

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR





# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

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](http://opc.gouv.qc.ca).

Soucieux de protéger l'environnement, l'Office de la protection du consommateur favorise l'utilisation de papier fabriqué à partir de fibres recyclées pour la production de ses imprimés et encourage le téléchargement de cette publication.

Imprimé sur du papier Rolland Enviro contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, procédé sans chlore, FSC recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.



**PCF**



Cette publication est conforme au Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 3.0) 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.

ISBN 978-2-550-98518-1 (version imprimée)  
ISBN 978-2-550-98519-8 (version électronique)

Dépôt légal – Septembre 2024  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2024

# MESSAGE DU MINISTRE



**Madame Nathalie Roy**

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

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur couvrant la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024, comme le prévoit la *Loi sur l'administration publique*.

Ce rapport rend compte des engagements de l'Office envers ses clientèles et des réalisations de la dernière année. Tout au long de cette période, les équipes de l'Office ont multiplié les efforts pour informer les Québécoises et les Québécois de leurs droits et recours, recevoir leurs plaintes et assurer la surveillance des commerçants. Je salue l'énorme travail accompli avec l'intention ferme de toujours mieux protéger le consommateur et de défendre ses intérêts.

L'adoption de la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, en octobre 2023, représente d'ailleurs une avancée significative pour la population du Québec. Grâce aux mesures déjà en place ainsi qu'à celles qui entreront graduellement en vigueur, les citoyennes et les citoyens pourront faire des choix de consommation plus durables et compter sur des biens de qualité, plus réparables. Ces nouvelles protections figurent assurément parmi les réalisations qui ont marqué l'année 2023-2024 et dont l'Office peut être fier.

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

Le ministre de la Justice,



**Simon Jolin-Barrette**

Québec, septembre 2024



# MESSAGE DU PRÉSIDENT



**Monsieur Simon Jolin-Barrette**

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

Monsieur le Ministre,

L'Office de la protection du consommateur vous transmet son *Rapport annuel de gestion 2023-2024*. Ce document fait notamment ressortir les résultats obtenus en ce qui a trait au Plan stratégique 2019-2024 de l'organisation et aux engagements de sa nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2023. Vous serez à même de constater que l'Office est sur la bonne voie et qu'il a poursuivi son travail pour atteindre les cibles établies.

Les accomplissements du dernier cycle financier témoignent d'une organisation déterminée et bien engagée dans la recherche de solutions concrètes pour les consommatrices et les consommateurs. Au fil du temps, l'Office s'emploie à les soutenir encore davantage en leur proposant des outils pratiques, notamment pour faciliter leurs échanges avec les commerçants. Nommé récemment à la présidence, je suis particulièrement fier d'apporter ma contribution à un organisme présent dans le quotidien de toute la population québécoise.

Je termine en remerciant chaleureusement le personnel de l'Office ainsi que les nombreux partenaires et alliés de l'organisme qui concourent, de diverses façons, à la réalisation de sa mission. L'expertise et le dévouement de chacun, comme les précieuses collaborations entretenues, constituent de toute évidence des atouts certains.

Veillez recevoir, Monsieur le Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le président,



**Denis Marsolais**

Québec, septembre 2024



# 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 citoyennes et 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	29
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	29
4.2 Développement durable	30
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	38
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	39
4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration	40
4.9 Politique de financement des services publics	42
5. ANNEXES	44
Annexe I — Cas traités	44
Annexe II — Activités de surveillance, interventions et amendes par secteur	48
Annexe III — Indemnisation	50
Annexe IV — Délivrance des permis et des certificats	51
Annexe V — Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office	53
Annexe VI — Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	56
Annexe VII — États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2024	63
Annexe VIII — États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2024	97



# DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

---

Je déclare que les données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* de l'Office de la protection du consommateur ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

Le président,



**Denis Marsolais**

Québec, septembre 2024



# 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

Chiffre clé	Description
130	Effectif de l'Office
14,6 M\$	Dépenses de l'Office
81 147	Demandes de renseignements soumises par des consommateurs
25 588	Plaintes de nature pénale ou civile traitées
28 932	Consommateurs outillés par une trousse d'information pour les aider à régler leur problème avec un commerçant
2 433	Activités de surveillance menées auprès de commerçants
139	Poursuites pénales engagées
1 146 022 \$	Montant total des amendes imposées
21 055	Permis, exemptions et certificats en vigueur
2 468 464	Visites dans le site Web de l'Office ( <a href="http://opc.gouv.qc.ca">opc.gouv.qc.ca</a> )
11	Bureaux régionaux répartis sur le territoire du Québec

## 1.2 Faits saillants

L'année 2023-2024 a non seulement été marquée par le dépôt et l'adoption d'un projet de loi consolidant le leadership du Québec en matière de protection du consommateur, elle a aussi été foisonnante à bien d'autres égards, comme en témoignent les principales réalisations de ce cycle financier.

### Des biens plus durables et plus réparables

Les changements introduits par la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens* représentent l'une des plus grandes réformes de la *Loi sur la protection du consommateur*. Dès la sanction de cette loi, le Québec s'est démarqué par le caractère novateur de plusieurs mesures :

- Il est devenu le premier État en Amérique à légiférer en matière d'obsolescence programmée, deuxième au monde après la France.
- La mesure anticitron pour les autos, avec l'introduction de la notion d'« automobile gravement défectueuse », constitue une première au Canada.
- Le gouvernement s'est également doté d'un pouvoir réglementaire permettant la mise en place de normes pour l'établissement d'un chargeur universel.

Le renforcement du droit à la réparation et la création d'une garantie de bon fonctionnement applicables à plusieurs biens comptent également parmi les mesures phares de cette pièce législative. Celle-ci sera complétée par l'édiction prochaine de règlements, dont certains aspects seront élaborés grâce aux recommandations d'un comité d'experts du Réseau de recherche en économie circulaire du Québec, avec qui l'Office a conclu une entente.

### De nouveaux outils pour mieux informer les consommateurs

Soucieux de toujours bien renseigner les consommateurs sur leurs droits et leurs recours, l'Office développe constamment son offre d'outils pour les accompagner dans la prise de décisions et la résolution de problèmes.

Par exemple, la section « Régler un problème avec un commerçant », parmi les plus populaires de son site Web, propose maintenant des pistes de solutions possibles pour négocier une entente, incluant les notions de dommages-intérêts et de dommages punitifs. Un partenariat avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) a notamment permis de rassembler différents jugements pour lesquels des dommages punitifs ont été accordés dans des litiges en lien avec divers sujets de consommation.

Le contenu Web expliquant la démarche pour annuler un achat en ligne a entièrement été revu afin de guider le consommateur étape par étape jusqu'à la demande de rétrofacturation et d'inclure des modèles de documents. Une nouvelle activité d'éducation sur les offres du type « Achetez maintenant, payez plus tard » a aussi vu le jour en réponse à la montée en popularité de ce mode de financement, même pour les plus petits achats, lors de transactions en ligne ou en magasin.

Finalement, le Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables, créé en 2021, a franchi une nouvelle étape avec la complétude des renseignements qui s'y trouvent. En effet, l'inscription des contrats conclus avant le 18 janvier 2021 s'est faite de façon progressive, et tous les contrats existants avant cette date devaient être inscrits au registre au plus tard le 18 juillet 2023. Dès lors, tous les contrats en vigueur doivent y figurer, afin que le consommateur puisse être dûment informé de l'existence d'un tel contrat avant l'achat de biens ou de services funéraires pour lui-même ou une autre personne.

## Un pas de plus dans la transformation numérique

L'Office a adopté au printemps son Plan de transformation numérique 2023-2027, premier jalon d'une culture numérique tournée vers l'avenir. Ce plan est le résultat d'une importante réflexion au cours de laquelle les façons d'interagir avec les clientèles ont été scrutées. Il guidera l'Office dans ses actions afin de déployer la vision et les grandes orientations de la *Stratégie de transformation numérique gouvernementale*. D'ailleurs, une nouvelle direction a été créée dans l'organisation afin de coordonner et d'assurer l'avancement des travaux du grand chantier numérique.

Parmi les réalisations, mentionnons la nouvelle version de Parle consommation, en ligne depuis février 2024. « Parle 2.0 » ouvre la voie, dès l'an prochain, à de nombreuses nouveautés, dont l'élargissement des litiges admissibles.

## Création du Comité consultatif sur l'industrie automobile

L'Office a mis sur pied le Comité consultatif sur l'industrie de l'automobile, ayant pour but de mieux identifier les pratiques préjudiciables aux consommateurs et de trouver des solutions pour assainir le marché. Avec des représentants des consommateurs et des commerçants réunis autour d'une même table, les bases sont maintenant jetées pour une collaboration constructive en vue d'atteindre un objectif commun : la diminution des plaintes dans le secteur automobile. L'Association pour la protection des automobilistes, la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec et l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec participent toutes au comité.

## Une implication diversifiée sur le terrain

De nombreuses initiatives ont permis à l'Office d'être présent sur le terrain, que ce soit en allant à la rencontre des associations de consommateurs aux quatre coins du Québec, en participant à des salons et expositions ou en consolidant ses partenariats avec le réseau de l'éducation et les organismes œuvrant auprès des personnes immigrantes. L'Office a également collaboré à diverses initiatives gouvernementales, dont la Stratégie québécoise en éducation financière, pilotée par l'Autorité des marchés financiers, le plan d'action Vieillir et vivre ensemble, du ministère de la Santé et des Services sociaux, et la Feuille de route en économie circulaire, du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs. Par ailleurs, l'Office appuie, grâce à deux programmes de soutien financier, les organismes œuvrant dans le domaine de la protection du consommateur ou offrant des activités d'éducation financière et de consultation budgétaire. L'enveloppe totale de 600 000 \$ a permis de financer 11 projets d'éducation, d'information et de partenariats, ainsi que les activités d'éducation financière et de consultation budgétaire de 37 associations.

## Deux programmes de surveillance dignes de mention

La mise en place de programmes de surveillance permet de cibler des secteurs d'activité faisant l'objet d'une problématique particulière, ou encore de mieux faire connaître certaines dispositions moins connues des lois sous la responsabilité de l'Office. Ce fut le cas cette année dans le cadre d'une activité préventive auprès de 125 commerçants du domaine des soins esthétiques et corporels (épilation, massage, bronzage, traitement antiride ou combinaison de services). Plus particulièrement, l'Office s'est intéressé aux modalités de paiement et au formalisme de ces types de contrats de service à exécution successive. Les règles prévoient notamment l'interdiction de percevoir des sommes avant le début des services et l'obligation de le faire en au moins deux versements sensiblement égaux, à intervalles réguliers.

Également, des vérifications ont été faites auprès de 150 commerçants œuvrant majoritairement dans le secteur de la vente de meubles et d'électroménagers ou dans des industries saisonnières, comme les spas, les piscines et le déneigement. Cette intervention préventive portait sur l'obligation de déposer dans un compte en fidéicommiss les sommes versées par le consommateur pour un bien ou un service plus de 2 mois après la vente.

Au total, 83 % des commerçants ciblés dans le cadre de ces deux programmes de surveillance ont reçu un avis de rappel des dispositions de la loi.

## Retour de la gratuité du FICAV

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, les clients des agents de voyages peuvent de nouveau profiter gratuitement des avantages du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). C'est ce que prévoit le *Règlement sur les agents de voyages* lorsque le surplus accumulé au fonds au 31 mars précédent est de plus de 125 M\$. Il était de 138 M\$ à cette date en 2023.

Par ailleurs, la campagne publicitaire sur le FICAV a été complètement renouvelée, après une pause de 3 ans. Sous le thème « Votre argent est protégé », la campagne a touché près de 3,8 millions de personnes. Ce succès est en partie dû à la collaboration fructueuse des professionnels du voyage, qui n'ont pas hésité à partager les outils de promotion du FICAV avec leurs clients.

## 2. LES RÉSULTATS

### 2.1 Plan stratégique

#### Résultats relatifs au plan stratégique

##### Sommaire des résultats 2023-2024 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 2023-2024	Résultat 2023-2024	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	15 %	-7 %	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 %	85 %	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	15 %	40 %	13
3. Assurer l'adéquation entre les outils de communication produits et les besoins des clientèles	Niveau d'utilité perçue des renseignements obtenus sur le site Web	8/10	8,4/10	14
	Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux documents évalués	80 %	97 %	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 %	31 %	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	Avant le 31 mars	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 2023-2024	Résultat 2023-2024	Page
6. Maintenir un niveau de satisfaction élevé de la clientèle	Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux services	85 %	85 %	17
7. Promouvoir des moyens alternatifs de résolution des litiges	Proportion de consommateurs pour qui le problème avec un commerçant se règle à la suite de l'utilisation de la trousse d'information fournie par l'Office	54 %	40 %	17
	Taux d'augmentation du nombre de consommateurs qui ont obtenu un règlement à l'aide de l'outil Parle consommation	5 %	63 %	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	50 %	100 %	19

## ENJEU 3 : UNE CAPACITÉ D'ACTION ACCRUE

### Orientation 3 : Assurer l'amélioration continue

Objectif	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024	Page
9. Maintenir un environnement de travail stimulant	Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat organisationnel	81 %	85 %	19
10. Orienter les interventions en fonction des résultats	Proportion de dossiers traités dans le cadre de programmes de surveillance	35 %	45 %	20
11. Accroître l'impact du traitement des plaintes des consommateurs	Pourcentage des plaintes traitées qui mènent à des interventions	45 %	56 %	21

## Résultats détaillés 2023-2024 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
<b>Cibles</b>	3 %	6 %	9 %	12 %	15 %
<b>Résultats</b>	-4 % (Cible non atteinte)	15 % (Cible atteinte)	-13 % (Cible non atteinte)	-25 % (Cible non atteinte)	-7 % (Cible non atteinte)

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Pour 2023-2024, le nombre de visites de la Section pour les consommateurs est de 1 379 441, soit une diminution de 7 % par rapport à la mesure de départ. Le résultat de cette année peut s'expliquer par divers facteurs.

D'abord, il est important de noter le changement de version de Google Analytics qui a eu lieu au cours de l'année 2023. Les données présentées cette année sont obtenues à partir d'un rapport différent de ceux des dernières années, et dont la méthodologie ainsi que la technologie de comptabilisation peuvent aussi avoir été modifiées. Il s'avère donc délicat de comparer les données avec celles d'années précédentes.

Comme pour les années dernières, il est également essentiel de 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.

Sous réserve de la modification de la source des données, le résultat de cette année, bien qu'il soit en deçà de la cible fixée en 2018-2019, représente tout de même une augmentation de 24 % par rapport à l'année dernière. La baisse de consultation qui a été observée et expliquée dans les dernières années serait donc en voie de se résorber.

