

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2024-2025

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR





# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2024-2025

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)**.

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.

Dépôt légal – Septembre 2025  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN : 978-2-555-02085-6 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2025

# MESSAGE DU MINISTRE



**Madame Nathalie Roy**

Présidente de l'Assemblée nationale du Québec

Hôtel du Parlement

Québec (Québec)

Madame la Présidente,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice s'étendant du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025, conformément aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*.

Ce rapport témoigne de l'engagement constant de l'Office à l'égard de la protection des droits des consommateurs et de la qualité des services offerts à la population. Tout au long de l'année, les équipes de l'Office ont déployé des efforts soutenus afin, notamment, d'informer les citoyennes et les citoyens du Québec sur leurs droits et recours et d'assurer une surveillance rigoureuse des pratiques commerciales.

L'année 2024-2025 a été ponctuée de nombreuses avancées sur le plan législatif et réglementaire, notamment avec la présentation et l'adoption du projet de loi n° 72, la *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit*. L'entrée en vigueur du nouveau régime de sanctions administratives pécuniaires figure également parmi les réalisations marquantes de cet exercice financier. Je suis convaincu que ce nouveau pouvoir permettra à l'Office d'intervenir plus efficacement, selon le mode choisi, pour assurer une meilleure conformité à la loi. Finalement, l'entrée en vigueur de nouvelles règles encadrant les pénalités pouvant être imposées aux consommateurs qui n'honorent pas une réservation au restaurant assurent une prévisibilité pour les consommateurs lorsque vient le temps de réserver.

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

Le ministre de la Justice,



**Simon Jolin-Barrette**

Québec, septembre 2025



# MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT



**Monsieur Simon Jolin-Barrette**

Ministre de la Justice

Édifce Louis-Philippe-Pigeon

Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

Il me fait plaisir, à titre de vice-président, de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* de l'Office de la protection du consommateur. Ce document met en lumière les résultats et les réalisations des équipes de l'Office au cours de l'exercice financier qui s'est conclu le 31 mars 2025.

En cette première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2024-2028, les résultats associés à plusieurs de nos objectifs atteignent leur cible, alors que d'autres se situent en dessous de celle-ci. Ces résultats confirment que les choix qui ont été faits lors de la réflexion stratégique constituent les vrais défis auxquels l'Office doit s'attarder. Ils jettent les bases des différents chantiers amorcés depuis la diffusion du nouveau plan stratégique et renforcent notre engagement à toujours améliorer nos pratiques.

Plus de surveillance, d'information et de sensibilisation : voilà le leitmotiv qui continuera d'orienter les actions de l'Office au cours des prochaines années. L'Office est déterminé plus que jamais à mettre de l'avant ses différents services et outils pour améliorer la protection des consommateurs, faire valoir leurs droits et défendre leurs intérêts.

Je suis particulièrement ravi de constater l'expertise et la collaboration des équipes en place, qui contribuent chaque jour à ce que l'Office joue un rôle incontournable dans l'univers de la consommation.

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

Le vice-président<sup>1</sup>,



**Raphaël Amabili-Rivet**

Québec, septembre 2025

---

1. Agissant conformément à l'article 302 de la LPC.



# DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Je déclare que les données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* 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 2025.

Le vice-président<sup>1</sup>,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Raphaël Amabili-Rivet', with a stylized flourish at the end.

**Raphaël Amabili-Rivet**

Québec, septembre 2025

---

1. Agissant conformément à l'article 302 de la LPC.



# TABLE DES MATIÈRES

---

1. L'ORGANISATION	3
1.1 L'organisation en bref	3
1.2 Faits saillants	5
2. LES RÉSULTATS	8
2.1 Plan stratégique	8
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	20
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	24
3.1 Utilisation des ressources humaines	24
3.2 Utilisation des ressources financières	26
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	27
4. AUTRES EXIGENCES	28
4.1 Gestion des effectifs	28
4.2 Plan d'action de développement durable 2023-2028	29
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	32
4.4 Accès à l'égalité en emploi	33
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	36
4.6 Allègement réglementaire et administratif	36
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	38
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	39
4.9 Politique de financement des services publics	40
5. ANNEXES	42
Annexe I — Cas traités	42
Annexe II — Activités de surveillance, interventions et amendes par secteur	46
Annexe III — Indemnisation	48
Annexe IV — Délivrance des permis et des certificats	49
Annexe V — Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office	50
Annexe VI — Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	53
Annexe VII — États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2025	60
Annexe VIII — États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2025	95



# 1. L'ORGANISATION

## 1.1 L'organisation en bref

### Mission et clientèle

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 différents ministères et organismes gouvernementaux du Québec en matière de protection du consommateur et de coordonner le travail accompli dans ce but par ces ministères et organismes.

### Chiffres clés

Chiffre clé	Description
123	Effectif de l'Office
16,2 M\$	Dépenses de l'Office
74 142	Demandes de renseignements traitées
29 589	Plaintes reçues
33 490	Consommateurs outillés par une trousse d'information pour les aider à régler leur problème avec un commerçant
2 681	Activités de surveillance menées auprès de commerçants
119	Poursuites pénales engagées
1 009 671 \$	Montant total des amendes imposées
21 902	Permis, exemptions et certificats en vigueur
2 899 912	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

### Un projet pour joindre les jeunes... conçu avec les jeunes !

Quelques jours après la rentrée scolaire, l'Office a annoncé la conclusion d'un partenariat prometteur avec l'École supérieure en Art et technologie des médias du Cégep de Jonquière. L'objectif ? Mettre à contribution le talent et la créativité des finissants de ce programme afin d'augmenter la notoriété de l'Office auprès des jeunes consommateurs, en plein apprentissage des responsabilités de leur nouvelle vie d'adultes.

Dans un premier temps, les étudiants ont élaboré un plan de communication répondant aux besoins de l'Office lors d'un cours offert à la session d'automne. Puis, à l'hiver, ils ont réalisé des capsules vidéo ainsi que d'autres outils de communication. La collaboration culminera à l'automne 2025, lors de la diffusion d'une campagne de notoriété auprès des jeunes de 18 à 24 ans. Cette dernière se déploiera notamment sur les plateformes populaires chez les jeunes, dont TikTok et YouTube.

Ce projet s'inscrit dans la continuité des efforts de l'Office pour joindre les plus jeunes générations, notamment par le biais des nombreuses activités pédagogiques qu'il propose aux enseignants ainsi qu'aux parents. Il permet aussi de bonifier les approches utilisées par l'Office pour joindre plus spécifiquement les jeunes dans ses différentes campagnes d'information.

### Une volonté commune pour améliorer le bilan du secteur automobile

Les échanges constructifs du Comité consultatif sur l'industrie de l'automobile, auquel siègent des représentants des consommateurs et des commerçants et qui est sous l'égide de l'Office, ont donné lieu à une collaboration inédite avec le secteur automobile. Les membres de ce comité, dont l'Association pour la protection des automobilistes, la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ) et l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ), ont convenu d'un objectif commun : la nécessité de réduire le nombre de plaintes visant le commerce automobile en favorisant une meilleure conformité de la loi.

Représentant environ une plainte sur cinq à l'Office, la vente et la location d'autos se trouvent toujours au sommet du palmarès des secteurs les plus problématiques pour les consommateurs. Toutefois, grâce à l'adhésion massive des commerçants de véhicules à la plateforme Parle consommation, les consommateurs disposent maintenant d'une nouvelle avenue pour faciliter la négociation en cas de problème et recourir gratuitement, au besoin, à la médiation. La participation des commerçants du secteur automobile à Parle consommation a en effet décuplé en l'espace de quelques mois, passant d'environ 40 concessionnaires et marchands à l'été 2024 à tout près de 400 le 31 mars 2025. Cette augmentation sans précédent est due en grande partie à la volonté des membres de la CCAQ et de l'AMVOQ d'améliorer leurs pratiques.

Par ailleurs, l'Office s'est pour sa part engagé à intensifier la surveillance dans ce secteur. En vigueur à compter du 31 mars 2025, la nouvelle tarification applicable aux permis de commerçants de véhicules routiers permettra notamment d'augmenter ces efforts, qui représentent déjà 25 % de toutes les activités de surveillance. L'Office compte également poursuivre sa sensibilisation auprès des commerçants, notamment par le biais d'une campagne d'information.

## Des outils toujours plus complets, utiles et accessibles à mettre en valeur

Dans un souci de faciliter les démarches des consommateurs et de les rendre plus autonomes dans l'exercice de leurs recours en cas de problème avec un commerçant, l'Office s'assure d'améliorer en continu les outils qu'il rend disponibles. D'ailleurs, un sondage mené auprès de nos clientèles a permis d'estimer que la valeur des ententes conclues à l'aide de nos outils aurait atteint 40,5 M\$ en 2024-2025, dont 38,7 M\$ uniquement pour la trousse d'information aux consommateurs.

Notamment, depuis août 2024, l'ensemble des feuillets de la trousse d'information est offert en libre-service sur le Web. Les consommateurs peuvent ainsi télécharger gratuitement et instantanément des documents adaptés à leur situation, peu importe le bien, le service concerné ou la nature du problème. La trousse comprend entre autres un formulaire de mise en demeure, une liste d'articles de loi pertinents et de l'information vulgarisée expliquant comment faire valoir ses droits.

En 2024-2025, 5 785 trousse ont été téléchargées, ce qui représente une hausse de 18 % par rapport à l'année précédente. À ce nombre s'ajoutent les 27 705 trousse transmises aux consommateurs à la suite d'une plainte. En moyenne, les utilisateurs de la trousse qui ont été sondés et qui considèrent que cet outil a contribué à régler leur problème évaluent la valeur de leur entente à 2 548 \$.

L'accès à Parle consommation, un outil d'aide au règlement des différends, a lui aussi été amélioré au cours de la dernière année grâce à une augmentation importante du nombre de commerçants participants (principalement due à l'arrivée massive de commerçants d'automobiles) et à l'élargissement des types de différends qui peuvent y être négociés. Au total, 1844 ententes ont été conclues sur Parle consommation en 2024-2025. Un sondage réalisé auprès d'un échantillon de consommateurs inscrits a montré que la valeur totale des litiges réglés est de 1,8 M\$, soit 1 005 \$ en moyenne par entente.

Ces deux ressources utiles, en plus de la démarche pour annuler un achat en ligne, ont été mises en valeur avec la campagne d'information intitulée « 3 outils au secours des consommateurs », à l'hiver 2025. Parmi les autres efforts pour faire rayonner les droits des consommateurs et les solutions qui s'offrent à eux, mentionnons la participation ponctuelle du porte-parole de l'Office à l'émission matinale Salut Bonjour, qui bénéficie d'une belle visibilité à heure de grande écoute sur les ondes de la chaîne TVA, en plus des entrevues qu'il accorde régulièrement à différentes chaînes régionales et nationales, tant à la radio qu'à la télévision.

## Une nouvelle loi et de nouveaux pouvoirs

La session parlementaire de l'automne a été marquée par la présentation et l'adoption du projet de loi n° 72, la *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit*.

Certaines mesures ont pris effet immédiatement, dont l'interdiction, pour les commerçants itinérants, de conclure ou de participer à la conclusion de certains contrats. Ce changement important, visant notamment les thermopompes, le crédit et les services de décontamination et d'isolation, a fait l'objet d'une campagne d'information renouvelée pour mettre en garde les consommateurs contre certains vendeurs itinérants.

Des municipalités du Québec ont notamment mis la main à la pâte en incitant leurs citoyens à se méfier face à un vendeur itinérant qui, entre autres tactiques malveillantes, leur fait craindre pour leur santé ou leur sécurité ou les presse de signer un contrat. De plus, l'Office, le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs, la Régie du bâtiment du Québec et Hydro-Québec ont publié un communiqué conjoint mettant en garde les Québécoises et Québécois contre les commerçants aux pratiques douteuses dans le domaine de l'efficacité énergétique résidentielle.

L'Office a par ailleurs travaillé à la mise en œuvre d'autres changements législatifs, comme l'implantation du nouveau régime de sanctions administratives pécuniaires. Ce type de sanction consiste en une intervention directe du président de l'Office en cas de manquements objectivement observables, pour inciter les commerçants à un retour rapide à la conformité. Ce régime est en vigueur depuis le 5 janvier 2025, date à laquelle entrait également en vigueur l'augmentation du montant des amendes pénales. Celles-ci peuvent maintenant atteindre 175 000 \$ ou même 5 % du chiffre d'affaires mondial d'une entreprise, selon la gravité de l'infraction.

## Un programme de surveillance préventif au cœur des préoccupations des consommateurs sur le logement

En pleine crise du logement dans plusieurs villes du Québec, alors que les loyers se font de plus en plus rares et que les mensualités explosent, il est normal que certains consommateurs se sentent pris au dépourvu lorsqu'il est question de déménagement. À ce contexte s'ajoutent des préoccupations réelles liées aux services offerts par les entreprises de déménagement. Chaque année, des cas sont rapportés en lien avec une facturation plus élevée que prévu, des meubles endommagés ou retenus, ou encore le non-respect de l'heure ou de la date convenue.

C'est dans ces circonstances que l'Office a lancé un programme de surveillance préventif dans le domaine des services de déménagement. L'objectif est de sensibiliser les commerçants à leurs obligations en échangeant avec eux sur leurs pratiques, principalement en ce qui concerne les stipulations interdites dans les contrats de déménagement, le dépôt de certaines sommes dans un compte en fidéicommis et les règles pour les contrats conclus à distance.

Lancé en janvier 2025, le programme de surveillance devrait se terminer juste avant la période intensive des déménagements. Au total, les inspecteurs de l'Office auront réalisé une centaine de vérifications auprès d'autant d'entreprises. Des avis de rappel seront par la suite expédiés, ce qui pourrait mener à des interventions plus sévères, si certaines pratiques illégales sont constatées.

