



Office de la protection du consommateur

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2012 - 2013

Des consommateurs  
responsables  
et confiants  
dans un marché  
équilibré



Office de la protection du consommateur

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2012 - 2013

Des consommateurs  
responsables  
et confiants  
dans un marché  
équilibré

Le Rapport annuel de gestion 2012-2013 a été préparé par  
l'Office de la protection du consommateur  
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450  
Québec (Québec) G1K 8W4

Dépôt légal - 2013  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada  
ISBN 978-2-550-68630-9 (document imprimé)  
ISBN 978-2-550-68631-6 (PDF)  
© Gouvernement du Québec, 2013



# MESSAGE DES AUTORITÉS

Monsieur Jacques Chagnon  
Président  
Assemblée nationale du Québec  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013.

Ce rapport annuel fait état des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 de l'Office ainsi que des engagements formulés par celui-ci dans sa Déclaration de services aux citoyens. Il rend également compte des réalisations importantes de l'organisme et de l'utilisation qu'il fait des ressources mises à sa disposition.

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

Le ministre de la Justice,

Bertrand St-Arnaud

Québec, septembre 2013



# MESSAGE DES AUTORITÉS

Monsieur Bertrand St-Arnaud  
Ministre de la Justice  
Édifice Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église, 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

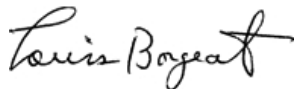
Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2013.

Le Rapport annuel de gestion 2012-2013 rend compte des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens de l'Office. Il fait également état de l'utilisation de ses ressources.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et les organismes publics du Québec, je déclare que le contenu du Rapport annuel de gestion 2012-2013 est sous ma responsabilité et que les données qui y sont présentées sont fiables, de même que le sont les contrôles afférents. J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président,

A handwritten signature in black ink, reading "Louis Borgeat". The signature is fluid and cursive, with the first letters of the first and last names being capitalized and prominent.

Louis Borgeat

Québec, septembre 2013

# L'OFFICE EN UN COUP D'ŒIL

## Mission

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application des lois sous sa responsabilité, informe, collectivement et individuellement, les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes; de plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.

## Vision

Des consommateurs responsables et confiants dans un marché équilibré.

## Lois sous la responsabilité de l'Office

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

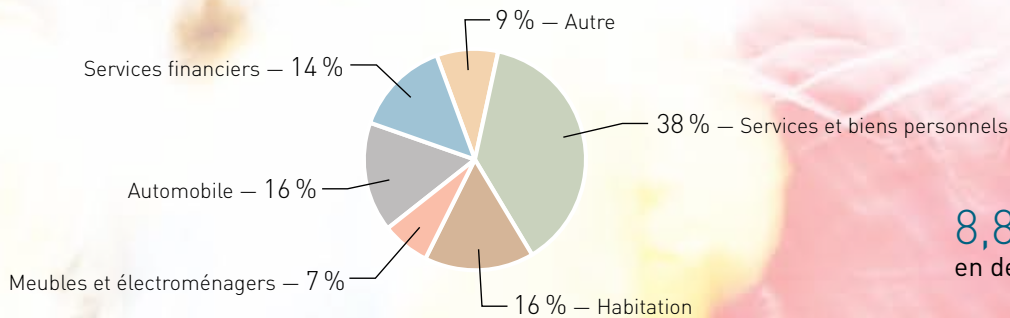
## Répartition géographique des bureaux régionaux





# 2012-2013 EN CHIFFRES

3 438 plaintes de consommateurs traitées.



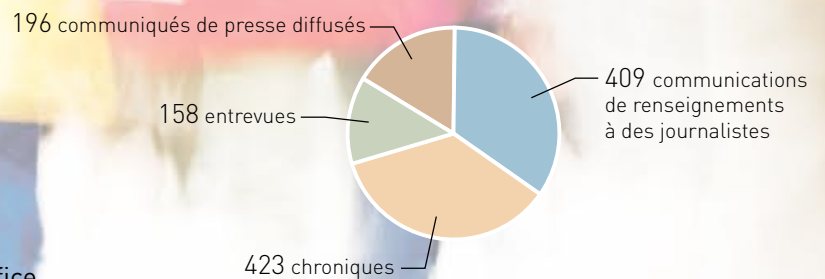
1 164 167 visites dans le site Web de l'Office, pour un nombre hebdomadaire moyen de 22 827 visites.

8,8 M\$ en dépenses réelles.

1 419 activités de surveillance.

405 interventions juridiques et des amendes imposées pour une somme totale de 1 546 474 \$.

1 186 activités de relations de presse.



1 251 abonnés à la page Facebook et 1 224 abonnés au compte Twitter de l'Office.

171 572 \$ en financement versé à des organismes de protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation, d'information et de partenariat.

102 personnes à l'emploi de l'Office au 31 mars 2013.

3 298 titulaires de permis (droits perçus s'élevant à 1 194 385 \$).

163 330 demandes de renseignements et de soutien traitées.

941 consommateurs ont été indemnisés en vertu des protections financières offertes par l'Office.

Catégories	Nombre de titulaires	Droits perçus
Commerçant itinérant	1 137	319 680 \$
Agent de voyages	1 092	682 581 \$
Studio de santé	645	108 580 \$
Exemption de compte en fiducie	194	48 542 \$
Prêteur d'argent	126	19 335 \$
Agent de recouvrement	83	11 893 \$
Garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	21	3 775 \$

1 057 conciliations entreprises, dont près de la moitié s'est soldée par une entente entre le consommateur et le commerçant.

8 234 certificats de conseiller en voyages délivrés.



# TABLE DES MATIÈRES

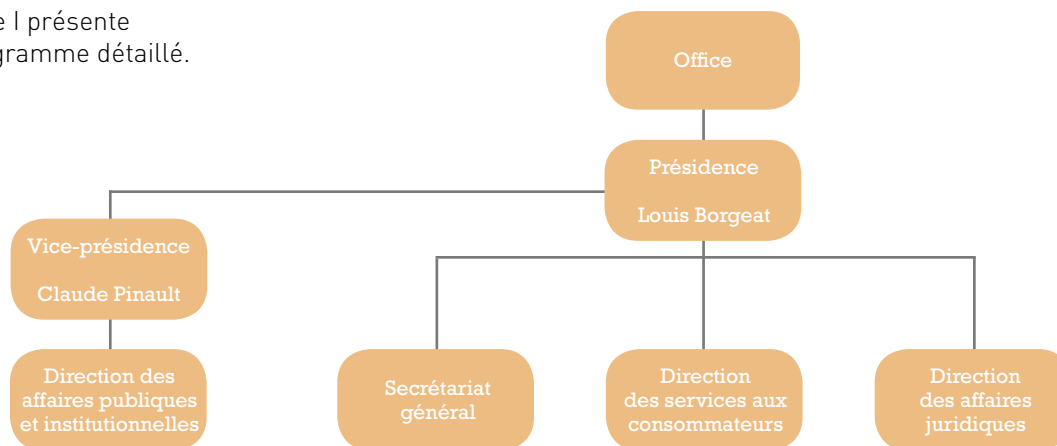
L'Office et le comité de gestion	11
Message du président	13
Événements marquants de l'année 2012-2013	15
<b>CHAPITRE 1 – RÉSULTATS</b>	<b>17</b>
FAITS SAILLANTS 2012-2013	18
SOMMAIRE – RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013	20
RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013	23
ENJEU 1 – Des relations commerciales plus équitables	23
ENJEU 2 – Des consommateurs mieux informés	29
ENJEU 3 – Un organisme modernisé	33
SOMMAIRE – RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	38
RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	40
<b>CHAPITRE 2 – RESSOURCES</b>	<b>43</b>
PERSONNEL DE L'OFFICE	44
RESSOURCES FINANCIÈRES	47
RESSOURCES INFORMATIONNELLES	48
RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS	50
ÉVOLUTION DES RESSOURCES DE L'OFFICE AU COURS DES DIX DERNIÈRES ANNÉES	51
<b>CHAPITRE 3 – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES</b>	<b>53</b>
POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS	54
ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI	54
DÉVELOPPEMENT DURABLE	57
ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF	60
SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ WEB	60
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION	61
BONIS AU RENDEMENT	63
EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION	63
ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS	63
<b>ANNEXES</b>	<b>65</b>



# L'OFFICE ET LE COMITÉ DE GESTION

## Organigramme de l'Office au 31 mars 2013

L'annexe I présente l'organigramme détaillé.



## Composition de l'Office

Monsieur Louis Borgeat, président  
Office de la protection du consommateur

Monsieur Claude Pinault, vice-président  
Office de la protection du consommateur

Monsieur Pierre Couture, président  
Agence de promotion et de gestion PCDV inc.

Monsieur Christian Fortin, conseiller en sécurité financière  
Desjardins Sécurité financière

Madame Jocelyne Lévesque, responsable de la formation pratique  
Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation  
de l'Université Laval

Monsieur René Rheault, consultant bénévole en relations industrielles  
et en consommation (jusqu'au 13 juin 2012)

Madame Thérèse Richer, directrice générale  
Mouvement d'information et d'entraide dans la lutte contre le VIH-SIDA à Québec  
(MIELS-Québec)

Madame Geneviève Saumier, professeure agrégée – Faculté de droit  
Université McGill (depuis le 13 juin 2012)

Madame Hind Sergieh, présidente  
Groupe Sergieh inc.

Monsieur Laurier Thibault, directeur général  
Réseau des cégeps et des collèges francophones du Canada (depuis le 13 juin 2012)

## Comité de gestion



**Monsieur Louis Borgeat**

Président de l'Office de la protection du consommateur



**Monsieur Claude Pinault**

Vice-président de l'Office de la protection du consommateur



**M<sup>e</sup> André Allard**

Directeur des affaires juridiques



**Monsieur Gary Frost**

Directeur des services aux consommateurs

# MESSAGE DU PRÉSIDENT



Je suis fier de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de l'Office de la protection du consommateur, qui fait état de grandes réalisations pour une organisation de petite taille comme la nôtre. Durant la dernière année, chaque employé de l'Office a mis à profit ses compétences et son expertise pour atteindre les objectifs de notre organisme dans les divers volets de sa mission, soit en matière d'information, d'éducation, de surveillance et de traitement des plaintes.

## Une surveillance accrue

Dans le but de nous assurer que les commerçants se conforment aux lois en vigueur, nous avons intensifié au cours des dernières années nos efforts en matière de surveillance, laquelle représente le premier mandat confié à notre organisme par le législateur. Cette intensification, combinée à la révision du processus du traitement des dossiers de nature pénale, a eu pour effet d'augmenter le montant total des amendes imposées aux commerçants à la suite du dépôt de chefs d'accusation. En effet, ce montant a plus que doublé, puisqu'il est passé de 682 495 \$ en 2011-2012 à 1 546 474 \$ en 2012-2013.

Au cours des derniers mois, nos agents de protection du consommateur ont effectué pas moins de 700 visites chez des commerçants répartis à travers le Québec, dans le cadre d'un vaste programme de surveillance relatif à l'affichage et à l'exactitude des prix. L'objectif consistait à vérifier si les commerçants indiquaient clairement le prix des produits en vente dans leur établissement et si, le cas échéant, ils appliquaient correctement la Politique d'exactitude des prix. Ce contact direct avec les commerçants a permis de leur rappeler leurs obligations et de constater leur volonté de se conformer aux dispositions législatives et d'améliorer leurs pratiques commerciales.

## Des consommateurs et des commerçants informés et sensibilisés

Dans un souci de toujours mieux informer et responsabiliser les consommateurs, nous avons poursuivi nos activités d'information collective. Ainsi, le 6 mars 2013, l'Office a mis en ligne un tout nouveau site Web comportant des améliorations importantes à plusieurs égards. Les consommateurs peuvent maintenant trouver plus facilement l'information qui les intéresse grâce à une structure plus claire. En outre, les textes du site sont vulgarisés et ils comportent des solutions et des outils concrets, ce qui rend les consommateurs davantage autonomes dans la résolution de leurs problèmes.

Au fur et à mesure de la refonte du site, nous avons également pensé aux commerçants. En effet, une section plus étoffée a été conçue à leur intention. Cela nous permet de nous adresser maintenant à un plus grand nombre de commerçants : non seulement à ceux qui sont titulaires d'un permis délivré par l'Office, mais aussi à tout autre commerçant qui exerce ses activités au Québec.

## Différentes actions auprès des consommateurs vulnérables

En matière d'éducation, nous avons multiplié nos actions dans le but de prendre davantage contact avec les consommateurs plus vulnérables, tels que les jeunes, les nouveaux arrivants et les aînés. Nous avons ajouté, dans notre site Web, la Zone enseignants, un répertoire d'activités pour aider les enseignants du primaire et du secondaire à parler en classe de consommation responsable et de publicité. Nous avons été présents dans

divers salons et colloques pour tisser des liens tangibles avec différents partenaires du milieu communautaire ou gouvernemental qui interviennent eux aussi auprès de ces diverses clientèles. J'ai la certitude que toutes ces démarches de partenariat porteront leurs fruits dans un avenir très rapproché.

## Des publicitaires informés, des enfants protégés

L'Office a préparé et diffusé un guide sur la publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans. Ce document explicatif a notamment pour but de faire connaître aux commerçants et aux publicitaires leurs obligations et les exemptions prévues par la loi, ainsi que de les aider à déterminer si une publicité s'adresse aux enfants. L'Office en a également fait la promotion auprès de plusieurs clientèles.

## Certificat des conseillers en voyages

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, les conseillers en voyages et les agents de voyages du Québec doivent réussir un examen pour exercer leurs activités. L'Office a mis en place cette mesure pour que les professionnels qui travaillent dans le domaine du voyage connaissent leurs obligations et leurs responsabilités, et ce, au bénéfice des voyageurs québécois. Quelque 7 000 conseillers et agents ont réussi l'examen, ce qui représente un taux de réussite très appréciable de plus de 80 %.

## Gestion du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage

L'Office a poursuivi ses efforts pour assurer une saine gestion du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Les résultats ont été au rendez-vous. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012, les voyageurs bénéficient d'une réduction de leur contribution au Fonds. Cette baisse allant de 3,50 \$ à 2 \$ par tranche d'achat de 1 000 \$ représente une diminution de 43 %.

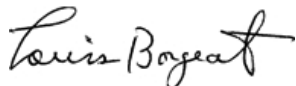
## Plan stratégique

Nous avons également entamé nos travaux de réflexion autour du nouveau Plan stratégique 2014-2018. Toutefois, nous avons décidé de prolonger le plan actuel jusqu'au mois de mars 2014 dans le but de nous permettre de mieux atteindre nos objectifs, certains s'étant révélés plus complexes que ce que nous avons prévu. Pour l'Office, ce plan sera l'occasion d'adapter ses lois et ses règlements aux nouveaux enjeux liés à la protection du consommateur.

Je souhaite qu'en prenant connaissance de ce rapport, vous puissiez non seulement découvrir les résultats obtenus par notre organisation, mais également devenir les témoins de la motivation qui inspire le personnel de l'Office et le guide vers une protection accrue des consommateurs.

Bonne lecture!

Le président,



Louis Borgeat



# ÉVÉNEMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2012-2013

Au cours de la dernière année, l'Office de la protection du consommateur a déployé des efforts considérables pour répondre aux préoccupations des consommateurs et améliorer ses façons de faire. Les actions mises en œuvre ont pris plusieurs formes : mises en garde, sondages auprès des consommateurs, modifications de certains services et interventions auprès des tribunaux.

## L'Office à l'écoute des consommateurs

### Réponse aux plaintes dans le secteur des vacances à temps partagé

En signant un contrat de vacances à temps partagé, les consommateurs s'engagent à payer pour des vacances, année après année, jusqu'à l'expiration du contrat. Au cours des derniers mois, l'Office a observé plusieurs pratiques douteuses dans ce secteur.

L'Office a donc réagi en transmettant des constats d'infraction aux entreprises Groupe Laro Alta inc. et Navillus inc., ainsi qu'à trois de leurs administrateurs. Plusieurs actions de communication ont aussi été menées auprès des consommateurs dans le but de les informer sur les stratégies de vente des vacances à temps partagé : bonification de la section consacrée à ce sujet dans le site Web de l'Office, diffusion d'un communiqué à l'intention des journalistes et publication d'une mise en garde, qui a notamment été relayée dans les réseaux sociaux.

Les entreprises et les administrateurs visés devront répondre à 317 chefs d'accusation. Ils s'exposent à déboursier des amendes totalisant plus de 462 000 \$. Ce montant d'amendes potentielles est l'un des plus élevés de l'histoire de l'Office.

### Consultation sur les règles encadrant l'affichage et l'exactitude des prix

L'Office a sondé les consommateurs québécois pour connaître leur satisfaction à l'égard des règles encadrant l'affichage des prix sur les tablettes en magasin. Les consommateurs ont aussi été invités à s'exprimer sur la marche à suivre actuelle lorsqu'une erreur de prix est constatée à la caisse. Les résultats de cette étude guideront l'Office dans ses travaux d'amélioration des protections offertes aux consommateurs en cas d'affichage inexact des prix sur les tablettes ou en cas d'erreur de prix.

## Contestation de l'application de la Loi sur la protection du consommateur en matière de crédit

Le 2 août 2012, la Cour d'appel du Québec a rendu une décision très attendue relativement à trois recours collectifs intentés par des consommateurs contre dix institutions financières. Ces litiges mettaient en cause les frais de conversion de devises étrangères exigés, en plus du taux de change, par ces émettrices de cartes de crédit.

L'Office et le gouvernement du Québec soutenaient que ces frais devaient être comptabilisés dans les frais de crédit prévus dans les contrats des consommateurs, comme le prévoit la Loi sur la protection du consommateur. Les institutions financières contestaient l'application de cette loi dans le secteur du crédit, reconnaissant plutôt la réglementation canadienne en la matière.

En juin 2009, la Cour supérieure du Québec s'était rangée aux arguments des consommateurs. La Cour d'appel a toutefois invalidé une partie des conclusions de cette cour. À la suite du jugement de la Cour d'appel, les parties concernées, dont l'Office, ont demandé de porter la cause en appel devant la Cour suprême du Canada.

## Un nouvel outil pour protéger les enfants contre la publicité

Au Québec, la Loi sur la protection du consommateur interdit la publicité commerciale destinée aux enfants de moins de 13 ans. Pour déterminer si une publicité s'adresse aux enfants et si elle est interdite, l'Office lançait un guide explicatif le 15 janvier dernier.

Ce guide a pour premier objectif de rappeler aux commerçants, aux avocats et aux publicitaires les obligations et les exceptions prévues par la loi. Le guide peut aussi aider les parents, de même que toute personne qui intervient auprès des enfants, à mieux comprendre la loi et, ainsi, à mieux protéger les enfants.

L'Office a mis en œuvre des activités de promotion pour faire connaître ce guide, notamment une conférence organisée en partenariat avec les Normes canadiennes de la publicité, l'Association canadienne des annonceurs et l'Association des agences de publicité du Québec. Le lancement du guide a été l'occasion de rappeler que, depuis près de trente-cinq ans, le modèle québécois en matière de publicité adressée aux enfants constitue une référence à travers le monde.

## Des efforts pour alléger les formalités administratives imposées aux commerçants

Le gouvernement du Québec s'est engagé à réduire de 20 %, d'ici 2015, les formalités administratives auxquelles doivent se soumettre les entreprises, notamment les PME. L'Office adhère à cette volonté et propose un ensemble de mesures pour atteindre l'objectif fixé. Parmi celles-ci, on note la mise en place de nouveaux services en ligne destinés aux commerçants qui doivent obtenir un permis de l'Office. Ces commerçants pourront demander et renouveler leur permis en ligne, ce qui simplifiera considérablement ces démarches.

# CHAPITRE 1

# RÉSULTATS

FAITS SAILLANTS 2012-2013	18
SOMMAIRE – RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013	20
RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013	23
ENJEU 1 – Des relations commerciales plus équitables	23
ENJEU 2 – Des consommateurs mieux informés	29
ENJEU 3 – Un organisme modernisé	33
SOMMAIRE – RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	38
RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	40



# FAITS SAILLANTS 2012-2013

---

## L'Office sur le terrain pour s'assurer du respect des lois par les commerçants

### Une intensification des efforts en matière de surveillance

De plus en plus d'agents de la protection du consommateur appuient nos enquêteurs dans leur travail pour s'assurer que les commerçants se conforment aux lois en vigueur. Cette intensification des efforts en matière de surveillance porte ses fruits et constitue l'un des facteurs ayant contribué à l'augmentation du montant total des amendes imposées aux commerçants à la suite du dépôt de chefs d'accusation. Ce montant est passé de 682 495 \$ en 2011-2012 à 1 546 474 \$ en 2012-2013.

### Les règles d'affichage et d'exactitude des prix rappelées aux commerçants

Au cours des derniers mois, nos agents ont visité de nombreux commerces de détail partout au Québec. Ils ont vérifié si les commerçants respectaient la règle d'étiquetage individuel, c'est-à-dire s'ils indiquaient, clairement et visiblement, le prix de chaque bien en vente dans leur établissement.

Ils ont également fait des vérifications auprès des commerçants qui se sont prévalus de l'exemption à la règle d'étiquetage individuel. Ces inspections avaient pour but de vérifier si les commerçants respectaient les obligations liées à cette exemption, notamment s'ils faisaient preuve du respect de la Politique d'exactitude des prix, de l'affichage des prix sur les tablettes et de l'accessibilité des lecteurs optiques pour la clientèle.

Ces inspections ont permis de constater que les règles relatives à l'indication des prix sur chaque produit étaient appliquées à des niveaux variables selon les commerces, alors que le taux de conformité était de 69 %. Une seconde série d'inspections, effectuées dans les établissements où des manquements avaient été signalés, a révélé que le taux de conformité était passé à 94 %.

## Deux mesures avantageuses pour les voyageurs québécois

### Une protection efficace à moindre coût

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012, les voyageurs québécois bénéficient d'une réduction de leur contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages du Québec (FICAV). Cette baisse de 3,50 \$ à 2 \$ par tranche d'achat de 1 000 \$ représente une diminution de 43 %. Elle résulte d'une saine gestion du FICAV par l'Office.

La diminution de la contribution ne compromet en rien la qualité de la protection offerte par le FICAV. Administré par le président de l'Office, ce fonds a été créé pour que les voyageurs puissent être remboursés si un fournisseur n'est plus en mesure d'offrir les services achetés à un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office.

### Des professionnels du voyage mieux préparés à exercer leurs activités

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, les conseillers en voyages et les agents de voyages du Québec doivent réussir un examen pour exercer leurs activités. Mise en place par l'Office, cette mesure atteste que ces professionnels du voyage connaissent leurs obligations et leurs responsabilités relativement à la vente de voyages, ce qui est un avantage notable pour les consommateurs.

Cette année, quelque 7 000 conseillers et agents ont réussi l'examen. Il s'agit d'un taux de réussite de plus de 80 %. Pour le président de l'Office, ce taux élevé confirme que les conseillers et les agents « ont acquis les connaissances nécessaires pour servir les consommateurs québécois dans le respect des lois et des règlements applicables au secteur du voyage ».

L'Office a mandaté l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec pour concevoir les examens et les faire passer aux candidats.

---

## Une présence sur le Web simplifiée et élargie

### Un site Web de meilleure qualité qui répond aux problèmes de consommation actuels

Le 6 mars 2013, l'Office lançait une version entièrement renouvelée de son site Web. En plus de présenter de l'information considérablement vulgarisée, le site [opc.gouv.qc.ca](http://opc.gouv.qc.ca) offre maintenant aux consommateurs de nombreux conseils avant qu'ils achètent, louent ou fassent réparer un bien, ou avant qu'ils obtiennent un service. Les consommateurs y sont mieux soutenus en cas de problème avec un commerçant. Le site fait aussi écho aux récentes pratiques commerciales.

De plus, le nouveau site de l'Office comporte une section bonifiée à l'intention des commerçants, ainsi qu'un répertoire d'activités pour aider les enseignants du primaire et du secondaire à discuter, avec leurs élèves, de consommation responsable et de publicité.

### Une présence dans les médias sociaux pour prendre autrement contact avec les consommateurs

Les Québécois fréquentent quotidiennement les médias sociaux et plusieurs d'entre eux les consultent avant de faire un achat. Au cours de la dernière année, ces réalités ont conduit l'Office à accentuer sa présence dans les réseaux *Facebook* et *Twitter*. L'Office s'est également intégré dans les médias sociaux au cours de chacune de ses campagnes d'information.

Dans *Facebook* et *Twitter*, l'Office prend contact avec une nouvelle clientèle de consommateurs, soit celle des personnes âgées de 25 à 44 ans. En plus de faire écho à l'actualité, l'Office transmet à ses abonnés des conseils généraux en matière de consommation, ainsi que de l'information sur les recours qu'ils peuvent exercer en cas de problème.

Au 31 mars 2013, 1 251 abonnés suivaient l'Office dans *Facebook* et 1 224 recevaient des nouvelles à son sujet par l'intermédiaire de *Twitter*.

## L'expertise des partenaires naturels mise à profit

### Des débuts prometteurs pour le Conseil consultatif des consommateurs

Réunis pour la première fois en octobre 2012 à l'initiative de l'Office, les membres du Conseil consultatif des consommateurs ont tenu trois rencontres cette année. Par l'intermédiaire de ce groupe, l'Office s'est rapproché des associations de consommateurs et des chercheurs en droit de la consommation. Il a profité de l'expertise de ces partenaires naturels pour enrichir sa réflexion sur la révision en cours de la Loi sur la protection du consommateur et pour les consulter sur les actions qu'il entend prendre dans le futur.

