
OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015-2016

Des consommateurs avertis
et des commerçants responsables
pour un marché plus équilibré



© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2016

ISBN 978-2-550-76441-0 (imprimé)

ISBN 978-2-550-76442-7 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

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

MESSAGE 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 présenter le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour la période allant du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

Ce rapport annuel fait état des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2014-2018 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 que ce dernier fait des ressources mises à sa disposition.

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

La ministre de la Justice,

[Original signé]

Stéphanie Vallée

Québec, septembre 2016

MESSAGE DES AUTORITÉS

Madame Stéphanie Vallée
Ministre de la Justice
Édifrice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2015-2016 de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2016.

Le Rapport annuel de gestion 2015-2016 rend compte des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2014-2018 et des engagements de l'Office énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens. Il fait également état de l'utilisation des ressources de l'organisme.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et les organismes publics du Québec, je déclare que les résultats et l'information contenus dans le Rapport annuel de gestion 2015-2016 sont sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur 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 2016.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La présidente,

[Original signé]

Ginette Galarneau

Québec, septembre 2016

L'OFFICE EN UN COUP D'ŒIL

Mission

L'Office est chargé de protéger les consommateurs québécois. Pour ce faire, il surveille l'application des lois sous sa responsabilité et soutient le gouvernement dans l'adaptation de celles-ci. De plus, l'Office informe les citoyens, les éduque, fait la promotion de leurs droits comme consommateurs et favorise la concertation entre les acteurs du marché de la consommation.

Vision

Des consommateurs avertis et des commerçants responsables pour un marché plus équilibré.

Lois sous la responsabilité de l'Office

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

Répartition géographique des bureaux régionaux et des employés de l'Office au 31 mars 2016



2015-2016 EN CHIFFRES

27 636 plaintes de nature pénale et/ou civile pour une valeur estimée des litiges qui s'élève à 50 879 712 \$.

Principaux secteurs ayant fait l'objet de plaintes de la part des consommateurs

SECTEUR	POURCENTAGE DES PLAINTES REÇUES
Automobiles d'occasion	12,4 %
Gros appareils ménagers	10,9 %
Meubles	8,1 %
Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	6,9 %
Articles électroniques	4,9 %
Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	4,2 %
Automobiles neuves	4,1 %
Aliments, boissons et tabac	3,9 %
Recouvrement de créances	3,4 %
Articles des technologies de l'information et de la communication	3,2 %

153 054 cas traités par les agents de protection du consommateur en vue d'identifier des infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office.

29 102 trousseaux d'information envoyées à des consommateurs pour les aider à régler leur problème avec un commerçant.

2 760 activités de surveillance menées à terme, soit 2 463 inspections, 211 enquêtes judiciaires et 86 enquêtes administratives.

235 poursuites pénales et des amendes imposées pour un montant total de 1 126 903 \$.

1 591 740 visites dans le site Web de l'Office (opc.gouv.qc.ca), pour un nombre hebdomadaire moyen de 30 526 visites.

99 404 \$ en financement versé à des organismes de protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation, d'information et de partenariat.

8 770 titulaires de permis et 11 336 titulaires de certificats de conseillers en voyages délivrés par l'Office. Ces permis et certificats ont généré des droits de 2 125 280 \$.

1 000 consommateurs indemnisés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et par les cautionnements fournis par les commerçants qui ont un permis de l'Office.

9,1 millions de dollars en dépenses réelles.

113 employés au 31 mars 2016.



TABLE DES MATIÈRES

L'Office et le comité de gestion	11
Message de la présidente	15
Faits saillants 2015-2016	17
CHAPITRE 1 – RÉSULTATS	19
Résultats détaillés à propos des objectifs du Plan stratégique 2014-2018	19
ENJEU 1 – Un marché de la consommation plus discipliné	19
ENJEU 2 – Des consommateurs avertis et des commerçants responsables	26
ENJEU 3 – Un Office dynamique	37
Résultats relatifs à la déclaration de services aux citoyens	41
CHAPITRE 2 – RESSOURCES	45
Ressources humaines	45
Ressources budgétaires et financières	47
Ressources informationnelles	47
Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats	49
CHAPITRE 3 – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES	51
Accès à l'égalité en emploi	51
Diffusion de l'information, accès aux documents et protection des renseignements personnels	53
Allègement réglementaire et administratif	55
Bonis au rendement	56
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	56
Développement durable	57
Emploi et qualité de la langue française dans l'administration	58
Gestion et contrôle de l'effectif et renseignements relatifs aux contrats de services	58
Politique de financement des services publics	59
Recommandations du Vérificateur général du Québec	60
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web	61

ANNEXE I	
Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur	62
ANNEXE II	
Statistiques – Délivrance des permis et des certificats	64
ANNEXE III	
Statistiques – Cas traités	66
ANNEXE IV	
Statistiques – Indemnisation	69
ANNEXE V	
Statistiques – Relations de presse	70
ANNEXE VI	
Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office	71
ANNEXE VII	
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	73
ANNEXE VIII	
États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2016	79
ANNEXE IX	
États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2016	103

L'OFFICE ET LE COMITÉ DE GESTION

L'Office de la protection du consommateur est composé de neuf membres, parmi lesquels la présidente, nommés par le gouvernement. Un comité de gestion appuie la présidente.