## 2. LES RÉSULTATS

### 2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

#### ENJEU 1 : DES CONSOMMATEURS APTES À FAIRE VALOIR LEURS DROITS

##### Orientation 1 : Faire de l'Office la référence en matière de protection des consommateurs

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025	Page
1.1 Accroître la connaissance du public à l'égard de l'Office	1. Taux de notoriété de l'Office auprès des jeunes de 18 à 24 ans (Mesure de départ : 61 % en 2023-2024)	62 %	76 %	10
	2. Indice de connaissance des activités de l'Office (Mesure de départ : 5,1/9 en 2023-2024)	5,1/9	5,0/9	11

##### Orientation 2 : Outiller davantage les consommateurs

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025	Page
2.1 Offrir aux consommateurs des renseignements utiles sur leurs droits et leurs recours	3. Pourcentage des utilisateurs des services téléphoniques qui estiment que l'information obtenue a contribué à résoudre leur problème avec un commerçant	85 %	80 %	12
	4. Indice d'utilité perçue des renseignements obtenus sur le site Web	8,0/10	7,9/10	13
	5. Indice de connaissance de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i>	2,1/3	2,1/3	13
2.2 Proposer des moyens efficaces pour la résolution de différends	6. Taux d'augmentation du nombre de dossiers traités sur la plateforme Parle consommation (Mesure de départ : 2 140 dossiers en 2023-2024)	20 %	23 %	14
	7. Taux d'augmentation du nombre de téléchargements de trousseaux d'information à partir du site Web de l'Office (Mesure de départ : 4 901 en 2023-2024)	12 %	18 %	15

## ENJEU 2 : LE RESPECT DES DROITS ET OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE CONSOMMATION

### Orientation 3 : Renforcer le respect des droits et des obligations

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025	Page
3.1 Assurer l'efficacité des interventions auprès des commerçants	8. Proportion d'interventions auprès de commerçants menant à une diminution du nombre de plaintes	70 %	65 %	16
3.2 Accentuer la surveillance auprès des commerçants	9. Taux d'augmentation du nombre d'activités de surveillance effectuées (Mesure de départ : 2 433 en 2023-2024)	5 %	0,3 %	17

## ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE POUR DES SERVICES DE QUALITÉ

### Orientation 4 : Améliorer les expériences client et employé

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025	Page
4.1 Offrir des services numériques accessibles	10. Proportion des catégories de titulaires de permis ayant accès à la gestion électronique complète de leur dossier (Mesure de départ : 10 %)	20 %	11 %	17
4.2 Assurer un niveau de satisfaction élevé à l'égard des services offerts	11. Taux de satisfaction moyen de la clientèle (Mesure de départ : 8,5/10)	8,5/10	8,2/10	18
4.3 Offrir une expérience employé mobilisatrice	12. Indice de mobilisation du personnel (Mesure de départ : 7,4/10)	7,5/10	7,5/10	19

## Résultats détaillés 2024-2025 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2024-2028

### ENJEU 1 : DES CONSOMMATEURS APTES À FAIRE VALOIR LEURS DROITS

#### Orientation 1 : Faire de l’Office la référence en matière de protection des consommateurs

##### OBJECTIF 1.1 : ACCROÎTRE LA CONNAISSANCE DU PUBLIC À L’ÉGARD DE L’OFFICE

**Contexte lié à l’objectif :** Bien que l’Office bénéficie d’une bonne notoriété publique en général, il s’avère moins connu auprès de certains pans de la population, en particulier les jeunes de 18 à 24 ans. La compréhension qu’ont les citoyennes et citoyens de son rôle exact et des différentes activités qu’il mène dans le cadre de son mandat est également perfectible. L’Office souhaite ainsi cibler directement les jeunes et investir davantage d’efforts pour que soient mieux connus les services qu’il offre à la population. Le taux de notoriété est mesuré chaque année par un sondage, lequel permet également de calculer l’indice de connaissance des activités de l’Office.

**Indicateur 1 :** Taux de notoriété de l’Office auprès des jeunes de 18 à 24 ans

**Mesure de départ :** 61 % en 2023-2024

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	62 %	63 %	64 %	65 %
Résultat	76 % Cible atteinte			

##### Explication du résultat obtenu en 2024-2025

En hausse importante, le taux de notoriété de l’Office auprès des Québécoises et des Québécois de 18 à 24 ans s’est établi à 76 %, alors qu’il était de 61 % en 2023-2024.

Lors de la réalisation du sondage, au printemps 2025, des modifications à la *Loi sur la protection du consommateur*, portant sur l’affichage de pourboires prédéterminés sur les terminaux de paiement, faisaient l’objet d’une couverture médiatique en prévision de leur entrée en vigueur le 7 mai. Ces nouvelles mesures concernent un grand nombre de personnes de cette tranche d’âge, fortement représentée parmi les travailleurs et travailleuses du secteur de la restauration. En outre, ce sondage démontre que les jeunes de 18 à 24 ans ont pu se sentir interpellés par les mesures législatives annoncées sur la durabilité et la réparabilité des biens, si bien qu’ils en ont une meilleure connaissance que l’ensemble de la population.

Pour ses différentes campagnes d’information, l’Office sélectionne des moyens et des médias ciblés et populaires auprès des jeunes de 18 à 24 ans afin d’accroître sa notoriété auprès de ce groupe d’âge. En septembre 2024, un partenariat entre l’Office et l’École supérieure en Art et technologie des médias du Cégep de Jonquière a fait écho dans les médias. Au cours de ce partenariat, des étudiantes et étudiants travaillent sur un plan

de communication et un concept publicitaire pour une campagne de notoriété de l'Office chez les jeunes de 18 à 24 ans, qui sera déployée en 2025-2026.

**Indicateur 2 :** Indice de connaissance des activités de l'Office

**Mesure de départ :** 5,1 en 2023-2024

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	5,1/9	5,3/9	5,4/9	5,5/9
Résultat	5,0/9 Cible non atteinte			

### Explication du résultat obtenu en 2024-2025

L'indice de connaissance des activités de l'Office s'établit à 5,0, légèrement sous la cible de 5,1. Pour le calcul de cet indice, les répondants à un sondage de notoriété réalisé au printemps 2025 devaient identifier correctement les activités réalisées par l'Office parmi 9 énoncés. Avec une moyenne de 5,1 bonnes réponses sur 9, équivalant à un taux de bonnes réponses de 56 %, ce résultat reflète une méconnaissance de certains services de l'organisme.

Cinq activités réalisées par l'Office sont connues d'une importante majorité de Québécois. Les plus connues demeurent la réception de plaintes de consommateurs à l'endroit de commerçants (87 %), l'éducation des consommateurs quant à leurs droits, obligations et recours (85 %) ainsi que la réponse aux demandes de renseignements (82 %). À l'inverse, la délivrance de certificats, de permis et d'exemptions à certains commerçants continue d'être largement méconnue (26 %). L'étude révèle aussi que près de la moitié des Québécois (57 %) croient à tort que l'Office tranche dans les litiges entre consommateurs et commerçants, ce qui ne fait pourtant pas partie de son mandat. Ce résultat témoigne d'une attente souvent formulée par les consommatrices et consommateurs qui contactent le centre de services aux clientèles.

Afin d'assurer l'augmentation de l'indice de connaissance au cours des prochaines années, l'Office doit poursuivre ses efforts afin de bien vulgariser son mandat de surveillance et d'intervention pour les lois sous sa responsabilité et celui d'information et de soutien sur le plan civil, c'est-à-dire lorsque les consommateurs souhaitent entreprendre une démarche pour obtenir réparation auprès d'un commerçant.

Des efforts doivent également être déployés auprès des clientèles susceptibles de moins bien connaître les activités de l'organisme, soit les jeunes de moins de 35 ans, les anglophones et allophones, ainsi que les personnes ayant récemment immigré au Québec. Cette clientèle est difficile à joindre en raison de sa diversité. L'Office fait la promotion de ses services et des droits des consommateurs auprès de différents relayeurs, dont des organismes communautaires œuvrant auprès des nouveaux arrivants, des organismes de francisation, des centres d'action bénévole, des tables de concertation et des associations communautaires. Au cours de la dernière année, ce fut le cas, notamment, lors des campagnes sur le commerce itinérant (mai et décembre 2024) et sur le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (mars 2025). Une campagne de notoriété auprès des jeunes est également prévue à l'automne 2025.

## Orientation 2 : Outiller davantage les consommateurs

### OBJECTIF 2.1 : OFFRIR AUX CONSOMMATEURS DES RENSEIGNEMENTS UTILES SUR LEURS DROITS ET LEURS RECOURS

**Contexte lié à l'objectif :** L'Office renseigne les consommateurs par divers moyens. Il répond aux demandes des consommateurs et diffuse des renseignements, des conseils et des outils à plus grande échelle par l'entremise de son site Web ou de campagnes d'information. L'information peut être utile autant de manière préventive qu'à la suite d'un problème.

Pour les années à venir, l'Office souhaite que l'information transmise aux consommateurs aux prises avec un problème soit la plus juste et la plus utile possible en fonction de la situation vécue.

L'Office souhaite également augmenter de manière significative ses efforts de communication visant le grand public, notamment en vulgarisant davantage l'information sur son site Web afin que les consommateurs y trouvent des réponses à leurs questions et qu'ils continuent de juger les renseignements obtenus utiles.

De façon globale, par les divers outils qu'il diffuse, l'Office vise à améliorer les connaissances générales de la population en matière de droit de la consommation, de façon à augmenter l'indice de connaissance de la *Loi sur la protection du consommateur*.

**Indicateur 3 :** Pourcentage des utilisateurs des services téléphoniques qui estiment que l'information obtenue a contribué à résoudre leur problème avec un commerçant

**Mesure de départ :** 85 % en 2023-2024

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
<b>Cible</b>	85 %	85 %	85 %	85 %
<b>Résultat</b>	80 % Cible non atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Dans son Plan stratégique 2024-2028, l'Office s'engage à mener annuellement un sondage afin d'évaluer la satisfaction de ses clientèles à l'égard des services fournis et de mesurer l'atteinte de ses cibles.

Selon ce sondage, parmi les consommateurs qui affirment avoir réglé en tout ou en partie le problème pour lequel ils contactaient l'Office, 80 % considèrent que l'information obtenue lors de l'appel a contribué à ce règlement. Ce résultat se situe en dessous de la cible, mais doit être interprété avec prudence puisqu'il repose sur un nombre restreint de répondants. Lors des deux dernières éditions du sondage annuel, pour lesquelles les marges d'erreur étaient plus faibles, ce taux se situait à 85 % en 2023-2024 et à 84 % en 2022-2023. La méthodologie de la prochaine édition du sondage sera ajustée afin de réduire la marge d'erreur.

Par ailleurs, l'Office prend en compte ce résultat et procédera aux analyses nécessaires afin de déterminer si d'autres facteurs pourraient expliquer ce résultat.

**Indicateur 4 :** Indice d'utilité perçue des renseignements obtenus sur le site Web

**Mesure de départ :** s. o.

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	8,0/10	8,0/10	8,0/10	8,0/10
Résultat	7,9/10 Cible non atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Un sondage annuel réalisé auprès des usagers du site Web de l'Office a servi à mesurer l'indice d'utilité perçue des renseignements obtenus au cours de leur visite, lequel se situe à 7,9 pour 2024-2025, tout juste sous la cible de 8,0.

De façon générale, les consommateurs les plus insatisfaits consultaient notre site Web pour connaître leurs droits et recours ou pour porter plainte, chercher des outils ou entamer des démarches pour régler un problème avec un commerçant. Or, les problèmes de consommation sont complexes et peuvent comporter plusieurs particularités propres à chacun, alors que l'information disponible dans le site Web est générale. Au cours des prochaines années, les travaux réalisés dans le cadre du plan de transformation numérique de l'Office auront d'ailleurs pour objectif de mettre en place des services numériques modernes et interactifs pouvant répondre aux attentes particulières de ses différentes clientèles en matière de communication et de prestation de services.

**Indicateur 5 :** Indice de connaissance de la *Loi sur la protection du consommateur*

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	2,1/3	2,2/3	2,3/3	2,4/3
Résultat	2,1/3 Cible atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2024-2025

L'indice de connaissance de la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) s'est maintenu à 2,1, atteignant ainsi la cible. Cet indice est mesuré par un sondage réalisé auprès de la population québécoise. Il nous renseigne sur le nombre moyen de bonnes réponses obtenues par les répondants à trois questions portant sur les garanties applicables aux biens achetés ou loués en vertu de la LPC. Ce sujet a été ciblé puisqu'une part importante des demandes de renseignement et des plaintes transmises à l'Office par les consommateurs concerne les questions relatives aux garanties.

Au moins les trois quarts des répondants ont reconnu que les garanties légales assurent qu'un bien puisse servir à l'usage auquel il est destiné pendant une durée raisonnable (80 %) et qu'un commerçant ou fabricant peut offrir une garantie de base gratuite, dont la durée doit figurer sur un contrat ou un document écrit (75 %). En revanche, à peine plus de la moitié (53 %) savent qu'un commerçant ou un fabricant ne peut vendre une garantie supplémentaire sans informer le consommateur de l'existence des garanties gratuites.

L'Office poursuit ses efforts pour faire connaître la loi et les protections qu'elle offre aux consommateurs, notamment par l'intermédiaire de publications sur les réseaux sociaux, la mise à jour de son site Web, une présence dans les médias, etc. Au cours de la prochaine année, différentes mesures informatives viseront à mieux faire connaître certaines dispositions qui entreront prochainement en vigueur et qui découlent de la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, qui a été sanctionnée le 5 octobre 2023. Ces mesures informatives s'adresseront à la fois aux consommateurs et aux commerçants.

**OBJECTIF 2.2 : PROPOSER DES MOYENS EFFICACES POUR LA RÉOLUTION DE DIFFÉRENDS**

**Contexte lié à l'objectif :** Soucieux d'aider les consommateurs à faire valoir leurs droits, l'Office met à leur disposition divers moyens facilitant la résolution de différends. Par exemple, l'outil numérique Parle consommation permet à un consommateur et à un commerçant de trouver une entente à propos d'une situation qui les oppose, par la négociation ou la médiation. L'Office dispose également de nombreuses trousse d'information sur différents sujets qui vulgarisent les droits des consommateurs et expliquent clairement les étapes pour parvenir à régler un problème.

L'Office souhaite diriger davantage de consommateurs vers Parle consommation, compte tenu du plus grand nombre de commerçants participants et de l'élargissement des critères de l'outil à tous les types de litiges. Quant aux trousse d'information, l'Office les rend maintenant toutes disponibles en libre-service sur son site Web afin qu'un plus grand nombre de consommateurs y aient accès.

**Indicateur 6 :** Taux d'augmentation du nombre de dossiers traités sur la plateforme Parle consommation

**Mesure de départ :** 2 140 en 2023-2024

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
<b>Cible</b>	20 %	40 %	60 %	80 %
<b>Résultat</b>	23 % Cible atteinte			

**Explication du résultat obtenu en 2024-2025**

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 mars 2025, il y a eu 2 629 dossiers traités dans Parle consommation, ce qui représente une augmentation de 23 % par rapport à la mesure de départ. Avec un total de 1 844 ententes conclues en négociation ou en médiation, le taux de règlement a été de 70 %.