Les membres du Conseil ont aussi convenu de se concerter davantage pour mieux cibler leurs efforts en matière de protection du consommateur.

### Un soutien financier de plus de 170 000 \$ pour des projets visant la protection des consommateurs

L'Office a accordé un soutien financier de plus de 170 000 \$ à douze projets en matière d'éducation, d'information et de partenariat. Ces initiatives proviennent d'organismes sans but lucratif qui se soucient de la protection des consommateurs, le plus souvent des associations coopératives d'économie familiale. Qu'il s'agisse de projets de recherche ou de campagnes d'éducation ou d'information, ces projets ont été retenus en raison, notamment, de leur capacité à engendrer des résultats concrets et mesurables.

# SOMMAIRE

## RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

OBJECTIF	RÉSULTAT AU 31 MARS 2013	PAGE
<b>LA PROTECTION LÉGISLATIVE</b>		
<b>1.1- Apporter des solutions aux déséquilibres consommateurs-commerçants</b>		
a. Avant chaque étape de révision législative, évaluation réalisée du niveau d'importance des déséquilibres et des solutions potentielles	Réalisé (phase II) Réalisé (phase III) Réalisé (projet de loi n° 25)	23
b. Évaluation réalisée de l'impact économique des solutions potentielles	Réalisé (phase II) Réalisé (phase III) Réalisé (projet de loi n° 25)	23
c. Nombre de solutions appliquées	14 solutions (phase II et projet de loi n° 25)	23
<b>LA PROTECTION FINANCIÈRE</b>		
<b>1.2- Assurer aux consommateurs une protection financière adéquate</b>		
a. Évaluation réalisée de la protection financière dans au moins trois secteurs d'ici le 31 mars 2011	Réalisé	24
b. Ajustement réalisé de la protection financière dans les secteurs ciblés d'ici le 31 mars 2012	Réalisé dans un secteur	24
<b>LA SURVEILLANCE</b>		
<b>2.1- Rehausser le niveau de respect des lois</b>		
a. Niveau de respect mesuré pour les aspects ciblés des lois d'ici le 31 mars 2011	Mesuré dans six secteurs	25
b. Répartition régionale du volume d'inspections équivalant à la répartition régionale du PIB	À venir	—
c. Objectifs chiffrés formulés au 31 mars 2011	À venir	—
d. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2013	À venir	—
<b>2.2- Faciliter l'accès des consommateurs aux recours judiciaires</b>		
Nombre de mesures améliorant l'accès aux recours judiciaires mises en place d'ici le 31 mars 2011	Deux mesures mises en place	26
<b>LA PRÉVENTION</b>		
<b>2.3- Accroître l'impact local des bureaux régionaux de l'Office</b>		
D'ici le 31 mars 2011, 66 % des ETC des bureaux régionaux consacrés à la réalisation d'activités régionales	45 %	26
<b>2.4- Augmenter la notoriété des activités de surveillance et de leurs résultats</b>		
a. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance diffusés à partir du 1 <sup>er</sup> avril 2010	Diffusion des résultats de six programmes de surveillance	27
b. Résultats globaux et régionaux des programmes d'inspection diffusés auprès des commerçants des secteurs visés à partir du 1 <sup>er</sup> avril 2010	À venir	—
c. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance disponibles annuellement sur le site Internet de l'Office à partir du 1 <sup>er</sup> avril 2010	Diffusion des résultats de six programmes de surveillance	27
<b>2.5- Favoriser la mise en place d'un processus de qualification professionnelle dans certains secteurs de consommation</b>		
Système de vérification des compétences des agents/conseillers/vendeurs en relation avec la clientèle instauré dans au moins deux secteurs	Instauré dans le secteur du voyage	28
<b>L'INFORMATION INDIVIDUELLE</b>		
<b>3.1- Maintenir une capacité adéquate de traitement des demandes de renseignements et des plaintes</b>		
a. Variation annuelle du volume de demandes de renseignements traitées d'au plus 10 % d'ici le 31 mars 2013	Diminution de 12 %, de 2011-2012 à 2012-2013	29
b. Niveau de satisfaction global relatif aux services téléphoniques (renseignements et plaintes) égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM	88 % (mars 2012)	30

OBJECTIF	RÉSULTAT AU 31 MARS 2013	PAGE
<b>L'INFORMATION COLLECTIVE</b>		
<b>3.2- Faire du site Internet un outil de responsabilisation des consommateurs</b>		
a. Proportion accrue de consommateurs trouvant réponse à leur question dans Internet exclusivement	2010 : 39 % 2012 : 42 % (+3 %)	30
b. Niveau de satisfaction global relatif au site égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM-Web	82 % (mars 2012)	31
<b>3.3- Faciliter l'accès des consommateurs à l'information des ministères et organismes sur la consommation responsable</b>		
Information regroupée dans Internet par l'Office et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012	À venir	31
<b>L'INFORMATION CIBLÉE</b>		
<b>3.4- Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables</b>		
a. Jeunes des ordres d'enseignement primaire et secondaire : 100 000 élèves rejoints par les outils éducatifs, dont 20 000 par les outils abordant la consommation responsable, d'ici le 31 mars 2013	À venir	31
b. Aînés : d'ici le 31 mars 2013, au moins 2 projets d'information collective réalisés	Un projet réalisé	32
c. Immigrants récents : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés	À venir	32
<b>LA GOUVERNE</b>		
<b>4.1- Ajuster l'équilibre entre les mandats attribués à l'Office par la loi</b>		
a. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à la surveillance d'application des lois doublée d'ici le 31 mars 2011 [Cible à atteindre : 21 %]	19 %	33
b. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à l'information collective augmentée de 25 % d'ici le 31 mars 2012 [Cible à atteindre : 12 %]	9 %	33
<b>4.2- Appliquer la politique gouvernementale en matière de tarification</b>		
a. Coût de l'ensemble des permis déterminé en fonction d'un calcul de coût de revient d'ici le 31 mars 2012	Réalisé pour un permis En cours pour cinq permis	34
b. Revenus supplémentaires conservés et alloués aux mandats de surveillance et d'information collective	À venir	—
<b>4.3- Améliorer l'efficacité et l'impact des interventions</b>		
a. Système permanent d'analyse et de révision des processus clientèle implanté d'ici le 31 mars 2010	Système mis en place	35
b. Système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques implanté d'ici le 31 mars 2010, notamment en matière de surveillance et d'information collective	Système mis en place	35
<b>LES RESSOURCES HUMAINES</b>		
<b>4.4- Miser sur la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances</b>		
a. Sondage sur le climat organisationnel réalisé et objectifs chiffrés fixés au 31 mars 2010	Sondage réalisé	35
b. Nombre de mesures déployées visant l'amélioration de la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances	Plan d'action déployé en 2010-2011 comprenant 16 mesures	36
c. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2012	À venir	—
<b>LA CONCERTATION</b>		
<b>4.5- Renforcer les liens avec les partenaires stratégiques</b>		
a. Organismes destinés à protéger les consommateurs : structure formelle de collaboration proposée d'ici le 31 mars 2011 et deux colloques organisés en collaboration d'ici le 31 mars 2013	Structure de collaboration implantée Deux colloques organisés	36
b. Organismes publics œuvrant en consommation : forum réunissant ces organismes créé et première réunion tenue d'ici le 31 mars 2010	Forum créé et 5 réunions tenues	37
c. Chercheurs spécialisés en consommation : nombre de collaborations en recherche et en formation	Trois collaborations	37





# RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

## ENJEU 1

### DES RELATIONS COMMERCIALES PLUS ÉQUITABLES

Les quatre lois sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur ont été adoptées dans les années allant de 1971 à 1987 (voir l'annexe II). En plus d'établir les règles du jeu en matière contractuelle et publicitaire, touchant plusieurs dizaines de milliers de commerçants au Québec, ces lois prévoient certains mécanismes de protection financière pour les consommateurs. Or, depuis 40 ans, le marché de la consommation, au Québec comme à l'étranger, a subi de multiples transformations. Pour s'y adapter, l'Office s'est engagé dans un important chantier de modernisation de cet encadrement législatif.

Ainsi, par ses études, par l'analyse des plaintes et des demandes de renseignements, ainsi que par ses consultations, l'Office cible les secteurs où une intervention sur le plan législatif bénéficiera le plus, en ce qui concerne l'établissement d'un meilleur équilibre entre consommateurs et commerçants. Entre autres choses, la correction de ces iniquités par le législateur assurera une meilleure protection dans les secteurs du marché considérés comme ceux qui sont le plus à risque.

Le déploiement de multiples interventions en matière de surveillance contribue au renforcement de relations commerciales plus équitables et au maintien d'un marché sain et concurrentiel.

### ORIENTATION I

Corriger les iniquités du marché de la consommation

#### AXE : LA PROTECTION LÉGISLATIVE

Objectif 1.1 – Apporter des solutions aux déséquilibres consommateurs-commerçants

- a. Avant chaque étape de révision législative, évaluation réalisée du niveau d'importance des déséquilibres et des solutions potentielles
- b. Évaluation réalisée de l'impact économique des solutions potentielles
- c. Nombre de solutions appliquées



**En 2012-2013, l'Office a poursuivi ses travaux en vue de l'adoption du projet de loi lié à la phase III de la modernisation des lois sous sa responsabilité**

En 2007-2008, l'Office a achevé les travaux de la phase I de la modernisation des lois sous sa responsabilité par l'adoption du projet de loi n° 48 introduisant un nouveau cadre pour les contrats conclus à distance, notamment par l'intermédiaire du Web.

Par la suite, les travaux de la phase II de cette modernisation ont mené, le 2 décembre 2009, à l'adoption du projet de loi n° 60 modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives. En majorité, les dispositions de ce projet de loi sont entrées en vigueur le 30 juin 2010 et elles ont permis d'apporter treize solutions à des déséquilibres importants du marché de la consommation, lesquelles ont été présentées dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010.

En 2011-2012, le législateur a adopté le projet de loi n° 25 qui modifie la Loi sur la protection du consommateur par l'introduction de dispositions visant l'interdiction de revendre des billets de spectacle à un prix supérieur au prix autorisé par le producteur. L'adoption de ce projet de loi apporte une solution – portant à quatorze le nombre total de solutions appliquées – à un problème important de ce secteur du marché, à savoir la création artificielle, par des commerçants, d'une rareté pour certains billets de spectacle en vue de les revendre à des prix plus élevés.

En 2012-2013, des solutions potentielles à certains déséquilibres du marché liés au crédit à la consommation ont été présentées au ministre de la Justice. Ces propositions de modification législative s'inscrivent à l'intérieur de la phase III de la modernisation législative. Dès 2010-2011, l'Office a mené une série de consultations auprès de nombreux acteurs du marché de la consommation, lesquelles ont permis, en plus de pouvoir analyser les plaintes des consommateurs, de cerner les plus importants déséquilibres du marché du crédit à la consommation et de trouver des pistes de solutions. L'Office a également confié à une firme d'experts-comptables le mandat d'évaluer l'impact de ces solutions sur le plan économique.

**ORIENTATION I — CORRIGER LES INIQUITÉS DU MARCHÉ DE LA CONSOMMATION**

**AXE : LA PROTECTION FINANCIÈRE**

Objectif 1.2 – Assurer aux consommateurs une protection financière adéquate

- a. Évaluation réalisée de la protection financière dans au moins trois secteurs d'ici le 31 mars 2011
- b. Ajustement réalisé de la protection financière dans les secteurs ciblés d'ici le 31 mars 2012



**L'Office a poursuivi son évaluation de la protection des consommateurs, sur le plan financier, dans le secteur de la vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture**

L'Office délivre des permis à des commerçants rattachés à six secteurs d'activités commerciales, en plus de délivrer des exemptions à certaines dispositions de la Loi sur la protection du consommateur (se reporter à l'annexe III). Tous les permis et exemptions, à l'exception de ceux qui sont délivrés dans le secteur du prêt d'argent, sont accompagnés d'un mécanisme visant la protection financière des consommateurs (cautionnement, fonds d'indemnisation, ou les deux à la fois). Ce mécanisme rend possible l'indemnisation des consommateurs dans certaines situations. Dans de nombreux secteurs, les paramètres des protections financières n'ont pas été réévalués depuis plusieurs années. Par conséquent, le degré de protection ne correspond plus, bien souvent, aux nouvelles réalités. Les évaluations faites par l'Office dans les secteurs du commerce itinérant, des studios de santé et du voyage ont démontré que ces mécanismes de protection financière devaient être revus.

Par ailleurs, l'Office a créé une table de concertation dans le secteur de la vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Présidée par l'Office, cette table est composée de représentants de l'industrie et d'associations de consommateurs. De façon générale, son mandat consiste à évaluer l'actualité des dispositions de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (LAPSFS). Deux réunions de la Table ont eu lieu au printemps 2011 où chacun des membres a fait connaître ses commentaires à l'égard des mesures proposées par l'Office. Une analyse en cours a pour but d'approfondir l'évaluation de certaines de ces mesures. Les conclusions en seront connues en 2013-2014. Par la suite, des propositions seront faites au ministre de la Justice en vue d'ajuster la loi.



**Divers ajustements aux protections financières ont été étudiés en 2012-2013**

En 2009-2010, des ajustements importants pour renforcer la protection financière offerte par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages ont été faits. Au 31 mars 2013, les travaux en cours dans les autres secteurs se sont poursuivis. Les propositions relatives à l'ajustement législatif seront présentées au cours d'une quatrième phase de la refonte des lois sous la responsabilité de l'Office, laquelle aura comme principaux fils conducteurs la protection financière des consommateurs et l'amélioration des outils de surveillance et d'application des lois sous la responsabilité de l'Office.

## ORIENTATION II

### Améliorer le respect des lois sous la responsabilité de l'Office

AXE : LA SURVEILLANCE	
Objectif 2.1 – Rehausser le niveau de respect des lois	a. Niveau de respect mesuré pour les aspects ciblés des lois d'ici le 31 mars 2011 b. Répartition régionale du volume d'inspections équivalant à la répartition régionale du PIB c. Objectifs chiffrés formulés au 31 mars 2011 d. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2013



#### Augmentation importante du nombre total des amendes imposées aux commerçants

De 2008-2009 à 2012-2013, le nombre d'activités de surveillance a plus que doublé; en effet, il est passé de 646 à 1 419. La constatation est la même en ce qui concerne les interventions juridiques qui sont passées de 183 à 405 au cours de cette période. L'intensification des efforts de l'Office en matière de surveillance, d'une part, et les modifications apportées au processus du traitement des dossiers de nature pénale, d'autre part, ont conduit à une augmentation importante du montant total des amendes imposées aux commerçants : de 581 357 \$ en 2008-2009, ce chiffre est passé à 1 546 474 \$ en 2012-2013. L'annexe IV présente le détail des activités de surveillance accomplies par l'Office, lesquelles découlent de l'analyse de plaintes et de dénonciations ou de programmes de surveillance.



#### Un programme de surveillance a mesuré le degré de respect des dispositions relatives à l'indication des prix et à la Politique d'exactitude des prix

Dans la planification de certains de ses programmes, l'Office cible, particulièrement, des commerçants rattachés à des secteurs d'activités précis, lesquels sont considérés comme occasionnant un plus grand nombre de risques pour les consommateurs. D'autres programmes sont organisés de manière à sélectionner, au hasard, les commerçants visés. Ces derniers programmes ont pour but de mesurer, souvent à l'échelle du Québec, le degré de respect de certaines dispositions des lois. Le tableau suivant présente brièvement le programme de surveillance de type aléatoire réalisé par l'Office au cours des années allant de 2011-2012 à 2012-2013.

PROGRAMME DE SURVEILLANCE DE TYPE ALÉATOIRE	OBJET DE LA SURVEILLANCE	NIVEAU DE RESPECT DES LOIS
Analyse du respect de l'application des dispositions relatives à l'indication des prix et à la Politique d'exactitude des prix.	<p>Pour les commerçants qui ne s'exemptent pas de l'indication unitaire des prix (article 223 de la Loi sur la protection du consommateur), les infractions ont porté sur l'absence d'étiquette.</p> <p>Pour les commerçants qui s'exemptent de l'indication unitaire des prix (article 91.1 et suivants du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur), les infractions ont porté sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'absence d'étiquette sur les tablettes;</li> <li>• l'absence des affiches relatives à la politique d'exactitude;</li> <li>• l'absence de lecteurs numériques à la caisse;</li> <li>• l'absence de lecteurs numériques accessibles à la clientèle en magasin.</li> </ul>	<p>Lors de la première visite, l'Office a constaté que le degré de respect des dispositions vérifiées était de 69 % pour les commerçants non exemptés et de 23 % pour les commerçants exemptés.</p> <p>Par la suite, l'Office a fait une deuxième visite chez les commerçants non conformes qui, dans une large mesure, avaient corrigé leurs pratiques de manière à respecter l'ensemble des éléments (94 % pour les commerçants non exemptés et 80 % pour les commerçants exemptés).</p>

**ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE**

**AXE : LA SURVEILLANCE**

Objectif 2.2 – Faciliter l'accès des consommateurs aux recours judiciaires

Nombre de mesures améliorant l'accès aux recours judiciaires mises en place d'ici le 31 mars 2011



**Les trousseaux d'information distribués aux consommateurs facilitent la résolution de leur litige**

En 2009-2010, le gouvernement a introduit de nouvelles dispositions permettant aux organismes de défense des intérêts des consommateurs d'utiliser le recours en injonction envers un commerçant. Cette mesure améliore, significativement, l'accès collectif des consommateurs aux recours judiciaires.

En 2010-2011, l'Office a mis au point deux trousseaux d'information portant sur deux recours importants des consommateurs en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. Plus de 20 000 trousseaux ont été distribués annuellement à des consommateurs au cours des années allant de 2011-2012 à 2012-2013. Un sondage réalisé en 2012 auprès de 469 d'entre eux a montré que plus de 50 % avaient réglé, de façon autonome, leur litige avec un commerçant.

Par ailleurs, plusieurs dispositions de la Loi sur la protection du consommateur offrent aux consommateurs la possibilité d'exercer des recours judiciaires contre des commerçants. Toutefois, de nombreux consommateurs éprouvent une certaine réticence à faire valoir leurs droits et à entreprendre des démarches, parce qu'ils considèrent que celles-ci sont longues, onéreuses et complexes.

C'est dans cette perspective que l'Office a préparé et présenté un mémoire dans le contexte de l'avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile, parrainé par le ministre de la Justice. Dans ce mémoire, il expose sa perception à propos des difficultés auxquelles font face les consommateurs lorsqu'ils doivent régler des litiges sur le plan civil avec les commerçants du Québec. Il propose, notamment, la mise en place d'une médiation obligatoire pour le recouvrement des petites créances découlant d'un contrat de consommation. M. Louis Borgeat, président de l'Office, a présenté ce mémoire à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale du Québec le 2 février 2012.

**ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE**

**AXE : LA PRÉVENTION**

Objectif 2.3 – Accroître l'impact local des bureaux régionaux de l'Office

D'ici le 31 mars 2011, 66 % des équivalents temps complet (ETC) des bureaux régionaux consacrés à la réalisation d'activités régionales



**En 2012-2013, 45 % des activités accomplies dans les bureaux régionaux ont eu une portée régionale**

Les agents de protection du consommateur rattachés aux onze bureaux régionaux de l'Office sont affectés à l'accomplissement de diverses activités, soit la réponse aux demandes de renseignements faites par les consommateurs, le traitement des plaintes, l'information et l'éducation, ainsi que la surveillance de l'application des lois. Toutefois, à l'échelle régionale, ces activités n'ont pas toutes la même valeur ajoutée.

Parmi les activités à valeur régionale ajoutée considérée comme plus limitée, on trouve la réponse téléphonique aux demandes de renseignements qui proviennent de toutes les régions du Québec et qui, avec le système téléphonique en place depuis mars 2006, sont traitées dans l'ordre de leur réception par n'importe lequel des agents des onze bureaux régionaux. À l'inverse, lorsque les activités de traitement des plaintes des consommateurs, de surveillance, d'information collective et d'éducation sont accomplies localement, elles

permettent de tirer avantage de la présence de l'Office à l'échelle régionale. En effet, la présence d'agents en région représente un atout pour mieux surveiller l'application des lois par les commerçants locaux. Elle contribue également à mieux protéger les consommateurs, puisque les agents sont au fait des particularités du marché de leur région.

Ainsi, l'Office veut faire en sorte qu'au moins les deux tiers des activités accomplies par le personnel de ses onze bureaux aient des répercussions immédiates dans leur région. Depuis 2008-2009, les activités à portée régionale sont passées de 33 % à 45 % de l'ensemble des tâches accomplies par les agents de protection du consommateur, soit une augmentation de 36 %. Ce résultat est essentiellement attribuable à la réalisation de plusieurs programmes de surveillance ayant pour but de vérifier la conformité des pratiques commerciales en matière d'indication et d'exactitude des prix, de publicité et d'offre de garanties supplémentaires. Les activités de surveillance qui ont été accomplies ont également permis de vérifier si des commerçants actifs dans certains secteurs étaient titulaires d'un permis valide délivré par l'Office. En 2012-2013, cette proportion est demeurée stable, passant de 46 % à 45 %.

### Efforts consacrés aux activités régionales dans les bureaux régionaux

ACTIVITÉ	VALEUR AJOUTÉE À L'ÉCHELLE RÉGIONALE	ETC CONSACRÉS AUX ACTIVITÉS RÉGIONALES		
		2010-2011	2011-2012	2012-2013
Traitement des appels	Marginale	—	—	—
Traitement des plaintes	Plaintes déposées par les consommateurs de la même région	7,28	5,35	4,35
Activités de surveillance, d'information collective et d'éducation	Activités ciblant des commerçants et activités accomplies dans la même région	1,78	5,65	5,26
Autres tâches		0,58	0,63	0,56
<b>Total des ETC consacrés aux activités régionales</b>		<b>9,64</b>	<b>11,63</b>	<b>10,17</b>
Total des ETC des onze bureaux régionaux		23,30	25,20	22,47
<b>Pourcentage des ETC consacrés aux activités régionales</b>		<b>41 %</b>	<b>46 %</b>	<b>45 %</b>

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.4 – Augmenter la notoriété des activités de surveillance et de leurs résultats	a. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance diffusés à partir du 1 <sup>er</sup> avril 2010 b. Résultats globaux et régionaux des programmes d'inspection diffusés auprès des commerçants des secteurs visés à partir du 1 <sup>er</sup> avril 2010 c. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance disponibles annuellement sur le site Internet de l'Office à partir du 1 <sup>er</sup> avril 2010



**Une section a été créée dans la portion du site Web qui s'adresse aux commerçants, dans le but de diffuser les résultats globaux des programmes de surveillance de l'Office**

Les activités de surveillance ont d'abord une visée curative, celle de corriger ou de sanctionner les infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office. De plus, elles ont une portée individuelle puisque, généralement, elles ciblent un commerçant à la fois. L'Office désirent, toutefois, accorder une plus grande place à la prévention, il a fait de ses mandats de surveillance et d'information collective ses deux grandes priorités stratégiques. Par

conséquent, en ayant recours à une approche globale orientée vers la prévention, l'Office cherche à maximiser les répercussions de chacune de ses interventions. Ainsi, la diffusion à grande échelle des constatations, des tendances et des recommandations découlant de l'ensemble des activités de surveillance faites par l'Office au cours d'une année permettra d'ajouter à l'exercice une valeur préventive. Cette mesure aura pour effet de sensibiliser, autant les consommateurs que les commerçants, aux principales problématiques du marché de la consommation, de même qu'aux sanctions auxquelles ces derniers s'exposent dans les cas où ils ne les respectent pas.

En 2011-2012, une section s'adressant aux commerçants a été créée dans le site Web. Elle a pour but de diffuser les résultats globaux des programmes de surveillance de l'Office. Au 31 mars 2013, elle présente le bilan s'échelonnant de 2009 à 2012 des programmes de surveillance suivants : affichage et exactitude des prix, prix tout inclus dans les publicités d'automobiles neuves, prix tout inclus dans les billetteries, vente de garanties supplémentaires, directeurs de funérailles et agents de recouvrement.

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.5 – Favoriser la mise en place d'un processus de qualification professionnelle dans certains secteurs de consommation	Système de vérification des compétences des agents/conseillers/vendeurs en relation avec la clientèle instauré dans au moins deux secteurs



### **En 2012-2013, une grande majorité de professionnels du voyage ont réussi l'examen pour l'obtention du permis ou du certificat délivré par l'Office**

Les modifications législatives introduites par la phase II de la révision des lois sous la responsabilité de l'Office obligent les conseillers en voyages à être titulaires d'un certificat délivré par l'Office. Ce certificat, qui doit être reconduit annuellement, ne peut être délivré qu'à la suite de la réussite d'un examen portant sur la législation applicable dans le secteur du voyage. Entrées en vigueur le 30 juin 2010, ces modifications ont pour but d'améliorer la protection du public au moyen d'un contrôle des compétences des conseillers.

En partenariat avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ), l'Office a préparé un examen et rédigé un manuel d'étude à l'intention des professionnels du voyage. Organisées par l'ITHQ, les séances d'examen ont débuté en avril 2012 dans plusieurs régions du Québec.

Au 31 mars 2013, 7 229 conseillers en voyages avaient passé l'examen. Parmi eux, 86 % ont réussi l'examen la première fois et 11 %, à leur deuxième tentative. Quant aux 1 115 gérants d'agences de voyages qui ont passé l'examen pendant la même période, 82 % l'ont réussi la première fois et 14 %, la deuxième fois.