La Ministre de la Justice, madame Stéphanie Vallée, est responsable de l'Office devant l'Assemblée nationale du Québec.

Membres de l'Office

Les membres de l'Office sont des personnes qui, en raison de leurs activités, sont sujettes à contribuer, de façon particulière, à la solution des problèmes vécus par les consommateurs. Au cours de la présente année, les membres se sont réunis à six reprises.

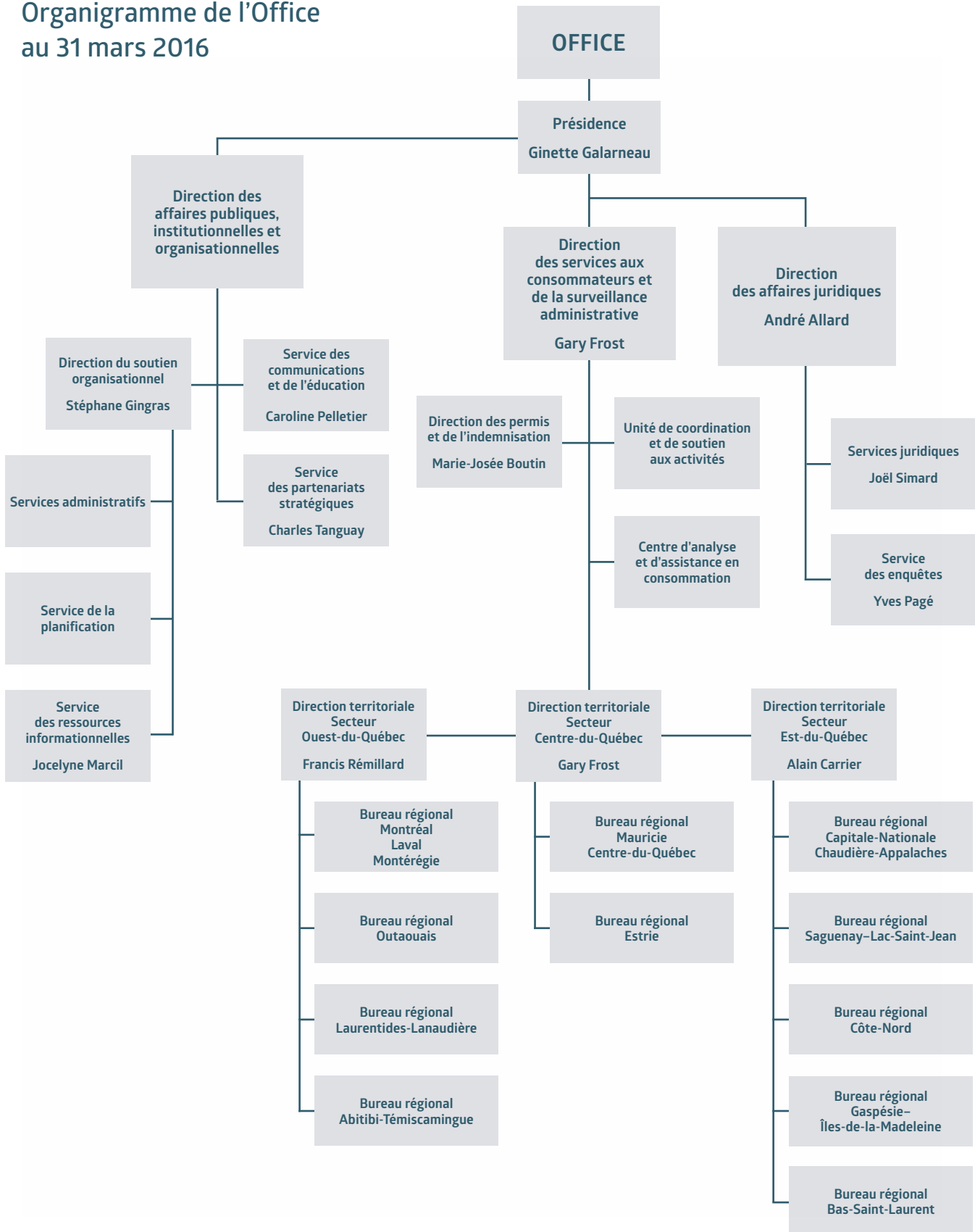
Membres de l'Office au 31 mars 2016



De gauche à droite : M^{me} Ariane Charbonneau, M. Christian Fortin, M^{me} Gabriele Roehl, M^{me} Ginette Galarneau, M. Laurier Thibault, M^{me} Jocelyne Lévesque, M^{me} Geneviève Saumier, M^{me} Audrey Villeneuve et M. Pierre Couture.