Le développement de cet outil se poursuit donc avec l'augmentation du nombre de commerçants qui y participent et l'élargissement des types de problèmes pouvant faire l'objet d'une négociation. Au début de l'année 2024-2025, les membres du Comité consultatif sur l'industrie automobile piloté par l'Office (Association pour la protection des automobilistes, Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ), Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec) ont convenu de l'objectif commun de diminuer le nombre de plaintes visant les commerçants de ce secteur. La promotion de l'adhésion de leurs membres à Parle consommation constitue notamment l'un des moyens pour y arriver. La CCAQ s'est engagée plus spécifiquement à faire de cette adhésion l'une des exigences de son nouveau programme de certification. Cette initiative a eu pour résultat de faire passer de 130 à près de 500 le nombre de commerçants participant à Parle consommation entre août 2024 et le 31 mars 2025.

**Indicateur 7 :** Taux d'augmentation du nombre de téléchargements de trousse d'information à partir du site Web de l'Office

**Mesure de départ :** 4 901 en 2023-2024

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
<b>Cible</b>	12 %	20 %	25 %	30 %
<b>Résultat</b>	18 % Cible atteinte			

#### **Explication du résultat obtenu en 2024-2025**

Avec un total de 5 785 trousse d'information téléchargées en libre-service à partir du site Web de l'Office, cet indicateur est en augmentation de 18 % comparativement à la mesure de départ (4 901 en 2023-2024). Ce résultat dépasse la cible qui était de 12 % d'augmentation pour 2024-2025.

Dans un souci d'offrir des outils d'information appréciés et efficaces à une clientèle plus nombreuse, l'ensemble des trousse d'information aux consommateurs ont été mises en ligne le 20 août 2024. Ainsi, le nombre de documents explicatifs thématiques accessibles s'y trouvant est passé de 2 à 19. Auparavant, seules les situations relatives aux garanties légales ou à la livraison et à la conformité d'un bien ou d'un service étaient couvertes par les trousse disponibles en ligne. La campagne « 3 outils au secours du consommateur », qui s'est déroulée sur 3 semaines, en janvier et février 2024, a notamment fait la promotion de ces trousse en ligne. Un sondage réalisé auprès d'un échantillon de consommateurs ayant utilisé une trousse d'information pour résoudre un problème avec un commerçant a permis de mesurer les retombées de cet outil. En excluant les consommateurs qui étaient toujours en discussion au moment du sondage, 66 % affirmaient avoir réglé le problème avec le commerçant et, pour 84 % d'entre eux, que l'information contenue dans la trousse avait contribué à cette résolution.

## ENJEU 2 : LE RESPECT DES DROITS ET OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE CONSOMMATION

### Orientation 3 : Renforcer le respect des droits et des obligations

#### OBJECTIF 3.1 : ASSURER L'EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS AUPRÈS DES COMMERÇANTS

**Contexte lié à l'objectif :** Les plaintes des consommateurs représentent un bon indice des situations qui posent problème sur le terrain. Elles permettent notamment de mieux cibler les commerçants qui ne respectent pas la loi et d'intervenir de la manière la plus appropriée auprès d'eux, en fonction des manquements potentiels décelés lors de leur analyse. Il peut s'agir, par exemple, d'un avis de rappel, d'un avis de non-conformité, d'une poursuite pénale ou de sanctions administratives pécuniaires. Normalement, une intervention efficace devrait se traduire par une diminution du nombre de plaintes reçues visant le commerçant concerné, puisqu'il devrait avoir corrigé ses pratiques. L'Office souhaite ainsi mesurer l'efficacité de ses interventions en s'assurant qu'elles ont une incidence positive sur la réduction du nombre de plaintes. Il vise en effet qu'au moins 70 % de ses interventions auprès d'un commerçant entraînent une diminution des plaintes statistiquement significative envers ce dernier. Pour s'assurer de la solidité méthodologique de cette analyse, l'Office retient les services de l'Institut de la statistique du Québec.

**Indicateur 8 :** Proportion d'interventions auprès de commerçants menant à une diminution du nombre de plaintes

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
<b>Cible</b>	70 %	70 %	70 %	70 %
<b>Résultat</b>	65 % Cible non atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2024-2025

L'Institut de la statistique du Québec a procédé à l'analyse des données transmises par 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 que 65 % des interventions de l'Office auprès des commerçants ont entraîné une diminution statistiquement significative des plaintes reçues visant ces derniers. Bien que ce résultat soit en dessous de la cible établie, il témoigne néanmoins de l'efficacité des interventions de l'organisme pour assurer le respect des lois sous sa responsabilité. En moyenne, la diminution du nombre de plaintes visant un commerçant dans l'année suivant l'intervention de l'Office a été de 16 %.

#### OBJECTIF 3.2 : ACCENTUER LA SURVEILLANCE AUPRÈS DES COMMERÇANTS

**Contexte lié à l'objectif :** Pour favoriser le respect des lois et des règlements sous sa responsabilité, l'Office veut surveiller davantage les commerçants en intervenant plus fréquemment auprès d'eux. Pour ce faire, il compte augmenter ses activités de surveillance, que celles-ci soient préventives sur l'ensemble d'un secteur ou orientées vers les commerçants les plus problématiques. Il peut s'agir de vérifications, d'inspections ou d'enquêtes. Ces activités sont réalisées par le personnel de la Direction des services aux clientèles et de la qualité des services, ou encore par celui de la Direction des enquêtes. L'objectif est d'augmenter le nombre d'activités de surveillance effectuées de 10 % d'ici 2028.

**Indicateur 9 :** Taux d’augmentation du nombre d’activités de surveillance effectuées

**Mesure de départ :** 2 672 en 2023-2024

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
<b>Cible</b>	5 %	6 %	8 %	10 %
<b>Résultat</b>	0,3 % Cible non atteinte			

**Explication du résultat obtenu en 2024-2025**

Au nombre de 2 681, les activités de surveillance ont connu une augmentation de 0,3 %, alors que la cible était de 5 %. De nouveaux postes d’inspecteurs sur le terrain ont été pourvus en février 2025. Il est également prévu que des postes supplémentaires d’enquêteurs ainsi que des postes vacants d’inspecteurs soient pourvus en 2025-2026. Ce sont des mesures phares qui feront en sorte d’augmenter significativement la proportion des effectifs de l’Office consacrés aux activités de surveillance, de manière à permettre l’atteinte de l’objectif d’ici 2027-2028. Par ailleurs, l’Office a mis en place un Bureau de veille en surveillance et en interventions stratégiques, qui vise entre autres à cibler les activités de surveillance de manière plus efficace et plus contemporaine. Les activités de surveillance sont instaurées de différentes façons, notamment à la suite des plaintes reçues, dans le cadre de programmes de surveillance, ou encore par des mécanismes administratifs de détection des manquements.

## ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE POUR DES SERVICES DE QUALITÉ

### Orientation 4 : Améliorer les expériences client et employé

**OBJECTIF 4.1 : OFFRIR DES SERVICES NUMÉRIQUES ACCESSIBLES**

**Contexte lié à l’objectif :** En concordance avec la volonté gouvernementale d’améliorer la performance de l’État grâce à des services plus simples, plus efficaces et plus intuitifs, l’Office est déjà bien engagé dans la transformation numérique. Notamment, il vise à ce que la totalité des titulaires de permis puissent faire la gestion complète de leur dossier en ligne d’ici 2027-2028. Cela signifie notamment que de nouvelles fonctionnalités, comme le renouvellement de permis, seront dorénavant accessibles dans l’Espace commerçant, l’outil de prestation de services en ligne de l’Office pour les commerçants.

**Indicateur 10 :** Proportion des catégories de titulaires de permis ayant accès à la gestion électronique complète de leur dossier

**Mesure de départ :** 10 % en 2023-2024

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
<b>Cible</b>	20 %	40 %	70 %	100 %
<b>Résultat</b>	11 % Cible non atteinte			

### Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Au terme de 2024-2025, 11 % des titulaires de permis avaient accès à la gestion électronique complète de leur dossier en ligne, alors que la cible était de 20 %. Il est prévu que plusieurs prestations électroniques de service, entièrement développées à l'interne, soient livrées en 2025-2026, notamment pour les commerçants et les recycleurs de véhicules routiers. C'est dans ce secteur que l'on dénombre le plus de permis actifs à l'Office. À mesure que de nouvelles catégories de permis s'ajoutent à la gestion électronique des dossiers, l'intégration des catégories subséquentes en est facilitée, parce que certaines fonctions peuvent être réutilisées pour le développement.

En 2024-2025, l'Office a par ailleurs développé un mécanisme d'adhésion numérique à Parle consommation pour les commerçants.

Au cours de la prochaine année, il est également prévu que le Service d'authentification gouvernementale soit implanté à l'Office, pour permettre aux conseillers en voyages et aux représentants des agents de recouvrement d'accéder au dossier de leur certificat.

### OBJECTIF 4.2 : ASSURER UN NIVEAU DE SATISFACTION ÉLEVÉ À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS

**Contexte lié à l'objectif :** Afin de maintenir un haut degré de satisfaction, l'Office s'engage à ce que ses services répondent aux besoins et aux attentes de la clientèle. Il souhaite ainsi que les citoyennes et citoyens ayant recours à l'Office demeurent satisfaits des services offerts dans une proportion de 85 %, et ce, chaque année. Pour cela, il sonde les utilisateurs de ses différents services et, à partir de ces résultats, il prend les mesures nécessaires pour en assurer l'amélioration continue.

**Indicateur 11 :** Taux de satisfaction moyen de la clientèle

**Mesure de départ :** 8,5/10 en 2023-2024

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	8,5/10	8,5/10	8,5/10	8,5/10
Résultat	8,2/10 Cible non atteinte			

### Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Le sondage annuel de satisfaction réalisé en mai 2025 établit le taux de satisfaction moyen des clientèles pour 2024-2025 à 8,2/10, donc en dessous de la cible de 8,5/10.

Ce résultat s'explique en partie par la révision de la méthodologie employée pour mesurer cet indicateur. En cette première année du présent cycle stratégique, l'Office a souhaité améliorer certains paramètres méthodologiques appliqués aux différents sous-groupes de clientèles. Par exemple, au lieu d'effectuer une moyenne des différents sous-groupes sondés sans distinction, une pondération a été effectuée afin de représenter leur importance relative, notamment par rapport aux ressources qui y sont consacrées et à la portée des services ou outils concernés. De plus, un nouveau sous-groupe a été ajouté au sondage afin d'y intégrer les utilisateurs de Parle consommation.

Par ailleurs, le sondage révèle que lorsque le répondant a eu recours aux services de l'Office au sujet d'une mésentente vécue avec un commerçant, son taux de satisfaction est fortement influencé par l'issue de sa démarche. Ainsi, un consommateur qui n'aura pas réglé totalement ou partiellement son problème avec le commerçant sera moins satisfait des services de l'Office. En raison de cette corrélation, il est important d'interpréter ce résultat dans un contexte plus large. En effet, pour 2024-2025, cette baisse du taux de satisfaction moyen des clientèles ne se traduit pas par une baisse de l'index de qualité des services rendus. Cet index se situe à 8,6/10 pour 2024-2025.

### OBJECTIF 4.3 : OFFRIR UNE EXPÉRIENCE EMPLOYÉ MOBILISATRICE

**Contexte lié à l'objectif :** Le bien-être du personnel, l'épanouissement, la motivation et la reconnaissance comptent parmi les facteurs de succès d'un milieu de travail stimulant et agréable. L'Office porte une attention particulière au climat organisationnel, afin que les équipes en place vivent une expérience positive et soient fières de leurs accomplissements au quotidien. L'indice de mobilisation du personnel permet de calculer annuellement dans quelle mesure les membres de l'effectif se sentent engagés envers l'organisation. Une augmentation d'un dixième de point de la mesure de départ est visée chaque année, pour atteindre un indice de 7,8 en 2027-2028.

**Indicateur 12 :** Indice de mobilisation du personnel

**Mesure de départ :** 7,4 en 2023-2024

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
<b>Cible</b>	7,5	7,6	7,7	7,8
<b>Résultat</b>	7,5 Cible atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2024-2025

L'Office a atteint sa cible en matière de mobilisation du personnel et a à cœur le bien-être de ses employés. Parmi les résultats les plus élevés dans le sondage sur la mobilisation, 97 % des répondants étaient en accord avec l'énoncé sur la compréhension de l'utilité de leur travail dans l'atteinte des objectifs du plan stratégique de leur organisation. De plus, 96 % des répondants étaient en accord avec l'énoncé sur la collaboration des collègues lorsqu'ils en ont besoin. Finalement, 93 % des répondants étaient en accord avec l'énoncé sur l'autonomie nécessaire pour assumer leurs responsabilités au travail.

## 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. Annuellement, l'Office mène un sondage qui lui 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 au printemps 2025 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, l'index de qualité s'est situé à 8,6/10 pour 2024-2025.

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

Indicateur	Résultat 2024-2025
Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office	9,3/10
Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et services	8,8/10
Satisfaction à l'égard de l'empressement à offrir les services	8,7/10
Satisfaction à l'égard de la confidentialité	8,8/10
Satisfaction à l'égard de la simplicité des démarches	8,2/10
Satisfaction à l'égard de la justice du traitement	9,1/10
Satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services	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	Résultat 2023-2024	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025	Délai moyen 2024-2025
Assurer la prise des appels par un inspecteur en conformité législative et réglementaire dans un délai maximal de 15 minutes	Pour 80 % des appels	Pour 85 % des appels	Pour 71 % des appels Cible non atteinte	10 minutes 41 secondes
Expédier une réponse personnalisée aux demandes d'information transmises au moyen du formulaire Web dans un délai de 2 jours ouvrables	Pour 96 % des demandes	Pour 95 % des demandes	Pour 100 % des demandes Cible atteinte	1 jour
Envoyer une trousse d'information 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	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 99 % des demandes d'indemnisation	Pour 95 % des demandes d'indemnisation	Pour 97 % des demandes d'indemnisation Cible atteinte	8 jours
Informier du résultat de l'analyse d'une demande d'indemnisation dans un délai de 3 mois	Pour 99 % des demandes d'indemnisation	Pour 90 % des demandes d'indemnisation	Pour 90 % des demandes d'indemnisation Cible atteinte	41 jours
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 99 % des demandes	Pour 95 % des demandes	Pour 99 % des demandes Cible atteinte	5 jours
Transmettre un avis de renouvellement au moins 4 mois avant la date d'échéance du permis en vigueur	Pour 99 % des renouvellements	Pour 90 % des renouvellements	Pour 90 % des renouvellements Cible atteinte	121 jours
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 100 % des demandes de renouvellement	Pour 95 % des demandes de renouvellement	Pour 100 % des demandes de renouvellement Cible atteinte	8 jours
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 96 % des plaintes et commentaires	Pour 95 % des plaintes et commentaires	Pour 87 % des plaintes et commentaires Cible non atteinte	8,6 jours

## Explication des résultats obtenus

Au chapitre des normes de services, les cibles ont été atteintes pour 7 des 9 engagements de l'Office.