## ENJEU 2

### DES CONSOMMATEURS MIEUX INFORMÉS

Un marché de la consommation véritablement équilibré ne peut évoluer sans le concours de consommateurs informés, responsables et confiants. La connaissance des règles qui régissent la consommation, particulièrement celles qui ont trait aux droits des consommateurs, ainsi qu'à leurs obligations et à leurs recours, est essentielle. Dans le but d'informer les consommateurs et de favoriser leur sens de la responsabilité, l'Office mise sur l'information collective (le Web, les interventions médiatiques, les campagnes de sensibilisation), sur l'information individuelle (les renseignements et les plaintes), ainsi que sur l'information ciblant des groupes de personnes considérés comme plus vulnérables (les jeunes, les aînés, les nouveaux arrivants).

Les consommateurs sont les premiers artisans de leur protection. D'une part, dans une perspective de prévention, l'Office compte aiguïser chez eux les réflexes propres à ce que l'on attend de consommateurs avertis. D'autre part, lorsqu'un litige survient, il les outillera, le plus efficacement possible, dans l'exercice de leurs recours. Le site Web de l'Office sera l'un des pivots de cette stratégie.

#### ORIENTATION III

Renforcer la capacité des consommateurs à faire valoir leurs droits et à respecter leurs obligations

##### AXE : L'INFORMATION INDIVIDUELLE

Objectif 3.1 – Maintenir une capacité adéquate de traitement des demandes de renseignements et des plaintes

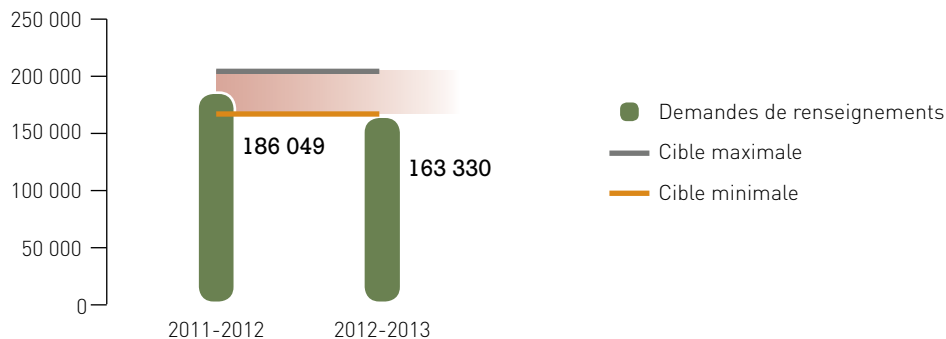
- a. Variation annuelle du volume de demandes de renseignements traitées d'au plus 10 % d'ici le 31 mars 2013
- b. Niveau de satisfaction global relatif aux services téléphoniques (renseignements et plaintes) égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'Outil québécois de mesure (OQM)



#### Demands de renseignements – L'Office a traité 163 330 demandes de renseignements et de soutien

Puisque le traitement individuel des demandes de renseignements demeure une activité essentielle du mandat d'information et qu'il constitue une source d'information importante pour l'Office en ce qui a trait aux problématiques de consommation présentes dans le marché, il importe que les changements en cours au sein de l'Office soient graduels et modulés selon les besoins. Ainsi, l'un des buts de l'Office est de faire en sorte que la variation de la capacité de traitement des demandes de renseignements soit inférieure ou égale à 10 % annuellement. Pour l'année 2012-2013, les agents de l'Office ont traité 163 330 demandes de renseignements et de soutien, soit 12 % de moins qu'en 2011-2012. Cette diminution peut être attribuée à une baisse de 5 % des ETC consacrés au traitement des demandes. L'année 2012-2013 a été marquée, d'une part, par bon nombre de départs à la retraite et, d'autre part, par l'incapacité temporaire de l'Office à embaucher de nouvelles ressources en raison de la transition vers un nouveau corps d'emploi de ses agents de protection du consommateur. Sous la responsabilité du Secrétariat du Conseil du trésor, cette transition devrait entrer en vigueur au cours de l'année 2013-2014 et, à l'avenir, elle devrait permettre à l'Office de maintenir sa capacité d'intervenir en cette matière.

## Demandes de renseignements et de soutien traitées



### Satisfaction à l'égard des services téléphoniques – Le degré de satisfaction globale des usagers du service est de 88 %

Un sondage mesurant la satisfaction des usagers ayant utilisé les services téléphoniques de l'Office a été fait en mars 2012. Le degré de satisfaction globale des consommateurs à l'égard de la réponse reçue en utilisant le service téléphonique, évalué avec l'Outil québécois de mesure (OQM), est de 88 %, ce qui dépasse l'objectif fixé à 85 %. Ce degré de satisfaction représente une amélioration de 6 % en comparaison des résultats du sondage réalisé en 2010, pour lequel le degré de satisfaction était de 82 %. Le programme d'assurance qualité déployé par l'Office à partir de 2010-2011, qui mise notamment sur la formation du personnel, peut expliquer, en partie, cette amélioration importante de la satisfaction des usagers à l'égard des services téléphoniques.

L'OQM est un instrument de mesure standardisé de la qualité de service et de la satisfaction des usagers. Il a été mis au point par le Secrétariat du Conseil du trésor au bénéfice des ministères et organismes, avec la collaboration de nombreux spécialistes.

#### ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS

##### AXE : L'INFORMATION COLLECTIVE

Objectif 3.2 – Faire du site Internet un outil de responsabilisation des consommateurs

- a. Proportion accrue de consommateurs trouvant réponse à leur question dans Internet exclusivement
- b. Niveau de satisfaction global relatif au site égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM-Web

### Selon un sondage mené en 2011-2012, 42 % des internautes ont trouvé réponse à leurs questions uniquement à l'aide du site Web de l'Office

L'Office veut que son site Web devienne un outil d'information privilégié à l'intention des consommateurs québécois, un lieu où ils peuvent trouver une information complète, claire et compréhensible. Ainsi, ils pourront mieux faire valoir leurs droits auprès des commerçants et ils connaîtront davantage leurs obligations. Un sondage mené au printemps 2012 dans le site Web de l'Office a permis d'établir que 42 % de ses visiteurs avaient trouvé réponse à leur question uniquement en consultant le site Web. Ces personnes n'avaient pas téléphoné à l'Office au préalable et elles ne prévoyaient pas le faire non plus à la suite de leur visite. Ce résultat représente une amélioration de 3 % par rapport à celui mesuré par le sondage réalisé en 2010, lequel résultat était de 39 %.





### Satisfaction à l'égard des services en ligne – Le degré de satisfaction globale des internautes est de 82 %

Une première démarche d'évaluation de la satisfaction des internautes, effectuée à l'aide de la version Web de l'Outil québécois de mesure (OQM-Web), a été entreprise à la fin de l'année financière 2009-2010. Les résultats ont démontré que le degré de satisfaction des usagers du site Web était de 78 %. Une nouvelle mesure, réalisée en mars 2012, a montré que ce degré de satisfaction avait grimpé à 82 %, ce qui constitue une amélioration de 4 %.



### Lancement du nouveau site Web de l'Office

Le 6 mars 2013, l'Office lançait une version entièrement renouvelée de son site Web. Ainsi, tous les contenus du site ont été réécrits pour communiquer plus clairement et plus simplement l'information.

Le site [opc.gouv.qc.ca](http://opc.gouv.qc.ca) propose maintenant une plus grande quantité de solutions et d'outils pour aider les consommateurs à résoudre les problèmes éprouvés avec les commerçants. Les consommateurs y trouvent aussi des conseils de consommation avant d'acheter, de louer ou de faire réparer un bien ou un service.

Le nouveau site fournit davantage d'information aux commerçants pour qu'ils puissent se conformer à leurs obligations. Il comprend aussi une zone destinée aux enseignants; ceux-ci peuvent y prendre connaissance de suggestions d'activités pour être en mesure de parler en classe de consommation, avec leurs élèves du primaire et du secondaire.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION COLLECTIVE	
Objectif 3.3 – Faciliter l'accès des consommateurs à l'information des ministères et organismes sur la consommation responsable	Information regroupée dans Internet par l'Office et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012



### Le projet de regroupement en ligne de l'information et des ressources gouvernementales en matière de consommation responsable est en voie d'achèvement

Le projet de regroupement en ligne des contenus relevant des organismes publics et portant sur la consommation responsable faisait partie des éléments pris en considération dans la démarche de refonte du site Web de l'Office. Le contenu du projet a été complété en 2012-2013 et sa mise en ligne est prévue pour 2013-2014.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION CIBLÉE	
Objectif 3.4 – Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jeunes des ordres d'enseignement primaire et secondaire : 100 000 élèves rejoints par les outils éducatifs, dont 20 000 par les outils abordant la consommation responsable, d'ici le 31 mars 2013</li> <li>b. Aînés : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés</li> <li>c. Immigrants récents : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés</li> </ul>



### Jeunes – Développement et diffusion de la Zone enseignants

L'Office a ajouté dans son site Web la Zone enseignants, soit un répertoire d'activités pédagogiques conçues pour les enseignants du primaire et du secondaire. Vingt-cinq premières activités y sont proposées pour aborder en classe des sujets liés à la consommation. S'inscrivant dans les domaines généraux de formation du Programme de formation de l'école québécoise, ces activités permettent aussi le développement de compétences disciplinaires. Ces activités ont été conçues par l'Office et par des organismes externes.

La Zone enseignants constitue une première initiative ayant pour but de renouveler les contenus éducatifs proposés par l'Office depuis quelques années. Elle sera enrichie de nouvelles activités et promue auprès des enseignants au cours de l'année 2013-2014.

De plus, l'Office a participé à deux salons pour rencontrer des parents (Fédération des comités de parents du Québec) et des enseignants (Association québécoise des enseignantes et des enseignants du primaire) dans le but de promouvoir les outils proposés par l'Office en matière d'éducation et, entre autres choses, d'échanger sur les habitudes de consommation des jeunes.

Par ailleurs, en 2012-2013, des agents de protection du consommateur rattachés à diverses régions du Québec ont exercé 18 activités de communication auprès de groupes de jeunes, dans les écoles secondaires comme dans les cégeps et les universités. Le contenu de ces présentations était adapté aux besoins particuliers des différents groupes et portait sur les dispositions législatives sous la responsabilité de l'Office.

### **Aînés – Établir un réseau pour prendre contact avec la clientèle**

L'Office était présent au premier Salon de la FADOQ-Québec pour y rencontrer la clientèle aînée et mieux comprendre ses besoins. Également, au cours de l'année, des liens ont été créés avec différents partenaires qui pourraient collaborer avec l'Office et contribuer à prendre contact avec cette clientèle et à l'informer.

Par ailleurs, en 2012-2013, les agents de protection du consommateur ont accompli cinq activités de sensibilisation à l'intention des aînés.

### **Nouveaux arrivants – Déterminer les besoins**

L'Office a accueilli des visiteurs à son stand lors du premier Salon des nouveaux arrivants au Québec, qui s'est tenu en octobre 2012. Cette activité avait notamment comme objectif d'obtenir de l'information à propos des sujets de consommation qui préoccupent les nouveaux arrivants. Ce fut aussi l'occasion de tisser des liens avec différents partenaires potentiels. Plusieurs démarches ont été entreprises pour connaître le réseau d'intervenants qui interagit avec cette clientèle.

Des agents de l'Office animent régulièrement des ateliers d'information auprès de groupes de nouveaux arrivants pour les renseigner à propos de la Loi sur la protection du consommateur; d'ailleurs, 17 ateliers d'information auprès de cette clientèle se sont tenus en 2012-2013. Essentiellement, les ateliers d'information qui sont offerts visent différents objectifs particuliers, parmi lesquels :

- la connaissance de l'existence d'une législation en matière de protection du consommateur et d'un organisme qui en assure l'application;
- la connaissance des droits et recours des consommateurs;
- le développement de l'habitude de se renseigner (importance de s'informer avant, pendant et après une transaction);
- la compréhension du degré de responsabilité et du pouvoir d'agir du consommateur dans le marché.

## ENJEU 3

### UN ORGANISME MODERNISÉ

Avec le Plan stratégique 2009-2013, l'Office a ciblé, comme enjeu prioritaire, celui d'améliorer ses façons de faire et d'apporter des changements dans ses pratiques. À cet égard, il compte faire de nombreux ajustements en ce qui concerne sa gouverne. L'Office compte aussi mobiliser ses ressources humaines autour d'une vision commune, en leur offrant un environnement de travail stimulant et en mettant en place des mesures de rétention et de développement de son personnel. Il renforcera également ses liens avec ses principaux partenaires stratégiques publics, des milieux universitaires et de la société civile organisée.

#### ORIENTATION IV

Adapter l'Office au contexte actuel

AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.1 – Ajuster l'équilibre entre les mandats attribués à l'Office par la loi	a. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à la surveillance d'application des lois doublée d'ici le 31 mars 2011 b. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à l'information collective augmentée de 25 % d'ici le 31 mars 2012

Dans le contexte de la réduction de la taille de l'État, l'Office compte, en priorité, consacrer ses ressources humaines à ses mandats de surveillance et d'information collective. Par rapport aux résultats obtenus en 2008-2009, il s'est fixé comme objectif d'avoir doublé, au 31 mars 2011, la proportion de ses équivalents temps complet (ETC) consacrée aux activités de surveillance et d'avoir accru de 25 % celle qui se consacre aux activités d'information collective. Il importe de noter que l'information relative aux ETC utilisés pour calculer les données du tableau ci-dessous diffère de celle qui est présentée à l'annexe IX puisqu'elle inclut les heures travaillées par les étudiants, par les stagiaires et par les personnes en prêt de service.

	ACTIVITÉ DE SURVEILLANCE		ACTIVITÉ D'INFORMATION COLLECTIVE	
	ETC	POURCENTAGE DES ETC DE L'OFFICE	ETC	POURCENTAGE DES ETC DE L'OFFICE
2008-2009	10,2	10,4 %	9,0	9,2 %
2009-2010	11,3	11,9 %	8,6	9,0 %
2010-2011	12,8	12,9 %	8,9	8,9 %
2011-2012	16,8	16,7 %	8,7	8,7 %
2012-2013	19,1	18,7 %	9,5	9,3 %
Variation par rapport à 2008-2009	8,9	8,3 %	0,5	0,1 %
Cibles		20,9 %		11,5 %

#### Activités de surveillance

Chaque année depuis 2008-2009, l'Office consacre une plus grande proportion de son effectif à des activités de surveillance. Au cours des quatre dernières années, l'organisation a augmenté de 8,3 % la proportion de son effectif qui accomplit des activités de surveillance, cette proportion s'élevant maintenant à 18,7 %. Bien que ce résultat soit encore inférieur à la cible de 20,9 %, les efforts déployés au cours de la dernière année pour mettre en œuvre en région de nouveaux programmes de surveillance ont permis un gain de 2 % comparativement aux

résultats obtenus en 2011-2012 (voir également l'objectif 2.3). Cette tendance devrait se poursuivre d'ici à la fin du cycle de planification stratégique, puisque plusieurs embauches sont prévues dans les équipes chargées d'accomplir les activités de surveillance.

Les activités de surveillance comprennent les inspections et les enquêtes judiciaires. Toutefois, le mandat général de surveillance de l'Office dépasse largement ces seules activités. En effet, la délivrance de permis constitue, par exemple, une forme de surveillance préventive du respect des lois. À l'opposé, le traitement des plaintes des consommateurs se situe à la première ligne d'une surveillance curative permettant de déceler des infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office.

### Activités d'information collective

L'Office a pour but de faire en sorte qu'une proportion de 11,5 % de ses ressources humaines soit consacrée aux activités suivantes : relations avec les médias, campagnes de sensibilisation et d'information, gestion du site Web, publication de documents d'information et activités d'éducation.

Au cours de la dernière année financière, cette proportion a connu une augmentation; en effet, elle est passée de 8,7 % à 9,3 %. La participation de plusieurs membres du personnel à la refonte du site Web de l'Office et à l'éducation des consommateurs est le principal facteur qui a contribué à faire augmenter cette proportion.

### Stratégies pour atteindre les cibles fixées

Dans le cas des activités de surveillance et d'information collective, deux stratégies sont actuellement déployées pour atteindre les cibles fixées. La première consiste à embaucher, en priorité, du personnel dans les secteurs centrés sur les activités de surveillance et d'information collective. La seconde prévoit la mise en œuvre de projets de surveillance et d'information collective qui mettent à contribution l'expertise de plusieurs unités associées moins régulièrement à ces activités. La combinaison de ces deux stratégies devrait contribuer à l'atteinte des cibles.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.2 – Appliquer la politique gouvernementale en matière de tarification	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Coût de l'ensemble des permis déterminé en fonction d'un calcul de coût de revient d'ici le 31 mars 2012</li> <li>b. Revenus supplémentaires conservés et alloués aux mandats de surveillance et d'information collective</li> </ul>

Le calcul du coût de revient de la gestion de tous les permis délivrés par l'Office a été fait en 2009-2010. En 2012-2013, en se basant sur ce calcul, l'Office a poursuivi les travaux ayant pour but d'établir une nouvelle grille de tarification des permis. Pour obtenir des détails à ce sujet, il importe de se reporter également à la section traitant de la Politique de financement des services publics, à la page 54.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.3 – Améliorer l'efficacité et l'impact des interventions	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Système permanent d'analyse et de révision des processus clientèle implanté d'ici le 31 mars 2010</li> <li>b. Système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques implanté d'ici le 31 mars 2010, notamment en matière de surveillance et d'information collective</li> </ul>

### Les travaux se sont poursuivis en 2012-2013 pour la révision de deux importants processus

En collaboration avec une ressource externe spécialisée, l'Office a mis au point une méthode d'analyse et de révision de ses processus administratifs. La méthode d'analyse et de révision est actuellement appliquée à deux processus de travail, soit le traitement des plaintes venant des consommateurs et la délivrance des permis. La refonte des systèmes d'information internes liés à ces deux processus est au cœur des travaux. Il est également prévu que de nouvelles prestations électroniques de services deviendront disponibles, autant pour les consommateurs que pour les commerçants. Plusieurs livrables de ces projets de révision seront instaurés en 2013-2014.

### L'Office a mis en œuvre le plan d'action de gestion des risques adopté en 2010-2011

En 2010-2011, l'Office a procédé à l'établissement d'un système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques en matière de surveillance et d'information collective. Le comité de gestion a adopté un plan d'action destiné à gérer les risques prioritaires pour l'organisation. Le projet de refonte et de fusion des différents systèmes d'information de l'Office qui répertorient l'information pertinente à l'égard des commerçants (par exemple, les coordonnées, plaintes, permis, enquêtes, poursuites et communiqués de presse) est au cœur de ce plan d'action. Par ailleurs, l'Office a élaboré, en 2012-2013, de nouvelles lignes directrices organisationnelles en matière de surveillance. Ces lignes directrices servent de balises à la refonte des systèmes d'information; la livraison des premiers modules sera faite en 2013-2014.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LES RESSOURCES HUMAINES	
Objectif 4.4 – Miser sur la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sondage sur le climat organisationnel réalisé et objectifs chiffrés fixés au 31 mars 2010</li> <li>b. Nombre de mesures déployées visant l'amélioration de la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances</li> <li>c. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2012</li> </ul>

### L'Office a poursuivi l'application de son plan d'action portant sur le climat organisationnel

L'Office souhaite offrir à ses employés un environnement de travail stimulant, où leurs compétences sont reconnues à leur juste valeur. Le but est de mobiliser le personnel autour d'une vision et d'une action communes liées aux changements prévus dans le Plan stratégique 2009-2013.

En 2009-2010, un sondage mené auprès du personnel avait permis d'évaluer, de façon globale, le milieu de travail et d'approfondir huit de ses principales dimensions : l'information, la relation avec le supérieur, la collaboration, l'organisation du travail, la gestion du changement, l'utilisation et le développement des compétences, la qualité de vie au travail, ainsi que l'appréciation de la contribution et la reconnaissance.

En 2010-2011, dans le but de mieux cibler les actions et les mesures à déployer, l'Office a approfondi l'information recueillie par le sondage sur le climat organisationnel à l'aide de groupes de discussion animés par une firme externe. À la lumière des résultats obtenus, le comité de gestion a préparé et adopté un plan d'action qui comprend seize mesures regroupées sous quatre thèmes :

- la communication entre les services;
- la communication dans les services;
- le transfert des connaissances et la formation;
- la reconnaissance et la mobilité.

Le sondage effectué en 2009-2010 sera repris en 2013-2014. Le but visé est de vérifier l'efficacité des mesures prévues dans le plan d'action portant sur le climat organisationnel et de mesurer l'évolution de la perception du personnel. Initialement et selon le Plan stratégique 2009-2013, ce deuxième sondage devait avoir lieu avant le 31 mars 2012. Or, le comité de gestion de l'Office a pris la décision de le reporter, puisque certaines mesures prévues dans le plan d'action n'ont toujours pas été mises en œuvre.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA CONCERTATION	
Objectif 4.5 – Renforcer les liens avec les partenaires stratégiques	a. Organismes destinés à protéger les consommateurs : structure formelle de collaboration proposée d'ici le 31 mars 2011 et deux colloques organisés en collaboration d'ici le 31 mars 2013 b. Organismes publics œuvrant en consommation : forum réunissant ces organismes créé et première réunion tenue d'ici le 31 mars 2010 c. Chercheurs spécialisés en consommation : nombre de collaborations en recherche et en formation



### Organismes destinés à protéger les consommateurs – Après la tenue d'importantes consultations, création du Conseil consultatif des consommateurs

L'Office de la protection du consommateur a créé le Conseil consultatif des consommateurs, un lieu de consultation, de réflexion et d'échanges sur les problématiques ainsi que sur les enjeux actuels en matière de consommation. En plus des représentants de l'Office, ce conseil regroupe des acteurs et des experts en matière de consommation et de protection du consommateur. En 2012-2013, le Conseil a commencé ses travaux par la tenue de trois rencontres.



### Organismes destinés à protéger les consommateurs – Tenue d'un colloque de la Coalition des associations de consommateurs du Québec

Les colloques prévus dans le plan stratégique ont pour objectif de sensibiliser la société civile et les autorités publiques aux problèmes qu'éprouvent les consommateurs, ainsi qu'à documenter, par la contribution d'experts, la nature de ces problèmes et les solutions possibles. Dans cette perspective, l'Office offre un appui financier, logistique et organisationnel à des organismes du milieu de la consommation.

Organisé en avril 2009 par Option consommateurs, le premier colloque a porté sur le crédit et l'endettement. Le deuxième colloque, présenté par l'Union des consommateurs, a eu lieu en mars 2011; il portait sur les enjeux, pour les consommateurs, liés au foisonnement des technologies de l'information et de la communication (TIC). Un troisième colloque de la Coalition des associations de consommateurs du Québec, sur le thème du marché de l'endettement, s'est tenu en mars 2013.



### **Organismes publics exerçant leurs activités dans le domaine de la consommation – Poursuite des travaux de la Table de concertation des organismes de protection du public**

La Table de concertation des organismes de protection du public regroupe les dirigeants de l'Autorité des marchés financiers, de l'Office des professions, de la Régie du bâtiment, de la Régie du logement, ainsi que de l'Office de la protection du consommateur.

Cette table, dont deux réunions ont été tenues en 2012-2013, représente une occasion d'échanger de l'information, de partager des initiatives et de réaliser des projets en partenariat, notamment en matière d'information du public.



### **Chercheurs spécialisés en matière de consommation – Aucune collaboration en recherche ou en formation n'a été observée en 2012-2013**

Au cours des prochaines années, l'Office compte solliciter l'expertise des chercheurs du domaine de la consommation pour l'appuyer dans ses divers projets, notamment dans ses travaux de révision législative.

### **Conclusion – Résultats obtenus dans le Plan stratégique 2009-2013**

Au terme de quatre années de mise en œuvre du Plan stratégique 2009-2013, l'Office a progressé significativement vers l'atteinte de la plupart de ses objectifs. Que ce soit en matière d'actualisation des lois, de surveillance, d'information ou de concertation, l'Office n'a pas ménagé ses efforts pour que les consommateurs québécois reçoivent une protection adéquate dans un marché en constante évolution.

