immeubles | 5,00 | 4,82 | 2,00 | 8,00 |
| Infrastructures | 5,00 | 5,94 | 2,00 | 8,00 |
| | 10,00 | 10,76 | | |
| Actions | | | 21,00 | 40,00 |
| Marchés boursiers | 28,00 | 26,34 | 16,00 | 35,00 |
| Placements privés | 5,00 | 6,03 | 2,00 | 8,00 |
| | 33,00 | 32,37 | | |
| Activités de rendement absolu | | | 0,00 | 1,00 |
| Répartition de l'actif | 0,00 | 0,42 | 0,00 | 1,00 |
| Autres | 0,00 | 0,02 | 0,00 | 0,00 |
| | 0,00 | 0,44 | | |
| | 100,00 | 100,00 | | |

Le risque de marché du fonds particulier de la Caisse 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 de la Caisse, 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. De plus, la méthodologie fait en sorte de répéter plusieurs fois dans l'année les effets sur le portefeuille des événements défavorables observés sur un horizon d'un mois. En somme, la VaR indique le niveau de perte que le portefeuille réel du fonds particulier de la Caisse pourrait dépasser dans uniquement 5 % des cas au cours de la prochaine année.

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 de la Caisse subirait si cet événement se produisait 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 de la Caisse pourraient excéder les estimations présentées.

Un historique d'observation des facteurs de risque sur une période allant de 2006 à la date de clôture 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 de la Caisse.
- 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 de la Caisse.
- 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 de la Caisse. 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 de la Caisse sont mesurés régulièrement, s'il y a lieu.

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

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2023, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du portefeuille réel du fonds particulier de la Caisse, 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 la date de clôture, se présentent comme suit :

| | 2023 | | | 2022 | | |
|------------------------|------------------------------------|--|-----------------------------------|------------------------------------|--|-----------------------------------|
| | 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 | 12,2 % | 11,6 % | 1,9 % | 11,0 % | 10,5 % | 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 de la Caisse.

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

| | 2023 | 2022 |
|------------------|-------|-------|
| Dollar canadien | 67 % | 64 % |
| Dollar américain | 16 % | 18 % |
| Euro | 4 % | 3 % |
| Livre sterling | 2 % | 2 % |
| Autres devises | 11 % | 13 % |
| | 100 % | 100 % |

Les autres instruments financiers détenus par les CIAV 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 de la Caisse provient notamment des titres à revenu fixe, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés. Le fonds particulier de la Caisse est exposé au risque de crédit découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés, étant donné que l'actif du fonds particulier de la Caisse 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'actifs. 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 de la Caisse 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 ni 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 significative individuellement ou collectivement avec des parties liées.

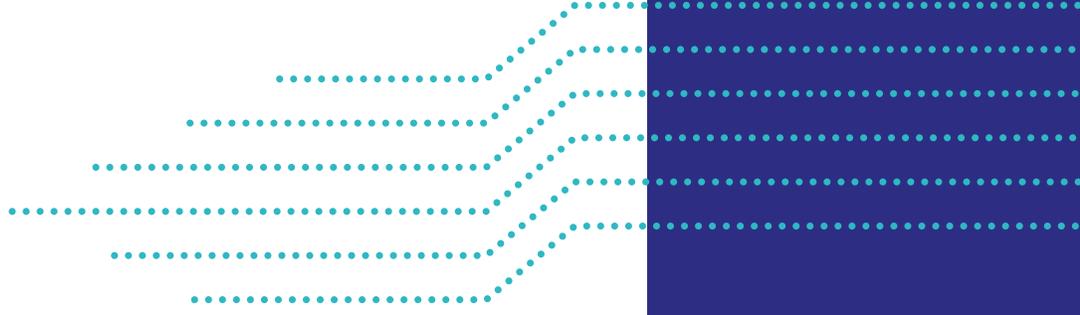
L'Office assume l'ensemble des frais d'administration des CIAV, incluant la rémunération et les avantages sociaux. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Au 31 mars 2023, le montant refacturé s'élevait à 54 477 \$ et a été comptabilisé dans le poste Frais de gestion (56 673 \$ au 31 mars 2022).

Rémunération des principaux dirigeants

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

12. Chiffres comparatifs

Certains chiffres comparatifs de 2022 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation des états financiers adoptée en 2023. Le classement de certains éléments des activités d'exploitation dans le tableau des flux de trésorerie a été revu afin de mieux refléter leur nature (avec ou sans incidence sur la trésorerie). Cela n'a pas eu d'effet sur le solde total des flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation.



**Office
de la protection
du consommateur**

Québec 