Il n'a pas été possible d'assurer la prise en charge de 85 % des appels par un inspecteur en conformité législative et réglementaire dans un délai maximal de 15 minutes. Alors que 80 % des appels avaient été pris en charge à l'intérieur de ce délai en 2023-2024, le résultat de 2024-2025 est en recul à 71 %. Néanmoins, le délai d'attente moyen pour parler à un inspecteur en conformité législative et réglementaire a été de 10 minutes.

L'Office met en œuvre les actions nécessaires afin de pourvoir les postes actuellement vacants au sein de l'équipe. De plus, dans le cadre de son plan de transformation numérique, l'Office implantera au cours des prochaines années des solutions favorisant l'accessibilité de son centre de services aux clientèles.

Par ailleurs, 87 % des plaintes et des commentaires reçus par le Bureau de la qualité des services ont obtenu un suivi dans un délai de 15 jours ouvrables, alors que la norme de qualité de l'Office vise un seuil de 95 %. Cette augmentation des délais s'explique par le fait que les plaintes reçues en 2024-2025 étaient liées à des dossiers plus complexes qui ont nécessité des vérifications plus longues.

## 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 2024-2025, la personne responsable de la qualité des services a reçu 81 plaintes, soit une diminution de 50 % par rapport à l'exercice précédent. De ces plaintes, 35 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. De ces 35 plaintes, 18 concernaient la manière dont le service a été rendu et 12 portaient sur l'action ou l'inaction de l'Office. Le délai moyen de suivi des plaintes s'est établi à 8,6 jours ouvrables, alors qu'il était de 4,5 jours en 2023-2024.

Sur le plan organisationnel, des mesures sont mises en place afin de rétablir les délais de traitement habituels des plaintes et des commentaires.

### Répartition des motifs de plaintes reçues en matière de qualité des services

Source de l'insatisfaction	Nombre de plaintes reçues	Nombre de plaintes non fondées	Nombre de plaintes fondées
Action ou inaction de l'Office	31	19	12
Manière dont le service est rendu	31	13	18
Contenu ou application : politiques, directives, procédures	6	4	2
Portée des lois et des règlements	1	0	1
Accès aux services : service téléphonique, autres	5	4	1
Accès aux services : Internet, courriel et PES	1	1	0
Courtoisie et aspects relationnels	1	0	1
Outil numérique Parle consommation	2	2	0
Autre	3	3	0
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>46</b>	<b>35</b>

# 3. LES RESSOURCES UTILISÉES

## 3.1 Utilisation des ressources humaines

### Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

Secteur d'activité	2023-2024	2024-2025	Écart
Présidence et vice-présidence	11	7	-4
Direction des permis et de l'indemnisation	13	11	-2
Direction des ressources informationnelles	10	9	-1
Direction des services administratifs	6	7	1
Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative	49	48	-1
Service des communications et de l'éducation	8	8	0
Service des enquêtes	11	12	1
Services juridiques	19	18	-1
Service des partenariats stratégiques	1	1	0
Service de la planification	2	2	0
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>123</b>	<b>-7</b>

### Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les conditions et modalités prévues dans la [Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre](#). Cette reddition de comptes s'effectue selon l'année civile.

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

	2022	2023	2024
Proportion de la masse salariale (%)	1,7 %	0,9 %	1,3 %

### Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023	2024
Cadre	3,4	1,3	3,0
Professionnel	2,5	1,6	1,7
Fonctionnaire	4,2	1,8	3,8
<b>Total<sup>1</sup></b>	<b>3,2</b>	<b>1,6</b>	<b>2,9</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	2024
Somme allouée par personne <sup>1</sup>	1 243 \$	656 \$	1 253 \$

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, excluant les titulaires d'un emploi supérieur) 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

	Nombre 2022-2023	Taux (%) 2022-2023	Nombre 2023-2024	Taux (%) 2023-2024	Nombre 2024-2025	Taux (%) 2024-2025	Taux de la fonction publique (%) <sup>2</sup> 2024-2025
Retraite	1	0,9 %	1	0,9 %	4	3,4 %	2,0 %
Démission	0	0,0 %	1	0,9 %	0	0,0 %	3,1 %
Mutation de sortie	11	9,8 %	0	0,0 %	3	2,5 %	3,8 %
Total – départ volontaire <sup>1</sup>	12	10,7 %	2	1,7 %	7	5,9 %	9,0 %
Nombre moyen d'employés durant la période de référence	112	s. o.	117	s. o.	119	s. o.	s. o.

1. Total des employés ayant pris leur retraite, ayant démissionné et ayant effectué une mutation de sortie.

2. Les taux de mutation de sortie et de départ volontaire pour la fonction publique représentent la moyenne des taux de la fonction publique : le taux de départ volontaire ministériel et le taux de mutation de sortie ministériel sont comparables à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation et à la moyenne des taux de mutation de sortie de chaque organisation, puisqu'ils comprennent les mouvements de type mutation de sortie.

## 3.2 Utilisation des ressources financières

### Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2024-2025 <sup>1</sup> (000 \$) [1]	Dépenses estimées au 31 mars 2025 <sup>2</sup> (000 \$) [2]	Écart (000 \$) [3] = [2] - [1]	Dépenses réelles 2023-2024 <sup>3</sup> (000 \$) [4]
Direction générale	828,6	828,6	0,0	816,4
Administration et fonctionnement	3 255,7	3 241,2	(14,5)	2 754,5
Communications, planification et partenariats	1 954,7	1 954,7	0,0	2 018,2
Services aux clientèles et surveillance administrative	5 511,0	5 511,0	0,0	5 495,6
Affaires juridiques et enquêtes	4 718,8	4 718,8	0,0	3 549,2
<b>Total</b>	<b>16 268,8</b>	<b>16 254,3</b>	<b>(14,5)</b>	<b>14 633,9</b>

1. Budget de dépenses 2024-2025 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présentées dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2024, ajusté 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 2023-2024.

### Principaux écarts

Les dépenses estimées pour l'exercice 2024-2025 sont en hausse par rapport aux dépenses réelles de l'exercice 2023-2024. Cette hausse s'explique principalement par le versement de la rémunération rétroactive dans tous les secteurs d'activité, à la suite du règlement de certaines conventions collectives et autres conditions de travail.

### 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 2024-2025, la contribution des ressources informationnelles s'est élevée à près de 2,2 M\$ pour la réalisation d'activités.

#### Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2024-2025

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Total (000 \$)
Projets	0	0	0
Activités	19,7	2 136,2	2 155,9
<b>Total</b>	<b>19,7</b>	<b>2 136,2</b>	<b>2 155,9</b>

## Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

### Services aux citoyens et aux entreprises

Les efforts consentis en RI pour soutenir l'enrichissement de l'expérience client et favoriser l'autonomie des clientèles ont principalement porté sur :

- la bonification des prestations électroniques de service ;
- l'optimisation de l'outil numérique Parle consommation et des processus internes ;
- la diffusion de renseignements pertinents pour les citoyens dans le site Web et le portail Données Québec.

### Performance organisationnelle

Les investissements et l'implication des ressources informationnelles 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 consolidation des centres de traitement informatique ;
- la modernisation du parc informatique par le remplacement d'équipements désuets et le maintien des actifs en place ;
- la poursuite des travaux de migration du Réseau intégré de télécommunication multimédia vers le Réseau gouvernemental de télécommunication, du service clicSÉQR Citoyens vers le Service d'authentification gouvernementale et l'intégration au service Communications IP centralisées ;
- 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 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]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2023-2024 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
Personnel d'encadrement	20 864	25 <sup>2</sup>	20 889	11,4	10,6	0,8
Personnel professionnel	85 639	977	86 616	47,4	46,7	0,7
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	111 126	232	111 358	61,0	67,2	-6,2
<b>Total 2024-2025</b>	<b>217 629</b>	<b>1 234</b>	<b>218 863</b>	<b>119,8</b>	<b>124,5</b>	<b>-4,7</b>

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

2. Ces heures, liées à une personne faisant partie du personnel d'encadrement au 31 mars, ont été effectuées au moment où cette personne faisait partie du personnel professionnel.

L'Office est sous le niveau d'effectifs fixé par le Conseil du trésor en utilisant 218 863 heures rémunérées alors que 228 309 heures étaient attribuées. Cet écart s'explique par les mesures mises en place par le Secrétariat du Conseil du trésor en novembre 2024 concernant le gel de recrutement, le non-renouvellement des employés occasionnels et la restriction sur les heures supplémentaires. De plus, il y a eu de nombreux départs à la retraite.

Cependant, l'Office prévoit atteindre cette cible pour 2025-2026 par l'augmentation de son effectif, notamment afin d'augmenter le nombre d'activités de surveillance auprès des commerçants.

## Contrats de service

Lorsqu'il est question d'un contractant autre qu'une personne physique, il peut s'agir d'une personne morale de droit privé ou d'une société en nom collectif, en commandite ou en participation.

### Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 mars 2025

	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	7	769 801 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>7</b>	<b>769 801 \$</b>

## 4.2 Plan d'action de développement durable 2023-2028

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

Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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 : 31,7 %)	Augmentation du taux de connaissance des nouvelles dispositions de la LPC de 1 % comparativement à l'année précédente	8,2 % Cible atteinte

### Détail des activités réalisées au cours de l'année

Le taux de connaissance des Québécoises et des Québécois au sujet des nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) en matière de durabilité et de réparabilité des biens s'est établi à 34,3 %, soit une augmentation de 8,2 % par rapport à 2023-2024.

À deux reprises dans la dernière année, soit le 5 avril 2024 et le 9 janvier 2025, l'Office a informé le grand public non seulement de l'entrée en vigueur de nouvelles protections, mais aussi des autres modifications prévues d'ici 2026. Des relations de presse et la diffusion de contenus dans les médias sociaux ont été utilisées à cette fin.

Les titulaires de permis de commerçant de véhicules routiers ont été informés par courriel des changements entrés en vigueur le 5 avril 2024 au sujet de l'élargissement de la garantie de bon fonctionnement des autos d'occasion.

Une campagne d'information sera déployée à l'automne 2025, lors de l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions découlant de la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*.

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

Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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 : 2 140)	4 %	23 % Cible atteinte
	2.2 Taux de règlement des dossiers actifs sur la plateforme Parle consommation	65 %	70 % Cible atteinte

## Détail des activités réalisées au cours de l'année

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 mars 2025, il y a eu 2 629 dossiers traités dans Parle consommation, ce qui représente une augmentation de 23 % par rapport à la mesure de départ. Parmi ceux-ci, 1 844 se sont conclus avec une entente, que ce soit en négociation ou en médiation. Le taux de règlement s'est donc établi à 70 %.

L'augmentation du nombre de dossiers dans l'outil témoigne des efforts déployés par l'Office depuis 2023 pour élargir l'accessibilité de ce service à un plus grand nombre de consommateurs et à certaines catégories de litiges qui étaient jusque-là inadmissibles en raison de leur nature plus complexe. Le nombre de commerçants participants connaît aussi une hausse importante. Au début de l'année 2024-2025, les membres du Comité consultatif sur l'industrie automobile, lequel est piloté par l'Office et regroupe l'Association pour la protection des automobilistes, la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ), ainsi que l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec, ont convenu d'un certain nombre d'objectifs communs, dont celui de faire la promotion de l'adhésion de leurs membres à Parle consommation. La CCAQ s'est engagée plus spécifiquement à faire de l'adhésion à Parle consommation l'une des exigences de son nouveau programme de certification. Cette initiative a eu pour résultat de faire passer de 130 à près de 500 le nombre de commerçants participant à Parle consommation entre août 2024 et le 31 mars 2025.

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

Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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	58 %	60 % Cible atteinte

## Détail des activités réalisées au cours de l'année

Trois interventions structurantes ont fait l'objet d'une évaluation de durabilité au cours de l'année. Il s'agit du Plan stratégique 2024-2028 et de deux projets de règlement. Ces projets de règlement découlent de l'adoption, à l'automne 2023, de la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*. Cette loi a introduit des dispositions dans la *Loi sur la protection du consommateur* permettant à l'Office d'imposer des sanctions administratives pécuniaires en cas de manquement à la loi ou à un règlement. Le premier projet de règlement vise ainsi à énumérer les manquements passibles de telles sanctions. La loi a également réparti les dispositions pénales de la LPC en quatre niveaux de gravité. Le deuxième projet de règlement vise à effectuer cette même répartition, mais en ce qui concerne les dispositions pénales du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*.

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

Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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	Mise à jour réalisée Cible atteinte

## Détail des activités réalisées au cours de l'année

L'Office a introduit des notions et principes d'investissement responsable dans la politique de placement des fonds qu'il administre, notamment le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et les cautionnements individuels des agents de voyages. Bien que ces fonds faisaient déjà partie de portefeuilles de la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) répondant à des critères de durabilité, cet ajout à la politique de placement entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2024 permet à l'Office d'énoncer clairement l'importance accordée à la prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la gestion des risques associés aux placements de ses fonds investis. À ce sujet, la CDPQ s'est dotée d'une politique sur l'investissement responsable et d'une stratégie d'investissement face au défi climatique qui établit des cibles à atteindre et qui fait l'objet d'une reddition de comptes annuelle dans son [rapport d'investissement durable](#).