# SOMMAIRE

## RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le tableau suivant présente les engagements qu'a pris l'Office en matière de services aux citoyens, ainsi qu'un survol des résultats des trois dernières années financières. Toutefois, certains engagements ont été modifiés ou ajoutés en 2011-2012, ce qui rend impossible la comparaison avec les résultats des années précédentes. Seuls les engagements nécessitant des explications particulières font l'objet d'une reddition de comptes plus détaillée dans les pages qui suivent.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2010 2011	2011 2012	2012 2013
1. Offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la <b>courtoisie</b>	6	2	11
	Satisfaction à l'égard du <b>respect</b> démontré par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,3/10	9,7/10	
	Satisfaction à l'égard de l' <b>empathie</b> démontrée par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	8,6/10	9,1/10	
2. Fournir des renseignements fiables, dans un langage clair et simple	Satisfaction à l'égard de la <b>fiabilité</b> des renseignements et services (de 1 à 10)	8,7/10	9,1/10	
	Satisfaction à l'égard de la <b>clarté du langage</b> utilisé (de 1 à 10)	8,9/10	9,1/10	
3. Traiter les demandes et les dossiers de façon confidentielle et équitable	Satisfaction à l'égard de la <b>confidentialité</b> (de 1 à 10)	9,2/10	9,6/10	
	Satisfaction à l'égard de la <b>justice</b> du traitement (de 1 à 10)	9,3/10	9,3/10	
4. Expédier, dans un délai de 7 jours ouvrables, une réponse personnalisée aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	Taux de réponses envoyées dans un délai de 7 jours ouvrables aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	98 %	73 %	99 %
5. Offrir au public un service au comptoir durant les heures suivantes : du lundi au mercredi et le vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30; le jeudi, de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, de Saguenay, de Montréal, de Québec et de Trois-Rivières	98 %	98 %	98 %
6. Expédier un accusé de réception au citoyen dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte écrite	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai de 7 jours ouvrables	97 %	94 %	94 %
7. Faire l'analyse et faire parvenir une réponse écrite à la suite de la réception d'une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables	Taux de plaintes traitées dans un délai de 30 jours ouvrables	85 %	85 %	88 %



ENGAGEMENT	INDICATEUR	2010 2011	2011 2012	2012 2013
8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	100 %	99,7 %	100 %
9. Renouveler un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés un mois avant l'échéance (jours continus)	99 %	100 %	100 %
10. Transmettre un certificat de conseiller en voyages dans les 5 jours ouvrables, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de certificats transmis dans un délai de 5 jours ouvrables	S. O.	99,7 %	100 %
11. Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	99,7 %	99,3 %	100 %
12. Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par le Bureau de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	151	100	131
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	91 %	85 %	74 %
13. Expédier un accusé de réception dans un délai d'un mois suivant la réception d'une demande d'indemnisation	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	91 %	100 %	100 %
14. Informer le consommateur de l'état d'avancement de son dossier d'indemnisation si celui-ci n'est pas réglé 2 mois après l'échéance des délais légaux (maximum de 8 mois)	Taux de dossiers d'indemnisation hors délais ayant fait l'objet d'un suivi auprès des consommateurs	100 %	100 %	100 %

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Pour mener à bien sa mission, l'Office de la protection du consommateur offre, aux citoyens et aux entreprises, les services suivants :

- diffusion de l'information sur divers sujets d'intérêt pour les consommateurs, par l'intermédiaire de son site Web et de son système de réponses téléphoniques automatisées;
- réponse personnalisée aux demandes de renseignements qui lui sont transmises par téléphone, en personne, par la poste, par courriel ou par l'intermédiaire du site Web de l'Office;
- réception des plaintes des consommateurs à l'égard des commerçants;
- envoi d'outils aux consommateurs pour les aider à régler un problème éprouvé avec un commerçant;
- délivrance des permis aux commerçants des secteurs suivants :
  - voyage,
  - recouvrement de créances,
  - studios de santé,
  - commerce itinérant,
  - garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile,
  - prêt d'argent;
- délivrance de certificats pour les conseillers en voyages;
- indemnisation des consommateurs lorsqu'un commerçant n'est plus en mesure de respecter ses obligations, à condition que ce dernier soit titulaire d'un permis ayant nécessité un cautionnement, délivré par l'Office;
- indemnisation des consommateurs dans le secteur du voyage en cas de défaut d'un fournisseur, quand le consommateur a fait affaire avec un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office.

Dans les paragraphes suivants, l'Office détaille les résultats obtenus à la suite de certains engagements mentionnés dans la Déclaration de services aux citoyens.

## **Engagements 1 à 3 – La satisfaction des consommateurs à l'égard des services téléphoniques de l'Office**

Tous les deux ans, l'Office fait un sondage pour mesurer la satisfaction de ses usagers à l'endroit des services téléphoniques. Plus précisément, ce sondage porte sur les réponses personnalisées aux demandes de renseignements et sur le traitement des plaintes des consommateurs à l'égard des commerçants. Ce sondage est fait à l'aide de l'Outil québécois de mesure (OQM), qui permet de mesurer le degré de satisfaction des usagers en fournissant de l'information sur les dimensions de la qualité perçue qui exercent une réelle influence sur la satisfaction des citoyens.

Les résultats du dernier sondage, mené en mars 2012, démontrent un degré de satisfaction élevé de la part des usagers, et ce, pour toutes les dimensions mesurées dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyens (respect, empathie, fiabilité, clarté du langage, confidentialité et justice). Le résultat moyen des six dimensions mesurées est de 9,3/10, comparativement à 9,0/10 pour le sondage mené en 2009-2010.

Le degré de satisfaction global des usagers à l'égard des services téléphoniques a également augmenté depuis 2009-2010; en effet, il est passé de 8,2/10 à 8,8/10. Le sondage sera repris en 2013-2014.

Finalement, le Bureau de la qualité des services de l'Office a reçu, en 2012-2013, douze plaintes liées à la courtoisie du personnel de l'Office. Onze de ces plaintes visaient les agents de protection du consommateur responsables du traitement des demandes de renseignements. Il importe de noter qu'au cours de la même période, ces 31 agents ont traité plus de 140 000 demandes de renseignements par téléphone, sur les 163 330 demandes soumises, de diverses façons, à l'Office.

#### **Engagement 4 – L'envoi d'une réponse personnalisée aux demandes de renseignements reçues par l'intermédiaire du site Web**

L'Office s'engage à envoyer, dans un délai de sept jours ouvrables, une réponse personnalisée aux demandes de renseignements des consommateurs reçues par la poste, par courriel ou par l'intermédiaire de son site Web. En 2012-2013, cet engagement présente un taux d'atteinte de 99 %; ce résultat est donc supérieur à celui de 73 % obtenu en 2011-2012. Celui-ci résultait d'une erreur de configuration du serveur courriel qui s'était manifestée au cours de la période allant du 11 juillet au 20 octobre 2011. Pendant cette période, toutes les réponses, produites par les agents de l'Office, aux demandes de renseignements reçues par l'intermédiaire du site Web n'avaient pas été acheminées aux consommateurs. Des mesures ont été mises en place sur le plan technologique pour éviter que ce genre d'incident se reproduise.

#### **Engagement 7 – Le délai de traitement d'une plainte au sujet d'un commerçant**

L'Office s'engage à traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la réception d'un dossier complet. Depuis cinq ans, le résultat pour cet indicateur est stable (allant de 84 % à 88 %). La durée de traitement d'une plainte varie d'un dossier à l'autre, en fonction de la collaboration des parties. Il importe de noter qu'un même dossier de plainte peut impliquer à la fois plusieurs consommateurs et plusieurs commerçants. L'Office a donc poursuivi son objectif de maintenir ce résultat au même niveau, le délai de traitement ayant été respecté dans 88 % des cas en 2012-2013.

#### **Engagement 12 – Le traitement des plaintes reçues par le Bureau de la qualité des services**

Le Bureau de la qualité des services de l'Office traite les plaintes des citoyens à l'égard de ses services. En 2012-2013, le Bureau a traité 131 plaintes comparativement à 100 en 2011-2012. De ce nombre, 50 % des plaintes provenaient de citoyens, 34 % de conseillers en voyages et de titulaires de permis et 15 % de commerçants.

#### **Objet des plaintes traitées**

Le tableau suivant montre l'évolution du nombre et de la nature des plaintes au cours des trois dernières années. L'augmentation de 31 % du nombre de plaintes traitées en 2012-2013 est attribuable, principalement, aux plaintes liées à la gestion des certificats de conseillers en voyages. Depuis juillet 2012, tous les professionnels du voyage québécois qui désirent obtenir ou renouveler un permis ou reconduire un certificat de l'Office doivent passer un examen en vertu de la Loi sur les agents de voyages. Les plaintes ont porté sur l'opportunité, la gestion et la teneur de l'examen que devaient réussir les conseillers en voyages et les titulaires de permis d'agent de voyages. Les plaintes à ce sujet ont cessé à compter de décembre 2012, alors que les conseillers avaient, en grande majorité, obtenu la note de passage à l'examen.

Depuis 2010-2011, l'accessibilité des services téléphoniques fait de moins en moins l'objet de plaintes. Cette situation peut, en partie, être liée à la réduction du temps moyen d'attente observé dans les années allant de 2010 à 2012. Le Bureau de la qualité des services en a traité 20 cette année, comparativement à 41, en 2011-2012, et à 58, en 2010-2011.

OBJET DE LA PLAINTÉ <sup>1</sup>	2010-2011		2011-2012		2012-2013	
	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Gestion des certificats de conseillers en voyages	-	-	4	4 %	41	31 %
Renseignements individualisés donnés au téléphone ou par courriel	23	15 %	16	16 %	28	21 %
Système téléphonique, notamment l'accessibilité	58	38 %	41	41 %	20	15 %
Traitement des plaintes à l'endroit de commerçants	26	17 %	11	11 %	14	11 %
Portée des lois et des règlements de l'Office	6	4 %	7	7 %	7	5 %
Plaintes à propos d'un commerçant diffusées dans le site Web	10	7 %	3	3 %	7	5 %
Autres sujets	12	8 %	4	4 %	6	5 %
Gestion des permis	3	2 %	6	6 %	4	3 %
Enquêtes, poursuites et amendes	5	3 %	5	5 %	3	2 %
Site Web de l'Office	8	5 %	3	3 %	1	1 %
<b>NOMBRE DE PLAINTES</b>	<b>151</b>	<b>100 %</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>	<b>131</b>	<b>100 %</b>

1. Pour l'édition 2012-2013 du Rapport annuel de gestion, le tableau comporte une nouvelle classification, ce qui fait en sorte qu'une plainte comporte un seul objet. Les données des exercices financiers précédents ont donc été ajustées.

## Traitement des plaintes

Cette année, 74 % des plaintes ont été traitées dans un délai inférieur à quinze jours ouvrables, comparativement à 85 % en 2011-2012. Une action particulière a suivi dans le cas de 45 % des plaintes.

La quasi-totalité (95 %) des citoyens et des commerçants qui se sont exprimés sur le sujet se sont dits satisfaits du traitement de leur plainte par le Bureau de la qualité des services.

Le Bureau de la qualité des services est l'interlocuteur du Protecteur du citoyen lorsque celui-ci est saisi de plaintes relatives à l'Office. Cette année, cinq plaintes de citoyens et de commerçants ont été portées à l'attention de l'Office par son entremise.

## Conclusion – Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

Pour l'année financière 2012-2013, les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens sont très encourageants. La majorité des engagements (11/14) démontre un degré d'atteinte de 85 % ou plus. En outre, plus de la moitié (8/14) des engagements sont atteints dans une proportion allant de 98 % à 100 %. Par ailleurs, les actions en cours à l'Office devraient contribuer au maintien et à l'amélioration de la qualité des services offerts et, conséquemment, au degré de satisfaction des usagers. Le taux de satisfaction sera de nouveau mesuré en 2013-2014 et il permettra de juger de l'efficacité des actions entreprises.

# CHAPITRE 2

## RESSOURCES

PERSONNEL DE L'OFFICE	44
RESSOURCES FINANCIÈRES	47
RESSOURCES INFORMATIONNELLES	48
RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS	50
ÉVOLUTION DES RESSOURCES DE L'OFFICE AU COURS DES DIX DERNIÈRES ANNÉES	51



## Personnel de l'Office

Au 31 mars 2013, 102 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 96 % faisaient partie du personnel régulier et 4 %, du personnel occasionnel. Plus du tiers du personnel de l'Office est composé d'agents de protection du consommateur chargés de traiter les demandes de renseignements et de soutien autant que les plaintes des citoyens à l'égard de commerçants. À l'instar des autres ministères et organismes, l'Office doit respecter les cibles fixées par le Secrétariat du Conseil du trésor quant à son effectif. Pour 2012-2013, la cible de l'effectif à utiliser était de 106 équivalents temps complet (ETC). L'annexe IX présente un tableau détaillé de l'effectif de l'Office au 31 mars 2013.

### Répartition géographique de l'effectif en place au 31 mars 2013

BUREAU DE L'OFFICE	EFFECTIF
Montréal	31
Québec	45
Saguenay	4
Trois-Rivières	8
Sherbrooke	3
Gatineau	4
Saint-Jérôme	3
Rouyn-Noranda	1
Sept-Îles	1
Rimouski	1
Gaspé	1
<b>TOTAL</b>	<b>102<sup>1</sup></b>

1. L'effectif en place comprend le personnel régulier et le personnel occasionnel, mais il exclut les étudiants, les stagiaires et les personnes en préretraite. (Au 31 mars 2013, il y avait deux personnes en préretraite.)

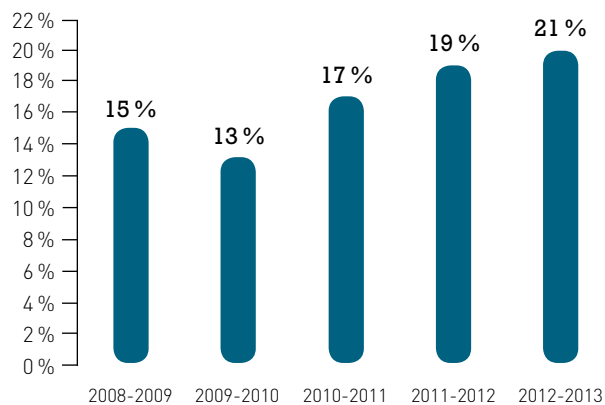
## Répartition par catégorie d'emploi du personnel en place au 31 mars 2013

CATÉGORIE D'EMPLOI	NOMBRE	CLASSE D'EMPLOI	NOMBRE
Hors cadre	2	Président et vice-président	2
Cadre juridique	1	Cadre juridique	1
Cadre	6	Cadre	6
Professionnel	39	Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	10
		Agent d'information	11
		Avocat	10
		Agent de recherche et de planification socioéconomique	6
		Agent de gestion financière	1
		Conseiller en gestion des ressources humaines	1
Fonctionnaire	54	Agent de protection du consommateur	31
		Agent de secrétariat	5
		Enquêteur en matières frauduleuses	8
		Technicien en administration	5
		Technicien en informatique	2
		Agent de bureau	2
		Secrétaire principale	1
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>		<b>102</b>

## Recrutement et renouvellement du personnel

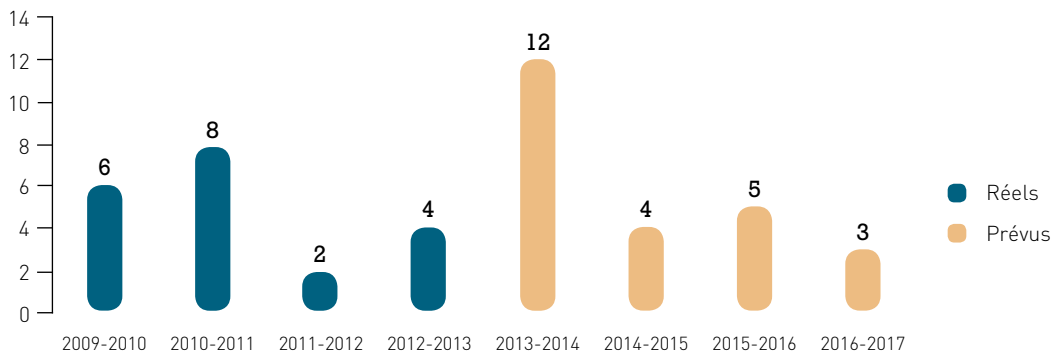
En 2012-2013, sur les 21 personnes embauchées par l'Office à titre d'employé régulier ou d'employé occasionnel, 11 étaient âgées de 35 ans ou moins; elles représentaient ainsi un taux d'embauche des jeunes de 52%. Au 31 mars 2013, les personnes âgées de moins de 35 ans comptaient pour 21% de l'effectif régulier et occasionnel, alors que les personnes âgées de plus de 50 ans représentaient 43% de l'effectif.

## Représentation, au sein de l'effectif, du personnel régulier et du personnel occasionnel âgé de 35 ans ou moins



Quatre membres du personnel de l'Office ont pris leur retraite en 2012-2013. Par ailleurs, un peu moins du quart de son personnel sera admissible à la retraite d'ici mars 2017, soit 24 personnes sur un effectif régulier en place de 102 personnes en mars 2013. L'Office est donc actuellement aux prises avec un double défi à relever en matière de gestion de sa main-d'œuvre, soit le transfert de connaissances et la dotation des postes. Pour répondre au premier défi, l'Office actualise régulièrement son Plan de relève de la main-d'œuvre ayant pour but de pourvoir, en priorité, les postes stratégiques qui seront vacants au cours des prochaines années. Pour faire face au défi de recrutement d'une partie de son personnel de première ligne, un important chantier dont le but est de revoir la classification du corps d'emploi d'agent de protection du consommateur est en cours. Des démarches ont été faites auprès du Secrétariat du Conseil du trésor du Québec pour que les agents soient reclassés dans un nouveau corps d'emploi de niveau technique, ce qui est plus représentatif du degré de complexité des tâches qu'ils doivent accomplir. Ce reclassement aurait également l'avantage d'accorder une plus grande mobilité aux agents et, par le fait même, en faciliterait le recrutement.

**Départs à la retraite réels ou prévus au cours des années allant de 2009-2010 à 2016-2017**



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

	2011-2012	2012-2013
Taux de départ volontaire	11 %	7,9 %

**Formation du personnel**

En 2012-2013, l'Office a consacré 121 580 \$, soit 1,9 % de sa masse salariale, au perfectionnement et à la formation de son personnel, alors que la cible gouvernementale est de 1 %. En moyenne, chaque employé de l'Office a bénéficié de 2,36 jours de formation au cours de l'année. Les budgets de formation ont été utilisés majoritairement dans les domaines suivants : gestion documentaire (mise en place d'un outil de gestion électronique des documents), développement de carrière (programmes d'études) ainsi que droit et législation.



## Ressources financières

En 2012-2013, les dépenses totales de l'Office se sont élevées à 8,8 millions de dollars.

### Budget et dépenses réelles 2012-2013

CATÉGORIE	2011-2012	2012-2013		
	DÉPENSES RÉELLES	BUDGET	DÉPENSES RÉELLES	DÉPENSES RÉELLES
Rémunération	6 341 512 \$	6 480 600 \$	6 407 042 \$	98,9 %
Fonctionnement	2 223 795 \$	2 229 900 \$	2 201 708 \$	98,7 %
Transfert	151 281 \$	173 600 \$	173 572 \$	99,9 %
<b>TOTAL DU BUDGET DE DÉPENSES</b>	<b>8 716 588 \$</b>	<b>8 884 100 \$</b>	<b>8 782 322 \$</b>	<b>98,9 %</b>
Immobilisations (budget d'investissement)	155 594 \$	534 000 \$	464 447 \$	87 %

N. B. Les données inscrites dans les tableaux et qui se rapportent à l'année 2012-2013 n'ont pas encore fait l'objet d'une vérification de conformité avec celles inscrites dans les comptes publics.

- Les dépenses totales de l'Office ont augmenté de 1 % en 2012-2013, par rapport à celles de l'exercice précédent.
- Les dépenses relatives à la rémunération ont augmenté de 65 530 \$, comparativement à celles de l'année 2011-2012. Cette hausse est attribuable, principalement, à l'entente modifiant la convention collective 2010-2015 des juristes, aux dotations de postes faites au cours de l'exercice et aux différentes progressions salariales.
- Les dépenses globales de fonctionnement ont diminué de 22 087 \$ comparativement aux résultats de l'année précédente.
- Les dépenses relatives au transfert s'élèvent à 173 572 \$ en 2012-2013, comparativement à 151 281 \$ en 2011-2012. Ces dépenses comprennent, d'une part, un soutien financier à des organismes de protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation, d'information et de partenariat d'un montant total de 171 572 \$. D'autre part, deux bourses d'excellence d'un montant de 1 000 \$ chacune ont été remises à des étudiants du baccalauréat en sciences de la consommation de l'Université Laval.
- Les investissements, d'une somme de 464 447 \$, se rapportent principalement à trois projets de développement informatiques (432 136 \$), soit la refonte du site Web, la prestation électronique de services pour la délivrance et le paiement des permis, de même que la prestation électronique de services pour la transmission de plaintes en ligne, auxquels s'ajoute l'acquisition de matériel informatique (32 311 \$).

### Dépenses de fonctionnement

TYPE DE DÉPENSE	2010-2011	2011-2012	2012-2013	VARIATION DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES	
Biens immeubles - Location	603 473 \$	694 536 \$	692 454 \$	- 0,3 %	(2 082) \$
Contrats de services et de travaux de construction	883 704 \$	611 440 \$	666 401 \$	9 %	54 961 \$
Frais de déplacement	125 536 \$	151 366 \$	141 799 \$	- 6 %	(9 567) \$
Fournitures, matériel et équipement non capitalisable	193 995 \$	120 791 \$	130 580 \$	8 %	9 789 \$
Amortissement	124 409 \$	120 853 \$	103 712 \$	- 14 %	(17 141) \$
Divers	145 080 \$	149 323 \$	122 659 \$	- 18 %	(26 664) \$
Services de télécommunications	276 153 \$	281 312 \$	274 259 \$	- 2 %	(7 053) \$
Publicité et promotion	100 234 \$	35 681 \$	7 611 \$	- 79 %	(28 070) \$
Formation	59 369 \$	58 493 \$	62 233 \$	6 %	3 740 \$

- La hausse de 54 961 \$ au poste Contrats de services et de travaux de construction est attribuable à un plus grand nombre d'activités confiées en sous-traitance en 2012-2013, comparativement à l'année 2011-2012.
- Le montant du poste Divers indique une baisse de 26 664 \$ comparativement à l'année précédente. La diminution observée dans ce poste résulte, principalement, d'une dépense relative aux droits d'auteur et aux licences moins importante en 2012-2013 qu'en 2011-2012.
- Au poste Publicité et promotion, les dépenses observées en 2012-2013 affichent une baisse de 28 070 \$ comparativement à l'année 2011-2012. À cet égard, très peu de dépenses ont été faites en 2012-2013.

### Mesures de réduction de certaines dépenses de fonctionnement

Le Plan d'action 2010-2014 sur la réduction et le contrôle des dépenses limite les dépenses des postes Frais de déplacement, Publicité et promotion et Formation au cours des années allant de 2010-2011 à 2013-2014. Pour ces trois postes, le niveau global de dépenses à ne pas dépasser a été établi à 227 662 \$ et la dépense finale de l'Office s'est élevée à 211 643 \$.

## Ressources informationnelles

Le tableau ci-dessous présente les projets en ressources informationnelles qui ont été actifs en 2012-2013.

### Nombre de projets en ressources informationnelles pour l'année 2012-2013

PROJETS	POURCENTAGE D'AVANCEMENT	RH <sup>1</sup> PRÉVUES (ETC)	RH <sup>1</sup> UTILISÉES (ETC)	RF <sup>2</sup> PRÉVUES (EN \$)	RF <sup>2</sup> UTILISÉES (EN \$)
Refonte du site Web de l'Office	100 %	3,4	2,1	263,2	219,7
Mise en place d'un système de gestion intégrée des documents	100 %	1,2	1,0	102,0	93,9
Virtualisation des serveurs	100 %	0,4	0,1	95,2	34,8
Sécurité de l'information (audit et recommandations)	100 %	0,5	0,1	84,2	26,5
Gestion centralisée des postes de travail	100 %	0,4	0,1	36,4	14,6
Révision du processus de traitement des plaintes	90 %	0,8	0,5	110,8	104,1
Refonte du processus de délivrance des permis	75 %	1,2	0,9	134,1	116,4
Redondance SQL ( <i>Structured Query Language</i> )	55 %	0,2	0,1	68,1	16,7
Enregistrement des appels et assurance qualité	10 %	0,3	0,1	34,7	2,8
Réseau interne/externe sans fil	10 %	0,1	0,0	26,9	1,5

1. RH : ressources humaines prévues et utilisées pour l'année 2012-2013

2. RF : ressources financières prévues et utilisées pour l'année 2012-2013 (en milliers de dollars)

Cette année, dans le but de se conformer aux exigences gouvernementales en matière d'accès à l'information, l'Office a terminé les travaux portant sur la mise en place d'un système de gestion intégrée des documents. Ceux-ci se sont achevés en novembre 2012 avec des dépenses totalisant 93 900 \$ pour l'année 2012-2013.

En 2012-2013, l'Office a mis la dernière main à la mise en œuvre des recommandations de l'audit de sécurité entamée en 2011, à la suite de la demande du Secrétariat du Conseil du trésor. Un logiciel de télésurveillance a été installé et configuré pour détecter les pannes et aviser l'équipe technique de la majorité des actifs informationnels. Une séance de sensibilisation auprès du personnel de l'Office a également eu lieu en juin 2012. Cette année, les frais totaux engendrés par ce projet ont été de 26 500 \$ et ils représentent un total global de 88 500 \$ depuis le commencement du projet. L'écart observé entre les ressources financières prévues et les ressources financières utilisées est attribuable à une surévaluation des besoins au moment de l'acquisition de matériel informatique et de ressources externes.

En cours d'année, l'Office a aussi terminé ses projets de gestion centralisée des postes de travail. Les frais liés à ce projet se sont élevés à 14 600 \$ en 2012-2013 et ils représentent maintenant un total global de 29 100 \$ depuis le commencement du projet. L'écart observé entre les ressources financières prévues et les ressources financières utilisées est du même ordre que le projet d'audit de sécurité.

Les travaux de virtualisation des serveurs ont aussi été achevés en utilisant, en 2012-2013, un budget de 34 800 \$ et un total global de 86 300 \$ depuis le commencement du projet. L'écart observé entre les ressources financières prévues et les ressources financières utilisées est lié à la révision du choix technologique qui a permis d'obtenir d'importantes économies.

La part la plus importante des débours liés aux projets de développement (voir le tableau ci-dessous) est liée à la refonte et à l'intégration des systèmes d'information de l'Office. Le nouveau système d'information permettra de rassembler et de mieux organiser toute l'information pertinente détenue par l'Office à propos des commerçants (coordonnées, plaintes, permis, enquêtes, poursuites, communiqués de presse, etc.). Ce nouveau système sera au cœur de la réalisation efficace de l'important mandat de surveillance de l'Office.