**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
<b>Cibles</b>	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %
<b>Résultats</b>	s. o.	87 % (Cible atteinte)	82 % (Cible non atteinte)	84 % (Cible non atteinte)	85 % (Cible atteinte)

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

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. L'édition de cette année constituait la quatrième mesure du présent cycle de planification stratégique. Mené à l'hiver 2024, l'exercice avait notamment pour but de juger de l'atteinte de certains objectifs du plan stratégique.

Ainsi, selon le sondage, 85 % 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. La cible du plan stratégique pour l'année 2023-2024 est donc atteinte.

#### 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
<b>Cibles</b>	3 %	6 %	9 %	12 %	15 %
<b>Résultats</b>	-2 % (Cible non atteinte)	6 % (Cible atteinte)	13 % (Cible atteinte)	21 % (Cible atteinte)	40 % (Cible atteinte)

### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Pour 2023-2024, le nombre de visites de la Section pour les commerçants est de 492 095, soit une augmentation de 40 % par rapport à la mesure de départ.

Rappelons qu’un changement de version de Google Analytics a eu lieu au cours de l’année 2023. De ce fait, les données présentées cette année sont obtenues à partir d’un rapport différent de ceux des dernières années, et dont la méthodologie et la technologie de comptabilisation peuvent aussi avoir été modifiées. La comparaison des données avec celles d’années précédentes s’avère donc délicate.

Sous réserve de la modification de la source des données, le résultat de cette année confirme l’atteinte de la cible et s’explique principalement par l’augmentation des visites des pages destinées aux détenteurs de permis et de certificats. Le site a également connu une augmentation 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)	8,4/10 (Cible atteinte)

### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

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 la même que l’an dernier. 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 pour améliorer la rétroaction dans le site Web afin de rendre les contenus plus intelligibles et la navigation par les utilisateurs plus aisée.

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
<b>Cibles</b>	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %
<b>Résultats</b>	94 % (Cible atteinte)	81 % (Cible atteinte)	87 % (Cible atteinte)	98 % (Cible atteinte)	97 % (Cible atteinte)

**Explication du résultat obtenu en 2023-2024**

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 94 % et de 100 %, pour un taux de satisfaction global de 97 %. Ce résultat dépasse hautement la cible de 2023-2024, qui avait été fixée à 80 %. 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
<b>Cibles</b>	30 %	30 %	30 %	30 %	30 %
<b>Résultats</b>	33 % (Cible atteinte)	48 % (Cible atteinte)	53 % (Cible atteinte)	39 % (Cible atteinte)	31 % (Cible atteinte)

**Explication du résultat obtenu en 2023-2024**

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 31 % du nombre de plaintes visant un commerçant après que l'Office fut intervenu auprès de ce dernier.

Ce résultat 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 11 % à la suite de l'envoi d'un avis, de 19 % à la suite d'une enquête ou d'une inspection et de 63 % 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'activité 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
<b>Cibles</b>	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	Avant le 31 mars
<b>Résultats</b>	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.	S. O.

### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

En 2023-2024, l'Office a poursuivi ses travaux de législation visant principalement le crédit, le louage à long terme d'un bien, y compris l'automobile.

Ainsi, pour la période s'étendant du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2024, trois règlements visant les services funéraires et de sépulture ont été édictés alors que le domaine de l'automobile a fait l'objet de travaux qui sont toujours en cours.

## 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
<b>Cibles</b>	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %
<b>Résultats</b>	s. o.	85 % (Cible atteinte)	85 % (Cible atteinte)	87 % (Cible atteinte)	85 % (Cible atteinte)

**Explication du résultat obtenu en 2023-2024**

L'Office s'engage à offrir des services de qualité et à tenir compte des attentes des citoyennes et citoyens. Le sondage dont il a été question précédemment a donc mesuré la satisfaction de l'ensemble de ses clientèles à l'égard des services offerts. Conduit auprès de 3 248 répondants, ce sondage a révélé un taux de satisfaction global de 85 %. Plus précisément, le taux de satisfaction chez les usagers du centre de services aux consommateurs atteint 84 %, 85 % pour les utilisateurs du site Web, 84 % 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
<b>Cibles</b>	50 %	51 %	52 %	53 %	54 %
<b>Résultats</b>	s. o.	50 % (Cible non atteinte)	49 % (Cible non atteinte)	46 % (Cible non atteinte)	40 % (Cible non atteinte)

**Explication du résultat obtenu en 2023-2024**

Le sondage mené à l'hiver 2024 pour mesurer la satisfaction des consommateurs a révélé que 40 % des répondants ayant reçu une trousse affirment avoir réglé leur problème, en tout (30 %) ou en partie (10 %), grâce à cet outil.

Bien que le résultat soit en dessous de la cible établie pour 2023-2024 (54 %), 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 8,6 sur 10, ce qui prouve qu'elle répond très bien à leurs attentes.

L'écart entre le résultat obtenu et la cible s'expliquerait plutôt par le délai parfois court entre la date à laquelle les consommateurs ont contacté l'Office pour obtenir une trousse et le moment du sondage. En effet, une proportion considérable de répondants (16 %) 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 : 54 % affirment avoir réglé leur problème en tout (40 %) ou en partie (14 %), alors que 46 % n'ont pas pu arriver à une entente.

Dans l'intention de répondre encore mieux aux besoins des consommateurs, l'Office poursuivra ses démarches au cours de la prochaine année pour assurer une plus grande accessibilité à ses trousseaux d'information.

**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
<b>Cibles</b>	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %
<b>Résultats</b>	29 % (Cible atteinte)	18 % (Cible atteinte)	57 % (Cible atteinte)	60 % (Cible atteinte)	63 % (Cible atteinte)

**Explication du résultat obtenu en 2023-2024**

Au cours de l'année 2023-2024, 1 535 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.

**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 suit l'évolution du pourcentage de renouvellements de permis effectués électroniquement. En 2023-2024, les travaux de développement se sont poursuivis pour élargir l'offre de services numériques aux détenteurs de permis. De nombreux nouveaux services seront rendus disponibles pour cette clientèle l'année prochaine. Jusqu'à présent, seuls les agents de voyages ont la possibilité d'effectuer leur renouvellement de permis en ligne.

**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
<b>Cibles</b>	30 %	35 %	40 %	45 %	50 %
<b>Résultats</b>	24 % (Cible non atteinte)	81 % (Cible atteinte)	98 % (Cible atteinte)	98 % (Cible atteinte)	100 % (Cible atteinte)

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

En 2023-2024, la proportion des renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services se chiffrait à 100 %. L'ensemble des commerçants qui a la possibilité d'effectuer son renouvellement de permis en ligne a acquis l'habitude de le faire de cette façon.

## 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
<b>Cibles</b>	s. o.	81 %	s. o.	s. o.	81 %
<b>Résultats</b>	s. o.	82 % (Cible atteinte)	s. o.	s. o.	85 % (Cible atteinte)

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Les résultats du sondage réalisé à l'hiver 2024 indiquent une satisfaction élevée quant au climat organisationnel de l'Office. En effet, plus des trois quarts des répondants considèrent que l'organisation offre un excellent milieu de travail. Le taux de satisfaction global de 85 % surpasse la cible établie et représente une augmentation de trois points de pourcentage, comparativement à la mesure de 2021. De plus, l'ensemble des dimensions qui composent le climat organisationnel affiche une note plus élevée qu'en 2021. Ce faisant, neuf d'entre elles présentent un score moyen égal ou supérieur à 8 sur 10. Ce résultat constitue une amélioration notable par rapport à 2021, alors qu'on ne comptait que cinq dimensions présentant de tels résultats.

La prestation de travail en mode hybride étant implantée depuis près de deux ans, cette édition du sondage était également l’occasion d’évaluer l’appréciation du personnel quant à ce mode d’organisation du travail. Les répondants ont évalué leur expérience comme étant fort positive en lui attribuant une note de 88 %. Les résultats démontrent aussi que pour la grande majorité, la productivité est augmentée et le niveau de stress diminué.

**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
<b>Cibles</b>	25 %	27 %	30 %	32 %	35 %
<b>Résultats</b>	34 % (Cible atteinte)	45 % (Cible atteinte)	49 % (Cible atteinte)	45 % (Cible atteinte)	45 % (Cible atteinte)

**Explication du résultat obtenu en 2023-2024**

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. Ces priorités sont établies en fonction de différents critères, notamment :

- le fait qu’un secteur ou une activité soit encadré par un permis ;
- l’entrée en vigueur de nouvelles dispositions sous la responsabilité de l’Office ;
- les secteurs dans lesquels le volume de plaintes reçues est plus faible, mais où les enjeux de protection du consommateur sont néanmoins important ;
- les secteurs où les enjeux financiers pour les consommateurs sont plus grands ;
- la méconnaissance de certaines obligations par les commerçants.

En 2023-2024, 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.

Au cours de la période, l’Office a notamment mis sur pied deux programmes de surveillance. Un premier visait les commerçants qui ont fait l’objet d’au moins une plainte au cours des trois dernières années concernant des contrats de soins esthétiques ou corporels fournis en plusieurs visites. Il s’est soldé par 125 vérifications. Un deuxième programme a été lancé auprès des commerçants susceptibles de demander un montant d’argent alors que le bien ou le service devait être livré plus de deux mois après la conclusion du contrat, ce qui a mené à 150 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
<b>Cibles</b>	40 %	41 %	42 %	43 %	45 %
<b>Résultats</b>	43 % (Cible atteinte)	38 % (Cible non atteinte)	50 % (Cible atteinte)	53 % (Cible atteinte)	56 % (Cible atteinte)

**Explication du résultat obtenu en 2023-2024**

Plus de 55 % des vérifications faites en 2023-2024 ont mené à une intervention. Il s'agit de la proportion la plus élevée des cinq dernières années. C'est dans le secteur du commerce de véhicules que l'Office est intervenu auprès du plus grand nombre de commerçants, au sujet de différentes pratiques illégales, notamment l'ajout de frais au prix annoncé des véhicules. Par ailleurs, de nombreuses interventions visaient à s'assurer que les commerçants qui en ont l'obligation sont titulaires d'un permis, et ce, dans plusieurs secteurs (ex. : centre d'entraînement, commerce de véhicules, commerce itinérant, etc.).

## 2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Dans sa Déclaration de services aux citoyennes et 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.

### 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 assurer :

- un service respectueux ;
- un service fiable ;
- un service empressé ;
- la confidentialité des renseignements personnels ;
- des démarches simples pour l'obtention d'un service ;
- un traitement équitable lors de la prestation de services ;
- l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle.

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.

Les résultats obtenus lors du sondage mené à l'hiver 2024 démontrent un haut degré de satisfaction quant aux engagements liés à la qualité des services qu'offre l'Office à ses différentes clientèles. En effet, chacune des dimensions mesurées obtient une note variant de 8,3 sur 10 à 9,2 sur 10.

#### Sommaire des résultats des engagements portant sur la qualité des services de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Indicateur	Résultat 2023-2024
Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (1 à 10)	9,2/10
Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et services (1 à 10)	8,8/10
Satisfaction à l'égard de l'empressement à offrir les services (1 à 10)	8,7/10
Satisfaction à l'égard de la confidentialité (1 à 10)	8,8/10
Satisfaction à l'égard de la simplicité des démarches (1 à 10)	8,3/10
Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (1 à 10)	9,0/10
Satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services (1 à 10)	8,6/10

## Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

### Sommaire des résultats des engagements portant sur les normes de service de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Date d'entrée en vigueur : 1<sup>er</sup> avril 2023

Engagement	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024	Délai moyen 2023-2024
Assurer la prise des appels par un inspecteur en conformité législative et réglementaire dans un délai maximal de 15 minutes	Pour 85 % des appels	Pour 80 % des appels (Cible non atteinte)	9 minutes 18 secondes
Expédier une réponse personnalisée aux demandes d'information transmises au moyen du <a href="#">formulaire Web</a> dans un délai de 2 jours ouvrables	Pour 95 % des demandes	Pour 96 % des demandes (Cible atteinte)	1,75 jour
Envoyer une <a href="#">trousse d'information</a> pour aider à résoudre un litige avec un commerçant dans un délai d'un jour ouvrable par courriel	Pour 100 % des plaintes admissibles	Pour 100 % des plaintes admissibles (Cible atteinte)	Moins d'un jour
Accuser réception d'une demande d'indemnisation dans un délai maximal de 30 jours suivant sa réception	Pour 95 % des demandes d'indemnisation	Pour 99 % des demandes d'indemnisation (Cible atteinte)	14 jours
Informers du résultat de l'analyse d'une demande d'indemnisation dans un délai de 3 mois	Pour 90 % des demandes d'indemnisation	Pour 99 % des demandes d'indemnisation (Cible atteinte)	
Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences (traitement normal) ou dans un délai de 3 jours ouvrables (traitement prioritaire)	Pour 95 % des demandes	Pour 99 % des demandes (Cible atteinte)	
Transmettre un avis de renouvellement au moins 4 mois avant la date d'échéance du permis en vigueur	Pour 90 % des renouvellements	Pour 99 % des renouvellements (Cible atteinte)	
Renouveler un permis ou une exemption au plus tard 15 jours avant l'expiration du permis en vigueur lorsque la demande est reçue dans les délais légaux prévus	Pour 95 % des demandes de renouvellement	Pour 100 % des demandes de renouvellement (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	Pour 95 % des plaintes et commentaires	Pour 96 % des plaintes et commentaires (Cible atteinte)	4,5 jours

## Explication des résultats obtenus

Pour leur part, les résultats relatifs aux engagements sur les normes de service atteignent les cibles établies, à l'exception de l'engagement qui concerne les délais d'attente téléphonique. Ce résultat affiche un taux d'appels répondus en moins de 15 minutes de 80 % comparativement à la cible de 85 %. Néanmoins, le délai d'attente moyen pour parler à un inspecteur en conformité législative et réglementaire se situe à moins de 10 minutes.

## 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 2023-2024, la personne responsable de la qualité des services a reçu 161 plaintes, soit une diminution de 62 % par rapport à l'exercice précédent. De ces plaintes, 100 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 (59 %). Suivent les plaintes à propos des services téléphoniques (40 %).

Un suivi ayant été effectué dans un délai de 15 jours ouvrables pour 96 % des plaintes, l'engagement lié au traitement des plaintes a été honoré. Le délai moyen de traitement des plaintes était de 4,5 jours ouvrables.

N. B. : La compilation des plaintes recueillies pour la période du 17 avril au 22 juin 2023 n'a pu être validée. Les résultats affichés sont par conséquent partiels et ne couvrent pas l'entièreté de l'exercice 2023-2024.