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

Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
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	0 %	0 %

## Détail des activités réalisées au cours de l'année

Les travaux relatifs à l'obtention de l'attestation ICI, on recycle + ont été mis en pause au cours de 2024-2025 compte tenu de certaines décisions prises par la Société québécoise des infrastructures (SQI). Par exemple, le déménagement du siège social de l'Office à Montréal a été confirmé pour 2026. Les nouveaux locaux sur l'île de Montréal seront situés dans un immeuble appartenant à la SQI. Dans le contexte de ce déménagement, l'Office vise à échanger avec la SQI au cours de la prochaine année afin de planifier l'obtention de l'attestation ICI, on recycle + pour ces locaux. L'Office est toujours en attente d'orientations de la SQI pour son siège social de 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 2024-2025	Résultat 2024-2025
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 % en 2023-2024)	47 %	59 % Cible atteinte

## Détail des activités réalisées au cours de l'année

Plusieurs 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 reçu aucune recommandation de la commissaire au développement durable.

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

Entre le 1<sup>er</sup> avril et le 29 novembre 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 2025

Nombre de personnes occupant un poste régulier
121

#### Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2024-2025

Régulier <sup>1</sup>	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
121	2	6	6

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), personnes handicapées, personnes autochtones et femmes

#### Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe visé	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence - Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence - Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence - Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	13	10,2 %	12	9,4 %	12	10,2 %
Membres des minorités ethniques	0	0 %	0	0 %	1	0,9 %
Personnes handicapées	3	2,3 %	3	2,3 %	2	1,69 %
Personnes autochtones	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Femmes	91	71,1 %	89	69,5 %	79	67,0 %

**À moins d'indications contraires lors de leur révision, les cibles sont les suivantes pour l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2028 :**

- Membres des minorités visibles : 16,6 %
- Membres des minorités ethniques : 4,0 %
- Personnes handicapées : 2,4 %
- Personnes autochtones : 1,0 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation dans l'ensemble de l'effectif.

**Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein du personnel d'encadrement — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année**

Groupe visé	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Membres des minorités ethniques	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Personnes handicapées	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Personnes autochtones	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Femmes	3	33,3 %	3	30,0 %	2	20,0 %

**À moins d'indications contraires lors de leur révision, les cibles sont les suivantes pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2028 :**

- Membres des minorités visibles : 7,1 %
- Membres des minorités ethniques : 3,0 %
- Personnes handicapées : 0,5 %
- Personnes autochtones : 1,2 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation au sein du personnel d'encadrement.

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

### Autres mesures ou actions en 2024-2025 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe visé	Nombre de personnes visées
Plan d'action 2023-2025 de l'Office à l'égard des personnes handicapées	Tous les employés	121
	Employés handicapés	2
Activité de sensibilisation – Journée internationale contre l'homophobie et la transphobie	Tous les employés	121
Activité de sensibilisation – Semaine québécoise des personnes handicapées	Tous les employés	121
Promotion du plan d'action 2024-2025 du Programme d'accès à l'égalité en emploi du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT)	Tous les employés	121
Activité de sensibilisation – Accueillir la diversité de genre par une approche inclusive	Tous les employés	121
Activité de sensibilisation – Journée internationale des personnes handicapées 2024 : j'embarque !	Tous les employés	121
Activité de sensibilisation – Février, Mois de l'histoire des Noirs	Tous les employés	121
Promotion de webinaires gouvernementaux du SCT : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil des personnes handicapées au sein des équipes de travail</li> <li>• Biais inconscients et stéréotypes : détecter et agir</li> </ul>	Tous les employés	121

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

Au cours de l'année financière 2024-2025, 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 2024-2025, aucune formalité administrative n'a été ajoutée ou retirée.

### Réalisations et résultats

#### Allègement réglementaire

En 2024-2025, l'Office a été impliqué dans des travaux législatifs et réglementaires qui ont mené à l'adoption d'un projet de loi et à la prépublication ou à l'édiction de cinq projets de règlement. Pour chacune de ses actions législatives ou réglementaires, l'Office a procédé à des analyses d'impact réglementaire (AIR) pour assurer leur pertinence et leur nécessité, en plus d'évaluer les effets de ces interventions

#### Allègement administratif

L'une des ambitions d'affaires inscrites à la feuille de route du Plan de transformation numérique 2023-2027 de l'Office 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.

Depuis septembre 2024, les commerçants titulaires d'un permis ou d'un certificat auprès de l'Office peuvent désormais effectuer simplement et rapidement certaines nouvelles actions en ligne à partir de l'Espace commerçant. On compte par exemple l'ajout ou la modification d'une personne-ressource, le retrait d'une personne autorisée, l'ajout, la modification ou le retrait de noms de l'entreprise, l'ajout et le retrait d'un compte en fidéicommis, le changement d'adresse, le signalement de cessation des activités et le téléchargement du permis. De plus, en octobre 2024, une nouvelle prestation de services permettant le renouvellement des permis en ligne pour les agents de recouvrement a été implantée.

Ces nouvelles fonctionnalités seront complétées avec d'autres chantiers à venir. Comme en témoigne l'objectif 4.1 du plan stratégique, il est prévu que la gestion des permis se fasse entièrement en ligne pour l'ensemble des secteurs d'activité encadrés par l'Office d'ici 2027-2028. Ces nouveaux services permettront de simplifier les démarches des commerçants en plus d'éviter les frais et délais postaux.

D'ailleurs, la mise en œuvre des mesures liées au plan de réduction des délais de l'Office a été complétée au cours de la dernière année. Les cibles de réduction des délais pour l'obtention d'un nouveau permis ou d'une nouvelle exemption ont été atteintes.

## Objectifs gouvernementaux de réduction du fardeau réglementaire et administratif

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

Indicateur	2019-2020	2024-2025	Résultat au 31 mars 2025	Objectif au 31 mars 2026 <sup>1</sup>
Nombre de formalités administratives	14	14	0 %	-10 %
Volume des formalités (en valeurs constantes)	5 627	5 627	0 %	-15 %
Coût des formalités (en \$ et en valeurs constantes)	223 202	207 332	-7 %	-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	290
---------------------------------	-----

### 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	61	226	0
21 à 30 jours	0	3	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>229</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)	40	73	0	s. o.
Partiellement acceptée	0	53	0	Art. 28, 53, 54, 59
Refusée (entièrement)	2	0	0	Art. 31, 34, 36
Autres	19	103	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	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	1 <sup>1</sup>

1. La demande de révision a été retirée en cours d'année.

## 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

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou 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, énumérer cette ou 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 a pris une directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle et l'a transmise au ministre de la Langue française en vue de son approbation ?	Non
Si vous avez pris une directive particulière, combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ?	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.

### Politique linguistique de l'État

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?	Oui
Si oui, énumérez cette ou ces mesures.	Information diffusée dans l'intranet
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 est exigé ?	0
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 <b>est souhaitable</b> ?	47

## 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.

### Pour les biens et les 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.

Les coûts des biens et services rendus en 2023-2024 ont notamment été établis au moyen d'une méthode de calcul du coût de revient qui a été révisée par une firme externe et dont le rapport a été remis en février 2025.

**Revenus de tarification, coûts et niveau de financement en 2023-2024<sup>1</sup>**

Bien ou service tarifé (ou groupe de biens et services)	Revenus perçus (\$)	Coûts des biens et services rendus (\$)	Niveau de financement atteint (%)	Niveau de financement visé (%)
Gestion des permis, exemptions et certificats	5 603 114 \$	8 238 036 \$	68 %	75 %, selon l'ampleur des bénéfices qu'en retirent les commerçants
Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables	1 210 880 \$	1 452 338 \$	83 % <sup>2</sup>	100 %, afin de couvrir la totalité des coûts de développement et d'opérationnalisation

1. Les données présentées dans ce tableau sont celles de l'année 2023-2024, car l'étude du coût de revient de l'année 2024-2025 n'est pas complétée. Les revenus de tarification et les tarifs des permis, des exemptions et des certificats délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2024-2025 sont présentés aux annexes [IV](#) et [V](#).
2. L'écart entre le niveau de financement visé et le niveau de financement atteint s'explique du fait que les dépenses de ce service implanté en janvier 2021 fluctuent encore 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. Notons également que la révision du calcul du coût de revient, effectuée en février 2025, a entraîné des frais en 2023-2024 qui n'étaient auparavant pas impartis à ce service.

**Méthode de fixation et d'indexation des tarifs en 2023-2024<sup>1</sup>**

Bien ou service tarifé (ou groupe de biens et services)	Méthode de fixation	Date de la dernière révision tarifaire	Mode d'indexation
Gestion des permis, exemptions et certificats	En fonction du coût des services	2025 <sup>2</sup>	Annuel, selon l'indice des prix à la consommation
Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables	Autofinancement par voie réglementaire	2021	Aucun ajustement prévu

1. Les données présentées dans ce tableau sont celles de l'année 2023-2024, car l'étude du coût de revient de l'année 2024-2025 n'est pas complétée.
2. Édité le 23 janvier 2025, le *Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* prévoit la modification du montant des droits associés à la délivrance d'un permis de commerçant de véhicules routiers ainsi qu'à la délivrance concomitante d'un permis de commerçant de véhicules routiers et d'un permis de recycleur de véhicules routiers. Puisque ce règlement est entré en vigueur le 31 mars 2025, il n'affecte en rien les données présentées dans le tableau. Notez qu'il s'agit des seuls permis délivrés par l'Office qui ont fait l'objet d'une révision tarifaire.

## Nouveaux biens et services

En 2024-2025, 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 2024-2025, l'Office a traité un total de 103 731 cas, dont :

- 74 142 demandes de renseignements ;
- 29 589 plaintes.

### Répartition, par catégorie et par sous-catégorie, des cas traités<sup>1</sup>

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Biens de consommation	Aliments, boissons et tabac	1 877	3,0 %	1 198	4,0 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	1 633	2,6 %	1 139	3,8 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	1 069	1,7 %	595	2,0 %
	Meubles	2 648	4,3 %	1 558	5,3 %
	Immeubles et maisons mobiles	585	0,9 %	45	0,2 %
	Gros appareils ménagers	4 255	6,9 %	2 514	8,5 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	1 613	2,6 %	995	3,4 %
	Petits appareils électroménagers	526	0,8 %	362	1,2 %
	Articles électroniques	999	1,6 %	723	2,4 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	829	1,3 %	736	2,5 %
	Articles de loisirs	1 136	1,8 %	669	2,3 %
	Automobiles neuves	4 233	6,8 %	1 698	5,7 %
	Automobiles d'occasion	8 723	14,1 %	5 301	17,9 %
	Autres moyens de transport	1 133	1,8 %	481	1,6 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	651	1,1 %	331	1,1 %
	Livres, revues, journaux et articles de papeterie	105	0,2 %	58	0,2 %
	Animaux et articles connexes	194	0,3 %	112	0,4 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	256	0,4 %	195	0,7 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	40	0,1 %	37	0,1 %
	<b>Total de la catégorie</b>		<b>32 505</b>	<b>52,5 %</b>	<b>18 747</b>

1. Chaque pourcentage est arrondi. Par conséquent, lorsque des données sont totalisées ou regroupées, la valeur totale peut ne pas correspondre à la somme des valeurs individuelles, étant donné que les totaux et les totaux partiels sont arrondis séparément. De même, la somme des pourcentages, qui sont calculés à partir des données arrondies, ne correspond pas nécessairement à 100 %.

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	486	0,8 %	45	0,2 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	3 652	5,9 %	1 980	6,7 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	332	0,5 %	165	0,6 %
	Services d'entretien ménager	61	0,1 %	29	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	274	0,4 %	150	0,5 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	33	0,1 %	17	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	134	0,2 %	135	0,5 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 596	2,6 %	888	3,0 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	300	0,5 %	219	0,7 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	428	0,7 %	178	0,6 %
	Services funéraires et de sépulture	279	0,5 %	62	0,2 %
	Services de garde	819	1,3 %	188	0,6 %
	Services pour animaux de compagnie	63	0,1 %	10	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	36	0,1 %	15	0,1 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>8 493</b>	<b>13,7 %</b>	<b>4 081</b>	<b>13,8 %</b>
Services financiers	Prêt d'argent	554	0,9 %	287	1,0 %
	Prêt sur gage	2	0,0 %	-	0,0 %
	Crédit variable	506	0,8 %	200	0,7 %
	Prêts hypothécaires	117	0,2 %	5	0,0 %
	Dépôt d'argent	90	0,1 %	19	0,1 %
	Carte de débit	74	0,1 %	3	0,0 %
	Investissements et placements	142	0,2 %	9	0,0 %
	Assurances	683	1,1 %	20	0,1 %
	Garantie supplémentaire	198	0,3 %	55	0,2 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	614	1,0 %	274	0,9 %
	Recouvrement de créances	1 269	2,0 %	913	3,1 %
	Règlement de dettes	28	0,0 %	9	0,0 %
	Dossier de crédit	136	0,2 %	22	0,1 %
	Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	27	0,0 %	6	0,0 %
	Autres services financiers	223	0,4 %	44	0,1 %
<b>Total de la catégorie</b>	<b>4 663</b>	<b>7,5 %</b>	<b>1 866</b>	<b>6,3 %</b>	