MEMBRE	FONCTION	SPHÈRE DE LA SOCIÉTÉ D'OÙ VIENT LE MEMBRE	MEMBRE DE L'OFFICE DEPUIS LE
Ginette Galarneau	Présidente – Office de la protection du consommateur	Administration publique	24 avril 2014
Ariane Charbonneau	Directrice générale adjointe – Éducaloi	Société civile	26 février 2014
Pierre Couture	Président – Agence de promotion et de gestion PCDV inc.	Milieu des affaires	15 juin 2000
Christian Fortin	Conseiller en sécurité financière – Desjardins Sécurité financière	Milieu des affaires	30 septembre 2009
Jocelyne Lévesque	Responsable de la formation pratique – Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation – Université Laval	Milieu universitaire	27 mars 2002
Gabriele Roehl	Conseillère – ACEF du Sud-Ouest de Montréal	Milieu des associations	26 février 2014
Geneviève Saumier	Professeure agrégée – Faculté de droit – Université McGill	Milieu universitaire	13 juin 2012
Laurier Thibault	Président de Thibault International inc.	Société civile	13 juin 2012
Audrey Villeneuve	Directrice – Centre de justice de proximité de Québec	Milieu des associations	26 février 2014

Organigramme de l'Office au 31 mars 2016



Comité de gestion

Le comité de gestion de l'Office est constitué des trois personnes suivantes :



M^{me} Ginette Galarneau

Présidente de l'Office de la protection du consommateur



M^e André Allard

Directeur des affaires juridiques



M. Gary Frost

Directeur des services aux consommateurs
et de la surveillance administrative

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

J'ai le plaisir de vous présenter ce rapport annuel qui témoigne de l'ampleur du travail accompli par la centaine d'employés de l'Office au cours de l'année 2015-2016. Encore une fois cette année, toutes et tous ont investi talent et énergie pour mener à bien les mandats de surveillance des lois et d'information qui leur sont confiés.

L'année 2015-2016 s'est terminée par une excellente nouvelle, celle de la reconnaissance, par les consommateurs et par les commerçants, de la qualité des services à la clientèle offerts par l'Office. Les consommateurs qui ont communiqué avec l'organisation déclarent avoir été traités avec respect et empathie. En outre, ils retiennent l'efficacité des trousseaux d'information développées par l'Office pour les aider à régler leur problème avec un commerçant. Ces trousseaux ont permis aux consommateurs québécois de récupérer plus de 11 millions de dollars en 2015-2016.

À la demande de la Ministre de la Justice, l'Office a relancé les travaux de modernisation des règles relatives au crédit à la consommation en accordant une attention particulière aux pratiques d'entreprises qui affectent les consommateurs les plus vulnérables. L'Office a recueilli les points de vue de plusieurs associations de consommateurs et de commerçants, ainsi que ceux d'institutions financières. L'étude de ces avis est en cours.

Par ailleurs, l'Office a doublé le nombre de permis sous sa responsabilité à la suite du transfert de la gestion des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers, autrefois assumée par la Société de l'assurance automobile du Québec. Ce transfert s'est bien déroulé. Comme promis, l'Office a intensifié ses efforts de surveillance dans ce secteur afin de contribuer à son assainissement.

Fort de l'engagement de ses employés et de la confiance que lui portent les consommateurs du Québec, l'Office sera en mesure, j'en suis convaincue, de relever les défis qui l'attendent au cours des deux dernières années de son Plan stratégique 2014-2018.

La présidente,

[Original signé]

Ginette Galarneau

FAITS SAILLANTS 2015-2016

Des pouvoirs accrus pour intervenir auprès des commerçants et des recycleurs de véhicules routiers

Depuis le 19 octobre 2015, l'Office de la protection du consommateur délivre les permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers (automobiles, motocyclettes, camions, véhicules récréatifs, etc.). Ce transfert de responsabilité s'est effectué sans la moindre interruption de service. L'Office délivre maintenant plus de 8 000 permis, comparativement aux quelque 3 500 dont il assumait la gestion auparavant.

L'organisme est resté à l'écoute des associations de commerçants et de recycleurs de véhicules routiers, qui ont d'ailleurs salué l'augmentation de la surveillance dans le secteur automobile. Celles-ci ont également apprécié la nouvelle section d'information destinée aux commerçants et aux recycleurs de véhicules routiers que l'Office a mis en ligne dans son site Web au cours de la dernière année.