# 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	2022-2023	2023-2024	Écart
Présidence et vice-présidence	8	11	3
Direction des permis et de l'indemnisation	13	13	0
Direction des ressources informationnelles	10	10	0
Direction des services administratifs	6	6	0
Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative	53	49	-4
Service des communications et de l'éducation	9	8	-1
Service des enquêtes	10	11	1
Services juridiques	19	19	0
Service des partenariats stratégiques	1	1	0
Service de la planification	2	2	0
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>130</b>	<b>-1</b>

### Formation et perfectionnement du personnel

#### Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022	2023
Proportion de la masse salariale (%)	1,7 %	0,9 %

**Nombre moyen de jours de formation par personne**

	2022	2023
Cadre	3,4	1,3
Professionnel	2,5	1,6
Fonctionnaire	4,2	1,8
<b>Total<sup>1</sup></b>	<b>3,2</b>	<b>1,6</b>

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.

**Somme allouée par personne**

	2022	2023
Somme allouée par personne <sup>1</sup>	1 243 \$	656 \$

1. 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 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 du personnel régulier**

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Taux de départ volontaire	11,0 %	9,0 %	1,7 %

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	3	1	1

## 3.2 Utilisation des ressources financières

### Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2023-2024 <sup>1</sup> (000 \$) [1]	Dépenses estimées au 31 mars 2024 <sup>2</sup> (000 \$) [2]	Écart (000 \$) [3] = [2] - [1]	Dépenses réelles 2022-2023 <sup>3</sup> (000 \$) [4]
Direction générale	816,4	816,4	0,0	751,7
Administration et fonctionnement	2 760,7	2 754,5	(6,2)	2 461,0
Communications, planification et partenariats	2 018,2	2 018,2	0,0	1 969,5
Services aux clientèles et surveillance administrative	5 495,6	5 495,6	0,0	4 805,6
Affaires juridiques et enquêtes	3 549,2	3 549,2	0,0	3 257,5
<b>Sous-total</b>	<b>14 640,1</b>	<b>14 633,9</b>	<b>(6,2)</b>	<b>13 245,0</b>
Mesures du budget 2023-2024 intégrées au Fonds de suppléance	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
<b>Total</b>	<b>14 640,1</b>	<b>14 633,9</b>	<b>(6,2)</b>	<b>13 245,0</b>

1. Budget de dépenses 2023-2024 : crédits et dépenses des portefeuilles, ajustés du budget provenant du crédit au net.

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

3. Comptes publics 2022-2023.

### Comparatif des dépenses de 2023-2024 et de 2022-2023

Les dépenses prévues pour l'exercice 2023-2024 sont en hausse par rapport aux dépenses réelles de l'exercice 2022-2023. Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation des heures rémunérées et par la comptabilisation d'une provision pour la rémunération dans tous les secteurs d'activité. Cette provision a été créée en prévision de l'ajustement de la masse salariale lorsque les conventions collectives et autres conditions de travail seront réglées.

### 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 2023-2024, la contribution des ressources informationnelles s'est élevée à près de 2,5 M\$ pour la réalisation de projets et d'activités.

#### Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2023-2024

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Total (000 \$)
Projets	303,1	0	303,1
Activités	15,2	2 169,2	2 184,4
<b>Total</b>	<b>318,3</b>	<b>2 169,2</b>	<b>2 487,5</b>

### 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 bonification de l'offre numérique pour nos clientèles, notamment quant à l'indemnisation des consommateurs et à la gestion des permis de commerçants ;
- la diffusion de renseignements pertinents pour les citoyens dans le site Web et le portail Données Québec ;
- l'optimisation de la plateforme Parle consommation et des processus internes ;
- l'amélioration du Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables.

#### 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 transformation numérique et les changements législatifs ;
- 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 et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés<sup>1</sup>

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	2023-2024 Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
Personnel d'encadrement	19 323	37	19 360	10,6	9,9	0,7
Personnel professionnel	83 436	1 876	85 312	46,7	46,1	0,6
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	121 943	775	122 718	67,2	63,2	4,0
<b>Total</b>	<b>224 702</b>	<b>2 688</b>	<b>227 390</b>	<b>124,5</b>	<b>119,2</b>	<b>5,3</b>

1. Nombre d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine.

L'Office a dépassé le niveau d'effectifs fixé par le Conseil du trésor en utilisant 227 390 heures rémunérées alors que 226 483 heures étaient attribuées. Cet écart s'explique par le fait qu'au courant de l'année 2023-2024, l'Office s'est vu confier des dossiers d'envergure aux échéanciers serrés (réclamations du FICAV, projet de loi sur l'obsolescence programmée et autres projets), demandant ainsi aux employés d'effectuer davantage d'heures supplémentaires que les années précédentes, ce qui a entraîné un dépassement total de la cible de 907 heures, soit 0,5 ETC.

### Contrats de service

#### Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024

	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	5	290 322 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>5</b>	<b>290 322 \$</b>

## 4.2 Développement durable

### Sommaire des résultats 2023-2024 du Plan d'action de développement durable pour la période 2023-2028

#### Sous-objectif 1.3.2 : Faciliter les choix de consommation responsables et locaux

Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
1. Augmenter la connaissance des consommateurs à l'égard des mesures législatives en matière d'obsolescence programmée, de durabilité et de réparabilité des biens	1.1 Taux de connaissance des nouvelles dispositions de la LPC en matière de durabilité et de réparabilité des biens chez les clientèles de l'Office (Mesure de départ : s. o.)	Un sondage sera réalisé en 2023-2024 auprès de la population québécoise afin d'établir la mesure de départ.	Taux de connaissance des nouvelles dispositions de la LPC : 31,7 % (Cible atteinte)

#### Synthèse des activités

Un sondage a été réalisé par Léger, en décembre 2023, auprès de la population québécoise, afin de mesurer le taux de connaissance de la population au sujet des nouvelles dispositions. La mesure de départ de l'indicateur « taux de connaissance des nouvelles dispositions de la LPC » a été établie à 31,7 %.

#### Sous-objectif 3.1.1 : Répondre aux besoins essentiels en offrant des solutions durables

Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
2. Offrir aux consommateurs des services permettant de régler un litige sans devoir nécessairement s'adresser aux tribunaux	2.1 Taux d'augmentation du nombre de dossiers actifs dans la plateforme Parle consommation par rapport à 2022-2023 (Mesure de départ : 2 110 en 2022-2023)	2 %	8,6 % (Cible atteinte)
	2.2 Taux de règlement des dossiers actifs sur la plateforme Parle consommation (Mesure de départ : s. o.)	65 %	72,7 % (Cible atteinte)

#### Synthèse des activités

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024, il y a eu 2 291 dossiers actifs dans la plateforme Parle consommation, ce qui représente une augmentation de 8,6 % par rapport à la mesure de départ. Pour la même période, il y a eu 1 535 ententes sur un total de 2 112 dossiers fermés. Le taux de règlement des dossiers actifs est donc de 72,7 %.

**Sous-objectif 5.1.1 : Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales**

Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
3. Évaluer la durabilité des interventions structurantes de l'Office	3.1 Proportion des interventions structurantes de l'Office ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité  (Mesure de départ : 0 %)	50 %	100 %  (Cible atteinte)

**Synthèse des activités**

Il y a eu une seule intervention jugée structurante au sein de l'organisation en 2023-2024, soit le Plan d'action de développement durable. Il a fait l'objet d'une évaluation de la durabilité.

**Sous-objectif 5.3.2 : Favoriser la croissance des investissements et des placements qui répondent à des critères de durabilité**

Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
4. Intégrer des notions et des principes d'investissement responsable dans les communications et la politique relatives au placement des fonds sous la responsabilité de l'Office	4.1 Ajout de notions et de principes d'investissement durable dans la philosophie d'investissement, la politique de placement et le rapport annuel de gestion de l'Office  (Mesure de départ : s. o.)	Mise à jour annuelle des notions et principes d'investissement responsable dans la philosophie d'investissement et la politique de placement de l'Office et ajout de références à ce sujet dans le rapport annuel de gestion	Travaux en cours  (Cible non atteinte)

**Synthèse des activités**

Des rencontres ont eu lieu avec la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) afin d'introduire des notions et principes d'investissement responsable dans la philosophie d'investissement et la politique de placement de l'Office. Les placements des fonds administrés par l'Office (Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et cautionnements individuels des agents de voyages) font déjà partie de portefeuilles répondant à des critères de durabilité. Les travaux se poursuivront au cours de la prochaine année financière.

**Sous-objectif 5.7.1 : Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles**

Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5. Obtenir l'attestation ICI, on recycle + de niveau Performance	5.1 Proportion des employés qui travaillent dans un lieu qui a reçu une attestation ICI, on recycle + de niveau Performance  (Mesure de départ : 0 %)	0 %	Création des fiches « Établissement » pour les sièges sociaux et lancement de la démarche visant la certification  (Cible atteinte)

**Synthèse des activités**

L'Office a créé les fiches « Établissement » pour ses deux sièges sociaux dans le portail IOR+ afin de calculer leur cote sur la base des pratiques de gestion des matières résiduelles en vigueur. Le seuil de 50 % requis pour obtenir la certification Performance est atteint, mais des éléments obligatoires sont à compléter avant de pouvoir transmettre la demande à RECYC-QUÉBEC.

**Sous-objectif 5.8.2 : Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo chez les employés de l'État**

Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
6. Promouvoir l'utilisation du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo auprès des employés de l'Office	6.1 Part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo chez les employés  (Mesure de départ : 47 %)	47 %	48 %  (Cible atteinte)

**Synthèse des activités**

Un sondage a été réalisé par le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs. Des communications visant la sensibilisation des employés et employées à l'égard de la mobilité durable sont effectuées au printemps et à l'automne.

**Réponses aux recommandations de la commissaire au développement durable**

L'Office n'a pas reçu de recommandations de la part de la commissaire au développement durable.

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

En 2023-2024, 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.

## 4.4 Accès à l'égalité en emploi

### Données globales

#### Effectif régulier au 31 mars 2024

Nombre de personnes occupant un poste régulier
124

#### Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

Régulier <sup>1</sup>	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
10	10	4	7

1. Le nombre total de personnes embauchées selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

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

#### Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2023-2024	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 <sup>1</sup>	10	1	0	0	0	1	10,0 %
Occasionnel	10	0	0	0	0	0	0,0 %
Étudiant	4	0	0	0	0	0	0,0 %
Stagiaire	7	2	0	0	0	2	28,6 %

1. Le nombre d'embauches selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

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

Statut d'emploi	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Régulier <sup>1</sup>	0,0 %	16,7 %	10,0 %
Occasionnel	14,3 %	7,1 %	0,0 %
Étudiant	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Stagiaire	0,0 %	0,0 %	28,6 %

1. Le taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

#### Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024
Anglophones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Autochtones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes handicapées	3	2,6 %	3	2,6 %	3	2,4 %

#### Rappel de la cible de représentativité

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

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

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024
MVE Montréal/Laval	7	20,6 %	9	24,3 %	8	21,6 %
MVE Outaouais/Montérégie	1	100,0 %	1	33,3 %	1	33,3 %
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
MVE Capitale-Nationale	3	4,9 %	3	5,0 %	3	5,2 %
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 2024

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

#### Rappel de la cible de représentativité

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

## Femmes

### Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier <sup>1</sup>	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	10	10	4	7	31
Nombre de femmes embauchées	10	8	2	6	26
Taux d'embauche des femmes	100,0 %	80,0 %	50 %	85,7 %	83,9 %

1. Le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

### Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel <sup>1</sup>	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	12	48	59	5	124
Nombre total de femmes	3	30	47	4	84
Taux de représentativité des femmes	25,0 %	62,5 %	79,7 %	80,0 %	67,7 %

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

## 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 2023-2024 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible <sup>1</sup>	Nombre de personnes visées
Activité de sensibilisation dans l'intranet – Lancement du programme d'accès à l'égalité en emploi 2023-2028	Minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones, anglophones	Tout le personnel
Adoption du plan d'action 2023-2025 de l'Office à l'égard des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel
Activité de sensibilisation dans l'intranet – Mois de l'histoire des Noirs	Minorités visibles et ethniques	Tout le personnel
Activité de sensibilisation dans l'intranet – Journée internationale des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel
Activité de sensibilisation dans l'intranet – Semaine québécoise des personnes handicapées : le témoignage de Pierre	Personnes handicapées	Tout le personnel
Activité de sensibilisation dans l'intranet – C'est la semaine québécoise des personnes handicapées !	Personnes handicapées	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 2023-2024, 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 2023-2024, aucune formalité administrative n'a été ajoutée ou retirée.

### Réalisations et résultats

#### Allègement réglementaire

Une analyse d'impact réglementaire a été réalisée à l'occasion de l'adoption, le 3 octobre 2023, de la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*. Ce document est diffusé dans le [site Web de l'Office](#), conformément à la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif.

Le 31 décembre 2023 marquait, pour une deuxième fois depuis la création du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, l'arrêt de la perception des contributions par les agents de voyages auprès de leurs clients. Bien que la formalité existe toujours au règlement et que la contribution doit quand même figurer sur les reçus et factures remis aux clients des agents de voyages, une remise du même montant leur est accordée, de manière à créditer immédiatement le paiement de la contribution. Cet allègement réglementaire réduit le fardeau administratif des agences de voyages qui n'ont plus à produire le rapport de contributions et à remettre les sommes au FICAV depuis le 1<sup>er</sup> mars 2024.

#### Allègement administratif

Le 5 mai 2023 a été adopté le Plan de transformation numérique 2023-2027 de l'Office de la protection du consommateur. L'une des ambitions d'affaires inscrites à la feuille de route de ce plan vise à offrir des services numériques accessibles et simplifiés aux citoyens et aux entreprises. Diverses initiatives ont été ciblées pour affermir cette ambition de manière à livrer, d'ici 2027, des résultats concrets pour les clientèles de l'Office.

Par ailleurs, l'Office a travaillé activement au développement de nouvelles fonctionnalités permettant aux détenteurs de permis d'effectuer davantage d'actions et de mises à jour directement à partir de l'Espace commerçant (par exemple : le changement d'adresse, l'ajout d'administrateurs, le renouvellement de permis, etc.). Ces nouvelles fonctionnalités seront déployées au cours de la prochaine année et seront complétées par la suite avec d'autres chantiers à venir. À terme, il est prévu que la gestion des permis se fasse entièrement en ligne pour l'ensemble des secteurs d'activité encadrés par l'Office. Ces nouveaux services permettront de simplifier les démarches des commerçants en plus d'éviter les frais et délais postaux.

## Objectifs gouvernementaux de réduction du fardeau réglementaire et administratif

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

Indicateur	2019-2020	2023-2024	Résultat au 31 mars 2024	Objectif au 31 mars 2026 <sup>1</sup>
Nombre de formalités administratives	14	14	0 %	-10 %
Volume des formalités (en valeurs constantes)	3 922	5 764	47 %	-15 %
Coût des formalités (en \$ et en valeurs constantes)	211 559	204 259	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.