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services de communication	Services postaux et de messagerie	35	0,1 %	20	0,1 %
	Services de téléphonie fixe	90	0,1 %	40	0,1 %
	Services de téléphonie mobile	1 001	1,6 %	533	1,8 %
	Services Internet	344	0,6 %	196	0,7 %
	Services de télévision	152	0,2 %	85	0,3 %
	Forfait de services de communication	635	1,0 %	255	0,9 %
	Services de télésurveillance	286	0,5 %	175	0,6 %
	Autres services de communication	45	0,1 %	20	0,1 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>2 588</b>	<b>4,2 %</b>	<b>1 324</b>	<b>4,5 %</b>
Services de transport	Transport aérien	738	1,2 %	551	1,9 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	75	0,1 %	47	0,2 %
	Services d'infrastructures liés au transport	207	0,3 %	270	0,9 %
	Services de location d'un transport à court terme	179	0,3 %	135	0,5 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>1 199</b>	<b>1,9 %</b>	<b>1 003</b>	<b>3,4 %</b>
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	552	0,9 %	178	0,6 %
	Voyages à forfait	1 317	2,1 %	513	1,7 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	16	0,0 %	-	0,0 %
	Restaurants et bars	148	0,2 %	100	0,3 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	1 450	2,3 %	692	2,3 %
	Jeux de hasard et loteries	59	0,1 %	14	0,0 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>3 542</b>	<b>5,7 %</b>	<b>1 497</b>	<b>5,1 %</b>
Énergie et eau	<b>Total de la catégorie</b>	<b>188</b>	<b>0,3 %</b>	<b>66</b>	<b>0,2 %</b>
Santé	Médicaments sous ordonnance	35	0,1 %	1	0,0 %
	Médicaments en vente libre	54	0,1 %	10	0,0 %
	Dispositifs médicaux et autres appareillages	223	0,4 %	86	0,3 %
	Services liés à la santé	302	0,5 %	40	0,1 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	9	0,0 %	-	0,0 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>623</b>	<b>1,0 %</b>	<b>137</b>	<b>0,5 %</b>
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	287	0,5 %	112	0,4 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	755	1,2 %	513	1,7 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>1 042</b>	<b>1,7 %</b>	<b>625</b>	<b>2,1 %</b>
Autres	<b>Total de la catégorie</b>	<b>7 076</b>	<b>11,4 %</b>	<b>243</b>	<b>0,8 %</b>
<b>Total partiel</b>		<b>61 919</b>	<b>100,0 %</b>	<b>29 589</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	10 100	s. o.	0	s. o.
	Cas non codifiés	771	s. o.	0	s. o.
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	1 234	s. o.	0	s. o.
	Demandes d'indemnisation	118	s. o.	0	s. o.
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>12 223</b>	<b>s. o.</b>	<b>0</b>	<b>s. o.</b>
<b>Total</b>		<b>74 142</b>	<b>s. o.</b>	<b>29 589</b>	<b>s. o.</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 de non-conformité administratif		Poursuites pénales	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Commerce de détail	453	18 %	10	8 %	3	5 %	266	24 %	10	8 %	1	1 %
Communications	23	1 %	1	1 %	0	0 %	12	1 %	0	0 %	1	1 %
Enseignement et éducation	35	1 %	1	1 %	1	2 %	22	2 %	3	2 %	0	0 %
Immobilier	2	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Recouvrement de créances	18	1 %	1	1 %	1	2 %	8	1 %	1	1 %	0	0 %
Services financiers	89	4 %	5	4 %	13	21 %	22	2 %	6	5 %	4	3 %
Services funéraires et de sépulture	32	1 %	5	4 %	2	3 %	6	1 %	2	2 %	2	2 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	319	13 %	2	2 %	9	14 %	133	12 %	21	17 %	4	3 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	323	13 %	63	50 %	5	8 %	122	11 %	24	19 %	77	65 %
Services professionnels et techniques	39	2 %	0	0 %	0	0 %	27	2 %	1	1 %	2	2 %
Transports	14	1 %	0	0 %	0	0 %	10	1 %	0	0 %	0	0 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	992	40 %	21	17 %	25	40 %	424	38 %	54	43 %	18	15 %
Voyage	88	4 %	14	11 %	3	5 %	35	3 %	4	3 %	10	8 %
Autres	66	3 %	2	2 %	1	2 %	40	4 %	1	1 %	0	0 %
<b>Total</b>	<b>2 493</b>	<b>100 %</b>	<b>125</b>	<b>100 %</b>	<b>63</b>	<b>100 %</b>	<b>1 127</b>	<b>100 %</b>	<b>127</b>	<b>100 %</b>	<b>119</b>	<b>100 %</b>
	<b>2 681</b>						<b>1 373</b>					

**Jugements et amendes par secteur**

Secteur	Nombre de jugements	% des jugements	Montant des amendes <sup>1</sup>	% des amendes
Commerce de détail	0	0 %	0 \$	0 %
Communications	2	1 %	2 958 \$	0 %
Enseignement et éducation	0	0 %	0 \$	0 %
Immobilier	0	0 %	0 \$	0 %
Recouvrement de créances	3	2 %	6 982 \$	1 %
Services financiers	22	14 %	158 476 \$	16 %
Services funéraires et de sépulture	2	1 %	1 076 \$	0 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	18	12 %	156 127 \$	15 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	50	32 %	115 029 \$	11 %
Services professionnels et techniques	0	0 %	0 \$	0 %
Transports	0	0 %	0 \$	0 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	43	28 %	473 584 \$	47 %
Voyage	14	9 %	48 080 \$	5 %
Autres	2	1 %	47 360 \$	5 %
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100 %</b>	<b>1 009 671 \$</b>	<b>100 %</b>

1. Les montants présentent les amendes liées aux poursuites pénales terminées, soit parce qu'elles ont fait l'objet d'une reconnaissance de culpabilité ou d'une décision du tribunal. Les amendes ne sont pas perçues par l'Office de la protection du consommateur, mais plutôt par le Bureau des infractions et amendes. Par conséquent, elles ne sont pas incluses dans le budget de l'Office.

## 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
2024-2025	61	1 343	1 404
2023-2024	123	5 489	5 612
2022-2023	74	15 494	15 568

1. Les commerçants détenant une exemption d'utilisation d'un compte en fidéicommiss 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
2024-2025	137 570 \$	2 343 753 \$ <sup>2</sup>	2 481 323 \$
2023-2024	78 993 \$	4 618 036 \$	4 697 029 \$
2022-2023	143 452 \$	16 842 826 \$	16 986 278 \$

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, 154 364 \$ proviennent des cautionnements et 2 189 389 \$ du FICAV.

## Annexe IV — Délivrance des permis et des certificats

L'Office délivre près de 22 000 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 2025, 9 041 permis et exemptions ainsi que 12 861 certificats étaient en vigueur. Ces permis, exemptions et certificats ont généré des droits de 5 934 491 \$.

## 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 2024-2025. Le permis d'agent de voyages, comme tous les certificats, est délivré pour une période d'un an. Tous les autres permis, de même que les exemptions, le sont pour une période de deux ans.

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

1 <sup>re</sup> demande	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2024
Droits pour l'établissement principal	92 \$ par mois
Droits pour chaque établissement secondaire	58 \$ par mois

Renouvellement – selon le chiffre d'affaires	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2024
jusqu'à 0,5 M\$	414 \$
jusqu'à 2 M\$	552 \$
jusqu'à 5 M\$	759 \$
jusqu'à 10 M\$	1 036 \$
jusqu'à 20 M\$	1 381 \$
plus de 20 M\$	1 795 \$
Droits pour chaque établissement secondaire	345 \$

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 2024
Délivrance	69 \$
Renouvellement	35 \$

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

1 <sup>re</sup> demande	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2024
De 0 à 49	1 084 \$
50 ou plus	5 992 \$

Renouvellement – pour valeur des contrats inférieure à 100 \$	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2024
De 0 à 49	1 084 \$
De 50 à 999	5 992 \$
1 000 ou plus	6 883 \$

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

Renouvellement – pour valeur des contrats égale ou supérieure à 100 \$	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2024
De 0 à 49	1 084 \$
De 50 à 999	5 992 \$
1 000 ou plus	6 883 \$

### Permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers

1 <sup>re</sup> demande	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2024
Permis de commerçant de véhicules routiers seulement	918 \$
Permis de recycleur de véhicules routiers seulement	918 \$
Permis de commerçant de véhicules routiers et permis de recycleur de véhicules routiers	1 379 \$

Renouvellement	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2024
Permis de commerçant de véhicules routiers seulement	694 \$
Permis de recycleur de véhicules routiers seulement	694 \$
Permis de commerçant de véhicules routiers et permis de recycleur de véhicules routiers	1 036 \$

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

1 <sup>re</sup> demande et renouvellement	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2024
Prêteur d'argent <b>ou</b> commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	2 409 \$
Prêteur d'argent <b>et</b> commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	3 613,50 \$

### Autres permis

Type de permis	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2024
Agent de recouvrement	1 506 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	2 409 \$
Commerçant de service de règlement de dettes	1 506 \$
Exploitant de studios de santé	1 506 \$
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	2 529 \$

### Certificat de représentant d'agent de recouvrement

Situation	Tarif au 1 <sup>er</sup> juillet 2024
Délivrance	208 \$
Renouvellement	185 \$

**Permis en vigueur au 31 mars 2025**

Type de permis	Nombre d'établissements	Nombre de succursales	Droits perçus en 2024-2025
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	81	s. o.	139 742 \$
Agent de voyages – général	632	164	704 148 \$
Agent de voyages – restreint	7	0	
Agent de recouvrement	66	s. o.	50 806 \$
Commerçant itinérant	850	s. o.	622 225 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	28	s. o.	42 134 \$
Commerçant de véhicules routiers	5 773	377	2 664 857 \$
Recycleur de véhicules routiers	430	47	
Exploitant de studios de santé	709	137	650 296 \$
Prêteur d'argent	262	s. o.	424 155 \$
Commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	201	s. o.	
Commerçant de service de règlement de dettes	2	s. o.	4 096 \$
<b>Total</b>	<b>9 041</b>	<b>725</b>	<b>5 302 459 \$</b>

**Certificats en vigueur au 31 mars 2025**

Type de certificat	Nombre de certificats	Droits perçus en 2024-2025
Conseiller en voyages et gérant d'agence de voyages	12 234	528 977 \$
Représentant d'agent de recouvrement	627	103 055 \$
<b>Total</b>	<b>12 861</b>	<b>632 032 \$</b>

# 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..

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.

17. 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 électorale doit se démettre de ses fonctions.

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

## CHAPITRE IV RÉMUNÉRATION

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

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

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

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

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

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

## CHAPITRE V PROCESSUS DISCIPLINAIRE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## CHAPITRE VI DISPOSITIONS DIVERSES

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

40. Le présent code d'éthique et de déontologie entre en vigueur le 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<sup>o</sup> à 11<sup>o</sup> 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 2025

## 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 IFRS de comptabilité. 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 services aux clientèles et de la qualité des services de l'Office reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

À la demande du président de l'Office, le Comité d'audit et les membres de l'Office rencontrent la direction et le Vérificateur général du Québec, examinent les états financiers et recommandent leur approbation au Président.

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 le comité d'audit ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le directeur des services aux clientèles  
et de la qualité des services,



**Gary Frost**

Québec, le 5 septembre 2025

Le vice-président de l'Office de la protection  
du consommateur<sup>1</sup>,



**Raphaël Amabili-Rivet**

---

1. Agissant conformément à l'article 302 de la LPC.



## 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 (le « Fonds »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2025, 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 du Fonds au 31 mars 2025, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes IFRS de comptabilité publiées par l'International Accounting Standards Board (IASB).

#### 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 indépendant du Fonds conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquitté 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. 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 tenu de signaler ce fait. Je n'ai rien à signaler à cet égard.

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

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux Normes IFRS de comptabilité publiées par l'IASB, 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 du Fonds 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 le Fonds ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière du Fonds.

## 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'acquiers une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du Fonds ;

- 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 du Fonds à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenu 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 le Fonds à cesser son exploitation ;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

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

## Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

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

Pour le vérificateur général par intérim du Québec,

*Stéphanie Tremblay, CPA auditrice*

**Stéphanie Tremblay, CPA auditrice**

Directrice principale d'audit

Québec, le 5 septembre 2025

## État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2025 (en dollars canadiens)

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>ACTIVITÉS D'ASSURANCE</b>		
Produits des activités d'assurance (note 9)	(32 238)	15 924 072
Charges afférentes aux activités d'assurance (note 9)		
Réclamations	362 406	3 189 135
Frais d'administration de l'Office de la protection du consommateur	1 203 668	998 253
Publicité et promotion	468 692	300 498
Services professionnels	149 382	72 983
Frais bancaires	195	1 085
Dépenses de bureau	1 197	340
	<u>2 185 540</u>	<u>4 562 294</u>
<b>Résultat des activités d'assurance</b>	<u>(2 217 778)</u>	<u>11 361 778</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT NET</b>		
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	11 669 429	9 536 002
Revenus d'intérêts sur le compte courant	273 153	235 036
Charges financières nettes d'assurance (note 9)	(159 845)	(282 176)
<b>Résultat des activités d'investissement net</b>	<u>11 782 737</u>	<u>9 488 862</u>
<b>RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL</b>	<u><u>9 564 959</u></u>	<u><u>20 850 640</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 2025 (en dollars canadiens)

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	157 095 247	136 244 607
Résultat net et résultat global de l'exercice	<u>9 564 959</u>	<u>20 850 640</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<u><u>166 660 206</u></u>	<u><u>157 095 247</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## État de la situation financière au 31 mars 2025 (en dollars canadiens)

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>ACTIF</b>		
<b>Courant</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	3 970 281	7 797 821
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	249 800	844 178
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	10 925	36 218
Créances (note 7)	343 751	278 987
	<u>4 574 757</u>	<u>8 957 204</u>
<b>Non courant</b>		
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	164 731 834	152 468 329
	<u>169 306 591</u>	<u>161 425 533</u>
<b>PASSIF</b>		
<b>Courant</b>		
Frais à payer	194 514	221 955
Passif au titre des contrats d'assurance (note 9)	2 451 871	4 108 331
	<u>2 646 385</u>	<u>4 330 286</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ</b>	<u>166 660 206</u>	<u>157 095 247</u>
	<u>169 306 591</u>	<u>161 425 533</u>
<b>ENGAGEMENTS (note 13)</b>		
<b>ÉVENTUALITÉS (note 14)</b>		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



**Raphaël Amabili-Rivet**

Vice-président de l'Office de la protection du consommateur<sup>1</sup>

<sup>1</sup>. Agissant conformément à l'article 302 de la LPC.

## Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2025 (en dollars canadiens)

	<b>2025</b>	<b>2024</b>
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Résultat net et résultat global de l'exercice	9 564 959	20 850 640
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(6 425 348)	(4 771 826)
Variation du passif au titre des contrats d'assurance	(1 472 818)	(51 184)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	594 378	(302 047)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	25 293	(31 725)
Créances	(64 764)	1 129 734
Intérêts courus sur les avances du fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	-	(597)
Frais à payer	(27 441)	221 955
Variation du passif au titre des contrats d'assurance	(183 642)	1 211 300
	<u>(7 554 342)</u>	<u>(2 594 390)</u>
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<u>2 010 617</u>	<u>18 256 250</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	(5 838 157)	(11 811 686)
<b>(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	<u>(3 827 540)</u>	<u>6 444 564</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	<u>7 797 821</u>	<u>1 353 257</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE</b> (note 6)	<u>3 970 281</u>	<u>7 797 821</u>
<b>Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie</b>		
Revenus d'intérêts et de placement encaissés	<u>6 136 905</u>	<u>4 664 843</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## Notes complémentaires au 31 mars 2025 (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 IFRS de comptabilité. 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 vice-président de l'Office le 5 septembre 2025<sup>1</sup>.

### 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.

---

1. Agissant conformément à l'article 302 de la LPC.

## 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 engagés 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 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, le Fonds 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 le Fonds 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.