### Nombre de projets en ressources informationnelles pour l'année 2012-2013

	NOMBRE DE PROJETS
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	10
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	0
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	7
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	5

### Débours planifiés et réels en ressources informationnelles (RI) pour l'année 2012-2013

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI	DÉBOURS RÉELS EN RI POUR L'EXERCICE	ÉCART
Projets de développement	1 129 000 \$	631 000 \$	(498 000 \$)
Autres activités (continuité et encadrement)	688 500 \$	872 900 \$	184 400 \$
TOTAL	1 817 500 \$	1 503 900 \$	(313 600 \$)

- L'écart observé entre les débours planifiés et les débours réels pour les projets de développement s'explique, en partie, par le fait que des choix technologiques dans certains projets ont permis de réduire le coût de ces derniers. De plus, la directive venant du Secrétariat du Conseil du trésor, qui exige de surseoir au renouvellement ou à l'attribution de tout contrat de services professionnels et de reporter tout achat non essentiel, de la mi-janvier à la fin de l'exercice financier 2012-2013, a aussi contribué à la diminution des débours réels en matière de ressources informationnelles.

## Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats

L'Office présente une répartition sommaire de ses ressources financières entre ses principaux mandats et ses principales activités. Cet exercice découle de la répartition des ressources humaines et des frais liés au fonctionnement des différentes unités administratives au prorata des diverses activités accomplies.

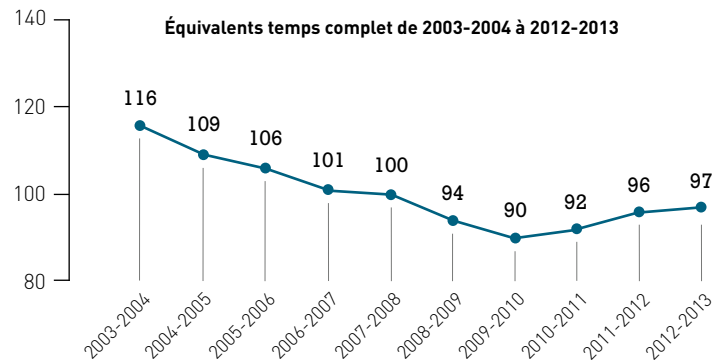
MANDAT	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES		ACTIVITÉS	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES	
Surveillance	46 %	38 %	3 310 495 \$	Traitement des plaintes	19 %	14 %	1 258 735 \$
				Permis et indemnisations	9 %	6 %	518 508 \$
				Enquêtes et inspections	14 %	12 %	1 039 749 \$
				Interventions juridiques	4 %	6 %	493 503 \$
Information et éducation	27 %	26 %	2 270 430 \$	Renseignements et soutien aux consommateurs	15 %	11 %	988 263 \$
				Information collective et éducation	12 %	15 %	1 282 167 \$
Gouverne	13 %	19 %	1 684 110 \$	Direction supérieure	4 %	7 %	627 517 \$
				Planification	3 %	4 %	316 339 \$
				Révision législative et élaboration des politiques	4 %	6 %	493 503 \$
				Soutien juridique à la gouverne	2 %	3 %	246 751 \$
Soutien administratif	13 %	17 %	1 517 288 \$	Soutien informatique	6 %	11 %	969 763 \$
				Services administratifs	7 %	6 %	547 525 \$
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>8 782 323 \$</b>		<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>8 782 323 \$</b>

Note : À cause de l'arrondissement, le total des colonnes de pourcentage ne donne pas nécessairement 100 %.

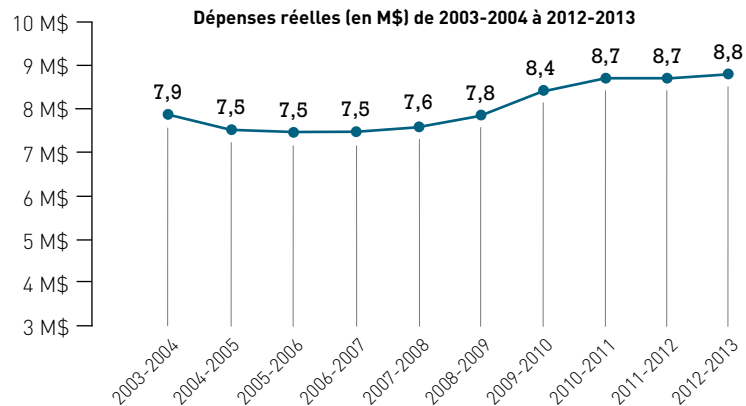
## Évolution des ressources de l'Office au cours des dix dernières années

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution des ressources humaines et financières de l'Office au cours des dix dernières années. Les ressources humaines présentent l'effectif utilisé en équivalents temps complet (ETC), tandis que les ressources financières sont exprimées en dépenses réelles.

### L'effectif utilisé (en ETC), de 2003-2004 à 2012-2013



### Les dépenses réelles en millions de dollars (M\$) au cours des années allant de 2003-2004 à 2012-2013





# CHAPITRE 3

## EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS	54
ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI	54
DÉVELOPPEMENT DURABLE	57
ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF	60
SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB	60
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION	61
BONIS AU RENDEMENT	63
EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION	63
ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS	63



## Politique de financement des services publics

En juin 2008, la Commission de l'administration publique recommandait, dans son vingtième rapport, que les rapports annuels des ministères et des organismes présentent l'utilisation de leurs ressources financières par grandes activités et fassent état du coût de revient des services offerts aux citoyens. Par ailleurs, lors de la publication de son budget 2009-2010, le gouvernement a rendu publique la Politique de financement des services publics. Son objectif est d'améliorer le financement des services publics pour en maintenir la qualité et en assurer la transparence en matière de tarification, ainsi que de bonifier la reddition de comptes relative aux services tarifés. Plusieurs principes de cette politique ont d'ailleurs été entérinés dans la loi, en 2010, donnant suite au Budget 2010-2011 et introduisant les articles 83.1 à 83.11 de la Loi sur l'administration financière.

### Services publics tarifés

Avant même que cette politique soit rendue publique, l'Office avait entrepris des travaux en la matière. Dès août 2008, les membres de l'Office ont formé un sous-comité chargé d'étudier la question du financement de l'Office. Les travaux de ce sous-comité ont permis, notamment, de démontrer que le coût des activités liées à la gestion des permis est bien supérieur au tarif exigé des commerçants pour l'obtention de ces permis. Toutefois, les données de gestion disponibles ne permettaient pas de chiffrer avec précision, et par secteur, l'écart entre les tarifs payés actuellement par les commerçants et le coût de revient.

À la suite de rencontres avec des représentants du ministère des Finances, l'Office a jugé opportun d'entreprendre une analyse détaillée du coût de revient lié à la gestion de chacun des secteurs encadrés par un permis. En février 2009, il a mandaté une firme comptable pour mener à bien cette analyse. Celle-ci a démontré que le coût de revient unitaire des activités liées à la gestion des permis de l'Office s'élevait à 847 \$. En comparaison, la tarification annuelle moyenne des permis, à l'Office, est de 512 \$, soit de 40 % inférieure. Dans le secteur du voyage, les ajustements à apporter aux tarifs des classes de permis étant mineurs, ils ont été apportés de façon indépendante lors de la plus récente révision de la Loi sur les agents de voyages. En vigueur depuis le 30 juin 2010, ces nouveaux tarifs sont indexés chaque année.

En 2012-2013, l'Office a poursuivi ses travaux ayant pour but d'ajuster les tarifs des permis dans les cinq autres secteurs. Une proposition sera faite en ce sens au ministre de la Justice en 2013-2014. Les tarifs des permis délivrés par l'Office au 1<sup>er</sup> mai 2012 peuvent être consultés à l'annexe X.

## Accès à l'égalité en emploi

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, l'Office doit rendre compte des résultats obtenus en ce qui a trait aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un Plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.



**Personnes embauchées en 2012-2013**

	À TITRE D'EMPLOYÉ RÉGULIER	À TITRE D'EMPLOYÉ OCCASIONNEL	À TITRE D'ÉTUDIANT	À TITRE DE STAGIAIRE	TOTAL
Personnes embauchées	11	10	8	9	38

**Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2013**

Effectif	102 <sup>1</sup>
----------	------------------

1. Y compris le président de l'Office.

**Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées**

Il convient de rappeler l'objectif gouvernemental vis-à-vis de l'embauche de personnes faisant partie de groupes cibles : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % du nouveau personnel régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire considéré comme étant des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

**Taux d'embauche de membres des groupes cibles au cours de l'année 2012-2013**

EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2012-2013							
STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE EN 2012-2013	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE <sup>1</sup>
Régulier	11	3	0	0	0	3	27 %
Occasionnel	10	1	0	0	0	1	10 %
Étudiant	8	0	0	0	0	0	0 %
Stagiaire	9	1	0	0	0	1	11 %
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>13 %</b>
Taux d'embauche <sup>1</sup>		13 %	0 %	0 %	0 %		

1. Une légère modification de la méthode de calcul du taux d'embauche a été apportée en 2011-2012 pour tenir compte du nouveau système de gestion en ressources humaines (SGR2).

**Taux d'embauche de membres des groupes cibles, par statut d'emploi : résultats comparatifs (de 2008-2009 à 2012-2013)**

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
2012-2013	27 %	10 %	0 %	11 %
2011-2012 <sup>1</sup>	0 %	13 %	0 %	0 %
2010-2011	0 %	0 %	10 %	0 %
2009-2010	33 %	0 %	7 %	0 %
2008-2009	29 %	20 %	9 %	0 %

1. Une légère modification de la méthode de calcul du taux d'embauche a été apportée en 2011-2012 pour tenir compte du nouveau système de gestion en ressources humaines (SGR2).

Il importe de rappeler les objectifs gouvernementaux en matière de représentativité : pour les membres de communautés culturelles, atteindre la cible de 9 %; pour les personnes handicapées, atteindre la cible de 2 %.

**Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (de 2010 à 2013)**

MEMBRE DES GROUPES CIBLES	AU 31 MARS 2011		AU 31 MARS 2012		AU 31 MARS 2013	
	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL
Communautés culturelles	7	8 %	5	5 %	8	8 %
Autochtones	0	0 %	0	0 %	1	1 %
Anglophones	1	1 %	1	1 %	1	1 %
Personnes handicapées	3	3 %	3	3 %	3	3 %

**Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2013**

MEMBRE DES GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL <sup>1</sup>		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Communautés culturelles	0	0 %	0	0 %	1	1 %	7	7 %	8	8 %
Autochtones	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	1 %	1	1 %
Anglophones	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	1 %	1	1 %
Personnes handicapées	0	0 %	1	1 %	2	2 %	0	0 %	3	3 %

1. Y compris les juristes et les conseillers en gestion des ressources humaines.

**Femmes**

**Taux d'embauche des femmes en 2012-2013**

	À TITRE D'EMPLOYÉ RÉGULIER	À TITRE D'EMPLOYÉ OCCASIONNEL	À TITRE D'ÉTUDIANT	À TITRE DE STAGIAIRE	TOTAL
Femmes embauchées	6	5	7	6	24
Nombre total de personnes embauchées	11	10	8	9	38
Pourcentage par rapport aux personnes embauchées	54 %	50 %	87 %	67 %	63 %

**Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2013**

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Femmes en place	1	18	9	34	62
Personnel régulier en place	8	36	16	40	100
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total	9 %	49 %	63 %	85 %	63 %

## Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

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

	AUTOMNE 2009 (cohorte 2010)	AUTOMNE 2010 (cohorte 2011)	AUTOMNE 2011 (cohorte 2012)	AUTOMNE 2012 (cohorte 2013)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	1	0	0	0

Depuis 2008-2009, aucun participant n'a été accueilli dans le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

### Autres mesures ou actions

Le comité de gestion de l'Office a adopté le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2011-2013. Le document peut être consulté dans le site Web de l'Office.

## Développement durable

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de l'Office comporte sept objectifs organisationnels et onze actions qui découlent des orientations et des objectifs de la stratégie gouvernementale.

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Mieux faire connaître la démarche de développement durable aux consommateurs et au personnel de l'Office.

**Action :** Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

**Cibles et indicateurs**

- 100 % du personnel de l'Office rejoint par les activités de sensibilisation d'ici le 31 mars 2011.
- 50 % du personnel formé pour prendre en compte la démarche dans leurs activités régulières d'ici 2013.

**Résultat de l'année**

- 60 % du personnel a été formé pour prendre en compte la démarche dans leurs activités régulières.

**Action :** Mettre en ligne, dans le site de l'Office, une section visant la sensibilisation des consommateurs à l'égard de la consommation responsable.

**Cibles et indicateurs**

- Section mise en ligne d'ici le 31 mars 2011.

**Résultat de l'année**

- Les travaux sont en cours et la section sera mise en ligne en 2013-2014.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6**

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une Politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

Réduire les impacts environnementaux de l'Office

**Action :** Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant au déploiement de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

**Cibles et indicateurs**

- Cadre de gestion environnementale adopté d'ici le 31 mars 2011.
- Nombre de gestes environnementaux et de pratiques d'acquisitions écoresponsables calculés.

**Résultat de l'année**

- Résultat atteint en 2010-2011.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 9**

Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

Prendre en compte des principes de développement durable dans les choix de projets de développement et de partenariats stratégiques.

**Action :** Développer une grille d'analyse des projets de développement et de partenariats stratégiques tenant compte des principes de développement durable.

**Cibles et indicateurs**

- Grille adoptée et appliquée d'ici le 31 mars 2011.

**Résultat de l'année**

- Résultat atteint en 2010-2011.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 10**

Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et des services.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

Outiller les consommateurs dans l'exercice de choix de consommation responsable.

**Action :** Regrouper dans le site Web, à l'intention des consommateurs, l'information des ministères et organismes à propos de la consommation responsable.

**Cibles et indicateurs**

- Information regroupée dans le site Web et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012.

**Résultat de l'année**

- Les travaux sont en cours et la section sera mise en ligne en 2013-2014.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 25**

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

Intégrer les besoins et les attentes des citoyens au processus décisionnel de l'Office.

**Action :** Consulter les acteurs du marché de la consommation, au cours des démarches de révision législative.

**Cibles et indicateurs** • Acteurs consultés pour 100 % des démarches de révision législative à partir du 31 mars 2009.

**Résultats de l'année** • Dans leur ensemble, les acteurs ont été consultés dans le cadre des démarches entreprises dans les années précédentes. Au cours de la présente année, aucune nouvelle démarche n'a été entreprise.

**Action :** Consulter les citoyens au cours de la démarche d'élaboration de la planification stratégique.

**Cibles et indicateurs** • Sondage et groupes de discussion réalisés auprès des consommateurs québécois d'ici le 31 mars 2012.

**Résultat de l'année** • Un sondage sur la notoriété et les perceptions des citoyens québécois à l'égard de l'Office de la protection des consommateurs a été fait au cours de l'automne 2012, dans le contexte des travaux préparatoires liés à l'élaboration de la planification stratégique. Ce sondage a rejoint 1 002 répondants.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26**

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables.

**Action :** Diffuser, auprès des enseignants du primaire et du secondaire, du matériel éducatif abordant les thèmes des droits et recours en consommation, de même que la pratique de la consommation responsable.

**Cibles et indicateurs** • Quinze outils éducatifs diffusés abordant le thème des droits et recours en consommation d'ici le 31 mars 2011.  
• Six outils éducatifs diffusés abordant le thème de la consommation responsable d'ici le 31 mars 2011.

**Résultat de l'année** • L'Office a diffusé 25 activités éducatives à l'intention des enseignants du primaire et du secondaire dans la nouvelle Zone enseignants de son site Web. Parmi ces activités, huit abordent le thème de la consommation responsable.

**Action :** Réaliser des projets d'information collective ciblant les personnes âgées.

**Cibles et indicateurs** • Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013.

**Résultat de l'année** • L'Office travaille à l'élaboration d'un projet-pilote et d'un guide à l'intention des aînés dont le but est d'informer ceux-ci sur leurs droits et recours en tant que consommateurs. Le guide sera diffusé au cours de l'année 2013-2014.

**Action :** Réaliser des projets d'information collective ciblant les nouveaux arrivants.

**Cibles et indicateurs** • Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013.

**Résultat de l'année** • Des outils d'information collective à l'intention des nouveaux arrivants sont en préparation.  
• L'Office a entrepris plusieurs démarches auprès d'organismes et a participé au Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec (SIIQ) dans le but de sensibiliser les acteurs du milieu de l'immigration aux enjeux importants en matière de protection du consommateur s'adressant aux nouveaux arrivants et dans le but également de rencontrer cette clientèle.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

Contribuer à la réduction du surendettement chez les consommateurs.

**Action :** Proposer des modifications législatives visant à renforcer la protection des consommateurs en matière de crédit.

**Cibles et indicateurs** • Propositions transmises au ministre d'ici le 31 mars 2011.

**Résultats de l'année** • Résultat atteint en 2010-2011.

Par ailleurs, les explications relatives aux objectifs gouvernementaux non visés par le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de l'Office sont présentées en annexe du plan d'action.

## Allégement réglementaire et administratif

Depuis 2001, l'Office de la protection du consommateur fait partie des organisations publiques ciblées par le gouvernement du Québec pour réduire le coût des exigences administratives des entreprises. Le plus récent exercice (2004-2010) avait pour but de réduire globalement de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises par les 18 ministères et organismes visés par le gouvernement. Au cours de cette période, l'Office a réduit de 4 % le coût des formalités administratives imposées par les lois et règlements sous sa responsabilité.

En janvier 2012, le gouvernement rendait public le rapport du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative. Les 63 recommandations du rapport ont été entérinées par le gouvernement, dont celle de reporter à l'année 2015 l'échéance de l'objectif de réduction de 20 % du coût des formalités administratives imposées aux entreprises.

L'Office a donc adopté, en juin 2012, un Plan de réduction du coût des formalités administratives 2012-2015 comprenant 21 mesures. La mise en œuvre de ce plan d'action au cours de la période allant de 2012 à 2015 permettra à l'Office d'atteindre l'objectif gouvernemental. Six de ces mesures devaient être adoptées au 31 mars 2013, celles-ci étant toutes liées à la réalisation d'analyses ayant pour but de déterminer s'il est opportun d'éliminer ou d'alléger certaines formalités. Ces analyses ont été entamées en 2012-2013, mais elles seront complétées au cours de la prochaine année financière.

## Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Le 6 mars 2013, l'Office mettait en ligne son nouveau site Web. Les travaux de développement de ce site ont été exécutés en conformité avec le Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) du gouvernement du Québec.

L'Office parachève actuellement ses travaux pour améliorer l'accessibilité des formulaires présents dans son site.

### Démarches accomplies par l'Office pour rendre accessible son site refondu

- Réalisation de deux audits de conformité par la coopérative de solidarité AccessibilitéWeb pendant le développement et après la mise en ligne du site. L'Office a apporté les corrections demandées dans ces rapports.
- Mise en place d'outils (politique rédactionnelle, règles de diffusion des contenus dans Internet) intégrant les exigences des standards à l'étape de la rédaction.
- Conversion en pages Web du contenu de divers documents en format PDF présents dans l'ancien site; l'Office facilite ainsi l'accès aux personnes qui éprouvent un problème de vision et qui naviguent à l'aide d'un synthétiseur vocal.

Cette dernière mesure a pour but d'atteindre la possibilité d'accès requise par le Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-2).

### Démarches qui seront entreprises par l'Office pour améliorer l'accessibilité de son site

- Réflexion systématique sur le format que prendra tout contenu versé dans le site Web.
- Adoption, en 2013-2014, d'une marche à suivre pour rendre les documents PDF et multimédias accessibles au moment de leur création ou peu de temps après leur mise en ligne.

Ces démarches permettront à l'Office de se conformer au Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable et au Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03).

### Démarches de sensibilisation et de formation

L'Office n'a pas de mode de gouvernance pour encadrer la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web. Toutefois, la webmestre de l'Office est responsable de l'application des standards et elle a été formée en cette matière.

Les applications dont l'Office dispose pour appliquer les standards en matière d'accessibilité sont :

- la version professionnelle d'Adobe Acrobat X Pro pour modifier les documents téléchargeables et, ainsi, les rendre plus accessibles;
- le synthétiseur vocal NVDA (*Non Visual Desktop Access*), qu'utilisent pour naviguer les personnes non voyantes ou mal voyantes;
- *Colour Contrast Analyser* pour tester les contrastes de couleurs.

## Protection des renseignements personnels et accès à l'information

### Bilan en vertu du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Les modes d'accès à la section Diffusion de l'information ont été maintenus dans la nouvelle configuration du site Web. À cette occasion, plusieurs pages ont fait l'objet d'une réécriture.

Le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels prévoit la diffusion de quinze catégories de documents dans le site Web d'un organisme public. Le bilan de cette diffusion dans le site Web de l'Office se présente ainsi.

	NOMBRE	CATÉGORIES DE DOCUMENTS
Catégories faisant l'objet d'hyperliens à partir de la section Diffusion de l'information	8	Organigramme - Noms et titres des membres du personnel de direction - Coordonnées du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels - Plan de classification des documents - Code de déontologie ou d'éthique - Études, rapports de recherches ou de statistiques - Projet de règlement à la <i>Gazette officielle du Québec</i> - Documents déposés conformément au Règlement de l'Assemblée nationale
Sans objet en 2012-2013	2	Registre public prévu par une loi - Documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public
Catégories qui n'ont pas été modifiées substantiellement en 2012-2013	5	Inventaire des fichiers de renseignements personnels - Politiques, directives et autres documents de même nature - Description des services offerts et des programmes mis en œuvre ainsi que les formulaires qui s'y rattachent - Registre de communications de fichiers établi en vertu de l'article 59 de la Loi sur l'accès aux documents - Renseignements relatifs aux contrats - Liste des engagements financiers (partiellement)

### Activités relatives à la protection des renseignements personnels

Aucune nouvelle réalisation ne doit être signalée.

### Activités relatives à l'accès à l'information

Durant la dernière année, la responsable de l'accès à l'information a traité 38 demandes, ce qui représente un niveau comparable aux résultats des dernières années. Près de 80 % des demandes ont porté sur des dossiers particuliers ayant rapport à des plaintes à l'endroit de commerçants.

#### Demandes d'accès à l'information traitées en 2012-2013

NATURE DE LA DEMANDE	NOMBRE DE DEMANDES	DEMANDES ACCEPTÉES	ABSENCE DE DOCUMENT	DEMANDES REFUSÉES EN PARTIE (MOTIFS <sup>1</sup> )	DEMANDES REFUSÉES (MOTIFS <sup>1</sup> )
Demandes de consommateurs pour obtenir des documents faisant partie de leur dossier de plainte à propos d'un commerçant	8	7	—	—	1 (Art. 31)
Demandes de commerçants pour obtenir des documents portant sur des plaintes à leur sujet	7	5	—	2 (Art. 13, 53, 54)	—
Demandes de documents relatifs à des commerçants ou à des plaintes	15	8	2	1 (Art. 13, 53, 54, 14,2) 1 (Art. 15)	1 (Art. 13, 53, 54) 2 (Ordonnance de la Cour)
Vérifications diligentes à propos d'une entreprise	4	—	4	—	—
Demandes de documents administratifs	4	4	—	—	—
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

1. Les articles de loi cités dans cette colonne sont ceux de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

En concertation avec les demandeurs, six demandes ont été traitées au-delà des délais prescrits par la loi. Aucune demande n'a obligé d'avoir recours à un besoin d'accommodement raisonnable. Deux refus invoquant comme motif une ordonnance de la Cour supérieure ont fait l'objet de demandes en révision à la Commission d'accès à l'information.

### Demandes des ministères et organismes

Dix demandes de communication de renseignements personnels de la part de ministères ou d'organismes publics ont été traitées à la satisfaction des demandeurs. Faites en vertu de pouvoirs d'enquête, ces demandes provenaient, en majorité, de la Régie du bâtiment du Québec (cinq demandes) et de Revenu Québec (trois demandes).



## Bonis au rendement

Le tableau suivant présente les bonis au rendement accordés en 2012-2013 pour la période d'évaluation du rendement allant du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012.

	NOMBRE DE BONIS	MONTANT TOTAL
Cadres	0	0
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Professionnels	14	21 899 \$
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>21 899 \$</b>

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

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Office adoptait, en novembre 1998, une Politique linguistique. En mai 2005, le comité de gestion approuvait une nouvelle version de cette politique. Une version actualisée avait également été adoptée en avril 2008. De plus, l'Office fait des efforts pour adapter, en utilisant une langue claire et simple, les communications avec son public.

## Éthique et déontologie des administrateurs publics

Dans la résolution d'un dilemme de nature éthique, le personnel de l'Office doit, quant à lui, se reporter à la Déclaration de valeurs de la fonction publique québécoise et au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Ces documents peuvent être consultés dans le site du Secrétariat du Conseil du trésor au [www.tresor.gouv.qc.ca](http://www.tresor.gouv.qc.ca).

Adopté en novembre 1998, le Code d'éthique et de déontologie de l'Office s'applique au président de l'Office ainsi qu'aux membres. Le document est disponible dans le site de l'Office au [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca).

En 2012-2013, aucun manquement au code de déontologie n'a été constaté à l'Office.