Une surveillance efficace dans les secteurs encadrés par les lois sous la responsabilité de l'Office

En 2015-2016, l'Office a poursuivi ses activités de surveillance pour veiller à ce que tous les commerçants du Québec connaissent leurs obligations et, surtout, les respectent. Non seulement il a donné suite aux plaintes qui lui ont été transmises par le public, mais également il a planifié des activités préventives dans les secteurs de commerce où il avait relevé certains problèmes. Cela a été le cas, par exemple, pour le secteur des véhicules routiers ainsi que pour celui de la vente itinérante d'appareils de chauffage et de climatisation. L'Office a donc mené, au cours de l'année, des vérifications, des inspections et des enquêtes qui, notamment, ont donné lieu à l'envoi d'avis aux commerçants et à des poursuites pénales.

Des résultats significatifs en matière de services aux citoyens

Au cours de la dernière année, l'Office a instauré des mesures qui ont amélioré l'accessibilité à son centre de services aux consommateurs. Ces mesures ont contribué à réduire les périodes d'engorgement des lignes téléphoniques. Le délai moyen d'attente pour parler à un agent a diminué, de même que le nombre d'appels qui n'ont pas obtenu de réponse en raison d'un nombre trop élevé d'appels effectués au même moment.

CHAPITRE 1 – RÉSULTATS

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

ENJEU 1 Un marché de la consommation plus discipliné

À la suite de l'adoption du projet de loi 25 en mars 2015 et du règlement en découlant en septembre 2015, l'Office s'est vu confier la gestion des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers, mandat qui, auparavant, était exercé par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Il peut maintenant assurer une meilleure surveillance dans le secteur de l'automobile, qui reçoit chaque année le nombre le plus élevé de plaintes. Pour 2015-2016, cela représentait 16,5 % des plaintes et 20 % des cas présentés par les consommateurs qui communiquent avec l'Office. Cette surveillance accrue profitera aux consommateurs qui seront mieux protégés au moment de l'achat ou de la location à long terme d'un véhicule routier, un bien constituant une dépense considérable. Elle bénéficiera également aux commerçants qui respectent leurs obligations en contribuant à établir un marché respectueux des lois.

ORIENTATION I

Contribuer à l'adaptation des lois aux réalités du marché et voir à leur respect par les commerçants

AXE : RÉVISION LÉGISLATIVE CONTINUE

Objectif 1.1

Recommander des modifications législatives visant une meilleure adaptation aux réalités du marché

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2015-2016
a. Outils d'application des lois et de sanction par l'Office revus et augmentés	31 mars 2018	Consultation en vue d'un nouveau projet de loi sur le crédit à la consommation.
b. Protection renforcée dans les secteurs suivants : arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, commerce itinérant, recouvrement de créances, vente de véhicules routiers, voyage	31 mars 2018	Transfert, le 19 octobre 2015, de la gestion des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers de la SAAQ vers l'Office. Développement d'un outil d'analyse dans le secteur du recouvrement de créances. Consultations auprès des associations représentant des titulaires de permis délivrés par l'Office.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Une consultation en vue d'un nouveau projet de loi sur le crédit

La Ministre de la Justice a confié à l'Office le mandat de consulter diverses organisations et de lui soumettre des propositions de mesures qui pourraient faire partie d'un nouveau projet de loi sur le crédit à la consommation.

Par la suite, l'Office a préparé un document de consultation contenant 89 mesures. En octobre, il l'a transmis à une vingtaine d'organisations et il a rencontré en janvier, février, mars et avril, des représentants :

- d'associations de consommateurs ;
- d'institutions financières ;
- d'associations de commerçants et d'entreprises, comme les Conseils québécois et canadien du commerce de détail, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, ainsi que des associations du secteur de l'automobile ;
- du Barreau du Québec et de la Chambre des notaires.

L'Office analyse actuellement les commentaires recueillis en vue de faire des recommandations à la Ministre de la Justice, notamment pour encadrer les pratiques affectant les consommateurs les plus vulnérables.

Une protection renforcée pour les consommateurs dans d'autres secteurs de commerce encadrés par les lois sous la responsabilité de l'Office

En 2015-2016, l'Office a développé un outil d'analyse dans le secteur du recouvrement de créances afin de cibler les agences les plus problématiques et d'intervenir plus efficacement dans ce secteur où les consommateurs sont les plus vulnérables. Par exemple, cet outil pourra aider à la prise de décision à propos de la suspension, la délivrance et le renouvellement des permis d'agents de recouvrement. Il sera implanté et utilisé par l'Office au cours de l'année 2016-2017.