### Publications en matière d'allègement réglementaire

Les obligations de l'Office en matière d'allègement réglementaire et administratif sont diffusées dans le site Web de l'organisme. Y sont publiés les engagements de l'Office à cet égard, les analyses d'impact réglementaire relatives aux projets de loi et de règlement ainsi que les nouveaux formulaires s'adressant aux entreprises.

## 4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

### Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues
203

### 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	36	164	0
21 à 30 jours	1	2	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>166</b>	<b>0</b>

**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 <sup>1</sup> invoquées
Acceptée (entièrement)	20	46	0	s. o.
Partiellement acceptée	3	53	0	Art. 28, 31, 33, 34, 36, 37, 38, 53, 54, 59
Refusée (entièrement)	1	3	0	Art. 28, 53, 54, 59
Autres	13	64	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 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

**Émissaire et comité permanent**

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent ?	Oui
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	0
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État ?	Oui
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures.	Information diffusée dans l'intranet

**Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle**

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française ?	Non
Si vous avez une directive particulière : <ul style="list-style-type: none"> <li>Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française.</li> <li>Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ?</li> </ul>	s. o.
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> ?	Non
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions.	s. o.
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> ?	s. o.  Il n'était pas possible de mener une consultation compte tenu de l'échéance. Toutefois, l'information a fait l'objet d'une actualité dans l'intranet. L'ensemble du personnel a donc pu en prendre connaissance.

**Politique linguistique de l'État (PLE)**

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?	Oui
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures.	Actualité dans l'intranet, courriels informatifs envoyés à certains secteurs de l'organisme
L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable.  Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français : <ul style="list-style-type: none"> <li>est exigé ?</li> <li>est souhaitable ?</li> </ul>	0  45

## 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 2022-2023, car l'étude du coût de revient de l'année 2023-2024 n'est pas encore complétée.

Gestion des permis, exemptions et certificats	
Revenus de tarification perçus en 2022-2023 <sup>1</sup>	3 916,8 k\$
Coûts des services	4 989,7 k\$
Niveau de financement atteint	78 %
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	3 %
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 2023-2024 sont présentés aux annexes IV et V.

Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables	
Revenus de tarification perçus en 2022-2023	1 122,0 k\$
Coûts des services	649,9 k\$
Niveau de financement atteint	173 %
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 <sup>1</sup>	73 %
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. Notons également que les dépenses fluctuent beaucoup, notamment en raison des coûts d'évolution des systèmes qui doivent parfois être assumés pour l'ajout de nouvelles fonctionnalités au registre et pour effectuer des améliorations au bénéfice des utilisateurs.

## Nouveaux biens et services

En 2023-2024, 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 2023-2024, l'Office a traité un total de 106 735 cas, dont :

- 81 147 demandes de renseignements ;
- 25 588 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	Aliments, boissons et tabac	2 175	3,2 %	1 027	4,0 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	1 948	2,9 %	966	3,8 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	1 358	2,0 %	684	2,7 %
	Meubles	2 853	4,2 %	1 457	5,7 %
	Immeubles et maisons mobiles	630	0,9 %	30	0,1 %
	Gros appareils ménagers	3 626	5,3 %	2 183	8,5 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	1 659	2,4 %	796	3,1 %
	Petits appareils électroménagers	590	0,9 %	351	1,4 %
	Articles électroniques	1 129	1,7 %	722	2,8 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	905	1,3 %	695	2,7 %
	Articles de loisirs	1 381	2,0 %	669	2,6 %
	Automobiles neuves	4 138	6,1 %	1 182	4,6 %
	Automobiles d'occasion	9 197	13,6 %	4 311	16,8 %
	Autres moyens de transport	1 199	1,8 %	393	1,5 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	660	1,0 %	286	1,1 %
	Livres, revues, journaux et articles de papeterie	143	0,2 %	60	0,2 %
	Animaux et articles connexes	248	0,4 %	102	0,4 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	309	0,5 %	187	0,7 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	51	0,1 %	30	0,1 %
<b>Total de la catégorie</b>		<b>34 199</b>	<b>50,5 %</b>	<b>16 131</b>	<b>63,0 %</b>

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	473	0,7 %	48	0,2 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	4 346	6,4 %	1 796	7,0 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	329	0,5 %	145	0,6 %
	Services d'entretien ménager	63	0,1 %	25	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	344	0,5 %	158	0,6 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	34	0,1 %	18	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	146	0,2 %	89	0,3 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 820	2,7 %	648	2,5 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	357	0,5 %	172	0,7 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	606	0,9 %	176	0,7 %
	Services funéraires et de sépulture	378	0,6 %	59	0,2 %
	Services de garde	991	1,5 %	184	0,7 %
	Services pour animaux de compagnie	68	0,1 %	10	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	33	0,0 %	17	0,1 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>9 988</b>	<b>14,7 %</b>	<b>3 545</b>	<b>13,9 %</b>
Services financiers	Prêt d'argent	636	0,9 %	268	1,0 %
	Prêt sur gage	9	0,0 %	5	0,0 %
	Crédit variable	640	0,9 %	210	0,8 %
	Prêts hypothécaires	135	0,2 %	3	0,0 %
	Dépôt d'argent	102	0,2 %	12	0,0 %
	Carte de débit	110	0,2 %	6	0,0 %
	Investissements et placements	150	0,2 %	1	0,0 %
	Assurances	734	1,1 %	15	0,1 %
	Garantie supplémentaire	214	0,3 %	46	0,2 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	724	1,1 %	306	1,2 %
	Recouvrement de créances	1 401	2,1 %	635	2,5 %
	Règlement de dettes	43	0,1 %	7	0,0 %
	Dossier de crédit	174	0,3 %	14	0,1 %
	Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	26	0,0 %	7	0,0 %
	Autres services financiers	261	0,4 %	40	0,2 %
<b>Total de la catégorie</b>	<b>5 359</b>	<b>7,9 %</b>	<b>1 575</b>	<b>6,2 %</b>	

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services de communication	Services postaux et de messagerie	38	0,1 %	9	0,0 %
	Services de téléphonie fixe	100	0,1 %	31	0,1 %
	Services de téléphonie mobile	1 005	1,5 %	451	1,8 %
	Services Internet	436	0,6 %	168	0,7 %
	Services de télévision	153	0,2 %	72	0,3 %
	Forfait de services de communication	726	1,1 %	230	0,9 %
	Services de télésurveillance	260	0,4 %	119	0,5 %
	Autres services de communication	54	0,1 %	20	0,1 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>2 772</b>	<b>4,1 %</b>	<b>1 100</b>	<b>4,3 %</b>
Services de transport	Transport aérien	1 121	1,7 %	609	2,4 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	116	0,2 %	60	0,2 %
	Services d'infrastructures liés au transport	150	0,2 %	148	0,6 %
	Services de location d'un transport à court terme	223	0,3 %	101	0,4 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>1 610</b>	<b>2,4 %</b>	<b>918</b>	<b>3,6 %</b>
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	606	0,9 %	131	0,5 %
	Voyages à forfait	1 901	2,8 %	496	1,9 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	23	0,0 %	1	0,0 %
	Restaurants et bars	160	0,2 %	113	0,4 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	1 700	2,5 %	667	2,6 %
	Jeux de hasard et loteries	56	0,1 %	9	0,0 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>4 446</b>	<b>6,6 %</b>	<b>1 417</b>	<b>5,5 %</b>
Énergie et eau	<b>Total de la catégorie</b>	<b>258</b>	<b>0,4 %</b>	<b>102</b>	<b>0,4 %</b>
Santé	Médicaments sous ordonnance	43	0,1 %	0	0,0 %
	Médicaments en vente libre	75	0,1 %	15	0,1 %
	Dispositifs médicaux et autres appareillages	287	0,4 %	81	0,3 %
	Services liés à la santé	319	0,5 %	54	0,2 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	7	0,0 %	0	0,0 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>731</b>	<b>1,1 %</b>	<b>150</b>	<b>0,6 %</b>
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	359	0,5 %	107	1,2 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	842	1,2 %	361	0,3 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>1 201</b>	<b>1,8 %</b>	<b>468</b>	<b>1,8 %</b>
Autres	<b>Total de la catégorie</b>	<b>7 220</b>	<b>10,7 %</b>	<b>182</b>	<b>0,7 %</b>
<b>Total partiel</b>		<b>67 784</b>	<b>100,0 %</b>	<b>25 588</b>	<b>100,0 %</b>

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Autres cas relatifs au domaine de la consommation	Complément d'information sur un cas traité	9 497	s. o.	0	s. o.
	Cas dirigés vers Parle consommation	1 737	s. o.	0	s. o.
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	1 547	s. o.	0	s. o.
	Demandes d'indemnisation	582	s. o.	0	s. o.
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>13 363</b>	<b>s. o.</b>	<b>0</b>	<b>s. o.</b>
<b>Total</b>		<b>81 147</b>		<b>25 588</b>	

## 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	593	27 %	8	5 %	10	12 %	417	37 %	11	6 %	7	5 %
Communications	21	1 %	0	0 %	2	2 %	11	1 %	0	0 %	0	0 %
Enseignement et éducation	50	2 %	0	0 %	1	1 %	38	3 %	2	1 %	0	0 %
Immobilier	2	0 %	0	0 %	0	0 %	1	0 %	1	1 %	0	0 %
Recouvrement de créances	36	2 %	1	1 %	5	6 %	23	2 %	5	3 %	1	1 %
Services financiers	83	4 %	22	13 %	2	2 %	14	1 %	10	6 %	22	16 %
Services funéraires et de sépulture	27	1 %	2	1 %	1	1 %	8	1 %	7	4 %	0	0 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	260	12 %	0	0 %	22	27 %	134	12 %	29	16 %	22	16 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	135	6 %	66	39 %	2	2 %	56	5 %	47	26 %	19	14 %
Services professionnels et techniques	56	3 %	0	0 %	2	2 %	39	3 %	1	1 %	0	0 %
Transports	7	0 %	0	0 %	0	0 %	3	0 %	0	0 %	0	0 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	785	36 %	42	25 %	34	41 %	339	30 %	59	33 %	55	40 %
Voyage	70	3 %	29	17 %	2	2 %	30	3 %	3	2 %	11	8 %
Autres	54	2 %	1	1 %	0	0 %	19	2 %	5	3 %	2	1 %
<b>Total</b>	<b>2 179</b>	<b>100 %</b>	<b>171</b>	<b>100 %</b>	<b>83</b>	<b>100 %</b>	<b>1 132</b>	<b>100 %</b>	<b>180</b>	<b>100 %</b>	<b>139</b>	<b>100 %</b>
	<b>2 433</b>						<b>1 451</b>					

**Jugements et amendes par secteur**

Secteur	Nombre de jugements	% des jugements	Montant des amendes <sup>1</sup>	% des amendes
Commerce de détail	2	1 %	4 164 \$	0 %
Communications	0	0 %	0 \$	0 %
Enseignement et éducation	5	3 %	37 229 \$	3 %
Immobilier	0	0 %	0 \$	0 %
Recouvrement de créances	3	2 %	5 244 \$	0 %
Services financiers	13	9 %	49 266 \$	4 %
Services funéraires et de sépulture	2	1 %	30 300 \$	3 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	27	18 %	156 913 \$	14 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	13	9 %	39 092 \$	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	76	51 %	805 271 \$	70 %
Voyage	7	5 %	15 477 \$	1 %
Autres	1	1 %	3 066 \$	0 %
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100 %</b>	<b>1 146 022 \$</b>	<b>100 %</b>

1. Les montants présentent les amendes qui découlent des reconnaissances de culpabilité reçues en 2023-2024 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 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) <sup>1</sup>	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV	Total
2023-2024	123	5 489	5 612
2022-2023	74	15 494	15 568
2021-2022	587	10 550	11 137

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

### Montant des indemnités<sup>1</sup>

Année financière	Par les cautionnements des commerçants (excluant le secteur du voyage)	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV	Total
2023-2024	78 993 \$	4 618 036 \$ <sup>2</sup>	4 697 029 \$
2022-2023	143 452 \$	16 842 826 \$	16 986 278 \$
2021-2022	234 519 \$	13 970 898 \$	14 205 417 \$

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, 193 223 \$ proviennent des cautionnements et 4 424 813 \$ du FICAV.

## Annexe IV — Délivrance des permis et des certificats

L'Office délivre environ 21 000 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 2024, 9 002 permis et exemptions ainsi que 12 053 certificats étaient en vigueur. Ces permis, exemptions et certificats ont généré des droits de 5 602 885 \$.

**Permis en vigueur au 31 mars 2024**

Type de permis	Nombre d'établissements	Nombre de succursales	Droits perçus en 2023-2024
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	68	s. o.	76 797 \$
Agent de voyages – général	618	153	626 090 \$
Agent de voyages – restreint	10	0	
Agent de recouvrement	67	s. o.	46 694 \$
Commerçant itinérant	887	s. o.	647 436 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	25	s. o.	33 244 \$
Commerçant de véhicules routiers	5 730	375	2 428 786 \$
Recycleur de véhicules routiers	460	45	
Exploitant de studios de santé	672	137	706 974 \$
Prêteur d'argent	269	s. o.	511 727 \$
Commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	194	s. o.	
Commerçant de service de règlement de dettes	2	s. o.	2 898 \$
<b>Total</b>	<b>9 002</b>	<b>710</b>	<b>5 080 646 \$</b>

**Certificats en vigueur au 31 mars 2024**

Type de certificat	Nombre de certificats	Droits perçus en 2023-2024
Conseiller en voyages et gérant d'agence de voyages	11 448	477 470 \$
Représentant d'agent de recouvrement	605	44 769 \$
<b>Total</b>	<b>12 053</b>	<b>522 239 \$</b>

## 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 2023-2024.

### Permis d'agent de voyages<sup>1</sup>

Situation	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2023
Délivrance	89 \$ par mois
Renouvellement, selon le chiffre d'affaires :	
jusqu'à 0,5 M\$	399 \$
jusqu'à 2 M\$	532 \$
jusqu'à 5 M\$	731 \$
jusqu'à 10 M\$	997 \$
jusqu'à 20 M\$	1 329 \$
plus de 20 M\$	1 728 \$
Duplicata de permis :	
Délivrance	55 \$ par mois
Renouvellement	332 \$

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 <sup>er</sup> juillet 2023
Délivrance	66 \$
Renouvellement	33 \$

**Permis de commerçant itinérant<sup>1</sup>**

Situation	Nombre de représentants du requérant	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2023
Délivrance	De 0 à 49	1 043 \$
	50 ou plus	5 767 \$

Situation	Valeur de la majorité des contrats	Nombre de représentants du requérant	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2023
Renouvellement	Inférieure à 100 \$	De 0 à 49	1 043 \$
		De 50 à 999	5 767 \$
		1 000 ou plus	6 625 \$
	Égale ou supérieure à 100 \$	De 0 à 49	1 043 \$
		De 50 à 499	5 767 \$
		500 ou plus	6 625 \$

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 <sup>er</sup> juillet 2023
Délivrance pour un commerçant <b>ou</b> un recycleur de véhicules routiers	884 \$
Délivrance pour un commerçant <b>et</b> recycleur de véhicules routiers	1 327 \$
Renouvellement pour un commerçant <b>ou</b> un recycleur de véhicules routiers	668 \$
Renouvellement pour un commerçant <b>et</b> recycleur de véhicules routiers	997 \$

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

Situation	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2023
Prêteur d'argent <b>ou</b> commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	2 318 \$
Prêteur d'argent <b>et</b> commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	3 477 \$

**Autres permis**

Type de permis	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2023
Agent de recouvrement	1 449 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	2 318 \$
Commerçant de service de règlement de dettes	1 449 \$
Exploitant de studios de santé	1 449 \$
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	2 434 \$

**Certificat de représentant d'agent de recouvrement**

Situation	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2023
Délivrance	200 \$
Renouvellement	178 \$

# 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 électorale 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>er</sup> septembre 1998.