Les contrats d'assurance débutent au moment du paiement des services touristiques et se terminent 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 annuellement, lors de la production 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 pour ce même 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 engagées. 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.

## Normes nouvelles et révisées appliquées depuis le 1<sup>er</sup> avril 2024

### IAS 1 – Présentation des états financiers

En janvier 2020, l'IASB a publié des modifications à l'IAS 1 – *Présentation des états financiers*, qui précisent que le classement des passifs en tant que passifs courants ou non courants doit être fondé sur les droits qui existent à la fin de la période de présentation de l'information financière, indépendamment du fait que la Société exercera ou non son droit de différer le règlement du passif.

Par la suite, soit en octobre 2022, l'IASB a introduit des modifications additionnelles à l'IAS 1, précisant que les clauses restrictives sur la dette à long terme, peu importe qu'elles aient été respectées ou non après la date de clôture, ne modifient pas le classement de la dette; les entités sont plutôt tenues de présenter de l'information sur ces clauses restrictives dans les notes afférentes à leurs états financiers.

L'adoption de cet amendement n'a eu aucune incidence sur les résultats et sur la situation financière du Fonds.

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

À la date d'autorisation pour publication des présents états financiers, de nouvelles normes ainsi que des amendements et des interprétations des normes existantes ont été publiés, mais ne sont pas encore en vigueur. Le Fonds ne les a pas adoptés de façon anticipée et prévoit les adopter selon leur date d'entrée en vigueur. Les normes qui s'appliquent au Fonds sont les suivantes :

*IFRS 7 – Instruments financiers : Informations à fournir et IFRS 9 – Instruments financiers – Modifications touchant le classement et l'évaluation des instruments financiers*

En octobre 2024, les normes IFRS 9 – *Instruments financiers* et IFRS 7 – *Instruments financiers : Informations à fournir* ont été révisées afin qu'y soient intégrées les modifications publiées par l'IASB en mai 2024.

Les modifications apportent des éclaircissements sur le classement des actifs financiers assortis de caractéristiques liées à des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance et de caractéristiques similaires, et répondent aux préoccupations soulevées au sujet du règlement des passifs effectué au moyen de systèmes de paiement électronique.

Ces modifications s'appliquent pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026, et une application anticipée est permise. La direction du Fonds n'a pas encore évalué l'incidence de ces modifications sur les états financiers.

*IFRS 18 – États financiers : Présentation et informations à fournir*

La norme IFRS 18 – *États financiers : présentation et informations à fournir*, publiée par l'IASB, énonce les dispositions en matière de présentation et d'informations à fournir dans les états financiers à usage général. Elles visent à ce que les informations y figurant soient pertinentes et donnent une image fidèle des actifs, passifs, capitaux propres, produits et charges de l'entité.

Les dispositions de la norme IFRS 18 portent notamment sur :

- la présentation dans l'état du résultat net des nouveaux sous-totaux définis ;
- les informations à fournir dans les notes complémentaires aux états financiers en ce qui concerne les mesures de la performance définies par la direction ;
- des principes améliorés en ce qui concerne le regroupement et la ventilation des informations dans les états financiers et les notes complémentaires.

La norme IFRS 18 remplace la norme IAS 1 – *Présentation des états financiers* et s'applique aux exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2027. Une application anticipée est permise. La direction du Fonds n'a pas encore évalué l'incidence de ces modifications sur les états financiers.

## 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 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 utilisé 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 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>2025</u>	<u>2024</u>
<b>Revenus nets (pertes nettes)</b>		
Revenu fixe	2 445 562	2 366 189
Actifs réels	139 387	151 010
Actions	709 091	668 148
Activités de rendement absolu	(73 425)	(84 775)
Autres	(54)	51 061
	<u>3 220 561</u>	<u>3 151 633</u>
<b>Gains nets réalisés (pertes nettes réalisées)</b>		
Revenu fixe	(409 506)	(201 750)
Actifs réels	363 943	118 281
Actions	1 971 925	1 697 683
Activités de rendement absolu	97 137	(10 450)
	<u>2 023 499</u>	<u>1 603 764</u>
<b>Gains nets non réalisés (pertes nettes non réalisées)</b>		
Revenu fixe	3 588 268	(861 794)
Actifs réels	(519 584)	58 884
Actions	3 117 135	5 527 301
Activités de rendement absolu	208 607	91 578
Autres	30 922	(44 143)
	<u>6 425 348</u>	<u>4 771 826</u>
<b>Total des revenus de placements des dépôts à participation</b>	11 669 408	9 527 223
<b>Revenus d'intérêts</b>		
Intérêts sur les dépôts à vue	21	8 779
<b>Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec</b>	<u>11 669 429</u>	<u>9 536 002</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>2025</b>	<b>2024</b>
Encaisse <sup>1</sup>	3 969 739	7 797 580
Dépôts à vue <sup>2</sup>	542	241
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<b>3 970 281</b>	<b>7 797 821</b>

1. L'encaisse porte intérêt au taux annuel établi par l'institution financière. Le taux de l'encaisse est de 2,95 % au 31 mars 2025 (5,30 % au 31 mars 2024).

2. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 2,77 % au 31 mars 2025 (5,05 % au 31 mars 2024). 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 16 août 2024, 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 à son échéance, 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 2025 et 2024, le Fonds n'avait pas d'avance du fonds général de la Caisse.

## 7. Créances

	<b>2025</b>	<b>2024</b>
Administrateurs provisoires	34 628	74 791
Cautions (sociétés d'assurance)	225 000	118 258
Office de la protection du consommateur	-	4 690
Réclamants	-	5 138
	259 628	202 877
Taxes à recevoir	84 123	76 110
	<b>343 751</b>	<b>278 987</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>2025</b>	<b>2024</b>
Placements	164 743 251	153 054 910
Revenus de placements courus et à recevoir	201 328	300 956
Revenus de placements à verser au Fonds	(249 800)	(844 178)
Avance du fonds général	37 055	(43 359)
<b>Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec</b>	<b>164 731 834</b>	<b>152 468 329</b>

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

	<b>2025</b>	<b>2024</b>
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	28 457 039	28 396 426
Crédit	50 191 299	43 087 097
Valeurs à court terme	16 179 060	14 449 210
Actifs réels		
Immeubles	7 078 494	7 028 558
Infrastructures	8 337 538	8 644 296
Actions		
Marchés boursiers	44 807 663	42 412 107
Placements privés	8 807 908	8 257 454
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	848 076	774 510
Quote-part nette des activités du fonds général	36 174	5 252
<b>Total des placements</b>	<b>164 743 251</b>	<b>153 054 910</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 2025 et au 31 mars 2024, 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 2025 et le 31 mars 2024, 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.

	2025			
	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>	(4 803)	1 191 470	2 921 664	4 108 331
<b>Résultat global</b>				
Produits des activités d'assurance	32 238	-	-	32 238
Charges afférentes aux activités d'assurance				
Réclamations et autres charges liées aux activités d'assurance	-	-	3 185 942	3 185 942
Pertes sur contrats déficitaires et reprises de ces pertes	-	288 489	-	288 489
Variation du passif au titre des sinistres survenus	-	-	(1 761 307)	(1 761 307)
<b>Résultat des activités d'assurance</b>	32 238	288 489	1 424 635	1 745 362
Charges financières nettes d'assurance	-	-	159 845	159 845
<b>Total du résultat global</b>	32 238	288 489	1 584 480	1 905 207
<b>Flux de trésorerie</b>				
Contributions reçues	11 661	-	-	11 661
Contributions remboursées	(39 096)	-	-	(39 096)
Paiement des réclamations et des autres charges liées aux activités d'assurance	-	-	(3 534 232)	(3 534 232)
<b>Total des flux de trésorerie</b>	(27 435)	-	(3 534 232)	(3 561 667)
<b>Solde du passif au titre des contrats d'assurance à la fin de l'exercice</b>	-	1 479 959	971 912	2 451 871

	<b>2024</b>			
	<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>	(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
Paie ment 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

1. Au 31 mars 2025, 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 468 692 \$ (300 498 \$ au 31 mars 2024).

## b) Suivi de l'évolution des sinistres

Le tableau suivant présente l'évolution des estimations des réclamations par année de survenance pour les 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.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total
<b>Estimations des réclamations (non actualisées)</b>							
À la fin de l'année	5 353 531	-	131 250	843 343	-	-	
1 an plus tard	85 071 018	-	163 956	663 528	-		
2 ans plus tard	49 062 804	-	156 939	659 960			
3 ans plus tard	30 892 678	-	156 939				
4 ans plus tard	29 982 268	-					
5 ans plus tard	30 029 475						
<b>Estimations des réclamations</b>	<b>30 029 475</b>	<b>-</b>	<b>156 939</b>	<b>659 960</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30 846 374</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)	(21 409)			
3 ans plus tard	(14 806 265)	-	-				
4 ans plus tard	(3 213 246)						
5 ans plus tard	(117 714)						
<b>Réclamations payées cumulatives à ce jour</b>	<b>(30 029 475)</b>	<b>-</b>	<b>(156 939)</b>	<b>(659 960)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(30 846 374)</b>
	-	-	-	-	-	-	-
<b>Élément d'ajustement pour l'actualisation des réclamations</b>							<b>-</b>
<b>Élément d'ajustement pour les autres charges liées aux activités d'assurance</b>							<b>40 761</b>
<b>Passif au titre des sinistres survenus pour lesquels le paiement est prévu en deçà de 1 an</b>							<b>931 151</b>
<b>Passif au titre des sinistres survenus au 31 mars 2025</b>							<b>971 912</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 2025, le montant de ces produits est nul (4 803 \$ au 31 mars 2024). 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 2025, le montant à payer pour des réclamations estimées non actualisées s'établit à 931 151 \$ (2 751 010 \$ en 2024).

#### 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, comme suggéré par l'Institut canadien des actuaires.

Les taux d'actualisation utilisés sont les suivants :

	1 an	2 ans	3 ans	4 ans	5 ans
<b>2025</b>	2,56 %	2,52 %	2,80 %	3,17 %	3,56 %
<b>2024</b>	5,47 %	4,92 %	4,64 %	4,64 %	4,79 %

## d) Analyse de sensibilité

Les tableaux présentés ci-dessous présentent les effets d'un changement pour chacune des hypothèses importantes utilisées 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). Un congé de contribution a débuté le 1<sup>er</sup> janvier 2024. Celui-ci a des incidences sur la présentation des analyses de sensibilité des produits des activités d'assurance et des contributions à recevoir.

*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. Aucune analyse de sensibilité n'a été réalisée pour 2025 en raison du congé de contribution.

### 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
<b>2024</b>	Variation d'un mois de la période de services prévus	(535 885)	1 025 835

*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.

Aucune analyse de sensibilité n'a été réalisée pour 2024 et 2025, puisqu'aucune contribution à recevoir ne doit être estimée. Les agences de voyages avaient jusqu'au 28 février 2024 pour verser les contributions perçues, conformément à l'article 40 du *Règlement*.

*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

	Sensibilité	Diminution du résultat global et de l'excédent cumulé <sup>1</sup>
<b>2025</b>		93 115
<b>2024</b>	+10 % des réclamations estimées à payer	284 649

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

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>Produits de placement</b>		
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	11 669 429	9 536 002
Revenus d'intérêts sur le compte courant	273 153	235 036
	<u>11 942 582</u>	<u>9 771 038</u>
<b>Charges financières nettes d'assurance</b>		
Intérêts capitalisés	(159 845)	(282 175)
Effet de la variation des taux d'intérêt et des autres hypothèses financières	-	(1)
	<u>(159 845)</u>	<u>(282 176)</u>
	<u>11 782 737</u>	<u>9 488 862</u>

## 10. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 166 660 206 \$ 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 du Fonds 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 2025, se situe à l'extérieur des limites minimales et maximales.

Au 31 mars 2025, 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	17,00	17,21	12,00	24,00
Crédit	30,00	30,37	25,00	37,00
Valeurs à court terme	10,00	9,09	5,00	17,00
	<b>57,00</b>	<b>56,67</b>		
<b>Actifs réels</b>			<b>4,00</b>	<b>16,00</b>
Immeubles	5,00	4,21	2,00	8,00
Infrastructures	5,00	4,97	2,00	8,00
	<b>10,00</b>	<b>9,18</b>		
<b>Actions</b>			<b>21,00</b>	<b>40,00</b>
Marchés boursiers	28,00	28,41	16,00	35,00
Placements privés	5,00	5,29	2,00	8,00
	<b>33,00</b>	<b>33,70</b>		
<b>Activités de rendement absolu</b>			<b>0,00</b>	<b>1,00</b>
Répartition de l'actif	0,00	0,48	0,00	1,00
Autres	0,00	-0,03		
	<b>0,00</b>	<b>0,45</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 2025, 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 :

	2025			2024		
	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>	12,1 %	11,5 %	1,5 %	12,6 %	11,9 %	1,6 %

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 971 912 \$ au 31 mars 2025 (2 921 664 \$ au 31 mars 2024). 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>2025</b>	1 % de plus ou de moins	-	-
<b>2024</b>		(438)	444

## 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 :

	<b>2025</b>	<b>2024</b>
Dollar canadien	71 %	68 %
Dollar américain	14 %	16 %
Euro	3 %	4 %
Livre sterling	1 %	1 %
Autres devises	11 %	11 %
	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

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, lesquels 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 :

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
Créances non en souffrance	259 628	202 877
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	-	-
De 30 à 60 jours	-	4 803
Plus de 60 jours	-	-
	<u>259 628</u>	<u>207 680</u>

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances aux 31 mars 2025 et 2024.

### 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 2025, 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 2025 et 2024, 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>2025</b>	-						-
<b>2024</b>	92 972						92 972

## 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 aux ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'aux entreprises et organismes 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 2025, le montant refacturé s'élevait à 1 203 668 \$ et a été comptabilisé au poste Frais d'administration de l'Office de la protection du consommateur (998 253 \$ au 31 mars 2024).

*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 maximal de 120 000 \$. En date du 31 mars 2025, un montant de 81 000 \$ avait été utilisé en lien avec le contrat. Ce contrat vient à échéance en mai 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, 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 vice-président<sup>1</sup> n'étaient pas en mesure d'évaluer l'issue de ces actions en justice ni les répercussions financières pouvant en découler, le cas échéant.

## 15. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2024 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2025.