Par ailleurs, au cours de l'automne 2015 et de l'hiver 2016, l'Office a consulté des associations de consommateurs, des commerçants et des associations de commerçants pour connaître leur point de vue sur des mesures visant :

- à adapter aux réalités du marché les règles qui encadrent le secteur du commerce itinérant ;
- à ajuster les tarifs des permis délivrés par l'Office dans plusieurs secteurs de commerce, pour que ces tarifs soient conformes aux coûts réels des permis. Le coût des permis visés n'a pas été ajusté depuis 1992, voire depuis 1979 dans le secteur du recouvrement de créances.

L'Office a échangé sur ces mesures avec :

- l'Association canadienne de la gestion de créance ;
- l'Association canadienne de ventes directes ;
- l'Association canadienne de caution ;
- les Conseils québécois et canadien du commerce de détail ;
- la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante ;
- les plus importantes entreprises du secteur des studios de santé (centres de conditionnement physique) ;
- les associations de consommateurs.

AXE : SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DES LOIS

Objectif 1.2

Renforcer le mandat de surveillance de l'application des lois

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2015-2016
a. Déploiement dans toutes les unités d'un système d'information permettant une mise en priorité accélérée de tous les signalements provenant du public et une systématisation des interventions de surveillance auprès des commerçants	31 mars 2016	Système d'information déployé en 2014-2015.
b. Diffusion, dans son site Web, des interventions de surveillance de l'Office auprès des commerçants, de même que d'une description des principaux problèmes signalés par les consommateurs	31 mars 2016	Interventions de surveillance diffusées dans le site Web de l'Office depuis 2014-2015. Poursuite des travaux de conception du baromètre de la consommation.
c. Répercussions de tous les programmes de surveillance mesurés	À partir du 1 ^{er} avril 2014	Programmes de surveillance mesurés depuis le 1 ^{er} avril 2014. Cadre de référence en planification et évaluation des programmes de surveillance adopté.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Une meilleure planification et évaluation des activités de surveillance entreprises par l'Office

En 2015-2016, l'Office a adopté un cadre de référence non seulement pour mieux planifier les activités de surveillance qu'il entreprend, mais également pour évaluer les répercussions de ces programmes. L'évaluation des activités de surveillance de l'Office, grâce aux résultats qu'elle génère, permet d'apprécier la pertinence et de mesurer l'impact d'un programme par rapport à ce qui était prévu. Les résultats peuvent éclairer la prise de décision relative à la modification, à la cessation ou à la reconduction d'un programme de surveillance et ainsi bonifier l'exercice de reddition de comptes.

Autres résultats obtenus en 2015-2016

Il relève du mandat de l'Office de la protection du consommateur de veiller à ce que les commerçants du Québec connaissent leurs obligations et, surtout, les respectent. Chaque année, l'organisme mène des activités de surveillance ayant pour but d'assurer l'application des lois et règlements sous sa responsabilité.

D'une part, l'Office donne suite aux plaintes qui lui sont transmises par les consommateurs, par les commerçants eux-mêmes à l'encontre d'entreprises concurrentes et par des associations de consommateurs. D'autre part, l'Office planifie des activités de surveillance préventives dans des secteurs de commerce où il décèle des problèmes particuliers qui sont liés à ses champs d'intervention.

Cette année, l'Office a agi de façon soutenue dans le secteur du voyage et il a consacré des efforts supplémentaires dans le secteur des véhicules routiers. Il est également intervenu davantage dans le secteur du prêt d'argent et du commerce itinérant, particulièrement dans celui de la vente d'appareils de climatisation et de chauffage.

En 2015-2016, l'Office a reçu 27 636 plaintes de la part du public. Présentées à l'annexe III, celles-ci sont classées par catégorie de consommation. L'Office a aussi réalisé 2 760 activités de surveillance et 330 interventions juridiques. L'annexe I présente le détail des activités de surveillance qui ont été accomplies par l'Office au cours de la dernière

année et qui ont découlé de l'analyse des plaintes et des dénonciations reçues de la part du public ou de ses programmes de surveillance. Ces activités de surveillance consistent en des vérifications, des inspections et des enquêtes qui, dans une certaine mesure, mènent à des interventions directes auprès des commerçants comme l'envoi d'avis de rappel de dispositions des lois sous la responsabilité de l'Office, l'envoi d'avis d'infraction ou des poursuites pénales.