## ANNEXE (Article 32) SECTEUR PUBLIC

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

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

# Annexe VII — États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2024

## 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 4 septembre 2024

Le président de l'Office de la protection  
du consommateur,



**Denis Marsolais**



## Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

### Rapport sur l'audit des états financiers

#### Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2024, 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 les informations significatives sur les 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 2024, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

#### Fondement de l'opinion

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

#### Autres informations

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

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

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

## Responsabilités de la direction 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, compte tenu de l'application rétrospective des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux contrats d'assurance, expliqués à la note 3, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

*Stéphanie Tremblay, CPA auditrice*

### **Stéphanie Tremblay, CPA auditrice**

Directrice d'audit

Québec, le 4 septembre 2024

## État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2024 (en dollars canadiens)

	<b>2024</b>	<b>2023</b> <i>Ajusté (note 3)</i>
<b>ACTIVITÉS D'ASSURANCE</b>		
Produits des activités d'assurance (note 9)	15 924 072	15 581 879
Charges afférentes aux activités d'assurance (note 9)		
Réclamations	3 189 135	(15 535 050)
Frais d'administration de l'Office de la protection du consommateur	998 253	938 393
Publicité et promotion	300 498	29 330
Services professionnels	72 983	67 576
Frais bancaires	1 085	1 083
Dépenses de bureau	340	1 163
	<u>4 562 294</u>	<u>(14 497 505)</u>
<b>Résultat des activités d'assurance</b>	<u>11 361 778</u>	<u>30 079 384</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT NET</b>		
Revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	9 536 002	(978 445)
Revenus d'intérêts sur le compte courant	235 036	31 523
Charges financières nettes d'assurance (note 9)	(282 176)	(1 125 110)
<b>Résultat des activités d'investissement net</b>	<u>9 488 862</u>	<u>(2 072 032)</u>
<b>RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL</b>	<u><u>20 850 640</u></u>	<u><u>28 007 352</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 2024 (en dollars canadiens)

	<b>2024</b>	<b>2023</b> <i>Ajusté (note 3)</i>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE DÉJÀ ÉTABLI</b>	138 730 403	108 216 051
Incidence de l'application de la norme IFRS 17 (note 3)	(2 485 796)	21 204
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE AJUSTÉ</b>	136 244 607	108 237 255
Résultat net et résultat global de l'exercice	20 850 640	28 007 352
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<u>157 095 247</u>	<u>136 244 607</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## État de la situation financière au 31 mars 2024 (en dollars canadiens)

	<u>Au 31 mars 2024</u>	<u>Au 31 mars 2023</u> <i>Ajusté (note 3)</i>	<u>Au 1<sup>er</sup> avril 2022</u> <i>Ajusté (note 3)</i>
<b>ACTIF</b>			
<b>Courant</b>			
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	7 797 821	1 353 257	2 332 700
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	844 178	542 131	384 921
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	36 218	4 493	1 960
Créances (note 7)	<u>278 987</u>	<u>1 408 721</u>	<u>1 512 086</u>
	8 957 204	3 308 602	4 231 667
<b>Non courant</b>			
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	<u>152 468 329</u>	<u>135 884 817</u>	<u>151 326 699</u>
	<u><u>161 425 533</u></u>	<u><u>139 193 419</u></u>	<u><u>155 558 366</u></u>
<b>PASSIF</b>			
<b>Courant</b>			
Avances du fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 6)	-	-	11 301 800
Intérêts courus sur les avances du fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	-	597	4 629
Frais à payer	221 955	-	-
Passif au titre des contrats d'assurance (note 9)	<u>4 108 331</u>	<u>2 948 215</u>	<u>36 014 682</u>
	4 330 286	2 948 812	47 321 111
<b>EXCÉDENT CUMULÉ</b>	<u>157 095 247</u>	<u>136 244 607</u>	<u>108 237 255</u>
	<u><u>161 425 533</u></u>	<u><u>139 193 419</u></u>	<u><u>155 558 366</u></u>
<b>ENGAGEMENTS (note 13)</b>			
<b>ÉVENTUALITÉS (note 14)</b>			

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



**Denis Marsolais**

Président de l'Office de la protection du consommateur

## Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2024 (en dollars canadiens)

	<b>2024</b>	<b>2023</b> <i>Ajusté (note 3)</i>
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Résultat net et résultat global de l'exercice	20 850 640	28 007 352
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	(4 771 826)	6 396 422
Variation du passif au titre des contrats d'assurance	(51 184)	(17 331 047)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(302 047)	(157 210)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	(31 725)	(2 533)
Créances	1 129 734	103 365
Intérêts courus sur les avances du fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(597)	(4 032)
Frais à payer	221 955	-
Variation du passif au titre des contrats d'assurance	1 211 300	(15 735 420)
	<u>(2 594 390)</u>	<u>(26 730 455)</u>
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<u>18 256 250</u>	<u>1 276 897</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(11 811 686)	(3 742 687)
Disposition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	-	12 788 147
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<u>(11 811 686)</u>	<u>9 045 460</u>
<b>AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	<u>6 444 564</u>	<u>10 322 357</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	<u>1 353 257</u>	<u>(8 969 100)</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE</b> (note 6)	<u><u>7 797 821</u></u>	<u><u>1 353 257</u></u>
<b>Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie</b>		
Revenus d'intérêts et de placement encaissés	<u><u>4 664 843</u></u>	<u><u>5 285 724</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# Notes complémentaires au 31 mars 2024

(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 le président 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*. Bien que le but du Fonds soit d'indemniser les clients des agents de voyages, il ne s'agit pas d'une compagnie d'assurance.

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*. 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<sup>er</sup> 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. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, comme spécifié à l'article 39.01 du *Règlement*, les clients profitent d'une remise de leur contribution au Fonds.

## 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 et du passif au titre des contrats d'assurance qui est comptabilisé selon la norme sur les contrats d'assurance (note 3).

Les présents états financiers ont été approuvés par le président de l'Office le 4 septembre 2024.

## 3. Méthodes comptables significatives

### Monnaie fonctionnelle et de présentation

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

### 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 et ils sont ultérieurement évalués en fonction de la catégorie à laquelle ils appartiennent.

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 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.

Tous les actifs financiers qui ne sont pas classés comme étant au coût amorti sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

### *Actifs financiers au coût amorti*

La direction classe la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les revenus de placements à recevoir de la Caisse, les revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant et les créances (à l'exception des taxes à recevoir) comme des actifs financiers évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. 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.

#### *Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des passifs financiers*

Les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition et ils sont ultérieurement évalués en fonction de la catégorie à laquelle ils appartiennent. Lors de la comptabilisation initiale, la direction classe les passifs financiers comme évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés des intérêts courus sur les avances du fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec, des avances du fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ainsi que des frais à payer. Ils sont classés dans le passif courant, car le paiement est exigible dans les 12 prochains mois. Leur juste valeur est égale au coût amorti dû à leur échéance rapprochée.

### 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.

### 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.

## Contrats d'assurance

### *Classification des contrats*

Les contrats du Fonds sont classifiés lors de leur prise d'effet, à titre de contrats d'assurance, selon qu'ils comportent ou non un risque d'assurance important.

Il existe un risque d'assurance important lorsque la direction du Fonds accepte d'indemniser les bénéficiaires d'un contrat à l'égard d'événements futurs spécifiés qui auraient une incidence défavorable sur ces derniers, sans que la direction du Fonds ne sache s'ils surviendront, quand ils surviendront et la somme que le Fonds serait alors tenu de payer.

Une fois que le contrat a été classé comme un contrat d'assurance, il ne sera jamais reclassé, même si le risque d'assurance diminue considérablement par la suite, sauf si les critères pour sa décomptabilisation sont satisfaits.

### *Séparation des composants*

Lors de la comptabilisation initiale des contrats d'assurance, la direction du Fonds évalue s'ils contiennent des composants distincts devant être comptabilisés selon une autre norme qu'IFRS 17. Après séparation des composants distincts, la norme IFRS 17 est appliquée à tous les composants restants du contrat d'assurance hôte. Les contrats d'assurance du Fonds n'incluent pas de composants distincts qui requièrent de les séparer.

### *Niveau de regroupement et comptabilisation*

La norme IFRS 17 requiert de déterminer le niveau de regroupement des contrats d'assurance pour des fins de présentation, d'évaluation et de comptabilisation. Le niveau de regroupement est déterminé tout d'abord en divisant les contrats en portefeuilles. Les portefeuilles sont constitués de contrats qui comportent des risques similaires et qui sont gérés ensemble. Les contrats d'assurance du Fonds sont regroupés au sein du même portefeuille. Ils sont classés en deux groupes au moment de la passation : les contrats déficitaires et les autres contrats. Finalement, ces groupes ne contiennent pas de contrats émis à plus d'un an d'intervalle, puisqu'ils sont subdivisés en cohortes annuelles.

Les contrats déficitaires correspondent aux contrats pour lesquels le Fonds offre un congé de contribution aux clients des agents de voyages comme stipulé à l'article 39.01 du *Règlement*. Les autres contrats sont ceux pour lesquels le Fonds n'offre pas un congé de contribution.

Les groupes de contrats sont constitués lors de la comptabilisation initiale et ne sont pas revus ultérieurement.

Les groupes de contrats sont initialement comptabilisés à compter de la première des dates suivantes, qui est habituellement la date de l'achat de services touristiques par les clients des agents de voyages :

- la date du début de la période de couverture du groupe de contrats ;

- la date à laquelle le premier paiement d'un titulaire de contrat d'assurance du groupe devient exigible ;
- la date à laquelle le groupe devient déficitaire, dans le cas d'un groupe de contrats déficitaires.

La durée des contrats d'assurance débute au moment du paiement des services touristiques et se termine lorsque les services touristiques sont consommés ou réalisés. La durée des contrats est en général de moins d'un an.

#### *Périmètre de contrat*

La direction du Fonds doit considérer tous les flux de trésorerie futurs compris dans le périmètre de chacun des contrats du groupe pour évaluer un groupe de contrats. Ceux-ci sont revus à chaque date des états financiers.

Les flux de trésorerie sont compris dans le périmètre d'un contrat d'assurance s'ils découlent de droits et obligations substantiels qui existent au cours de la période de présentation de l'information financière, pendant laquelle le Fonds peut contraindre le titulaire de contrat d'assurance à payer les contributions ou pendant laquelle le Fonds a une obligation substantielle de lui fournir des services prévus au contrat d'assurance.

#### *Évaluation initiale*

La direction du Fonds a choisi d'appliquer la méthode de la répartition des primes (MRP) à tous ses contrats d'assurance, puisque la période de couverture de chacun des contrats des groupes est de moins d'un an et que la direction du Fonds s'attend raisonnablement à ce que l'évaluation du passif au titre de la couverture restante (PTCR) du groupe que donne cette méthode simplifiée ne diffère pas de manière significative de celle que donnerait l'application du modèle général d'évaluation. En vertu de la MRP, lors de la comptabilisation initiale, le PTCR des contrats non déficitaires correspond aux contributions reçues.

Un groupe de contrats est déficitaire au moment de la comptabilisation initiale si les flux de trésorerie d'exécution correspondent à une sortie de trésorerie nette. Le cas échéant, un passif correspondant à la sortie de trésorerie nette est comptabilisé à titre d'élément de perte, et une perte est comptabilisée à l'état du résultat global et amortie au cours de la période de couverture.

Pour tous les contrats, le délai entre le moment où la prime vient à échéance et le moment où la partie de la couverture du contrat d'assurance qui s'y rattache est fournie s'étend sur moins de 12 mois. Ainsi, la direction du Fonds a fait le choix de ne pas ajuster le PTCR selon la valeur temps de l'argent et l'effet du risque financier.

En raison de la nature des contrats, la direction du Fonds n'a pas inclus d'ajustement au titre du risque non financier dans l'évaluation du passif relatif aux contrats d'assurance.

#### *Évaluation ultérieure*

La valeur comptable d'un groupe de contrats d'assurance évalués selon la MRP est la somme du PTCR et du passif au titre des sinistres survenus (PTSS). Le PTCR consiste en l'obligation de fournir une couverture après la période de présentation de l'information financière pour les événements assurés qui ne se sont pas encore produits. Le PTSS consiste en l'obligation de régler les réclamations valides relativement aux événements assurés qui se sont déjà produits, y compris ceux qui n'ont pas été déclarés, et les autres charges engagées au titre des activités d'assurance.

La valeur comptable du PTCR à la fin de chaque période de présentation de l'information financière correspond au PTCR au début de la période, majoré des contributions reçues au cours de la période et réduit du montant comptabilisé à titre de produits des activités d'assurance pour les services rendus au cours de la période.

L'élément de perte est inclus dans le PTCR lorsque les contrats sont déficitaires et est établi comme étant l'excédent des flux de trésorerie d'exécution qui se rapportent à la couverture restante du groupe sur la valeur comptable du passif au titre de la couverture restante du groupe. Par conséquent, à la fin de la période de couverture du groupe de contrats d'assurance, l'élément de perte est nul.

Le PTSS correspond au montant des flux de trésorerie d'exécution liés aux réclamations et les autres charges engagées au titre de l'assurance. Les flux de trésorerie d'exécution intègrent avec objectivité l'ensemble des informations raisonnables et justifiables qu'il est possible d'obtenir sans coût ou effort excessif sur le montant, l'échéancier et l'incertitude des flux de trésorerie futurs, et reflètent les estimations actuelles du point de vue du Fonds. La direction du Fonds a fait le choix de ne pas ajuster le PTSS selon la valeur temps de l'argent et l'effet du risque financier pour toutes les réclamations dont le délai entre la date de la réclamation et le moment où elle est payée est de moins de 12 mois. Cependant, pour les réclamations dont le règlement est fait dans un délai de plus de 12 mois, le PTSS est ajusté pour refléter la valeur temps de l'argent et l'effet du risque financier.