# ANNEXES

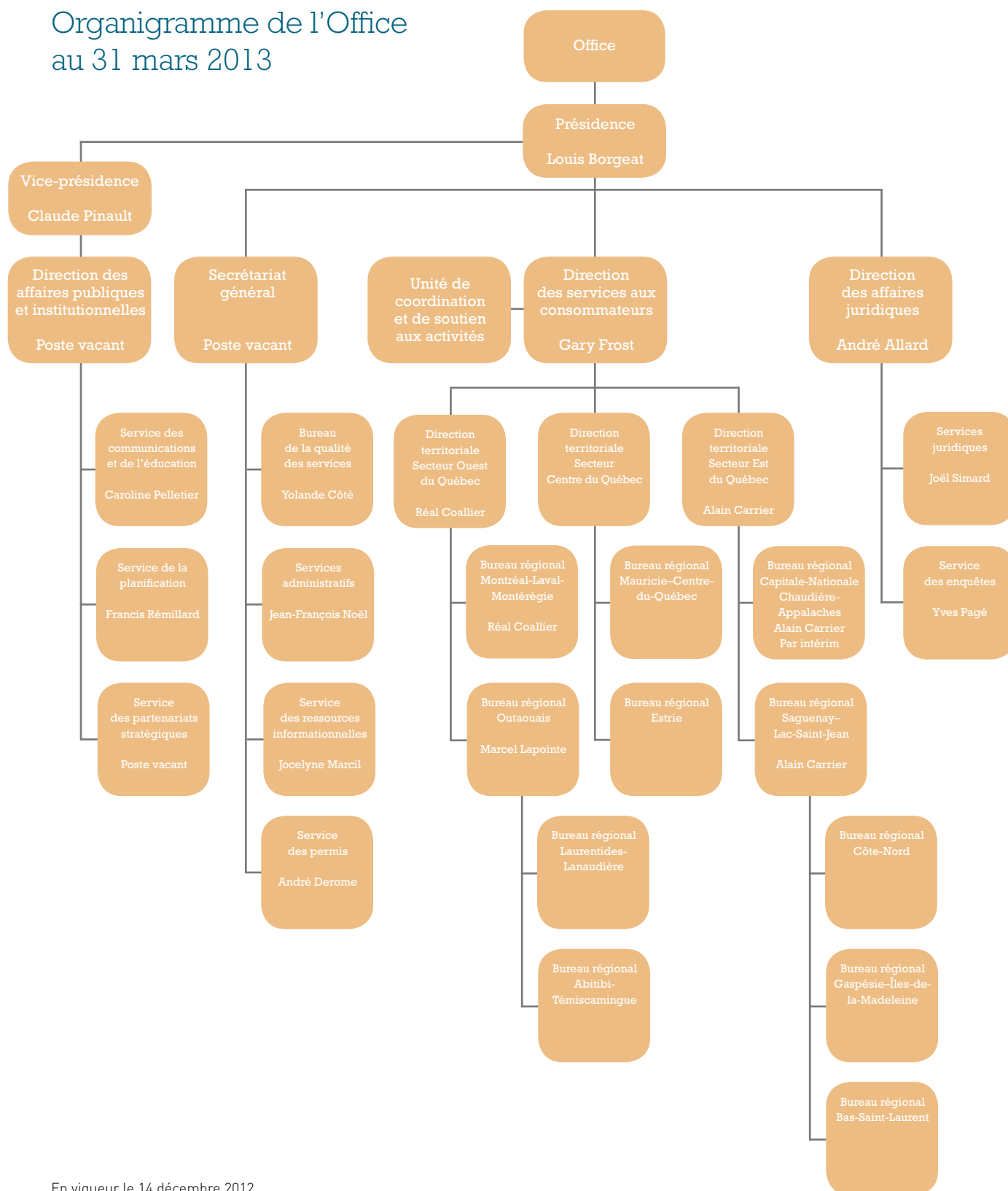
I – Organigramme de l’Office au 31 mars 2013	67
II – Présentation des lois	68
III – Statistiques – Délivrance des permis et des certificats	69
IV – Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur	70
V – Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes	71
VI – Statistiques – Relations de presse	73
VII – Statistiques – Conciliations	74
VIII – Statistiques – Indemnisations	75
IX – Effectif de l’Office au 31 mars 2013	76
X – Tarifs des permis et des certificats délivrés par l’Office	77
XI – États financiers du Fonds d’indemnisation des clients des agents de voyages	79
XII – États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages	101





# ANNEXE I

## Organigramme de l'Office au 31 mars 2013



En vigueur le 14 décembre 2012

# ANNEXE II

## Présentation des lois

La présente annexe décrit les lois dont l'application est confiée à l'Office de la protection du consommateur.

### **Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1)**

La Loi sur la protection du consommateur a pour objet de protéger la population québécoise dans de nombreux secteurs de consommation. Elle établit une garantie fondamentale sur tous les biens et services offerts aux consommateurs. Elle régit l'ensemble des contrats conclus entre ces derniers et les commerçants, et elle institue des régimes particuliers de protection pour les contrats conclus par le commerce itinérant, les contrats de crédit, les contrats conclus à distance, la vente d'une carte prépayée, la vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, la réparation d'automobiles, de motocyclettes et d'appareils domestiques et électroniques, certains contrats de service à exécution successive et, enfin, la location à long terme de biens.

Cette loi détermine des catégories de commerces dont l'exploitation nécessite la délivrance d'un permis. Elle interdit aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires certaines pratiques qui pourraient induire en erreur les consommateurs. Dans certaines circonstances, elle oblige les commerçants à déposer, dans des comptes en fidéicommis, les sommes d'argent perçues auprès des consommateurs. Enfin, en plus de prévoir des sanctions pénales pour le non-respect de la loi, elle précise les recours que les consommateurs peuvent exercer lorsque les commerçants, les fabricants ou les publicitaires y contreviennent.

### **Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10)**

La Loi sur les agents de voyages a pour objet, d'une part, d'assurer que les personnes qui travaillent dans ce domaine respectent les règles de conduite et, d'autre part, de protéger les consommateurs lorsqu'il y a défaut de la part d'un fournisseur. Les agents de voyages doivent être titulaires d'un permis et déposer, dans un compte en fidéicommis, l'argent de leurs clients jusqu'à ce que les services soient payés au fournisseur. Ils ont également l'obligation de fournir un cautionnement individuel proportionnel à leur chiffre d'affaires. Les conseillers à l'emploi d'un agent de voyages doivent être titulaires d'un certificat délivré par l'Office. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, tous les professionnels du voyage québécois qui désirent obtenir un permis ou un certificat de l'Office ou, encore, le renouveler doivent passer un examen portant sur leurs connaissances au sujet des dispositions applicables au secteur du voyage.

Les clients des agents de voyages détaillants du Québec sont tenus de contribuer au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages sous la responsabilité du président de l'Office.

### **Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., chapitre A-23.001)**

La Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture a pour objet principal d'assurer la protection des sommes versées par les acheteurs d'arrangements préalables en intégrant la notion d'indexation au coût de la vie. Elle prévoit, notamment, l'obligation, pour les directeurs de funérailles, de déposer en fiducie 90 % du prix des biens et services qui seront fournis au moment du décès.

### **Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2)**

La Loi sur le recouvrement de certaines créances établit des règles de conduite pour quiconque recouvre une créance. Elle fixe aussi des règles de conduite pour les personnes qui recouvrent une créance pour autrui. Ces dernières doivent être titulaires d'un permis de l'Office et verser un cautionnement qui sert à indemniser les personnes lésées par un manquement à la loi ou à payer des amendes.

# ANNEXE III

## Statistiques – Délivrance des permis et des certificats

Les lois administrées par l'Office de la protection du consommateur imposent à certains commerçants ou à certaines personnes l'obligation d'être titulaires d'un permis ou d'un certificat de l'Office. Ce sont :

- les commerçants itinérants;
- les prêteurs d'argent;
- les propriétaires de studios de santé;
- les agents de voyages;
- les conseillers en voyages;
- les agents de recouvrement;
- les commerçants de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile.

Cette obligation permet, notamment, à l'Office d'exercer une surveillance préventive du respect de certaines des dispositions des lois dans ces domaines d'activité.

Certains commerçants peuvent obtenir des exemptions à l'application de quelques dispositions de la Loi sur la protection du consommateur en contrepartie du dépôt d'un cautionnement qui pourrait être utilisé, à des conditions déterminées, pour indemniser des consommateurs.

### Permis et certificats en vigueur au 31 mars 2013

TYPE DE PERMIS	NOMBRE DE PERMIS		DROITS PERÇUS EN 2012-2013
	ÉTABLISSEMENT	SUCCURSALE	
Exemption de compte en fiducie	194	S. O.	48 542 \$
Agent de voyages - Général	827	253	682 581 \$
Agent de voyages - Restreint	12	S. O.	
Agent de recouvrement	83	S. O.	11 893 \$
Commerçant itinérant	1 137	S. O.	319 680 \$
Garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	21	S. O.	3 775 \$
Prêteur d'argent	126	S. O.	19 334 \$
Studio de santé	514	131	108 580 \$
Sous-total	2 914	384	
TOTAL	3 298		1 194 385 \$

TYPE DE CERTIFICAT	NOMBRE DE CERTIFICATS	DROITS PERÇUS EN 2012-2013
Conseiller en voyages	8 234	274 538 \$

# ANNEXE IV

## Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur

SECTEUR	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE <sup>1</sup>			INTERVENTIONS JURIDIQUES <sup>2</sup>			AMENDES <sup>3</sup>	
	2011-2012	2012-2013		2011-2012	2012-2013		2011-2012	2012-2013
	EN NOMBRE	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN NOMBRE	EN %	EN \$	EN \$
Agents de voyages	119	158	11 %	70	52	13 %	219 140 \$	189 832 \$
Arrangements préalables de services funéraires	74	26	2 %	17	17	4 %	128 755 \$	249 984 \$
Automobile	204	131	9 %	23	19	5 %	22 730 \$	51 188 \$
Commerce itinérant	146	183	13 %	48	75	18 %	85 590 \$	369 369 \$
Crédit	24	23	2 %	2	2	0 %	6 260 \$	1 260 \$
Exécution successive et studios de santé	57	97	7 %	57	49	12 %	46 670 \$	199 223 \$
Garanties	7	2	0 %	8	2	0 %	19 200 \$	15 170 \$
Pratiques de commerce	456	446	31 %	161	152	37 %	91 180 \$	333 748 \$
Recouvrement de créances	37	27	2 %	40	2	0 %	62 970 \$	48 543 \$
Autres	243	326	23 %	2	35	9 %	0 \$	88 157 \$
<b>TOTAL</b>	<b>1 367</b>	<b>1 419</b>	<b>100 %</b>	<b>428</b>	<b>405</b>	<b>100 %</b>	<b>682 495 \$</b>	<b>1 546 474 \$</b>

Note : à cause de l'arrondissement, le total des chiffres ne donne pas nécessairement 100 %.

1. Cette catégorie regroupe les activités de surveillance suivantes : inspections et enquêtes.
2. Les interventions juridiques comprennent les poursuites pénales et les avis pénaux.
3. Les montants présentent les amendes imposées aux commerçants à la suite du dépôt de chefs d'accusation. Les amendes imposées ne sont pas perçues par l'Office de la protection du consommateur; par conséquent, elles ne sont pas incluses dans son budget.



# ANNEXE V

## Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes

CATÉGORIE	DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN	DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN		FORMULAIRE DE PLAINTES ENVOYÉ
		EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE
Automobile	Achat d'automobile neuve	5 147	3,15 %	218
	Achat d'automobile d'occasion	11 291	6,91 %	1 059
	Réparation	3 673	2,25 %	499
	Biens et services relatifs à l'automobile	3 597	2,20 %	182
	<b>Total catégorie 2012-2013</b>	<b>23 708</b>	<b>14,52 %</b>	<b>1 958</b>
	Total catégorie 2011-2012	26 608	14,58 %	2 079
Habitation	Achat d'immeuble neuf	733	0,45 %	8
	Achat d'immeuble usagé	773	0,47 %	6
	Rénovation	3 963	2,43 %	233
	Location	634	0,39 %	15
	Énergie	2 697	1,65 %	278
	Biens et services liés à l'habitation	10 472	6,41 %	656
	<b>Total catégorie 2012-2013</b>	<b>19 272</b>	<b>11,80 %</b>	<b>1 196</b>
	Total catégorie 2011-2012	22 554	11,81 %	1 163
Mobilier	Meubles	7 107	4,35 %	201
	Achats d'électroménagers	5 235	3,21 %	123
	Réparations d'électroménagers	1 546	0,95 %	61
	Audiovisuel	2 811	1,72 %	109
	Ordinateurs	2 199	1,35 %	104
	Autres	2 704	1,66 %	56
	<b>Total catégorie 2012-2013</b>	<b>21 602</b>	<b>13,23 %</b>	<b>654</b>
	Total catégorie 2011-2012	25 042	13,60 %	837
Services financiers	Assurances générales et personnelles	565	0,35 %	8
	Garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	176	0,11 %	8
	Location à long terme	1 440	0,88 %	107
	Recouvrement de créances	5 710	3,50 %	938
	Crédit	4 478	2,74 %	270
	Autres	1 988	1,22 %	41
	<b>Total catégorie 2012-2013</b>	<b>14 357</b>	<b>8,79 %</b>	<b>1 372</b>
	Total catégorie 2011-2012	16 435	9,15 %	1 309

CATÉGORIE	DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN	DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN		FORMULAIRE DE PLAINTES ENVOYÉ
		EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE
Services personnels	Agences (rencontres, placement)	41	0,03 %	10
	Enseignement général	4 397	2,69 %	640
	Arrangements préalables de services funéraires	370	0,23 %	47
	Services funéraires autres	177	0,11 %	10
	Services professionnels	1 545	0,95 %	40
	Tourisme et voyage	4 472	2,74 %	343
	Studios de santé	2 040	1,25 %	178
	<b>Total catégorie 2012-2013</b>	<b>13 042</b>	<b>7,99 %</b>	<b>1 268</b>
	Total catégorie 2011-2012	13 338	7,82 %	1 016
Organismes et entreprises	Office de la protection du consommateur	1 922	1,18 %	0
	Autres organismes et ministères	2 634	1,61 %	2
	Renseignez-vous sur un commerçant	4 675	2,86 %	0
	Occasions d'affaires et ventes à paliers multiples	352	0,22 %	2
	Autres	1 138	0,70 %	19
	<b>Total catégorie 2012-2013</b>	<b>10 721</b>	<b>6,56 %</b>	<b>23</b>
	Total catégorie 2011-2012	13 249	6,65 %	19
Biens personnels	Alimentation	1 454	0,89 %	168
	Médicaments, prothèses	247	0,15 %	14
	Publications	630	0,39 %	85
	Sports – Loisirs	4 494	2,75 %	281
	Télécommunications	13 509	8,27 %	887
	Vêtements	2 521	1,54 %	80
	Autres	10 817	6,62 %	464
	<b>Total catégorie 2012-2013</b>	<b>33 672</b>	<b>20,62 %</b>	<b>1 979</b>
	Total catégorie 2011-2012	38 778	21,02 %	2 063
Indication des prix	Indication des prix	2 947	1,80 %	291
	<b>Total catégorie 2012-2013</b>	<b>2 947</b>	<b>1,80 %</b>	<b>291</b>
	Total catégorie 2011-2012	2 877	1,66 %	307
Autres sujets	Commerce électronique	1 341	0,82 %	92
	Animaux	792	0,48 %	9
	Autres	14 068	8,61 %	223
	<b>Total catégorie 2012-2013</b>	<b>16 201</b>	<b>9,92 %</b>	<b>324</b>
	Total catégorie 2011-2012	18 138	9,70 %	358
Références	Gouvernementales	4 140	2,53 %	0
	Non gouvernementales	3 668	2,25 %	0
	<b>Total catégorie 2012-2013</b>	<b>7 808</b>	<b>4,78 %</b>	<b>0</b>
	Total catégorie 2011-2012	9 031	4,40 %	0
<b>Total 2012-2013</b>	<b>163 330</b>	<b>100,00 %</b>	<b>9 065</b>	
Total 2011-2012	186 049	100,00 %	9 151	
Variation de 2011-2012 à 2012-2013	(22 719)		(86)	

# ANNEXE VI

## Statistiques – Relations de presse

TYPE D'ACTIVITÉ	2010-2011	2011-2012	2012-2013	VARIATION DANS LA DERNIÈRE ANNÉE
Diffusion de communiqués	138	146	196	34 %
Réalisation de chroniques	444	369	423	15 %
Entrevues	191	157	158	1 %
Communication de renseignements à des journalistes	444	480	409	[15 %]
TOTAL	1 217	1 152	1 186	3 %

# ANNEXE VII

## Statistiques – Conciliations

Lorsque certaines plaintes sont traitées, les agents de protection du consommateur de l'Office entreprennent des démarches de conciliation ayant pour but la résolution à l'amiable du litige opposant un consommateur et un commerçant.

### Conciliations entre consommateur et commerçant

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Plaintes déposées par les consommateurs	3 639	3 418	3 438
Conciliations entreprises	907	1 051	1 057
Conciliations réussies (entente entre le consommateur et le commerçant)	427	487	508
<b>TAUX DE RÉUSSITE</b>	47 %	46 %	48 %

# ANNEXE VIII

## Statistiques – Indemnisations

Les statistiques relatives à l'indemnisation présentent les sommes, versées aux consommateurs, qui proviennent des cautionnements des commerçants et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

### Nombre de consommateurs indemnisés

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS – EXCEPTÉ DANS LE SECTEUR DU VOYAGE <sup>1</sup>	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	NOMBRE TOTAL
2012-2013	166	775	941
2011-2012	230	1 571	1 801
2010-2011	337	1 204	1 541
2009-2010	694	1 183	1 877
2008-2009	462	1 545	2 007

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, agent de recouvrement et commerce de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile.

### Montant des indemnisations

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS – EXCEPTÉ DANS LE SECTEUR DU VOYAGE <sup>1</sup>	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	TOTAL
2012-2013	47 438 \$	(624 188 \$) <sup>2</sup>	(576 750 \$)
2011-2012	109 894 \$	1 683 926 \$	1 793 820 \$
2010-2011	144 111 \$	1 714 608 \$	1 858 719 \$
2009-2010	251 071 \$	289 508 \$	540 579 \$
2008-2009	228 659 \$	445 334 \$ <sup>3</sup>	673 993 \$

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, agent de recouvrement et commerce de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile.

2. En 2012-2013, 81 817 \$ ont été versés en indemnisation. Des ajustements à la baisse ont été apportés au coût total des administrations provisoires de Christian Guillet et Associés inc., I.D. Voyages inc. et Voyages Lajeunesse inc., ce qui a permis une récupération sur le plan financier.

3. Ce montant a été ajusté et corrigé par rapport à ceux qui apparaissent dans les rapports annuels de gestion précédents en fonction des dépenses inscrites dans les états financiers, lesquels sont vérifiés par le Vérificateur général.

# ANNEXE IX

## Effectif de l'Office au 31 mars 2013

### Comparaison entre les équivalents temps complet (ETC)<sup>1</sup> autorisés, les ETC à utiliser, les ETC utilisés et les personnes en place

ANNÉE FINANCIÈRE	ETC AUTORISÉS <sup>2</sup>	ETC À UTILISER <sup>3</sup>	ETC UTILISÉS <sup>4</sup>	PERSONNES EN PLACE AU 31 MARS
2012-2013	110	106	97	102
2011-2012	111	104	96	103
2010-2011	106	102	92	102
2009-2010	106	96	90	93
2008-2009	107	97	94	100
2007-2008	111	102	97 <sup>5</sup>	97

1. L'équivalent temps complet (ETC) représente le nombre d'années-personnes rémunérées. Il est le rapport entre le traitement à l'échelle réellement versé à une personne par l'employeur au cours d'une année financière et le traitement annuel prévu dans son classement. La rémunération des heures supplémentaires ainsi que les primes de fonction et les autres primes ne font pas partie du traitement à l'échelle. L'ETC reflète, pour ainsi dire, la proportion d'heures payées. (Définition formulée par le Secrétariat du Conseil du trésor)
2. Les ETC autorisés représentent l'information inscrite dans le Budget de dépenses du Secrétariat du Conseil du trésor. Cette donnée ne reflète pas la réalité des ressources humaines présentes à l'Office de la protection du consommateur.
3. Depuis l'année 2005-2006, l'Office reçoit, par l'intermédiaire du Secrétariat du Conseil du trésor, une cible relativement aux ETC à utiliser.
4. Les ETC utilisés représentent l'addition des jours-personnes réellement utilisés à l'Office pour l'ensemble des personnes embauchées à titre permanent et occasionnel qui y ont travaillé au cours de l'exercice financier.
5. Donnée corrigée par rapport à celle publiée dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011.

# ANNEXE X

## Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office

Les tableaux suivants présentent les tarifs liés aux différents permis délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2012-2013.

### Permis d'agent de voyages

SITUATION	TARIF AU 1 <sup>ER</sup> MAI 2012
Délivrance	843 \$
Renouvellement, selon le chiffre d'affaires :	TARIF AU 2012-05-01
Jusqu'à 0,5 M\$	316 \$
Jusqu'à 2 M\$	421 \$
Jusqu'à 5 M\$	580 \$
Jusqu'à 10 M\$	790 \$
Jusqu'à 20 M\$	1 054 \$
Plus de 20 M\$	1 370 \$
Duplicata de permis	TARIF AU 2012-05-01
Délivrance	527 \$
Renouvellement	263 \$

### Certificat de conseiller en voyages

SITUATION	TARIF AU 1 <sup>ER</sup> MAI 2012
Délivrance	53 \$
Reconduction	26 \$

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

CLASSE	TARIF AU 1 <sup>ER</sup> MAI 2012
Classe 1	153 \$
Classe 2	153 \$
Classe 3	231 \$
Classe 4	385 \$
Classe 5	920 \$
Classe 6	1 841 \$
Classe 7	3 526 \$
Classe 8	6 904 \$
Classe 9	231 \$
Classe 10	303 \$
Classe 11	385 \$
Classe 12	768 \$
Classe 13	1 841 \$
Classe 14	3 526 \$
Classe 15	5 412 \$
Classe 16	10 431 \$

1. Les classes de permis de commerçant itinérant varient en fonction de la considération des contrats et du nombre de représentants du requérant.

**Autres permis ou situations**

TYPE DE PERMIS OU DE SITUATION	TARIF AU 1 <sup>ER</sup> MAI 2012
Prêt d'argent	303 \$
Studio de santé	303 \$
Commerce de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	303 \$



# ANNEXE XI

## États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2013

### Rapport de la direction

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

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

Le Secrétariat général de l'Office reconnaît qu'il est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

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

Le directeur du Service des permis,



André Derome

Québec, le 13 juin 2013

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



Louis Borgeat

## Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

### Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, 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 qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

#### Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

#### Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, 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. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

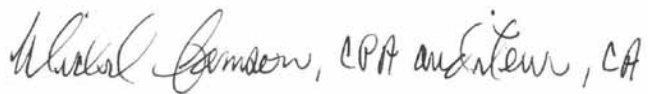
## Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

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

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., 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.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

A handwritten signature in black ink that reads "Michel Samson, CPA auditeur, CA". The signature is written in a cursive style.

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 13 juin 2013

## État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2013

(En dollars canadiens)

	2013	2012
<b>PRODUITS</b>		
Contributions des clients des agents de voyages	7 163 219 \$	12 213 123 \$
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôts et placement du Québec (note 5)	6 290 310	4 158 182
Revenus de placements sur dépôt à terme	2 388	—
	<u>13 455 917</u>	<u>16 371 305</u>
<b>CHARGES</b>		
Réclamations et frais de fiducie nets	(624 188)	1 683 926
Frais d'administration		
– Office de la protection du consommateur (note 12)	425 000	200 000
– Publicité et promotion	50 045	164 914
– Services professionnels	39 629	14 477
– Dépenses de bureau	345	119
	<u>(109 169)</u>	<u>2 063 436</u>
<b>RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL</b>	<u>13 565 086 \$</u>	<u>14 307 869 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

**État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos  
le 31 mars 2013**  
(En dollars canadiens)

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT</b>	81 554 605 \$	67 246 736 \$
Résultat net et résultat global de l'exercice	<u>13 565 086</u>	<u>14 307 869</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN</b>	<u><u>95 119 691 \$</u></u>	<u><u>81 554 605 \$</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## État de la situation financière au 31 mars 2013

(En dollars canadiens)

	2013	2012
<b>ACTIF</b>		
<b>Courant</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	6 163 093 \$	5 106 524 \$
Dépôt à terme à un taux de 1,05 % échéant le 1 <sup>er</sup> avril 2013	100 322	—
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	534 071	405 819
Créances (note 7)	1 867 462	3 263 235
	<u>8 664 948</u>	<u>8 775 578</u>
<b>Non courant</b>		
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	87 029 291	74 366 433
	<u>95 694 239 \$</u>	<u>83 142 011 \$</u>
<b>PASSIF</b>		
<b>Courant</b>		
Réclamations et frais à payer	574 548 \$	1 575 406 \$
Provision pour litiges (note 9)	—	12 000
	<u>574 548</u>	<u>1 587 406</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ</b>	95 119 691	81 554 605
	<u>95 694 239 \$</u>	<u>83 142 011 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Louis Borgeat  
Le président de l'Office de la protection du consommateur

## Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2013

(En dollars canadiens)

	2013	2012
<b>ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES</b>		
Résultat net	13 565 086 \$	14 307 869 \$
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(2 625 892)	(1 497 132)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(128 252)	(220 716)
Créances	1 395 773	(299 583)
Réclamations et frais à payer	(1 000 858)	1 169 852
Provision pour litige	(12 000)	12 000
	<u>(2 371 229)</u>	<u>(835 579)</u>
<b>Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles</b>	<u>11 193 857</u>	<u>13 472 290</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisition d'un dépôt à terme	(100 322)	—
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(10 036 966)	(10 490 080)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<u>(10 137 288)</u>	<u>(10 490 080)</u>
<b>VARIATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	1 056 569	2 982 210
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT</b>	<u>5 106 524</u>	<u>2 124 314</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN</b>	<u>6 163 093 \$</u>	<u>5 106 524 \$</u>
Intérêts encaissés	<u>3 536 166 \$</u>	<u>2 440 334 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## Notes complémentaires au 31 mars 2013

(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 (L.R.Q., chapitre A-10, r.1) (« Loi »). L'adresse du siège social du Fonds est située au 400 boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec, (Québec), Canada. Cette loi est administrée 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 d'un défaut d'un fournisseur de services.