AXE : RÈGLEMENT DES LITIGES DES CONSOMMATEURS

Objectif 1.3

Fournir aux consommateurs des outils efficaces pour faire valoir eux-mêmes leurs droits

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2015-2016
a. Outil de dépôt de signalement (plainte) en ligne mis en place dans le site Web de l'Office	31 mars 2016	Poursuite des travaux en lien avec l'outil de plainte en ligne.
b. Proportion de consommateurs qui, après avoir utilisé les outils fournis par l'Office, règlent leur problème avec un commerçant	Proportion supérieure à 50 %	Résultat du sondage de 2016 : proportion de 57 % de consommateurs qui, après avoir utilisé les trousseaux d'information fournies par l'Office, règlent leur problème avec un commerçant.
c. Collaborations annuelles avec les organisations québécoises qui s'intéressent au développement des mécanismes de règlement à l'amiable des litiges en matière de consommation	Nombre de collaborations annuelles	3 projets de collaboration en matière de règlement de litiges à l'amiable.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Des outils efficaces et satisfaisants pour aider les consommateurs à faire valoir leurs droits

Depuis quelques années, l'Office distribue des trousseaux d'information qui ont pour but d'appuyer les consommateurs dans la résolution de leurs problèmes avec des commerçants. En 2015-2016, 29 102 trousseaux ont été envoyés à des consommateurs.

Au cours de l'exercice financier, l'Office a travaillé à la préparation de trousseaux portant sur :

- la Politique d'exactitude des prix;
- les pratiques de commerce;
- les contrats à distance;
- les contrats de services de télécommunications;
- les arrangements funéraires préalables.

Chaque trousseau vulgarise les dispositions des lois qui s'appliquent à la situation vécue par le consommateur. En plus d'expliquer clairement la démarche à suivre pour régler le problème qui oppose le consommateur à un commerçant, elle comprend un formulaire de mise en demeure que le consommateur peut envoyer à un commerçant.

Depuis octobre 2014, le consommateur est invité à faire suivre à l'Office une copie de toute mise en demeure envoyée. Si elles satisfont aux critères établis, ces mises en demeure sont inscrites au dossier du commerçant, dans la section du site Web de l'Office intitulée *Se renseigner sur un commerçant*. Cette information profite à tous les consommateurs qui consultent l'outil.

Un sondage mené au cours de l'hiver 2016 a permis de mesurer la satisfaction des consommateurs auxquels l'Office a rendu disponible une trousse d'information. Le sondage montre qu'en majorité, les consommateurs qui reçoivent ces trousseles utilisent et que les résultats qu'ils en obtiennent sont positifs. En effet, ces trousseles leur permettent de régler leur problème, en tout ou en partie, dans 57 % des cas, une amélioration depuis le dernier sondage en 2014 dont le résultat était de 53 %. Le sondage de 2016 montre aussi que la résolution d'un problème permet généralement de récupérer plusieurs centaines de dollars, la moyenne étant de 871 \$. L'Office évalue donc à 11,4 millions de dollars les sommes récupérées par les consommateurs à la suite de l'utilisation des trousseles d'information en 2015-2016.

Un projet de collaboration en matière de règlement de litiges à l'amiable

Le ministère de la Justice a invité l'Office à utiliser la plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne développée par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal, la plateforme PARLe. L'Office travaille à mettre cet outil à la disposition des consommateurs et des commerçants participants. L'organisme souhaite ainsi promouvoir des avenues simplifiées pour régler les conflits entre les consommateurs et les commerçants.

Table de concertation en matière de petites créances

L'Office participe aux travaux de la Table de concertation en matière de petites créances. Cette table est composée de représentants de la Cour du Québec, du Barreau du Québec et des Barreaux de section, du ministère de la Justice et d'organismes qui soutiennent les justiciables. La Table a pour mandat de favoriser l'assistance juridique, la médiation et la conciliation pour le règlement des litiges sur les créances inférieures à 15 000 \$. Elle a tenu trois rencontres au cours de l'année 2015-2016.

Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale

L'Office participe également au Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale. Ce Forum est un regroupement d'une vingtaine d'intervenants et d'organismes du milieu juridique québécois qui mettent en commun leurs efforts pour collaborer à l'amélioration de l'accès à la justice civile et familiale. Le Forum a tenu trois rencontres en 2015-2016.

Objectif 1.4
Appuyer les recours des consommateurs devant les tribunaux

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
a. Interventions du président de l'Office auprès des tribunaux pour qu'il donne son avis à l'égard de l'interprétation des lois sous sa responsabilité	Nombre d'interventions annuelles	3 nouvelles interventions, dont 2 découlant d'actions collectives.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Interventions de la présidente de l'Office dans certains dossiers devant les tribunaux

La présidente est intervenue en 2015-2016 dans trois dossiers judiciaires.

Deux de ces interventions ont pour but d'éclairer le tribunal à l'égard des protections offertes aux consommateurs par la Loi sur la protection du consommateur dans le domaine des vacances à temps partagé. Il s'agit des dossiers *Roberge c. Groupe Laro Alta inc ; C.Q., 200-22-071320-147* et *Lesage c. Club vacances toutes saisons et RCI North America inc., C.Q., 200-22-070778-147*. Un jugement a été rendu en faveur de la consommatrice dans ce dernier dossier. Le dossier *Roberge c. Groupe Laro Alta* est en cours.