Étant donné que la période de couverture des contrats d'assurance émis par le Fonds est inférieure à 12 mois, la direction du Fonds a choisi de comptabiliser les frais d'acquisition à l'état du résultat global lorsqu'ils sont engagés.

#### *Décomptabilisation et modification de contrat*

Le Fonds décomptabilise un contrat lorsque les droits et obligations liés au contrat sont éteints, qu'ils aient été acquittés, résiliés ou qu'ils aient expiré.

#### *Présentation*

##### *a) État de la situation financière*

Les portefeuilles de contrats d'assurance qui sont des actifs et ceux qui constituent des passifs sont présentés séparément dans l'état de la situation financière, s'il y a lieu.

##### *b) État du résultat global*

La direction du Fonds ventile entre les postes suivants les montants qu'elle comptabilise dans l'état du résultat global :

- le résultat des activités d'assurance, comprenant les produits et les charges afférentes aux activités d'assurance ;
- les produits financiers ou charges financières nettes d'assurance, s'il y a lieu.

##### *i) Comptabilisation des produits des activités d'assurance*

Le montant des produits des activités d'assurance de l'exercice doit être le même que celui des contributions attendues des clients des agents de voyages affectés à l'exercice. La direction du Fonds répartit le montant des encaissements des contributions attendues entre les périodes

de services prévues aux contrats d'assurance en fonction de l'écoulement du temps. Les remises des contributions sont effectuées en vertu des articles 39 et 39.01 du *Règlement*.

*ii) Comptabilisation des charges afférentes aux activités d'assurance*

Les charges afférentes aux activités d'assurance découlant des contrats d'assurance sont comptabilisées en résultat au fur et à mesure qu'elles sont encourues. Elles comprennent les éléments suivants :

- les réclamations et les autres charges liées aux activités d'assurance qui ont été engagées ;
- les flux de trésorerie liés aux frais d'acquisition ;
- les pertes sur contrats déficitaires et les reprises de ces pertes.

*iii) Comptabilisation des charges financières d'assurance*

Les charges financières d'assurance sont constituées de la variation de la valeur comptable du groupe de contrats d'assurance qui découle de l'effet de la valeur temps de l'argent et de l'effet du risque financier, ainsi que de leurs variations. La direction du Fonds a choisi de comptabiliser les charges financières d'assurance dans l'état du résultat global.

## Norme comptable publiée, mais qui n'est pas encore en vigueur

### *IAS 1 – Présentation des états financiers – Classement des passifs en tant que passifs courants ou non courants*

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<sup>er</sup> janvier 2024, et leur adoption anticipée est permise.

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

## Adoption de nouvelles normes comptables

### *IAS 1 – Présentation des états financiers et énoncé de pratiques en IFRS 2, « Porter des jugements sur l'importance relative » – Informations à fournir sur les méthodes comptables*

En juin 2021, la norme IAS 1 a été révisée pour inclure les modifications publiées par l'IASB. Ces modifications ont pour objectif d'aider les préparateurs à déterminer les méthodes comptables à présenter dans leurs états financiers. Elles visent à exiger que les entités fournissent des informations sur leurs méthodes comptables significatives plutôt que sur leurs principales méthodes comptables.

À compter de l'exercice ouvert le 1<sup>er</sup> avril 2023, la direction du Fonds a appliqué la norme IAS 1 en fournissant des informations significatives sur les méthodes comptables plutôt que sur les principales méthodes comptables. L'incidence des modifications s'est donc limitée aux informations fournies à l'égard de certaines méthodes comptables.

### *IFRS 17 – Contrats d'assurance*

À compter de l'exercice ouvert le 1<sup>er</sup> avril 2023, la direction du Fonds a appliqué la norme IFRS 17 aux contrats d'assurance émis par le Fonds. Considérant que l'adoption de cette norme a amené des changements significatifs à la comptabilisation des contrats d'assurance, certains chiffres comparatifs ont été ajustés, et la direction du Fonds a préparé l'état de la situation financière d'ouverture au 1<sup>er</sup> avril 2022. Comme indiqué dans les dispositions transitoires de la norme IFRS 17, la direction du Fonds n'a pas présenté les effets de l'application initiale de cette norme à chaque poste des états financiers affecté. La nature des changements aux méthodes comptables peut se résumer comme suit :

#### *a) Changements liés au classement, à la comptabilisation et à l'évaluation*

La norme IFRS 17 établit de nouveaux principes pour la comptabilisation et l'évaluation des contrats d'assurance. En vertu de la norme IFRS 17, les contrats d'assurance émis par le Fonds peuvent tous être évalués selon la MRP, puisque la période de couverture de chacun des contrats des groupes n'excède pas un an. La MRP simplifie l'évaluation des contrats d'assurance par rapport au modèle général d'évaluation de la norme IFRS 17.

Les principes d'évaluation de la MRP diffèrent de ceux précédemment utilisés pour les éléments suivants :

- Le passif au titre de la couverture restante reflète les contributions reçues, moins les montants comptabilisés à titre de produits pour les services d'assurance rendus. Les produits des activités d'assurance sont comptabilisés pour la période en fonction de l'écoulement du temps.
- Pour les contrats déficitaires, l'évaluation du passif au titre de la couverture restante inclut un élément de perte qui est comptabilisé à l'état du résultat global.
- L'évaluation du passif au titre des sinistres survenus est établie selon l'espérance mathématique de la valeur actualisée des sorties futures de trésorerie pour les réclamations survenues connues et non connues en date de fin d'exercice. Le passif comprend également l'obligation du Fonds de régler les autres charges engagées au titre de l'assurance.

#### *b) Changement à la présentation et aux informations à fournir*

Aux fins de la présentation de l'état de la situation financière, certaines créances et les réclamations à payer liées aux contrats d'assurance ont été reclassées dans le passif au titre des contrats d'assurance.

Les postes de l'état du résultat global ont été considérablement modifiés comparativement à l'exercice financier précédent. Auparavant, l'état du résultat global présentait les contributions des clients des agents de voyages, les réclamations nettes et les frais d'administration. Désormais, la norme IFRS 17 exige la présentation des produits des activités d'assurance et des charges afférentes aux activités d'assurance dans leur ensemble ainsi que des charges financières d'assurance.

Des informations qualitatives et quantitatives à l'égard des montants comptabilisés dans les états financiers relativement aux contrats d'assurance ainsi que des jugements significatifs et des changements à ces jugements lors de l'application de la norme IFRS 17 sont fournis dans les états financiers.

*c) Transition*

À la date de transition, soit le 1<sup>er</sup> avril 2022, la direction du Fonds a défini, comptabilisé et évalué chacun des groupes de contrats d'assurance comme si la norme IFRS 17 avait toujours été appliquée. Elle a décomptabilisé les soldes qui n'existeraient pas si la norme IFRS 17 avait toujours été appliquée et a comptabilisé tout écart résiduel dans l'excédent cumulé.

Lors de la transition, la direction du Fonds a adopté la norme IFRS 17 de façon rétroactive en procédant à l'application rétrospective intégrale en raison de la disponibilité des données.

## 4. Estimations comptables critiques et jugements de la direction

### Estimations et hypothèses comptables critiques

La préparation des états financiers impose à la direction du Fonds 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. La direction du Fonds établit des estimations et des hypothèses comptables critiques pour les contributions des clients des agents de voyages, pour les réclamations ainsi que pour le taux d'actualisation. L'information détaillée est fournie à la note 9.

### Jugements de la direction

La direction du Fonds a usé de son jugement pour les éléments suivants, lesquels sont décrits à la note 3 :

- le classement des instruments financiers et des contrats d'assurance ;
- l'absence de composants distincts dans ses contrats d'assurance devant être comptabilisés distinctement, comme des dérivés incorporés, des services distincts prévus au contrat d'assurance ou un composant investissement ;
- le niveau de regroupement de ses contrats d'assurance ;
- le périmètre d'un an et moins de tous les contrats d'assurance ;
- l'ajustement au titre du risque non financier nul.

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

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

	<u>2024</u>	<u>2023</u>
<b>Revenus nets (pertes nettes)</b>		
Revenu fixe	2 366 189	1 901 130
Actifs réels	151 010	212 018
Actions	668 148	648 422
Activités de rendement absolu	(84 775)	(42 122)
Autres	51 061	(87 854)
	<u>3 151 633</u>	<u>2 631 594</u>
<b>Gains nets réalisés (pertes nettes réalisées)</b>		
Revenu fixe	(201 750)	(729 136)
Actifs réels	118 281	680 435
Actions	1 697 683	2 799 324
Activités de rendement absolu	(10 450)	76 224
	<u>1 603 764</u>	<u>2 826 847</u>
<b>Gains nets non réalisés (pertes nettes non réalisées)</b>		
Revenu fixe	(861 794)	(4 350 312)
Actifs réels	58 884	679 990
Actions	5 527 301	(2 881 802)
Activités de rendement absolu	91 578	92 829
Autres	(44 143)	62 873
	<u>4 771 826</u>	<u>(6 396 422)</u>
<b>Total des revenus (pertes) de placements des dépôts à participation</b>	9 527 223	(937 981)
<b>Revenus (charges) d'intérêts</b>		
Intérêts sur les dépôts à vue (intérêts sur les avances du fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec)	8 779	(40 464)
<b>Total des revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec</b>	<u>9 536 002</u>	<u>(978 445)</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 :

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Encaisse <sup>1</sup>	7 797 580	1 352 862
Dépôts à vue <sup>2</sup>	241	395
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<b>7 797 821</b>	<b>1 353 257</b>

1. L'encaisse porte intérêt au taux annuel établi par l'institution financière. Le taux de l'encaisse est de 5,30 % au 31 mars 2024 (4,70 % au 31 mars 2023).

2. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 5,05 % au 31 mars 2024 (4,50 % au 31 mars 2023). Ces dépôts à vue peuvent devenir à découvert ; ils constituent alors des avances du fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec. En effet, le 9 août 2021, la direction du Fonds a signé une entente de gestion de trésorerie avec la Caisse lui permettant d'avoir un découvert pour un montant maximal de 100 000 000 \$, qui est limitée à 75 % de la juste valeur du Fonds. Cette entente 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. Aux 31 mars 2024 et 2023, le Fonds n'avait pas d'avance du fonds général de la Caisse.

## 7. Créances

	<b>2024</b>	<b>2023</b> <i>Ajusté (note 3)</i>
Administrateurs provisoires	74 791	1 335 942
Cautions (sociétés d'assurance)	118 258	14 092
Office de la protection du consommateur	4 690	-
Réclamants	5 138	-
	202 877	1 350 034
Taxes à recevoir	76 110	58 687
	<b>278 987</b>	<b>1 408 721</b>

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

### a) Placements

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

Voici les éléments d'actifs composant les dépôts à participation :

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Placements	153 054 910	136 154 676
Revenus de placements courus et à recevoir	300 955	306 648
Revenus de placements à verser au Fonds	(844 177)	(542 131)
Avance du fonds général	(43 359)	(34 376)
<b>Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec</b>	<b>152 468 329</b>	<b>135 884 817</b>

Les placements du fonds particulier de la Caisse se détaillent comme suit :

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	28 396 426	25 796 281
Crédit	43 087 097	38 770 321
Valeurs à court terme	14 449 210	12 221 583
Actifs réels		
Immeubles	7 028 558	6 570 617
Infrastructures	8 644 296	8 093 753
Actions		
Marchés boursiers	42 412 107	35 856 755
Placements privés	8 257 454	8 220 032
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	774 510	575 939
Quote-part nette des activités du fonds général	5 252	49 395
<b>Total des placements</b>	<b>153 054 910</b>	<b>136 154 676</b>

## **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 2024 et au 31 mars 2023, 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 méthodes comptables significatives.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2024 et le 31 mars 2023, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

## 9. Contrats d'assurance

### a) Rapprochement du passif au titre des contrats d'assurance

Les tableaux suivants présentent le rapprochement du passif au titre des contrats d'assurance en fonction du passif au titre de la couverture restante et du passif au titre des sinistres survenus au cours de l'exercice.

	2024			
	Passif au titre de la couverture restante		Passif au titre des sinistres survenus	Total
	Excluant l'élément de perte	Élément de perte	Estimations de la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs	
<b>Solde du passif au titre des contrats d'assurance au début de l'exercice</b>	(2 503 341)	-	5 451 556	2 948 215
<b>Résultat global</b>				
Produits des activités d'assurance	(15 924 072)	-	-	(15 924 072)
Charges afférentes aux activités d'assurance <sup>1</sup>				
Réclamations et autres charges liées aux activités d'assurance	-	-	4 312 980	4 312 980
Pertes sur contrats déficitaires et reprises de ces pertes	-	1 191 470	-	1 191 470
Variation du passif au titre des sinistres survenus	-	-	(1 242 654)	(1 242 654)
<b>Résultat des activités d'assurance</b>	(15 924 072)	1 191 470	3 070 326	(11 662 276)
Charges financières nettes d'assurance	-	-	282 176	282 176
<b>Total du résultat global</b>	(15 924 072)	1 191 470	3 352 502	(11 380 100)
<b>Flux de trésorerie</b>				
Contributions reçues	18 422 610	-	-	18 422 610
Païement des réclamations et des autres charges liées aux activités d'assurance	-	-	(5 882 394)	(5 882 394)
<b>Total des flux de trésorerie</b>	18 422 610	-	(5 882 394)	12 540 216
<b>Solde du passif au titre des contrats d'assurance à la fin de l'exercice</b>	(4 803)	1 191 470	2 921 664	4 108 331

	<b>2023</b>			
	<i>Ajusté (note 3)</i>			
	<b>Passif au titre de la couverture restante</b>		<b>Passif au titre des sinistres survenus</b>	
	<b>Excluant l'élément de perte</b>	<b>Élément de perte</b>	<b>Estimations de la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs</b>	<b>Total</b>
<b>Solde du passif au titre des contrats d'assurance au début de l'exercice</b>	(1 170 362)	-	37 185 044	36 014 682
<b>Résultat global</b>				
Produits des activités d'assurance	(15 581 879)	-	-	(15 581 879)
Charges afférentes aux activités d'assurance <sup>1</sup>				
Réclamations et autres charges liées aux activités d'assurance	-	-	2 804 212	2 804 212
Variation du passif au titre des sinistres survenus	-	-	(17 331 047)	(17 331 047)
<b>Résultat des activités d'assurance</b>	(15 581 879)	-	(14 526 835)	(30 108 714)
Charges financières nettes d'assurance	-	-	1 125 110	1 125 110
<b>Total du résultat global</b>	(15 581 879)	-	(13 401 725)	(28 983 604)
<b>Flux de trésorerie</b>				
Contributions reçues	14 248 900	-	-	14 248 900
Paiement des réclamations et des autres charges liées aux activités d'assurance	-	-	(18 331 763)	(18 331 763)
<b>Total des flux de trésorerie</b>	14 248 900	-	(18 331 763)	(4 082 863)
<b>Solde du passif au titre des contrats d'assurance à la fin de l'exercice</b>	(2 503 341)	-	5 451 556	2 948 215

1. Au 31 mars 2024, les charges afférentes aux activités d'assurance présentées dans le rapprochement ci-haut excluent les flux de trésorerie liés aux frais d'acquisition qui s'élèvent à 300 498 \$ (29 330 \$ au 31 mars 2023).