Les sommes requises pour l'exploitation de ce Fonds proviennent, en premier lieu, des clients des agents de voyages du Québec, tel qu'il est spécifié à l'article 39 du Règlement.

### 2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

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

Les présents états financiers ont été approuvés par le président de l'Office de la protection du consommateur le 13 juin 2013.

### 3. Principales méthodes comptables

Les méthodes comptables sont appliquées de manière uniforme pour les périodes visées par les états financiers.

#### Contributions des clients des agents de voyages

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

#### Revenus de placements

Les revenus nets de placements, les gains (pertes) à la vente de placements, la plus-value (moins-value) non matérialisée ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.



## Réclamations et frais de fiducie nets

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

## Trésorerie et équivalents de trésorerie

Le Fonds présente à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie l'encaisse ainsi que les dépôts à vue. Un excédent du seuil de sécurité de l'encaisse est constaté lorsque le solde de celui-ci a dépassé un million de dollars. 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. Ils sont ensuite déposés dans les dépôts à participation à un fonds particulier.

## Dépôts à terme

Les dépôts à terme sont composés de certificats d'épargne à terme renouvelables à une échéance à court terme supérieure à trois mois.

## Provision pour litiges

Les provisions pour les actions en justice sont comptabilisées lorsque le Fonds a une obligation actuelle, juridique ou implicite, résultant d'événements passés, lorsqu'il est plus probable qu'improbable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation, et lorsque le montant peut être évalué de façon fiable. Les montants comptabilisés en provision correspondent à la meilleure estimation de la direction de la dépense nécessaire à l'extinction de l'obligation à la fin de l'exercice de présentation de l'information, et sont actualisés lorsque l'effet est significatif.

## Excédent cumulé

L'excédent cumulé est constitué des contributions des clients des agents de voyages, de l'accroissement des actifs du Fonds, des sommes perçues par le président en subrogation des clients pour les indemnités payées par le Fonds et des avances que le ministre des Finances peut faire au Fonds conformément à la loi.

## Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés à la juste valeur à la date de transaction. Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés et que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'actif ont été transférés. Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont classés dans les catégories suivantes en fonction de leurs caractéristiques et des intentions au moment de leur acquisition.

Les actifs financiers sont classés initialement sous l'une des quatre catégories suivantes : actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances et actifs financiers disponibles à la vente.

Les passifs financiers sont classés initialement sous l'une des deux catégories suivantes : passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net et passifs financiers évalués au coût amorti.

Les actifs financiers et les passifs financiers de la catégorie à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement au moment de la comptabilisation initiale. Les évaluations initiales et ultérieures des instruments financiers s'effectuent selon leur classification, comme il est décrit ci-dessous. Les catégories d'instruments financiers qui sont citées précédemment ne s'appliquent pas toutes au Fonds.

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

Les actifs financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont des instruments financiers qui sont classés comme étant à des fins de transaction ou qui sont désignés comme tels.

Ils sont évalués à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, car elle est d'avis qu'ils appartiennent à un groupe dont la performance est évaluée d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie d'investissement. La gestion du portefeuille du Fonds, par la Caisse, a pour objectif de maintenir ou d'augmenter la juste valeur des sommes placées.

Ils sont classés dans l'actif non courant dû à l'intention du Fonds de les conserver sur une période supérieure à 12 mois.

#### *Placements détenus jusqu'à leur échéance*

Les placements détenus jusqu'à leur échéance sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables et avec une échéance fixe. L'entité doit avoir l'intention et la capacité de conserver ces placements jusqu'à leur échéance. Il est composé uniquement du dépôt à terme.

Ces instruments financiers sont comptabilisés initialement au coût et par la suite, au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

#### *Prêts et créances*

Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements fixes ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Ils sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils seront évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Le coût amorti correspond à la juste valeur due à leur échéance rapprochée.

Les prêts et créances du Fonds sont composés de la trésorerie et équivalents de trésorerie, des revenus de placements à recevoir de la Caisse et des créances. Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

#### *Passifs financiers au coût amorti*

Les passifs financiers au coût amorti sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. La juste valeur est égale au coût amorti dû à son échéance rapprochée.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés du compte « Réclamations et frais à payer ». Les passifs financiers sont classés dans le passif courant si le paiement est exigible dans les 12 mois. Autrement, ils seraient présentés dans le passif non courant.

## Dépréciations des actifs financiers

À la fin de chaque période d'exercice financier, la direction apprécie s'il existe une indication objective de dépréciation d'un actif financier. La perte de valeur correspond à l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur le cas échéant et elle est inscrite au résultat net.

## Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

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

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs 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 cotés 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.

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

### *Instruments financiers (IFRS 9)*

L'IFRS 9, *Instruments financiers*, a été publiée en octobre 2010. Elle porte sur le classement et l'évaluation des actifs financiers et remplace les catégories multiples et les modèles d'évaluation énoncés dans IAS 39 pour les instruments de créance par un nouveau modèle d'évaluation mixte comportant seulement deux catégories : coût amorti et juste valeur par le biais du résultat net. L'approche préconisée par l'IFRS 9 repose sur la manière dont une entité gère ses instruments financiers et les caractéristiques des flux de trésorerie contractuels des actifs financiers. Toutefois, un nouvel exposé-sondage qui a été publié en novembre 2012 propose l'utilisation d'une troisième catégorie d'instruments financiers pour les titres de créances, soit celle de la juste valeur par résultat global.

L'IFRS 9 s'applique également au classement et à l'évaluation des passifs financiers. La norme exige notamment que, pour les passifs financiers qui sont désignés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net, le montant de la variation de la juste valeur du passif financier qui est imputable aux changements du risque de crédit de ce passif soit comptabilisé dans les autres éléments du résultat global, sauf si la comptabilisation des effets des changements du risque de crédit du passif dans les autres éléments du résultat global crée ou accroît une non-concordance comptable dans le résultat net. Les variations de la juste valeur imputables au risque de crédit d'un passif financier ne sont pas ultérieurement reclassées en résultat net.

La norme s'appliquera aux périodes comptables ouvertes à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, et son adoption anticipée est permise.

### *Évaluation de la juste valeur (IFRS 13)*

En mai 2011, l'IASB a publié l'IFRS 13, *Évaluation de la juste valeur*. L'IFRS 13 améliorera la cohérence et réduira la complexité en fournissant une définition précise de la juste valeur et une source unique pour l'évaluation de la juste valeur et les exigences en matière d'informations à fournir qui s'appliquent à l'ensemble des IFRS. La norme est en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

*Présentation des états financiers (IAS 1)*

En juin 2011, l'IASB a modifié l'IAS 1, Présentation des états financiers. Le principal changement résultant des modifications apportées à l'IAS 1 est une exigence de regrouper les éléments dans les autres éléments du résultat global (« AERG ») qui peuvent être reclassés dans l'état du résultat. Les modifications réaffirment également les exigences existantes que les éléments dans les AERG et le résultat net soient présentés comme un seul état ou deux états consécutifs. La modification de l'IAS 1 est en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

*Amendements de l'IAS 32 Présentation et de l'IFRS 7 Information à fournir*

Les amendements à l'IAS 32 précisent qu'une entité a un droit juridiquement exécutoire de compensation si ce droit n'est pas conditionnel à un événement futur et s'il est exécutoire tant dans le cours normal des affaires que dans le cas de défaut. Les amendements apportent également certaines précisions pour déterminer lorsqu'un mécanisme de règlement prévoit un règlement net ou un règlement brut équivalent à un règlement net. Ces amendements seront en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014. Les amendements de l'IFRS 7 contiennent de nouvelles exigences de divulgation concernant la compensation d'actifs et de passifs financiers. Ces amendements sont en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

La direction n'a pas encore évalué les incidences de ces normes sur les états financiers et n'a pas l'intention de les adopter par anticipation.

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

### Estimations et hypothèses comptables critiques

La préparation des états financiers impose à la direction, soit le Secrétariat général de l'Office, de faire des estimations à l'égard d'événements futurs. Les estimations sont constamment remises en question. Elles se fondent sur l'expérience passée et sur d'autres facteurs, notamment les prévisions d'événements futurs raisonnables dans les circonstances. Les estimations comptables sont rarement identiques aux résultats réels.

*Contributions des clients des agents de voyages*

À la suite du délai accordé aux agences de voyages par l'article 40 du Règlement pour la remise des contributions, le Fonds se doit d'estimer le montant des contributions à recevoir de celles-ci au 31 mars 2013. Par conséquent, la direction établit une somme à recevoir équivalant aux remises reçues pour la même date l'année précédente, majorée d'un pourcentage reflétant l'accroissement des chiffres d'affaires du marché des agents de voyages par rapport à l'année précédente. Au 31 mars 2013, l'estimation pour le compte à recevoir de la contribution des clients des agents de voyages s'élève à 1 816 946 \$ (3 164 363 \$ au 31 mars 2012). Si l'estimation diffère largement des contributions réelles, l'ajustement sera fait l'année suivante.

*Réclamations et frais de fiducie nets*

Au 31 mars de chaque année, la direction demande aux administrateurs provisoires de leur fournir une estimation des dossiers en cours. Le Fonds comptabilise un montant à payer selon leurs rapports, auquel le Fonds ajoute le montant à recevoir des dossiers d'indemnisation en suspens. Les estimations sont évaluées avec peu d'incertitude puisque les montants sont réels, l'évaluation d'inclusion ou d'exclusion vient de leur conformité aux exigences des articles 28 et 43.2 du Règlement.

*Provision pour litiges*

Les montants comptabilisés en provision correspondent à la meilleure estimation de la direction de la dépense nécessaire à l'extinction de l'obligation à la fin de la période de présentation de l'information, et sont actualisés. Les résultats finaux risquent d'être différents des estimations, ce qui pourrait causer des écarts par rapport à la provision estimée sur les résultats des périodes concernées.

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

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

	2013	2012
<b>Revenus nets de placements</b>		
Revenu fixe	1 236 859 \$	1 183 809 \$
Placements sensibles à l'inflation	959 337	322 436
Actions	878 771	630 362
Autres placements	23 364	20 087
	<u>3 098 331</u>	<u>2 156 694</u>
<b>Gains (pertes) à la vente de placements</b>		
Revenu fixe	159 427	183 598
Placements sensibles à l'inflation	35 994	18 073
Actions	445 443	181 073
Autres placements	(63 590)	105 058
Instruments financiers dérivés	(13 710)	10 187
	<u>563 564</u>	<u>497 989</u>
<b>Plus-values (moins-values) non matérialisées</b>		
Revenu fixe	438 724	1 799 321
Placements sensibles à l'inflation	89 131	635 257
Actions	2 004 987	(968 773)
Autres placements	128 845	19 116
Instruments financiers dérivés	(35 795)	12 211
	<u>2 625 892</u>	<u>1 497 132</u>
Total des revenus de placements des dépôts à participation	6 287 787	4 151 815
<b>Revenus d'intérêts</b>		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	2 523	6 367
<b>Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec</b>	<u>6 290 310 \$</u>	<u>4 158 182 \$</u>

## 6. 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 comptabilisés à l'état de la situation financière :

	2013	2012
Trésorerie	1 662 509 \$	1 855 139 \$
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec <sup>1</sup>	4 500 584	3 251 385
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<b>6 163 093 \$</b>	<b>5 106 524 \$</b>

1. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 1 % au 31 mars 2013 (1 % au 31 mars 2012).

## 7. Créances

	2013	2012
Agences de voyages	1 816 946 \$	3 164 363 \$
Administrateurs provisoires	47 036	98 872
Charges payées d'avance	3 480	—
	<b>1 867 462 \$</b>	<b>3 263 235 \$</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 d'indemnisation des clients des agents de voyages les revenus nets de placements.

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

	2013	2012
Placements à la juste valeur (Coût 2013 : 81 388 649 \$; 2012 : 71 182 984 \$)	87 197 990 \$	74 487 891 \$
Revenus de placements courus et à recevoir	364 015	282 134
Revenu net à verser au Fonds	(532 714)	(403 592)
<b>Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec</b>	<b>87 029 291 \$</b>	<b>74 366 433 \$</b>

Les placements à la juste valeur du fonds particulier se détaillent comme suit :

	2013	2012
<b>PLACEMENTS À LA JUSTE VALEUR</b>		
<b>Revenu fixe</b>		
Valeurs à court terme	5 599 700 \$	5 859 457 \$
Obligations	31 838 579	28 120 351
Dettes immobilières	4 257 337	3 166 444
<b>Placements sensibles à l'inflation</b>		
Infrastructures	2 720 989	2 280 410
Immeubles	8 037 426	6 435 770
<b>Actions</b>		
Actions canadiennes	7 806 629	6 872 022
Actions Qualité mondiale	2 749 541	—
Actions mondiales	6 006 205	7 787 784
Actions américaines	3 859 411	3 068 199
Actions EAEO	3 240 529	3 052 172
Actions des marchés en émergence	3 626 686	2 509 364
Placements privés	7 155 945	5 227 773
<b>Autres placements</b>		
Répartition de l'actif	491 771	463 151
BTAA	(139 406)	(346 926)
Instruments financiers dérivés	(42 888)	(1 794)
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	(10 464)	(6 286)
<b>Total des placements à la juste valeur</b>	<b>87 197 990 \$</b>	<b>74 487 891 \$</b>

## b) Instruments financiers dérivés

La politique de placements du Fonds fixe les positions de référence sur la devise américaine (ÉU) et dans les devises des pays de la zone EAEO (Europe, Australie et Extrême-Orient), ainsi que les déviations maximales permises, de façon à s'assurer que l'exposition nette de référence du portefeuille à ces devises ne dépasse pas son exposition de référence aux marchés boursiers libellés dans ces mêmes devises.

Dans le cadre de la gestion des placements, la Caisse effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change. Les risques de change relatifs aux placements libellés en devises et aux autres postes de l'actif et du passif s'y rapportant sont gérés au moyen d'instruments financiers dérivés. Ces instruments sont négociés auprès de banques et leurs termes varient généralement d'un à douze mois dans le cas des contrats de change à terme. À l'échéance, de nouveaux instruments financiers dérivés sont négociés dans le but de maintenir à long terme une gestion efficace des risques de change associés aux placements étrangers.

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

	2013		2012	
	Juste valeur	Montant nominal de référence	Juste valeur	Montant nominal de référence
<b>Gestion des risques de change<sup>1</sup></b>				
Contrats de change à terme				
Achats	(30 000) \$	3 923 000 \$	6 000 \$	2 004 000 \$
Ventes	—	212 000	—	18 000
	<u>(30 000) \$</u>	<u>4 135 000 \$</u>	<u>—</u>	<u>2 022 000 \$</u>
2013 — Montant nominal de référence - Échéance				
	Moins de 1 an	1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
<b>Instruments financiers dérivés<sup>1</sup></b>				
Actif	572 000 \$	—	—	572 000 \$
Passif	3 563 000	—	—	3 563 000
	<u>4 135 000 \$</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>4 135 000 \$</u>
2012 — Montant nominal de référence - Échéance				
	Moins de 1 an	1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
<b>Instruments financiers dérivés<sup>1</sup></b>				
Actif	1 909 000 \$	—	—	1 909 000 \$
Passif	113 000	—	—	113 000
	<u>2 022 000 \$</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>2 022 000 \$</u>

1. Lorsque les opérations de gestion des risques de change impliquent le recours simultané à la devise américaine et à d'autres devises, le montant nominal de référence retenu ici représente uniquement la valeur finale exprimée en dollars canadiens.

### c) Hiérarchie de valeur

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



## 9. Provision pour litiges

### Poursuite de 6899749 Canada inc. f.a.s. Orbis Tours contre le Fonds

Le litige concerne la poursuite de 6899749 Canada inc. f.a.s. Orbis Tours contre le Fonds. Une entente étant intervenue entre le président, gestionnaire du Fonds, et l'agence de voyages, le solde de la provision est de 0 \$ au 31 mars 2013 (12 000 \$ au 31 mars 2012).

## 10. Emprunts bancaires

Le 1<sup>er</sup> décembre 2012, le Fonds a signé une facilité de crédit avec la Caisse pour un montant maximum de 2 000 000 \$. Cette facilité d'une durée de 3 ans porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue majoré de 0,05 % et est garantie par la vente des actifs détenus dans le fonds particulier du Fonds. Au 31 mars 2013, le solde de la facilité de crédit n'était pas utilisé.

## 11. Identification et gestion des risques liés aux activités d'investissement

L'excédent cumulé de 95 119 691 \$ constitue le capital du Fonds. Le Fonds effectue une gestion de ses produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières afin de s'assurer qu'il exécute de manière efficace les activités spécifiques de sa loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

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

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

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

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement définit la philosophie, le type de gestion, l'univers de placement, l'indice de référence, l'objectif de valeur ajoutée et l'encadrement de risque, qui comprend notamment des limites de concentration. Les gestionnaires 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 des gestionnaires de portefeuille. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

## a) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur, un garant ou une contrepartie ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se dégrader. Le risque de crédit provient notamment des titres à revenu fixe, des instruments financiers dérivés, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés.

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 qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de crédit. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers de ce fonds est présentée. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Par ailleurs, tous les instruments financiers détenus directement par le fonds particulier du Fonds sont transigés avec la Caisse, laquelle bénéficie d'une cote de crédit AAA.

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 également dans un autre secteur d'activité, soit celui des agents de voyages.

La direction estime que le Fonds n'est pas exposé à un risque de crédit important par le fait qu'il transige avec un nombre important de clients, lesquels remettent en majorité le paiement de la contribution au Fonds dans les délais requis.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

	2013	2012
Créances non en souffrance	1 829 553 \$	3 158 698 \$
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	14 051	75 450
De 30 à 60 jours	5 973	182
Plus de 60 jours	17 885	28 905
	<u>1 867 462 \$</u>	<u>3 263 235 \$</u>

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances au 31 mars 2013 (0 \$ au 31 mars 2012).

## b) Risque de liquidité

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

En ce qui concerne les dépôts à participation de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers de ce fonds est présentée à la note 8b Instruments financiers dérivés. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Afin de contrer le risque de liquidité, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités du Fonds sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse. Pour assurer les besoins de liquidité, le Fonds conserve en moyenne un million de dollars en encaisse afin de faire face à toute fermeture d'agences de voyages ou encore le défaut de fournisseurs de services, ainsi qu'une facilité de crédit de 2 000 000 \$ auprès de la Caisse (note 10).

Le Fonds est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme. Aucune analyse de maturité des contrats n'est faite considérant le nombre peu important de contrats que possède le Fonds et au fait qu'il paie généralement ses créances à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

## c) Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. Cette valeur est influencée par la variation de certains paramètres de marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base. Le risque provient de la volatilité du prix d'un instrument financier, laquelle découle de la volatilité de ces variables de marché.

Pour gérer ce risque, le Fonds dispose d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placements qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins du fonds particulier du Fonds en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes de ce fonds particulier du Fonds en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

Au 31 mars 2013, le portefeuille de référence du fonds particulier du Fonds, ainsi que les limites minimales et maximales, en pourcentage des placements à la juste valeur, sont les suivants :

	Limite minimale %	Portfeuille de référence %	Limite maximale %
<b>Revenu fixe</b>			
Valeurs à court terme	0,00 %	3,00 %	10,00 %
Obligations	31,00 %	39,00 %	47,00 %
Dettes immobilières	4,00 %	6,00 %	8,00 %
	<u>36,00 %</u>	<u>48,00 %</u>	<u>60,00 %</u>
<b>Placements sensibles à l'inflation</b>			
Infrastructures	1,00 %	4,00 %	7,00 %
Immeubles	7,00 %	10,00 %	13,00 %
	<u>8,00 %</u>	<u>14,00 %</u>	<u>20,00 %</u>
<b>Actions</b>			
Actions canadiennes	6,00 %	9,00 %	12,00 %
Actions Qualité mondiale	0,00 %	3,00 %	8,00 %
Actions mondiales	2,00 %	6,00 %	11,00 %
Actions américaines	1,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions EAEO <sup>1</sup>	1,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions des marchés en émergence	1,00 %	4,00 %	7,00 %
Placements privés	5,00 %	8,00 %	11,00 %
	<u>26,00 %</u>	<u>38,00 %</u>	<u>45,00 %</u>
<b>Autres placements</b>			
Répartition de l'actif	0,00 %	0,00 %	1,00 %
	<u>0,00 %</u>	<u>0,00 %</u>	<u>1,00 %</u>
		<u>100,00 %</u>	
<b>Stratégies de superposition</b>			
Exposition aux devises - ÉU <sup>2</sup>	6,00 %	10,00 %	14,00 %
Exposition aux devises - EAEO <sup>1</sup>	6,00 %	10,00 %	14,00 %

1. Europe, Australie, Extrême-Orient (EAEO).
2. États-Unis (ÉU) pour le dollar américain.

Au niveau de la Caisse, le risque de marché est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir un portefeuille, 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 99 % sur une période d'exposition d'une année. Ainsi, la VaR calculée par la

Caisse présente le niveau de perte qu'un portefeuille devrait atteindre ou dépasser dans 1 % des cas. La Caisse évalue la VaR pour chaque instrument détenu dans ses portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le fonds particulier.

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Cette méthode se fonde 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 soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 500 jours d'observation des facteurs de risque, tels la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs.

Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, est la résultante du risque des indices de référence associés aux catégories d'actif qui composent le portefeuille de référence et le portefeuille réel.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégagne un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant activement le fonds particulier. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du fonds particulier pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence, le risque actif et le risque absolu du fonds particulier du Fonds sont mesurés régulièrement.

Au 31 mars 2013, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 333, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 500 jours, sont respectivement de 24,3 % et de 3,5 % (25,3 % et 4,0 % en 2012).

Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de change, d'intérêt ou de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure globale de la VaR. Par conséquent, seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers du fonds est présentée ci-après. L'exposition indirecte aux placements sous-jacents est détaillée dans les états financiers de chaque portefeuille spécialisé.

Par ailleurs, la Caisse mentionne dans ses états financiers des éventualités découlant de garanties qu'elle a émises pour les BTAA. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds particulier 333 s'élève à 1 211 816 \$ au 31 mars 2013 (1 211 816 \$ au 31 mars 2012).

#### *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.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Actions américaines, Actions EAEO, Actions Qualité mondiale, Actions mondiales et Actions des marchés en émergence. Les stratégies de superposition de devises sont employées pour compléter l'exposition désirée aux placements libellés dans la devise ÉU et dans les devises des pays de la zone EAEO. Ces stratégies consistent en des positions en instruments financiers dérivés sur les devises ÉU et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats à termes.

Le Fonds, par sa politique de placements, fixe les positions de référence sur les devises ÉU et EAEO, ainsi que les déviations maximales permises.

## d) Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Une variation du taux d'intérêt de 0,5 % n'aurait pas d'impact significatif sur les résultats de l'exercice.

## 12. Transition entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, le Fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées. En effet, le Service des permis de l'Office assume l'ensemble des frais d'administration du Fonds. 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 2013, le montant refacturé s'élevait à 425 000 \$ (200 000 \$ au 31 mars 2012).

## Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 43 du Règlement, 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 et aucune refacturation au Fonds n'est effectuée. Le Fonds ne lui procure aucun avantage à court ou à long terme, aucune indemnité de départ, ni aucun avantage postérieur à l'emploi.

# ANNEXE XII

## États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2013

### Rapport de la direction

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

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

Le Secrétariat général de l'Office reconnaît qu'il est responsable de gérer les affaires des cautionnements individuels des agents de voyages conformément aux lois et aux règlements qui les régissent.

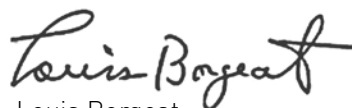
Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion.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

Le directeur du Service des permis,



André Derome

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



Louis Borgeat

Québec, le 13 juin 2013

## Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

### Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des cautionnements individuels des agents de voyages, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, 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 qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

#### Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

#### Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, 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. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.



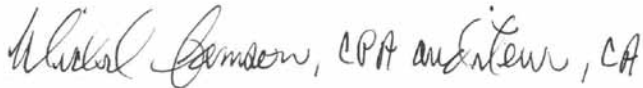
## Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2013, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

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

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., 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.