La présidente est également intervenue, à la Cour supérieure du Québec, dans le cadre d'une action collective impliquant *Air Canada*. Il s'agit d'un litige portant sur le prix tout inclus d'annonces publiées dans un site Web transactionnel et dans différents médias. Ce litige avait d'abord fait l'objet d'une décision de la Cour supérieure qui avait rejeté l'autorisation de déposer un recours collectif. Or, cette décision avait fait l'objet d'un appel à la Cour du Québec dans le dossier *Union des consommateurs et Michael Silas c. Air Canada, C.S. 500-06-000513-107*.

Enfin, la présidente est intervenante, en Cour supérieure, dans huit dossiers judiciaires distincts d'action collective en cours dont la plupart ont été réunis pour une audition commune. Le litige porte sur l'application des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur relatives aux garanties supplémentaires.

Autres résultats obtenus en 2015-2016

Lignes directrices visant les interventions de la présidente de l'Office devant les tribunaux

En 2015-2016, l'Office a rédigé des lignes directrices encadrant son processus d'analyse et de prise de décision quant aux interventions du président devant les tribunaux. Ces lignes directrices, qui entreront en vigueur en 2016-2017, guideront l'Office dans le choix des causes importantes qui opposent des consommateurs et des commerçants, et où les dispositions des lois de l'Office sont invoquées.

Intervention pénale d'envergure dans le secteur des vacances à temps partagé

En marge des interventions de la présidente dans deux dossiers judiciaires de nature civile dans le secteur du temps partagé, qui ont été mentionnés précédemment, des poursuites pénales ont été déposées contre des entreprises exerçant leurs activités dans ce secteur.

En effet, le 18 mars 2016, le Groupe Laro Alta, Navillus, M^{me} Sarah Sullivan, faisant affaire sous le nom de Navillus, et deux administrateurs de ces entreprises, M. Jean-Guy Larouche et M. Jean-Sébastien Monette, ont reconnu leur culpabilité à 164 chefs d'accusation portés en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. Le total des amendes imposées par le tribunal s'élève à près de 192 000 \$.

Ces entreprises et leurs administrateurs étaient accusés dans le cadre de poursuites intentées, en mars 2013, par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), sur recommandation de l'Office. La poursuite portait sur des faits commis entre mars 2011 et août 2012, lors de la conclusion de contrats de vacances à temps partagé. Les infractions qui ont fait l'objet de plaidoyers de culpabilité portaient, notamment, sur des représentations fausses ou trompeuses et sur l'omission d'un fait important.

Les plaidoyers de culpabilité obtenus par le DPCP couvrent l'ensemble des chefs d'infraction de la poursuite initiale et les peines correspondent à l'objectif punitif recherché. De plus, ces plaidoyers de culpabilité permettent d'éviter un procès d'une durée prévue d'une dizaine de jours, qui aurait nécessité la comparution d'une trentaine de témoins.

Importants plaidoyers de culpabilité dans le secteur de l'automobile

Le 23 mars 2016, Kia Canada inc. a plaidé coupable à six chefs d'accusation portés en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. L'entreprise a été condamnée à payer des amendes totales de 152 714 \$. Le constructeur automobile était accusé d'avoir fait paraître, en janvier et février 2013, dans des quotidiens de Montréal et de Québec, ainsi que dans son site Web, des publicités sur des offres de financement à zéro pour cent qui ne tenaient pas compte, dans le calcul du taux de crédit, du rabais consenti à l'acheteur qui choisit de payer comptant. Ces rabais pouvaient atteindre 4 000 \$ pour certains modèles, ce qui portait le taux de crédit calculé conformément à la loi à des pourcentages annuels variant de 1,5 à 3,75 %.

ENJEU 2 Des consommateurs avertis et des commerçants responsables

Par l'intermédiaire de son site Web et de son site mobile, l'Office a publié de nouveaux contenus permettant de répondre à un plus large éventail de sujets en matière de consommation. D'année en année, la popularité de ces sites ne se dément pas, comme en témoigne le nombre de visites qui est passé de 1,4 million en 2014-2015 à 1,6 million en 2015-2016 tant de la part des consommateurs, des commerçants, des enseignants que sur les autres sections des sites.

Enfin, dans sa volonté de renseigner davantage les commerçants sur leurs obligations, l'Office a réalisé des activités de sensibilisation sur les garanties supplémentaires. Il a également eu des échanges fructueux avec les associations de commerçants par l'entremise du Comité consultatif sur le commerce de détail et du Comité consultatif des agents de voyages.