## b) Suivi de l'évolution des sinistres

Le tableau suivant présente l'évolution des estimations des réclamations par année de survenance pour les 6 dernières années ainsi que les réclamations cumulatives payées à ce jour. Les estimations initiales de réclamations sont réévaluées annuellement pour déterminer si elles sont sous-évaluées ou surévaluées. Le coût ultime de règlement des réclamations d'une année de survenance n'est connu que si les paiements ont été effectués. La direction du Fonds n'est pas tenue de fournir d'informations sur l'évolution des réclamations pour lesquelles le paiement est habituellement réglé dans un délai de moins d'un an. La direction du Fonds a fourni un rapprochement entre les informations sur l'évolution des réclamations et la valeur comptable totale du passif au titre des sinistres survenus.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
<b>Estimations des réclamations (non actualisées)</b>								
À la fin de l'année	268 000	-	5 353 531	-	131 250	843 343	-	
1 an plus tard	268 000	-	85 071 018	-	163 956	663 528		
2 ans plus tard	268 000	-	49 062 804	-	156 939			
3 ans plus tard	268 000	-	30 892 678	-				
4 ans plus tard	268 000	-	29 982 268					
5 ans plus tard	268 000	-						
6 ans plus tard	268 066							
<b>Estimations des réclamations</b>	<b>268 066</b>	<b>-</b>	<b>29 982 268</b>	<b>-</b>	<b>156 939</b>	<b>663 528</b>	<b>-</b>	<b>31 070 801</b>
<b>Réclamations payées (non actualisées)</b>								
À la fin de l'année	-	-	-	-	(64 085)	(46 323)	-	
1 an plus tard	-	-	-	-	(64 076)	(592 228)		
2 ans plus tard	-	-	(11 892 250)	-	(28 778)			
3 ans plus tard	-	-	(14 806 265)	-				
4 ans plus tard	-	-	(3 213 246)					
5 ans plus tard	-	-						
6 ans plus tard	(268 066)							
<b>Réclamations payées cumulatives à ce jour</b>	<b>(268 066)</b>	<b>-</b>	<b>(29 911 761)</b>	<b>-</b>	<b>(156 939)</b>	<b>(638 551)</b>	<b>-</b>	<b>(30 975 317)</b>
	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>70 507</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24 977</b>	<b>-</b>	<b>95 484</b>
<b>Élément d'ajustement pour l'actualisation des réclamations</b>								<b>(2 512)</b>
<b>Élément d'ajustement pour les autres charges liées aux activités d'assurance</b>								<b>77 682</b>
<b>Passif au titre des sinistres survenus pour lesquels le paiement est prévu en deçà de 1 an</b>								<b>2 751 010</b>
<b>Passif au titre des sinistres survenus au 31 mars 2024</b>								<b>2 921 664</b>

## c) Hypothèses et jugements importants

La nature des hypothèses et des jugements les plus significatifs utilisés pour la comptabilisation des contrats d'assurance et les méthodes ayant servi à établir ces hypothèses et ces jugements sont décrites ci-après.

### i) 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 encaissements de contributions liées aux contrats d'assurance signés avant la fin de l'exercice financier. Ces contributions ne sont alors pas encore connues, et il en est de même pour les produits des activités d'assurance qui doivent être affectés aux périodes de services prévus. Au 31 mars 2024, le montant de ces produits s'élève à 4 803 \$ (2 503 341 \$ au 31 mars 2023). Ce montant est inclus dans le passif au titre des contrats d'assurance. Si l'estimation diffère des contributions réelles, l'ajustement sera fait l'année suivante.

### ii) Réclamations

Au 31 mars de chaque année, la direction du Fonds estime les réclamations à payer concernant les 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 réclamations 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 du Fonds 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 2024, le montant à payer pour des réclamations estimées non actualisées s'établit à 2 751 010 \$ (136 980 \$ en 2023).

### iii) Taux d'actualisation

L'approche descendante a été choisie pour l'établissement du taux d'actualisation. La prime de liquidité est déterminée à partir d'un portefeuille de référence d'actifs et est ajustée afin de refléter la différence de liquidité entre le portefeuille de référence d'actifs et les caractéristiques de liquidité des contrats d'assurance. La courbe de taux sans risque est dérivée en se basant sur les rendements des titres du gouvernement du Canada de référence et les bons du Trésor. La période observable a été établie à 30 ans, tant pour les taux sans risque que pour la prime de liquidité. La prime de liquidité ultime est déterminée en utilisant la moyenne simple des primes de liquidité historiques à long terme, tel que suggéré par l'Institut canadien des actuaires.

Les taux d'actualisation utilisés sont les suivants :

	1 an	2 ans	3 ans	3 ans	5 ans
<b>2024</b>	5,47 %	4,92 %	4,64 %	4,64 %	4,79 %
<b>2023</b>	5,47 %	4,84 %	4,48 %	4,41 %	4,44 %

## d) Analyse de sensibilité

Les tableaux présentés ci-dessous présentent les effets d'un changement, une hypothèse à la fois, pour chaque hypothèse importante utilisée dans le calcul du passif au titre des contrats d'assurance et les effets sur l'état du résultat global et l'état des variations de l'excédent cumulé du Fonds, en supposant que les autres hypothèses demeurent inchangées. Ces montants ne considèrent aucune mesure compensatoire qui aurait pour effet d'atténuer l'incidence des changements dans les hypothèses. En pratique, cela est peu probable de se produire, et des changements dans certaines hypothèses peuvent être corrélés. L'analyse de sensibilité concernant le taux d'actualisation est présentée à la note 11 a).

*Produits des activités d'assurance* : actuellement les contrats d'assurance couvrent une période de services de 3 mois. L'analyse démontre les effets d'un changement de la durée des contrats sur la comptabilisation des revenus.

### Produits des activités d'assurance

	Sensibilité	Variation du résultat global et de l'excédent cumulé si la période de services prévus est de 4 mois	Variation du résultat global et de l'excédent cumulé si la période de services prévus est de 2 mois
2024	Variation d'un mois de la période de services prévus	(535 885)	1 025 835
2023		374 435	(686 585)

*Contributions à recevoir* : pour estimer le montant des encaissements de contributions qui ne sont pas encore connues, la direction du Fonds se base sur les encaissements perçus pour la même période l'année précédente, auxquels elle applique un pourcentage d'augmentation des ventes de voyages observé durant les dernières années.

### Contributions à recevoir<sup>1</sup>

	Sensibilité	Diminution du résultat global et de l'excédent cumulé <sup>2</sup>
2023	Effet d'une diminution de 5 % des ventes de voyages par rapport à l'an dernier sur les contributions estimées à recevoir	103 000

1. Aucune analyse de sensibilité n'a été réalisée pour 2024. En raison du congé de contribution ayant commencé le 1<sup>er</sup> janvier 2024, aucune contribution à recevoir ne doit être estimée puisque les agences de voyages avaient jusqu'au 28 février 2024 pour verser les contributions perçues, conformément à l'article 40 du *Règlement*.

2. Une variation en sens inverse aurait l'effet inverse.

*Réclamations estimées à payer* : une estimation par la direction du Fonds est effectuée pour chaque réclamation dont l'analyse est en cours. Celle-ci est parfois basée sur l'acceptation des réclamations des années antérieures.

**Réclamations estimées à payer**

	<b>Sensibilité</b>	<b>Diminution du résultat global et de l'excédent cumulé<sup>1</sup></b>
<b>2024</b>	+10 % des réclamations estimées à payer	284 649
<b>2023</b>		543 196

1. Une variation en sens inverse aurait l'effet inverse.

**e) Gestion des risques d'assurance**

Le risque lié à l'indemnisation représente le risque de pertes financières découlant des activités d'indemnisation du Fonds, c'est-à-dire le risque que les actifs soient insuffisants pour couvrir le paiement des obligations du Fonds en lien avec les réclamations.

Le risque d'assurance découle également du fait que des écarts importants peuvent survenir entre les résultats réels et ceux découlant des hypothèses sous-jacentes à l'évaluation du passif au titre des sinistres survenus et à la tarification des contributions d'assurance.

La direction du Fonds gère le risque d'assurance par l'application des différents articles du *Règlement* qui permettent d'exiger des contributions au Fonds lorsque l'excédent cumulé atteint 75 000 000 \$ ou moins et par la réalisation d'études actuarielles. Elle révisé également de façon périodique sa politique de placement avec l'aide de conseillers de la Caisse, afin de s'assurer d'avoir au bon moment la liquidité suffisante pour indemniser les réclamants.

**f) Résultat des activités d'investissement net**

	<b>2024</b>	<b>2023</b> <i>Ajusté (note 3)</i>
<b>Produits de placement</b>		
Revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	9 536 002	(978 445)
Revenus d'intérêts sur le compte courant	235 036	31 523
	<u>9 771 038</u>	<u>(946 922)</u>
<b>Charges financières nettes d'assurance</b>		
Intérêts capitalisés	(282 175)	(1 180 746)
Effet de la variation des taux d'intérêt et des autres hypothèses financières	(1)	55 636
	<u>(282 176)</u>	<u>(1 125 110)</u>
	<u><u>9 488 862</u></u>	<u><u>(2 072 032)</u></u>

## 10. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 157 095 247 \$ 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 liés aux instruments financiers et aux contrats d'assurance

Dans le cours normal de ses activités, le Fonds est exposé à différents risques financiers liés aux instruments financiers et aux contrats d'assurance, notamment le risque de marché, le risque de crédit et le risque de liquidité. La direction du Fonds a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui assurent la gestion des risques inhérents aux instruments financiers et aux contrats d'assurance.

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 leurs politiques 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, elle 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.

Au cours de l'exercice, il n'y a eu aucun changement significatif dans l'exposition aux risques financiers de l'entité par rapport à l'exercice précédent.

### 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 et des contrats d'assurance. 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.

*Dépôts à participation du fonds particulier de la Caisse*

Pour gérer le risque de marché 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> jour de chaque semestre. Par conséquent, il est possible que la composition du portefeuille réel, établie au 31 mars 2024, se situe à l'extérieur des limites minimales et maximales.

Au 31 mars 2024, 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 %
<b>Revenu fixe</b>			<b>45,00</b>	<b>69,00</b>
Taux	20,00	18,57	15,00	27,00
Crédit	27,00	28,15	22,00	34,00
Valeurs à court terme	10,00	9,46	5,00	17,00
	<b>57,00</b>	<b>56,18</b>		
<b>Actifs réels</b>			<b>4,00</b>	<b>16,00</b>
Immeubles	5,00	4,59	2,00	8,00
Infrastructures	5,00	5,64	2,00	8,00
	<b>10,00</b>	<b>10,23</b>		
<b>Actions</b>			<b>21,00</b>	<b>40,00</b>
Marchés boursiers	28,00	27,72	16,00	35,00
Placements privés	5,00	5,39	2,00	8,00
	<b>33,00</b>	<b>33,11</b>		
<b>Activités de rendement absolu</b>			<b>0,00</b>	<b>1,00</b>
Répartition de l'actif	0,00	0,5	0,00	1,00
Autres	0,00	-0,02		
	<b>0,00</b>	<b>0,48</b>		
	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>		

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 2024, 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 :

	2024			2023		
	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
<b>Valeur à risque</b>	12,6 %	11,9 %	1,6 %	12,2 %	11,6 %	1,9 %

i) Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier ou d'un contrat d'assurance fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

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

*Contrats d'assurance*

Le Fonds est exposé au risque de taux d'intérêt par le biais du passif au titre des sinistres survenus dont les flux de trésorerie seront payés dans un délai de plus d'un an à compter de la date à laquelle les réclamations ont été faites. L'exposition totale au risque de taux d'intérêt liée aux contrats d'assurance est de 2 921 664 \$ au 31 mars 2024 (5 451 556 \$ au 31 mars 2023). Le Fonds ne présente pas de concentration significative de risque de taux d'intérêt.

Le tableau suivant présente l'incidence sur le résultat global et l'excédent cumulé d'une augmentation ou d'une diminution des taux d'intérêt, toutes les autres variables étant demeurées inchangées :

**Taux d'actualisation**

	Sensibilité	Diminution du résultat global et de l'excédent cumulé	Augmentation du résultat global et de l'excédent cumulé
<b>2024</b>	1 % de plus ou de moins	(438)	444
<b>2023</b>		(24 269)	24 616

ii) 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 :

	2024	2023
Dollar canadien	68 %	67 %
Dollar américain	16 %	16 %
Euro	4 %	4 %
Livre sterling	1 %	2 %
Autres devises	11 %	11 %
	100 %	100 %

Les autres instruments financiers détenus par le Fonds ne sont pas exposés au risque de change.

## b) 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) et sur les contributions à recevoir incluses dans le passif au titre des contrats d'assurance par le fait qu'il traite avec un nombre important de clients, dont des agences de voyages, lesquelles remettent en majorité le paiement de la contribution au Fonds dans les délais requis, ainsi que des administrateurs provisoires et des compagnies d'assurance.

L'analyse de l'âge des principales créances, et contributions à recevoir incluses dans le passif au titre des contrats d'assurance, se détaille comme suit :

	<b>2024</b>	<b>2023</b> <i>Ajusté (note 3)</i>
Créances non en souffrance	202 877	3 755 635
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	-	79 814
De 30 à 60 jours	4 803	6 119
Plus de 60 jours	-	11 807
	<u>207 680</u>	<u>3 853 375</u>

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances aux 31 mars 2024 et 2023.

### c) 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 et à son passif au titre des contrats d'assurance 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.

#### *Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse*

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.

#### *Passifs financiers*

Au 31 mars 2024, tous les passifs financiers présentés dans l'état de la situation financière ont une échéance de moins d'un an.

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 avance du fonds général de la Caisse d'un montant maximal de 100 000 000 \$. Aux 31 mars 2024 et 2023, cette avance n'était pas utilisée.

#### *Contrats d'assurance*

La direction du Fonds révisé également de façon périodique sa politique de placement avec l'aide de conseillers de la Caisse, afin de s'assurer d'avoir au bon moment la liquidité suffisante pour indemniser les réclamants liés aux contrats d'assurance.

L'échéancier du passif au titre des contrats d'assurance dépendra de l'évolution des dossiers. Le tableau suivant présente une analyse par échéances prévues des estimations de la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs du passif au titre des sinistres survenus.