Le vérificateur général du Québec par intérim,



Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 13 juin 2013

## État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2013

(En dollars canadiens)

	2013	2012
<b>PRODUITS</b>		
Revenus de placements sur dépôts à terme	3 681 \$	1 939 \$
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôts et placement du Québec (note 5)	175 524	127 837
	179 205	129 776
<b>CHARGES</b>		
Frais de gestion	5 189	4 541
<b>RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL</b>	174 016 \$	125 235 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

**État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos  
le 31 mars 2013**  
(En dollars canadiens)

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT</b>	607 068 \$	481 833 \$
Résultat net et résultat global de l'exercice	<u>174 016</u>	<u>125 235</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN</b>	<u><u>781 084 \$</u></u>	<u><u>607 068 \$</u></u>

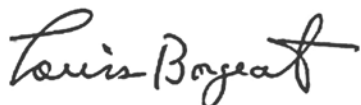
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## État de la situation financière au 31 mars 2013

(En dollars canadiens)

	2013	2012
<b>ACTIF</b>		(retraité) (note 12)
<b>Courant</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	1 086 801 \$	612 497 \$
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	15 016	12 038
Dépôts à terme à des taux variant de 0,60 % à 0,65 % échus en 2012	—	300 000
Obligations reçues en dépôt (note 7)	162 382	218 569
	<u>1 264 199</u>	<u>1 143 104</u>
<b>Non courant</b>		
Obligations reçues en dépôt (note 7)	919 719	1 033 349
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	2 383 882	2 210 862
	<u>4 567 800 \$</u>	<u>4 387 315 \$</u>
<b>PASSIF</b>		
<b>Courant</b>		
Frais de gestion à payer	5 000	4 536
Cautionnements individuels des agents de voyages (notes 9 et 12)	210 282	200 000
	<u>215 282</u>	<u>204 536</u>
<b>Non courant</b>		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 9 et 12)	3 571 434	3 575 711
	<u>3 786 716</u>	<u>3 780 247</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ</b>	<u>781 084</u>	<u>607 068</u>
	<u>4 567 800 \$</u>	<u>4 387 315 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Louis Borgeat  
Le président de l'Office de la protection du consommateur

## Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2013

(En dollars canadiens)

	2013	2012
<b>ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES</b>		
Résultat net	174 016 \$	125 235 \$
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(70 193)	(37 462)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(2 978)	(6 002)
Frais de gestion à payer	464	—
	<u>(72 707)</u>	<u>(43 464)</u>
<b>Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles</b>	<u>101 309</u>	<u>81 771</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Produit de disposition de dépôts à terme	300 000	—
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(102 826)	(334 003)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<u>197 174</u>	<u>(334 003)</u>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Variation nette des cautionnements individuels en argent des agents de voyages	175 821	36 727
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de financement</b>	<u>175 821</u>	<u>36 727</u>
<b>VARIATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	474 304	(215 505)
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT</b>	<u>612 497</u>	<u>828 002</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN</b>	<u>1 086 801</u>	<u>612 497</u>
Intérêts encaissés	<u>106 035 \$</u>	<u>86 311 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## Notes complémentaires au 31 mars 2013

(En dollars canadiens)

### 1. Constitution et nature des activités

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont composés de cautionnements déterminés par règlement du gouvernement en vertu de la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10) (« Loi ») et ils sont administrés par le président de l'Office de la protection du consommateur (« Office »). L'adresse du siège social des cautionnements individuels des agents de voyages est située au 400 boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec, (Québec), Canada. Ces cautionnements ont notamment pour objet de garantir le respect de cette loi et de son règlement.

### 2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

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

Les présents états financiers ont été approuvés par le président de l'Office de la protection du consommateur le 13 juin 2013.

### 3. Principales méthodes comptables

Les méthodes comptables sont appliquées de manière uniforme pour les périodes visées par les états financiers.

#### Revenus de placements

Les revenus nets de placements, les gains (pertes) à la vente de placements, la plus-value (moins-value) non matérialisée ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

#### Frais de gestion

Les frais de gestion des cautionnements individuels des agents de voyages sont constitués des frais relatifs aux opérations de placements ainsi que des frais relatifs à l'audit comptable. Ils sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

#### Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les cautionnements individuels des agents de voyages 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 au Trust Banque Nationale sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis aux cautionnements individuels des agents de voyages. Elles peuvent également être utilisées par les agents de voyages pour acheter des

obligations à titre de cautionnement. Les sommes transférées dans les dépôts à vue à la Caisse sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse. Elles sont ensuite déposées dans un dépôt à participation à un fonds particulier.

## Dépôts à terme

Les dépôts à terme sont composés de certificats d'épargne à terme renouvelables à une échéance à court terme supérieure à trois mois.

## Obligations reçues en dépôt

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

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

## Cautionnements individuels des agents de voyages

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

## Excédent cumulé

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

## Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés à la juste valeur à la date de la transaction. Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés. Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont classés dans les catégories suivantes en fonction de leurs caractéristiques et des intentions au moment de leur acquisition.

Les actifs financiers sont classés initialement sous l'une des quatre catégories suivantes : actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances et actifs financiers disponibles à la vente.

Les passifs financiers sont classés initialement sous l'une des deux catégories suivantes : passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net et passifs financiers évalués au coût amorti.

Les actifs financiers et les passifs financiers de la catégorie à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement au moment de la comptabilisation initiale. Les évaluations initiales et ultérieures des instruments financiers s'effectuent selon leur classification, comme il est décrit ci-dessous. Les catégories d'instruments financiers qui sont citées précédemment ne s'appliquent pas toutes aux cautionnements individuels des agents de voyages.

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

Les actifs financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont des instruments financiers qui sont classés comme étant à des fins de transaction ou qui sont désignés comme tel.

Ils sont évalués à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, car elle est d'avis qu'ils appartiennent à un groupe dont la performance est évaluée d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie d'investissement. La gestion du portefeuille des cautionnements individuels des agents de voyages, par la Caisse, a pour objectif de maintenir ou d'augmenter la juste valeur des sommes placées.

Ils sont classés comme actif non courant dû à l'intention des cautionnements individuels des agents de voyages de les conserver sur une période supérieure à 12 mois.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les obligations reçues en dépôt, car elle élimine une incohérence dans l'évaluation qui, autrement, ferait en sorte que les obligations reçues en dépôt seraient évaluées différemment des cautionnements individuels des agents de voyages auxquels elles sont liées.

Elles sont classées dans l'actif non courant, sauf si elles viennent à échéance dans les 12 mois.

### ***Placements détenus jusqu'à leur échéance***

Les placements détenus jusqu'à leur échéance sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables et avec une échéance fixe. L'entité doit avoir l'intention et la capacité de conserver ces placements jusqu'à leur échéance. Ils sont composés uniquement des dépôts à terme.

Ces instruments financiers sont comptabilisés initialement au coût et par la suite, au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

### ***Prêts et créances***

Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements fixes ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Ils sont initialement comptabilisés au montant que les cautionnements individuels des agents de voyages s'attendent à recevoir. Ultérieurement, ils seront évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Le coût amorti correspond à la juste valeur due à leur échéance rapprochée.

Les prêts et créances des cautionnements individuels des agents de voyages sont composés de la trésorerie et équivalents de trésorerie et des revenus de placements à recevoir de la Caisse. Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.



***Passif financier à la juste valeur par le biais du résultat net***

Les passifs financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont des instruments financiers qui sont classés comme étant à des fins de transaction ou qui sont désignés comme tel.

Ils sont évalués à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les cautionnements individuels des agents de voyages, car elle élimine une incohérence 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.

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

***Passifs financiers au coût amorti***

Les passifs financiers au coût amorti sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés du compte « frais de gestion à payer ». Ils sont classés dans le passif courant si le paiement est exigible dans les 12 mois. Autrement, ils sont présentés dans le passif non courant.

**Dépréciations des actifs financiers**

À la fin de chaque exercice financier, la direction apprécie s'il existe une indication objective de dépréciation d'un actif financier. La perte de valeur correspond à l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur le cas échéant et elle est inscrite au résultat net.

**Juste valeur**

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

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

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs 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 cotés 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.

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

### *Instruments financiers (IFRS 9)*

L'IFRS 9, *Instruments financiers*, a été publiée en octobre 2010. Elle porte sur le classement et l'évaluation des actifs financiers et remplace les catégories multiples et les modèles d'évaluation énoncés dans IAS 39 pour les instruments de créance par un nouveau modèle d'évaluation mixte comportant seulement deux catégories : coût amorti et juste valeur par le biais du résultat net. L'approche préconisée par l'IFRS 9 repose sur la manière dont une entité gère ses instruments financiers et les caractéristiques des flux de trésorerie contractuels des actifs financiers. Toutefois, un nouvel exposé-sondage qui a été publié en novembre 2012 propose l'utilisation d'une troisième catégorie d'instruments financiers pour les titres de créances, soit celle de la juste valeur par résultat global.

L'IFRS 9 s'applique également au classement et à l'évaluation des passifs financiers. La norme exige notamment que, pour les passifs financiers qui sont désignés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net, le montant de la variation de la juste valeur du passif financier qui est imputable aux changements du risque de crédit de ce passif soit comptabilisé dans les autres éléments du résultat global, sauf si la comptabilisation des effets des changements du risque de crédit du passif dans les autres éléments du résultat global crée ou accroît une non-concordance comptable dans le résultat net. Les variations de la juste valeur imputables au risque de crédit d'un passif financier ne sont pas ultérieurement reclassées en résultat net.

La norme s'appliquera aux périodes comptables ouvertes à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, et son adoption anticipée est permise.

### *Évaluation de la juste valeur (IFRS 13)*

En mai 2011, l'IASB a publié l'IFRS 13, *Évaluation de la juste valeur*. L'IFRS 13 améliorera la cohérence et réduira la complexité en fournissant une définition précise de la juste valeur et une source unique pour l'évaluation de la juste valeur et les exigences en matière d'informations à fournir qui s'appliquent à l'ensemble des IFRS. La norme est en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

### *Présentation des états financiers (IAS 1)*

En juin 2011, l'IASB a modifié l'IAS 1, *Présentation des états financiers*. Le principal changement résultant des modifications apportées à l'IAS 1 est une exigence de regrouper les éléments dans les autres éléments du résultat global (« AERG ») qui peuvent être reclassés dans l'état du résultat. Les modifications réaffirment également les exigences existantes que les éléments dans les AERG et le résultat net soient présentés comme un seul état ou deux états consécutifs. La modification de l'IAS 1 est en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

### *Amendements de l'IAS 32 Présentation et de l'IFRS 7 Information à fournir*

Les amendements à l'IAS 32 précisent qu'une entité a un droit juridiquement exécutoire de compensation si ce droit n'est pas conditionnel à un événement futur et s'il est exécutoire tant dans le cours normal des affaires que dans le cas de défaut. Les amendements apportent également certaines précisions pour déterminer lorsqu'un mécanisme de règlement prévoit un règlement net ou un règlement brut équivalent à un règlement net. Ces amendements seront en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014. Les amendements de l'IFRS 7 contiennent de nouvelles exigences de divulgation concernant la compensation d'actifs et de passifs financiers. Ces amendements sont en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

La direction n'a pas encore évalué les incidences de ces normes sur les états financiers et n'a pas l'intention de les adopter par anticipation.

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

### Estimations et hypothèses comptables critiques

Aucune estimation et hypothèse comptable critique n'a été produite par la direction.

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

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

	2013	2012
<b>Revenus nets de placements</b>		
Revenu fixe	34 374 \$	37 128 \$
Placements sensibles à l'inflation	26 690	9 969
Actions	24 115	19 517
Autres placements	704	621
	<u>85 883</u>	<u>67 235</u>
<b>Gains (pertes) à la vente de placements</b>		
Revenu fixe	4 669	10 781
Placements sensibles à l'inflation	3 723	3 381
Actions	13 208	5 838
Autres placements	(1 814)	2 715
Instruments financiers dérivés	(346)	415
	<u>19 440</u>	<u>23 130</u>
<b>Plus-values (moins-values) non matérialisées</b>		
Revenu fixe	12 208	52 762
Placements sensibles à l'inflation	(628)	16 920
Actions	52 168	(35 395)
Autres placements	7 438	2 814
Instruments financiers dérivés	(994)	361
	<u>70 192</u>	<u>37 462</u>
Total des revenus de placements des dépôts à participation	175 515	127 827
<b>Revenus d'intérêts</b>		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	9	10
<b>Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec</b>	<u>175 524 \$</u>	<u>127 837 \$</u>

## 6. 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 comptabilisés à l'état de la situation financière :

	2013	2012
Encaisse	899 087 \$	611 306 \$
Dépôts à vue au Trust Banque Nationale <sup>1</sup>	186 996	—
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec <sup>2</sup>	718	1 191
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<b>1 086 801 \$</b>	<b>612 497 \$</b>

1. Les dépôts à vue au Trust Banque Nationale ne portent pas intérêt.

2. Les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 1 % au 31 mars 2013 (1 % au 31 mars 2012).

## 7. Obligations reçues en dépôt

Les obligations reçues en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2013 sont de 30 000 \$ (257 000 \$ en 2012) et les aliénations sont de 40 000 \$ (240 519 \$ en 2012). Ces montants sont inclus dans les dépôts de cautionnements ou les remises de cautionnements divulgués à la note 9.

La juste valeur des obligations reçues en dépôt selon la valeur boursière est de 1 082 101 \$ (coût : 1 145 877 \$) au 31 mars 2013 (1 251 918 \$ au 31 mars 2012; coût : 1 342 873 \$). Cette juste valeur provient d'un marché actif du titre en date de clôture.

L'évaluation de la juste valeur des obligations reçues en dépôt se situe au niveau 2 de la hiérarchie de valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

## 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 aux cautionnements individuels des agents de voyages les revenus nets de placements.

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

	2013	2012
Placements à la juste valeur (coût 2013 : 2 208 853 \$; 2012 : 2 100 964 \$)	2 388 945 \$	2 214 504 \$
Revenus de placements courus et à recevoir	9 953	8 395
Revenu net à verser au déposant	(15 016)	(12 037)
<b>Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec</b>	<b>2 383 882 \$</b>	<b>2 210 862 \$</b>

Les placements à la juste valeur du fonds se détaillent comme suit :

	2013	2012
<b>PLACEMENTS À LA JUSTE VALEUR</b>		
<b>Revenu fixe</b>		
Valeurs à court terme	156 080 \$	183 264 \$
Obligations	877 553	839 889
Dettes immobilières	116 353	94 468
<b>Placements sensibles à l'inflation</b>		
Infrastructures	74 040	67 618
Immeubles	218 744	191 743
<b>Actions</b>		
Actions canadiennes	214 175	204 416
Actions Qualité mondiale	74 968	—
Actions mondiales	163 574	229 885
Actions américaines	96 894	85 598
Actions EAEO	88 155	89 968
Actions des marchés en émergence	98 889	75 168
Placements privés	197 952	154 483
<b>Autres placements</b>		
Répartition de l'actif	13 473	14 070
BTAA	(6 598)	(16 419)
Instruments financiers dérivés	(1 174)	(53)
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	5 867	406
<b>Total des placements à la juste valeur</b>	<b>2 388 945 \$</b>	<b>2 214 504 \$</b>

## b) Instruments financiers dérivés

La politique de placements des cautionnements individuels des agents de voyages fixe les positions de référence sur la devise américaine (ÉU) et dans les devises des pays de la zone EAEO (Europe, Australie et Extrême-Orient), ainsi que les déviations maximales permises, de façon à s'assurer que l'exposition nette de référence du portefeuille à ces devises ne dépasse pas son exposition de référence aux marchés boursiers libellés dans ces mêmes devises.

Dans le cadre de la gestion des placements, la Caisse effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change. Les risques de change relatifs aux placements libellés en devises et aux autres postes de l'actif et du passif s'y rapportant sont gérés au moyen d'instruments financiers dérivés. Ces instruments sont négociés auprès de banques et leurs termes varient généralement d'un à douze mois dans le cas des contrats de change à terme. À l'échéance, de nouveaux instruments financiers dérivés sont négociés dans le but de maintenir à long terme une gestion efficace des risques de change associés aux placements étrangers.

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

	2013		2012	
	Juste valeur	Montant nominal de référence	Juste valeur	Montant nominal de référence
<b>Gestion des risques de change<sup>1</sup></b>				
Contrats de change à terme				
Achats	(1 000)	104 000 \$	—	58 000 \$
Ventes	—	7 000	—	1 000
	<u>(1 000)</u>	<u>111 000 \$</u>	<u>—</u>	<u>59 000 \$</u>
2013 — Montant nominal de référence - Échéance				
	Moins de 1 an	1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Actif	15 000 \$	—	—	15 000 \$
Passif	96 000	—	—	96 000
	<u>111 000 \$</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>111 000 \$</u>
2012 — Montant nominal de référence - Échéance				
	Moins de 1 an	1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Actif	55 000 \$	—	—	55 000 \$
Passif	4 000	—	—	4 000
	<u>59 000 \$</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>59 000 \$</u>

1. Lorsque les opérations de gestion des risques de change impliquent le recours simultané à la devise américaine et à d'autres devises, le montant nominal de référence retenu ici représente uniquement la valeur finale exprimée en dollars canadiens.

### c) Hiérarchie de valeur

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

## 9. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2013	2012
<b>Cautionnements en vigueur</b>		
Solde au début	3 775 711 \$	3 679 848 \$
Dépôts de cautionnements	318 825	557 100
	<u>4 094 536</u>	<u>4 236 948</u>
Réclamations et frais de fiducie	—	(41 508)
Remises de cautionnements	(125 000)	(422 383)
Cautionnements remis et remplacés par des polices individuelles de garantie	(215 000)	(40 000)
	<u>(340 000)</u>	<u>(503 891)</u>
Solde à la fin	3 754 536	3 733 057
Variation cumulée de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	27 180	42 654
	<u>3 781 716 \$</u>	<u>3 775 711 \$</u>
Portion courante	210 282	200 000
Portion non courante	3 571 434	3 575 711
	<u>3 781 716 \$</u>	<u>3 775 711 \$</u>

La variation nette des cautionnements de l'exercice au montant de 6 005 \$ (95 863 \$ en 2012) inclut les opérations n'ayant aucun impact sur les flux de trésorerie concernant les obligations reçues en dépôt dont la diminution nette représente 10 000 \$ au 31 mars 2013 (augmentation de 16 481 \$ en 2012).

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont de 45 724 000 \$ au 31 mars 2013 (43 514 000 \$ en 2012), dont 37 209 000 \$ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2013 (35 774 000 \$ en 2012). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis le 30 juin 2010 et contre lesquels des réclamations peuvent encore être effectuées, puisque les cautionnements sont effectifs jusqu'à 3 ans suivant la date de fin d'activité des agences de voyages (2 ans pour les agences de voyages ayant cessé l'exploitation de leur commerce avant le 30 juin 2010).

## 10. Identification et gestion des risques liés aux activités d'investissement

L'excédent cumulé de 781 084 \$ constitue le capital des cautionnements individuels des agents de voyages. Celle-ci effectue une gestion de ses produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières afin de s'assurer qu'elle exécute de manière efficace les activités spécifiques de sa loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

Le Secrétariat général, gestionnaire des cautionnements individuels des agents de voyages, s'est doté d'une politique de placements qui encadre les activités de placements de la Caisse. Il établit les objectifs de placements, élabore la politique afférente et procède à sa révision périodique. La politique de placements vise à obtenir un taux de rendement maximum tout en maintenant le degré de risque à un niveau jugé approprié par le Secrétariat général et en permettant aux cautionnements individuels des agents de voyages de remplir ses engagements financiers.

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

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

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement définit la philosophie, le type de gestion, l'univers de placement, l'indice de référence, l'objectif de valeur ajoutée et l'encadrement de risque, qui comprend notamment des limites de concentration. Les gestionnaires 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 des gestionnaires de portefeuille. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

### a) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur, un garant ou une contrepartie ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se dégrader. Le risque de crédit provient notamment des titres à revenu fixe, des instruments financiers dérivés, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés.

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 qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de crédit. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers de ce fonds est présentée. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Par ailleurs, tous les instruments financiers détenus directement par le fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages sont transigés avec la Caisse, laquelle bénéficie d'une cote de crédit AAA.

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par les cautionnements individuels des agents de voyages, 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.



La direction estime que les cautionnements individuels des agents de voyages ne sont pas exposés à un risque de crédit important par le fait qu'il transige avec un nombre important de clients, lesquels remettent en majorité les cautionnements dans les délais requis.

## b) Risque de liquidité

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

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers de ce fonds est présentée à la note 8b Instruments financiers dérivés. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Afin de contrer le risque de liquidité, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités des cautionnements individuels des agents de voyages 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 cautionnements individuels des agents de voyages sont en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme.

## c) Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. Cette valeur est influencée par la variation de certains paramètres de marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base. Le risque provient de la volatilité du prix d'un instrument financier, laquelle découle de la volatilité de ces variables de marché.

Pour gérer ce risque, les cautionnements individuels des agents de voyages disposent d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placements qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins des cautionnements individuels des agents de voyages en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes de ce fonds en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

Au 31 mars 2013, le portefeuille de référence du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages, ainsi que les limites minimales et maximales, en pourcentage des placements à la juste valeur, sont les suivants :

	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
<b>Revenu fixe</b>			
Valeurs à court terme	0,00 %	3,00 %	10,00 %
Obligations	31,00 %	39,00 %	47,00 %
Dettes immobilières	4,00 %	6,00 %	8,00 %
	<u>36,00 %</u>	<u>48,00 %</u>	<u>60,00 %</u>
<b>Placements sensibles à l'inflation</b>			
Infrastructures	1,00 %	4,00 %	7,00 %
Immeubles	7,00 %	10,00 %	13,00 %
	<u>8,00 %</u>	<u>14,00 %</u>	<u>20,00 %</u>
<b>Actions</b>			
Actions canadiennes	6,00 %	9,00 %	12,00 %
Actions Qualité mondiale	0,00 %	3,00 %	8,00 %
Actions mondiales	2,00 %	6,00 %	11,00 %
Actions américaines	1,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions EAEO <sup>1</sup>	1,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions des marchés en émergence	1,00 %	4,00 %	7,00 %
Placements privés	5,00 %	8,00 %	11,00 %
	<u>26,00 %</u>	<u>38,00 %</u>	<u>45,00 %</u>
<b>Autres placements</b>			
Répartition de l'actif	0,00 %	0,00 %	1,00 %
	<u>0,00 %</u>	<u>0,00 %</u>	<u>1,00 %</u>
		<u>100,00 %</u>	
<b>Stratégies de superposition</b>			
Exposition aux devises - ÉU <sup>2</sup>	6,00 %	10,00 %	14,00 %
Exposition aux devises - EAEO <sup>1</sup>	6,00 %	10,00 %	14,00 %

1. Europe, Australie, Extrême-Orient (EAEO).

2. États-Unis (ÉU) pour le dollar américain.

Au niveau de la Caisse, le risque de marché est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir un portefeuille, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimé à l'aide d'un niveau de confiance de 99 % sur une période d'exposition d'une année. Ainsi, la VaR calculée par la Caisse présente le niveau de perte qu'un portefeuille devrait atteindre ou dépasser dans 1 % des cas. La Caisse évalue la VaR pour chaque instrument détenu dans ses portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages.

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Cette méthode se fonde 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 soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 500 jours d'observation des facteurs de risque, tels la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs.

Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, est la résultante du risque des indices de référence associés aux catégories d'actif qui composent le portefeuille de référence et le portefeuille réel.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant activement le fonds particulier. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du fonds particulier pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence, le risque actif et le risque absolu du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages sont mesurés régulièrement.

Au 31 mars 2013, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 332, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1500 jours, sont respectivement de 24,3 % et de 3,5 % (25,4 % et 4,1 % en 2012).

Étant donné que l'actif net du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de change, d'intérêt ou de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure globale de la VaR. Par conséquent, seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers du fonds est présentée ci-après. L'exposition indirecte aux placements sous-jacents est détaillée dans les états financiers de chaque portefeuille spécialisé.

Par ailleurs, la Caisse mentionne dans ses états financiers des éventualités découlant de garanties qu'elle a émises pour les BTAA. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds particulier 332 s'élève à 57 353 \$ au 31 mars 2013 (57 353 \$ au 31 mars 2012).

### ***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.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Actions américaines, Actions Qualité mondiale, Actions EAEO, Actions mondiales et Actions des marchés en émergence. Les stratégies de superposition de devises sont employées pour compléter l'exposition désirée aux placements libellés dans la devise ÉU et dans les devises des pays de la zone EAEO. Ces stratégies consistent en des positions en instruments financiers dérivés sur les devises ÉU et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats à termes.

Les cautionnements individuels des agents de voyages, par sa politique de placements, fixe les positions de référence sur les devises ÉU et EAEO, ainsi que les déviations maximales permises.

## d) Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Une variation du taux d'intérêt de 0,5 % n'aurait pas d'impact significatif sur les résultats de l'exercice.

## 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 cautionnements individuels des agents de voyages sont apparentés à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, à un contrôle conjoint de la part du gouvernement du Québec. Les cautionnements individuels des agents de voyages n'ont conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées. En effet, le Service des permis de l'Office assume l'ensemble des frais d'administration des cautionnements individuels des agents de voyages.

### Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 32 du Règlement, le président de l'Office est le gardien des sommes constituant les cautionnements individuels des agents de voyages. Il en est donc le principal dirigeant. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office et aucune refacturation aux cautionnements individuels des agents de voyages n'est effectuée. Les cautionnements individuels des agents de voyages ne lui procurent aucun avantage à court ou à long terme, aucune indemnité de départ, ni aucun avantage postérieur à l'emploi.

## 12. Retraitement des états financiers comparatifs

Les états financiers au 31 mars 2012 ont été retraités pour tenir compte de l'ajustement du passif financier des cautionnements individuels des agents de voyages suite à la comptabilisation de ces derniers conformément à la norme IAS 1 *Présentation des états financiers*, lesquels ont été initialement comptabilisés sans égard à leur échéance. Les cautionnements qui doivent être remboursés dans les 12 mois sont reclassés dans le passif courant.

Les incidences de ces ajustements se présentent comme suit :

État de la situation financière	2012		
	Solde déjà établi	Retraitement	Solde retraité
<b>Passif</b>			
Passif courant			
Cautionnements individuels des agents de voyages	—	200 000 \$	200 000 \$
Passif non courant			
Cautionnements individuels des agents de voyages	3 775 711 \$	(200 000) \$	3 575 711 \$

La direction n'est pas en mesure d'évaluer la portion courante des cautionnements individuels des agents de voyages au 1<sup>er</sup> avril 2011, puisque cette information n'est pas disponible. Cependant, cette situation a été ajustée pendant l'exercice 2012 et les informations manquantes ont été obtenues en vue de la présentation au 31 mars 2012.



*Office  
de la protection  
du consommateur*

Québec 