---

1. Agissant conformément à l'article 302 de la LPC.

# Annexe VIII — États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2025

## 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 IFRS de comptabilité. 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 services aux clientèles et de la qualité des services reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires des CIAV conformément aux lois et aux règlements qui les régissent.

À la demande du président de l'Office, le Comité d'audit et les membres de l'Office rencontrent la direction et le Vérificateur général du Québec, examinent les états financiers et recommandent leur approbation au Président.

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 le comité d'audit ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le directeur des services aux clientèles  
et de la qualité des services,



**Gary Frost**

Québec, le 5 septembre 2025

Le vice-président de l'Office de la protection  
du consommateur<sup>1</sup>,



**Raphaël Amabili-Rivet**

1. Agissant conformément à l'article 302 de la LPC.



## 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 2025, 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 2025, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes IFRS de comptabilité publiées par l'International Accounting Standards Board (IASB).

#### 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 indépendant de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquitté 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. 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 tenu de signaler ce fait. Je n'ai rien à signaler à cet égard.

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

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

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

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

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

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

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

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées 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 tenu d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation ;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

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

### Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

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

Pour le vérificateur général par intérim du Québec,

*Stéphanie Tremblay, CPA auditrice*

**Stéphanie Tremblay, CPA auditrice**

Directrice principale d'audit

Québec, le 5 septembre 2025

## État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2025 (en dollars canadiens)

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>PRODUITS</b>		
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4)	576 370	472 644
Revenus d'intérêts sur le compte courant	21 844	29 409
	<u>598 214</u>	<u>502 053</u>
<b>CHARGES</b>		
Frais de gestion de l'Office de la protection du consommateur	128 002	58 659
Honoraires professionnels	15 500	7 000
Frais bancaires	15	-
	<u>143 517</u>	<u>65 659</u>
<b>RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL</b>	<u><u>454 697</u></u>	<u><u>436 394</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 2025 (en dollars canadiens)

	<b>2025</b>	<b>2024</b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	3 240 842	2 804 448
Résultat net et résultat global de l'exercice	454 697	436 394
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	3 695 539	3 240 842

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## État de la situation financière au 31 mars 2025

(en dollars canadiens)

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>ACTIF</b>		
<b>Courant</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	640 374	503 070
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	11 276	38 833
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	1 645	2 555
Taxes à recevoir	2 321	-
Obligations reçues en dépôt (note 6)	<u>106 476</u>	<u>355 937</u>
	762 092	900 395
<b>Non courant</b>		
Obligations reçues en dépôt (note 6)	369 755	125 410
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 7)	<u>7 893 610</u>	<u>7 589 600</u>
	<u>9 025 457</u>	<u>8 615 405</u>
<b>PASSIF</b>		
<b>Courant</b>		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	458 686	928 686
<b>Non courant</b>		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	<u>4 871 232</u>	<u>4 445 877</u>
	5 329 918	5 374 563
<b>EXCÉDENT CUMULÉ</b>	<u>3 695 539</u>	<u>3 240 842</u>
	<u>9 025 457</u>	<u>8 615 405</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



**Raphaël Amabili-Rivet**

Vice-président de l'Office de la protection du consommateur<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Agissant conformément à l'article 302 de la LPC.

## Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2025 (en dollars canadiens)

	<b>2025</b>	<b>2024</b>
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Résultat net et résultat global de l'exercice	454 697	436 394
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	(18 880)	(4 938)
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(290 903)	(242 686)
Variation de la juste valeur des cautionnements individuels des agents de voyages	18 880	4 938
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	27 557	(13 848)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	910	(1 402)
Taxes à recevoir	(2 321)	-
Obligations reçues en dépôt	23 996	(143 468)
Cautionnements individuels des agents de voyages	(63 525)	204 662
	<u>(304 286)</u>	<u>(196 742)</u>
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<u>150 411</u>	<u>239 652</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(240 118)	(516 311)
Disposition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	227 011	-
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<u>(13 107)</u>	<u>(516 311)</u>
<b>AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	137 304	(276 659)
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	<u>503 070</u>	<u>779 729</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<u><u>640 374</u></u>	<u><u>503 070</u></u>

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>Informations supplémentaires relatives aux flux de trésorerie</b>		
Revenus d'intérêts et de placements encaissés	<u>335 776</u>	<u>244 117</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## Notes complémentaires au 31 mars 2025 (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 IFRS de comptabilité. 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 vice-président de l'Office de la protection du consommateur<sup>1</sup> le 5 septembre 2025.

### 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 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.

---

1. Agissant conformément à l'article 302 de la LPC.

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 jusqu'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 engagés 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 engagés 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 nouvelles et révisées appliquées depuis le 1<sup>er</sup> avril 2024

En janvier 2020, l'IASB a publié des modifications à la norme IAS 1 – *Présentation des états financiers*, qui précisent que le classement des passifs en tant que passifs courants ou non courants doit être fondé sur les droits qui existent à la fin de la période de présentation de l'information financière, indépendamment du fait que l'entité exercera ou non son droit de différer le règlement du passif.

Par la suite, soit en octobre 2022, l'IASB a introduit des modifications additionnelles à la norme IAS 1, précisant que les clauses restrictives sur la dette à long terme, peu importe qu'elles aient été respectées ou non après la date de clôture, ne modifient pas le classement de la dette. Les entités sont plutôt tenues de présenter de l'information sur ces clauses restrictives dans les notes afférentes à leurs états financiers.

L'adoption de cet amendement n'a eu aucune incidence sur les résultats et sur la situation financière des CIAV.

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

À la date d'autorisation pour publication des présents états financiers, de nouvelles normes ainsi que des amendements et des interprétations des normes existantes ont été publiés, mais ne sont pas encore en vigueur. Les CIAV ne les ont pas adoptés de façon anticipée et prévoient les adopter selon leur date d'entrée en vigueur. Les normes qui s'appliquent aux CIAV sont les suivantes :

*IFRS 7 – Instruments financiers : Informations à fournir et IFRS 9 – Instruments financiers — Modifications touchant le classement et l'évaluation des instruments financiers*

En octobre 2024, l'IFRS 9 – *Instruments financiers* et IFRS 7 – *Instruments financiers : Informations à fournir* ont été révisées afin qu'y soient intégrées les modifications publiées par l'IASB en mai 2024.

Les modifications apportent des éclaircissements sur le classement des actifs financiers assortis de caractéristiques liées à des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance et de caractéristiques similaires, et répondent aux préoccupations soulevées au sujet du règlement des passifs effectué au moyen de systèmes de paiement électronique.

Ces modifications s'appliquent pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026 et une application anticipée est permise. La direction des CIAV n'a pas encore évalué l'incidence de ces modifications sur les états financiers.

*IFRS 18 – États financiers : Présentation et informations à fournir*

La norme IFRS 18 – *États financiers : présentation et informations à fournir*, publiée par l'IASB, énonce les dispositions en matière de présentation et d'informations à fournir dans les états financiers à usage général qui visent à ce que les informations y figurant soient pertinentes et donnent une image fidèle des actifs, passifs, capitaux propres, produits et charges de l'entité.

Les dispositions de la norme IFRS 18 portent notamment sur :

- la présentation dans l'état du résultat net des nouveaux sous-totaux définis ;
- les informations à fournir dans les notes complémentaires aux états financiers en ce qui concerne les mesures de la performance définies par la direction ;
- des principes améliorés en ce qui concerne le regroupement et la ventilation des informations dans les états financiers et les notes complémentaires.

La norme IFRS 18 remplace l'IAS 1 – *Présentation des états financiers*, et s'applique aux exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2027. Une application anticipée est permise. La direction des CIAV n'a pas encore évalué l'incidence de ces modifications sur les états financiers.

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

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

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>Revenus nets (pertes nettes)</b>		
Revenu fixe	120 668	118 477
Actifs réels	6 870	7 655
Actions	34 969	33 415
Activités de rendement absolu	(3 615)	(4 253)
Autres	37	2 565
	<u>158 929</u>	<u>157 859</u>
<b>Gains nets réalisés (pertes nettes réalisées)</b>		
Revenu fixe	(29 197)	(12 101)
Actifs réels	22 956	5 235
Actions	127 562	78 962
Activités de rendement absolu	5 146	(418)
	<u>126 467</u>	<u>71 678</u>
<b>Gains nets non réalisés (pertes nettes non réalisées)</b>		
Revenu fixe	183 281	(44 091)
Actifs réels	(31 024)	3 547
Actions	127 503	280 951
Activités de rendement absolu	9 671	4 500
Autres	1 472	(2 221)
	<u>290 903</u>	<u>242 686</u>
<b>Total des revenus de placements des dépôts à participation</b>	576 299	472 223
<b>Revenus d'intérêts</b>		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	71	421
<b>Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec</b>	<u><u>576 370</u></u>	<u><u>472 644</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>2025</u>	<u>2024</u>
Encaisse <sup>1</sup>	639 618	502 229
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec <sup>2</sup>	<u>756</u>	<u>841</u>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<u><u>640 374</u></u>	<u><u>503 070</u></u>

1. L'encaisse porte intérêt au taux annuel établi par l'institution financière. Le taux de l'encaisse est de 2,95 % au 31 mars 2025 (5,20 % au 31 mars 2024).

2. Les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 2,77 % au 31 mars 2025 (5,05 % au 31 mars 2024).

## 6. Obligations reçues en dépôt

Les obligations reçues en dépôt se détaillent comme suit :

	<u>2025</u>		<u>2024</u>	
	<u>Juste valeur</u>	<u>Coût</u>	<u>Juste valeur</u>	<u>Coût</u>
Solde au début de l'exercice	481 347	474 999	332 941	337 804
Acquisitions de nouvelles obligations	344 158	336 670	256 089	249 999
Aliénation d'obligations	-	-	(51 217)	(51 804)
Obligations échues <sup>1</sup>	<u>(368 154)</u>	<u>(349 999)</u>	<u>(61 404)</u>	<u>(61 000)</u>
	457 351	<u>461 670</u>	476 409	<u>474 999</u>
Variation de la juste valeur des obligations	<u>18 880</u>		<u>4 938</u>	
Solde à la fin de l'exercice	<u><u>476 231</u></u>		<u><u>481 347</u></u>	
Portion courante	106 476		355 937	
Portion non courante	<u>369 755</u>		<u>125 410</u>	
	<u><u>476 231</u></u>		<u><u>481 347</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.

La diminution nette des obligations reçues en dépôt est de 5 116 \$ (augmentation nette de 148 406 \$ en 2024).

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 2025 et le 31 mars 2024, 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 :

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
Placements	7 893 571	7 615 844
Revenus de placements courus et à recevoir	9 646	14 974
Revenus de placements à verser au Fonds	(11 273)	(38 829)
Avance du fonds général	1 666	(2 389)
<b>Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec</b>	<u>7 893 610</u>	<u>7 589 600</u>

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

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	1 363 460	1 412 904
Crédit	2 404 851	2 143 902
Valeurs à court terme	775 308	719 187
Actifs réels		
Immeubles	339 180	349 750
Infrastructures	399 510	430 152
Actions		
Marchés boursiers	2 146 846	2 110 248
Placements privés	422 049	410 902
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	40 634	38 538
Quote-part nette des activités du fonds général	<u>1 733</u>	<u>261</u>
<b>Total des placements</b>	<u>7 893 571</u>	<u>7 615 844</u>

## b) Instruments financiers dérivés

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

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

Le fonds particulier de la Caisse peut avoir recours aux instruments financiers dérivés décrits ci-après.

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

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

Au 31 mars 2025 et au 31 mars 2024, 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 2025 et le 31 mars 2024, 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

Les cautionnements individuels des agents de voyages se détaillent comme suit :

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
Solde au début de l'exercice	5 374 563	5 164 963
Dépôts de cautionnements	595 000	620 000
Remises de cautionnements	(658 525)	(415 338)
Variation de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	18 880	4 938
	<u>5 329 918</u>	<u>5 374 563</u>
Solde à la fin de l'exercice	<u>5 329 918</u>	<u>5 374 563</u>
Portion courante	458 686	928 686
Portion non courante	4 871 232	4 445 877
	<u>5 329 918</u>	<u>5 374 563</u>

La diminution nette des cautionnements de l'exercice est de 44 645 \$ (augmentation nette de 209 600 \$ en 2024). De cette diminution nette, une diminution de 63 525 \$ (augmentation de 204 662 \$ en 2024) a un effet sur les flux de trésorerie tandis qu'une augmentation de 18 880 \$ (augmentation de 4 938 \$ en 2024) n'a 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 2025 et le 31 mars 2024, 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 44 470 000 \$ au 31 mars 2025 (38 091 692 \$ en 2024), dont 39 235 000 \$ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2025 (33 705 000 \$ en 2024). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2025 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 2025, aucune police individuelle de garantie n'a servi à indemniser des voyageurs ou à payer les honoraires d'un administrateur provisoire ou d'un gestionnaire de réclamations, à la suite de la fin des activités d'un agent de voyages (113 223 \$ en 2024).

## 9. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 3 695 539 \$ 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 2025, se situe à l'extérieur des limites minimales et maximales.

Au 31 mars 2025, 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	17,00	17,21	12,00	24,00
Crédit	30,00	30,37	25,00	37,00
Valeurs à court terme	10,00	9,09	5,00	17,00
	<b>57,00</b>	<b>56,67</b>		
<b>Actifs réels</b>			<b>4,00</b>	<b>16,00</b>
Immeubles	5,00	4,21	2,00	8,00
Infrastructures	5,00	4,97	2,00	8,00
	<b>10,00</b>	<b>9,18</b>		
<b>Actions</b>			<b>21,00</b>	<b>40,00</b>
Marchés boursiers	28,00	28,41	16,00	35,00
Placements privés	5,00	5,29	2,00	8,00
	<b>33,00</b>	<b>33,70</b>		
<b>Activités de rendement absolu</b>			<b>0,00</b>	<b>1,00</b>
Répartition de l'actif	0,00	0,48	0,00	1,00
Autres	0,00	-0,03		
	<b>0,00</b>	<b>0,45</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 2025, 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 :

	2025			2024		
	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>	12,1 %	11,5 %	1,5 %	12,6 %	11,9 %	1,6 %

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 :

	2025	2024
Dollar canadien	71 %	68 %
Dollar américain	14 %	15 %
Euro	3 %	4 %
Livre sterling	1 %	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 aux ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'aux entreprises et organismes 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 2025, le montant refacturé s'élevait à 128 002 \$ et a été comptabilisé dans le poste Frais de gestion (58 659 \$ au 31 mars 2024).

### *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.