	Moins d'un an	1 à 2 ans	2 à 3 ans	3 à 4 ans	4 à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
<b>2024</b>	92 972						92 972
<b>2023</b>	5 155 770						5 155 770

## 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 2024, le montant refacturé s'élevait à 998 253 \$ et a été comptabilisé au poste Frais d'administration de l'Office de la protection du consommateur (938 393 \$ au 31 mars 2023).

### *Rémunération des principaux dirigeants*

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

## 13. Engagements

La direction du Fonds s'est engagée, en vertu d'un contrat de services professionnels, pour un montant maximum de 1 500 000 \$. En date du 31 mars 2024, un montant de 1 009 670 \$ avait été utilisé en lien avec le contrat. Ce contrat vient à échéance en avril 2025.

## 14. Éventualités

### *Poursuites*

Deux demandes introductives d'instance à la Cour supérieure du Québec totalisant environ 20 800 000 \$ ont été intentées en 2023 contre l'Office de la protection du consommateur, son président (fiduciaire du Fonds) et le procureur général du Québec. À la date d'approbation des états financiers, la direction de l'Office et son président n'étaient pas en mesure d'évaluer l'issue de ces actions en justice ni les répercussions financières pouvant en découler, le cas échéant.

# Annexe VIII — États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2024

## 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 4 septembre 2024

Le président de l'Office de la protection  
du consommateur,



**Denis Marsolais**



## 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 2024, 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 les informations significatives sur les 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 2024, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

#### Fondement de l'opinion

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

#### Autres informations

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

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

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

### Responsabilités de la direction 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,

*Stéphanie Tremblay, CPA auditrice*

**Stéphanie Tremblay, CPA auditrice**

Directrice d'audit

Québec, le 4 septembre 2024

## État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2024 (en dollars canadiens)

	<u>2024</u>	<u>2023</u>
<b>PRODUITS</b>		
Revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4)	472 644	(4 016)
Revenus d'intérêts sur le compte courant	29 409	14 345
	<u>502 053</u>	<u>10 329</u>
<b>CHARGES</b>		
Frais de gestion de l'Office de la protection du consommateur	58 659	54 477
Honoraires professionnels	7 000	11 048
	<u>65 659</u>	<u>65 525</u>
<b>RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL</b>	<u>436 394</u>	<u>(55 196)</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2024 (en dollars canadiens)

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	2 804 448	2 859 644
Résultat net et résultat global de l'exercice	436 394	(55 196)
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>3 240 842</b>	<b>2 804 448</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## État de la situation financière au 31 mars 2024 (en dollars canadiens)

	<u>2024</u>	<u>2023</u>
<b>ACTIF</b>		
<b>Courant</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	503 070	779 729
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	38 833	24 985
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	2 555	1 153
Obligations reçues en dépôt (note 6)	355 937	88 724
	<u>900 395</u>	<u>894 591</u>
<b>Non courant</b>		
Obligations reçues en dépôt (note 6)	125 410	244 217
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 7)	7 589 600	6 830 603
	<u>8 615 405</u>	<u>7 969 411</u>
<b>PASSIF</b>		
<b>Courant</b>		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	928 686	490 297
<b>Non courant</b>		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	4 445 877	4 674 666
	<u>5 374 563</u>	<u>5 164 963</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ</b>	<u>3 240 842</u>	<u>2 804 448</u>
	<u>8 615 405</u>	<u>7 969 411</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



**Denis Marsolais**

Président de l'Office de la protection du consommateur

## Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2024 (en dollars canadiens)

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Résultat net et résultat global de l'exercice	436 394	(55 196)
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	(4 938)	(2 736)
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(242 686)	198 453
Variation de la juste valeur des cautionnements individuels des agents de voyages	4 938	2 736
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(13 848)	(8 598)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	(1 402)	(907)
Obligations reçues en dépôt	(143 468)	302 764
Cautionnements individuels des agents de voyages	204 662	221 624
	<u>(196 742)</u>	<u>713 336</u>
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<u>239 652</u>	<u>658 140</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
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	(516 311)	(186 794)
<b>(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	<u>(276 659)</u>	<u>471 346</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	<u>779 729</u>	<u>308 383</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<u><u>503 070</u></u>	<u><u>779 729</u></u>
<b>Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie</b>		
Revenus d'intérêts et de placements encaissés	<u>244 117</u>	<u>199 277</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## Notes complémentaires au 31 mars 2024 (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 le président 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 le président de l'Office de la protection du consommateur le 4 septembre 2024.

### 3. Méthodes comptables significatives

#### Monnaie fonctionnelle et de présentation

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

#### 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 reçues en dépôt inscrits à la juste valeur à la date de fin d'exercice financier.

## 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 et ils sont ultérieurement évalués en fonction de la catégorie à laquelle ils appartiennent.

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 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.

Tous les actifs financiers qui ne sont pas classés comme étant au coût amorti 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 selon la méthode du taux d'intérêt effectif. 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.

*Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des passifs financiers*

Les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition et ils sont ultérieurement évalués en fonction de la catégorie à laquelle ils appartiennent.

Lors de la comptabilisation initiale, la direction classe les passifs financiers comme évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. 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.

## 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 – Classement des passifs en tant que passifs courants ou non courants*

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<sup>er</sup> 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.

### *IAS 1 – Présentation des états financiers – Passifs non courants assortis de clauses restrictives*

En décembre 2022, la norme IAS 1 a été révisée pour inclure les modifications publiées par l'IASB en octobre 2022. Ces modifications visent à exiger que les entités fournissent dans les notes, dans les circonstances spécifiées, des informations qui permettent aux utilisateurs des états financiers de comprendre le risque que les passifs non courants assortis de clauses restrictives deviennent remboursables dans les 12 mois suivant la date de clôture.

Ces modifications s'appliquent pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024 et une application anticipée est permise.

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

## Adoption d'une nouvelle norme comptable

### *IAS 1 – Présentation des états financiers et énoncé de pratiques en IFRS 2, « Porter des jugements sur l'importance relative » – « Informations à fournir sur les méthodes comptables »*

En juin 2021, la norme IAS 1 a été révisée pour inclure les modifications publiées par l'IASB. Ces modifications ont pour objectif d'aider les préparateurs à déterminer les méthodes comptables à présenter dans leurs états financiers. Elles visent à exiger que les entités fournissent des informations sur leurs méthodes comptables significatives plutôt que sur leurs principales méthodes comptables.

À compter de l'exercice ouvert le 1<sup>er</sup> avril 2023, la direction des CIAV a appliqué la norme IAS 1 en fournissant des informations significatives sur les méthodes comptables plutôt que sur les principales méthodes comptables. L'incidence des modifications s'est donc limitée aux informations fournies à l'égard de certaines méthodes comptables.

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

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

	<u>2024</u>	<u>2023</u>
<b>Revenus nets (pertes nettes)</b>		
Revenu fixe	118 477	93 500
Actifs réels	7 655	10 408
Actions	33 415	31 377
Activités de rendement absolu	(4 253)	(2 112)
Autres	2 565	(4 235)
	<u>157 859</u>	<u>128 938</u>
<b>Gains nets réalisés (pertes nettes réalisées)</b>		
Revenu fixe	(12 101)	(12 884)
Actifs réels	5 235	8 780
Actions	78 962	65 575
Activités de rendement absolu	(418)	4 009
Autres	-	-
	<u>71 678</u>	<u>65 480</u>
<b>Gains nets non réalisés (pertes nettes non réalisées)</b>		
Revenu fixe	(44 091)	(212 808)
Actifs réels	3 547	55 261
Actions	280 951	(47 297)
Activités de rendement absolu	4 500	3 300
Autres	(2 221)	3 091
	<u>242 686</u>	<u>(198 453)</u>
<b>Total des revenus (pertes) de placements des dépôts à participation</b>	472 223	(4 035)
<b>Revenus d'intérêts</b>		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	421	19
<b>Total des revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec</b>	<u><u>472 644</u></u>	<u><u>(4 016)</u></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 :

	<u>2024</u>	<u>2023</u>
Encaisse <sup>1</sup>	502 229	506 545
Dépôts à vue auprès d'une institution financière <sup>2</sup>	-	272 144
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec <sup>3</sup>	<u>841</u>	<u>1 040</u>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<u><u>503 070</u></u>	<u><u>779 729</u></u>

1. L'encaisse porte intérêt au taux annuel établi par l'institution financière. Le taux de l'encaisse est de 5,20 % au 31 mars 2024 (4,70 % au 31 mars 2023).

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

3. 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 5,05 % au 31 mars 2024 (4,50 % au 31 mars 2023).

## 6. Obligations reçues en dépôt

Les obligations reçues en dépôt se détaillent comme suit :

	<u>2024</u>		<u>2023</u>	
	<b>Juste valeur</b>	<b>Coût</b>	<b>Juste valeur</b>	<b>Coût</b>
Solde au début de l'exercice	332 941	337 804	632 969	620 402
Acquisitions de nouvelles obligations	256 089	249 999	-	-
Aliénation d'obligations	(51 217)	(51 804)	-	-
Obligations échues <sup>1</sup>	<u>(61 404)</u>	<u>(61 000)</u>	<u>(302 764)</u>	<u>(282 598)</u>
	476 409	<u>474 999</u>	330 205	<u>337 804</u>
Variation de la juste valeur des obligations	<u>4 938</u>		<u>2 736</u>	
Solde à la fin de l'exercice	<u><u>481 347</u></u>		<u><u>332 941</u></u>	
Portion courante	355 937		88 724	
Portion non courante	<u>125 410</u>		<u>244 217</u>	
	<u><u>481 347</u></u>		<u><u>332 941</u></u>	

1. Le produit des obligations échues au cours de l'exercice est déposé dans les dépôts à vue auprès d'une institution financière.

L'augmentation nette des obligations reçues en dépôt est de 148 406 \$ (diminution nette de 300 028 \$ en 2023). 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 méthodes comptables significatives. Au cours des exercices clos le 31 mars 2024 et le 31 mars 2023, 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

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 composant les dépôts à participation :

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Placements	7 615 844	6 842 451
Revenus de placements courus et à recevoir	14 974	15 409
Revenus de placements à verser au Fonds	(38 829)	(24 981)
Avance du fonds général	(2 389)	(2 276)
<b>Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec</b>	<b>7 589 600</b>	<b>6 830 603</b>

Les placements du fonds particulier de la Caisse se détaillent comme suit :

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	1 412 904	1 296 298
Crédit	2 143 902	1 948 245
Valeurs à court terme	719 187	614 695
Actifs réels		
Immeubles	349 750	330 171
Infrastructures	430 152	406 708
Actions		
Marchés boursiers	2 110 248	1 801 858
Placements privés	410 902	413 053
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	38 538	28 941
Quote-part nette des activités du fonds général	261	2 482
<b>Total des placements</b>	<b>7 615 844</b>	<b>6 842 451</b>

## 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 2024 et au 31 mars 2023, 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 méthodes comptables significatives.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2024 et le 31 mars 2023, 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>2024</u>	<u>2023</u>
Solde au début de l'exercice	5 164 963	4 940 603
Dépôts de cautionnements	620 000	580 066
Remises de cautionnements	(415 338)	(358 442)
Variation de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	4 938	2 736
	<u>5 374 563</u>	<u>5 164 963</u>
Portion courante	928 686	490 297
Portion non courante	4 445 877	4 674 666
	<u>5 374 563</u>	<u>5 164 963</u>

L'augmentation nette des cautionnements de l'exercice est de 209 600 \$ (augmentation nette de 224 360 \$ en 2023). De cette augmentation nette, 204 662 \$ (221 624 \$ en 2023) ont un effet sur les flux de trésorerie tandis que 4 938 \$ (2 736 \$ en 2023) 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 méthodes comptables significatives. Au cours des exercices clos le 31 mars 2024 et le 31 mars 2023, 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 38 091 692 \$ au 31 mars 2024 (29 781 306 \$ en 2023), dont 33 705 000 \$ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2024 (23 560 000 \$ en 2023). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2024 et contre lesquels des réclamations peuvent encore être effectuées, puisque les cautionnements sont en vigueur jusqu'à 3 ans suivant la date de fin des activités d'un agent de voyages.

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2024, un montant de 113 223 \$ 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 fin des activités d'un agent de voyages (101 809 \$ en 2023).

## 9. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 3 240 842 \$ 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

Dans le cours normal de leurs activités, les CIAV sont exposés à différents risques financiers, notamment le risque de marché, le risque de crédit et le risque de liquidité. La direction des CIAV a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui assurent la gestion des risques inhérents aux instruments 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 leurs politiques 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.

Au cours de l'exercice, il n'y a eu aucun changement significatif dans l'exposition aux risques financiers de l'entité par rapport à l'exercice précédent.

### 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> jour de chaque semestre. Par conséquent, il est possible que la composition du portefeuille réel, établie au 31 mars 2024, se situe à l'extérieur des limites minimales et maximales.

Au 31 mars 2024, 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 %
<b>Revenu fixe</b>			<b>45,00</b>	<b>69,00</b>
Taux	20,00	18,57	15,00	27,00
Crédit	27,00	28,15	22,00	34,00
Valeurs à court terme	10,00	9,46	5,00	17,00
	<b>57,00</b>	<b>56,18</b>		
<b>Actifs réels</b>			<b>4,00</b>	<b>16,00</b>
Immeubles	5,00	4,59	2,00	8,00
Infrastructures	5,00	5,64	2,00	8,00
	<b>10,00</b>	<b>10,23</b>		
<b>Actions</b>			<b>21,00</b>	<b>40,00</b>
Marchés boursiers	28,00	27,72	16,00	35,00
Placements privés	5,00	5,39	2,00	8,00
	<b>33,00</b>	<b>33,11</b>		
<b>Activités de rendement absolu</b>			<b>0,00</b>	<b>1,00</b>
Répartition de l'actif	0,00	0,5	0,00	1,00
Autres	0,00	-0,02		
	<b>0,00</b>	<b>0,48</b>		
	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>		

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 2024, 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 :

	2024			2023		
	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
<b>Valeur à risque</b>	12,6 %	11,9 %	1,6 %	12,2 %	11,6 %	1,9 %

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

#### *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 :

	2024	2023
Dollar canadien	68 %	67 %
Dollar américain	15 %	16 %
Euro	4 %	4 %
Livre sterling	2 %	2 %
Autres devises	11 %	11 %
	100 %	100 %

Les autres instruments financiers détenus par les CIAV ne sont pas exposés au risque de change.

## **b) 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.

### c) 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 2024, le montant refacturé s'élevait à 58 659 \$ et a été comptabilisé dans le poste Frais de gestion (54 477 \$ au 31 mars 2023).

### *Rémunération des principaux dirigeants*

Comme le stipule l'article 32 du *Règlement*, le président de l'Office est le gardien des sommes constituant les CIAV. Il en est donc le principal dirigeant. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office.