ORIENTATION II

Multiplier les échanges d'information entre l'Office et les acteurs du marché de la consommation

AXE : ÉCHANGES AVEC LES CONSOMMATEURS

Objectif 2.1

Offrir aux consommateurs des renseignements utiles leur permettant de mieux connaître leurs droits et leurs recours

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2015-2016
a. Augmentation du nombre de visites dans la section du site Web de l'Office qui s'adresse aux consommateurs	Augmentation de 10 % entre le 1 ^{er} avril 2014 et le 31 mars 2018	Augmentation de 18,7 % au cours de la période allant du 1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2016.
b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web ou au téléphone	Au moins 80 % d'ici au 31 mars 2018	Résultats du sondage de 2016 (notes attribuées par les consommateurs) : site Web : 80 % ; téléphone : 85 %.
c. Niveau d'utilité mesuré pour toutes les activités de sensibilisation accomplies auprès des consommateurs	Mesure pour toutes les activités à partir du 1 ^{er} avril 2015	Conception du Guide d'animation et du questionnaire d'appréciation. 32 activités mesurées visant, notamment, les jeunes, les nouveaux arrivants et les aînés.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Section du site Web pour les consommateurs : un pourcentage considérable de nouvelles visites

Pour suivre l'évolution des visites dans son site Web et dans son site mobile, l'Office s'appuie sur Google Analytics, un outil d'analyse des consultations dans les sites Web. L'année 2014-2015 a été la première année complète d'utilisation de Google Analytics ; elle constitue donc la base de comparaison avec les années futures¹.

Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2015-2016, des statistiques sur les visites de la Section pour les consommateurs du site Web et du site mobile opc.gouv.qc.ca.

Nombre total de visites de la Section pour les consommateurs	1 048 020
Pourcentage de nouvelles visites	73 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	3,6
Durée moyenne de la visite	2 minutes 54 secondes
Sujets les plus consultés	1. Automobile 2. Téléphonie cellulaire 3. Recouvrement de créances 4. Politique d'exactitude des prix 5. Échange et remboursement

L'utilité des renseignements et conseils fournis aux consommateurs

L'Office accorde une attention particulière à l'utilité des renseignements qu'il communique autant par l'entremise de son site Web que par téléphone. À l'occasion d'un sondage effectué au cours de l'hiver 2016 en ce qui concerne la satisfaction auprès des usagers des services de l'Office, les consommateurs ont accordé les notes moyennes suivantes.

– Usagers du site Web :

- 80 % des consommateurs sondés ont indiqué que l'information obtenue dans le site Web de l'Office leur avait été utile ;
- 50 % des consommateurs sondés affirment avoir trouvé réponse à leur question uniquement en consultant le site Web de l'Office. Ce résultat représente une amélioration par rapport aux sondages menés en 2012 et en 2014, lesquels avaient obtenu des résultats respectifs de 42 % et de 45 %.

– Usagers du centre de services aux consommateurs :

- 85 % des répondants ont indiqué que l'information obtenue par téléphone leur avait été utile ;
- 77 % des répondants sont d'accord pour dire que l'Office a contribué à résoudre le problème qu'ils avaient avec un commerçant.

1. Selon Google Analytics, une visite correspond à un groupe d'interactions qui se produisent dans un site Web au cours d'une période donnée. Un même visiteur peut faire plusieurs visites. Ces interactions peuvent se produire le même jour ou à quelques jours, semaines ou mois d'intervalle. Dès qu'une visite est terminée, une nouvelle visite peut débuter. Une visite peut se terminer au terme de 30 minutes d'inactivité du visiteur ou à minuit.

Objectif 2.2
Sensibiliser les consommateurs vulnérables aux enjeux liés à la consommation

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2015-2016
a. Augmentation du nombre de visites dans la Zone enseignants du site Web de l'Office	Augmentation de 10 % entre le 1 ^{er} avril 2014 et le 31 mars 2018	Augmentation de 17,6 % au cours de la période allant du 1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2016.
b. Agents multiplicateurs locaux sensibilisés en vue de la diffusion de contenus d'information s'adressant aux nouveaux arrivants, aux aînés et aux autres consommateurs plus vulnérables	Nombre annuel d'agents multiplicateurs locaux sensibilisés	259 agents multiplicateurs locaux sensibilisés.
c. Procédure exceptionnelle pour soutenir les consommateurs les plus vulnérables dans leur utilisation des services de l'Office implantée	31 mars 2016	En cours d'élaboration.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Les enseignants, nombreux à découvrir une section conçue pour eux

Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2015-2016, des statistiques sur les visites de la Zone enseignants du site Web de l'Office.

Nombre total de visites de la Zone enseignants	10 287
Pourcentage de nouvelles visites	78 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	4,0
Durée moyenne de la visite	2 minutes 49 secondes
Activités les plus consultées	<ol style="list-style-type: none"> 1. Derrière l'image <ul style="list-style-type: none"> – Les élèves décodent les messages véhiculés par des publicités et évaluent si les offres répondent à des besoins réels ou superflus. 2. Moi, concepteur publicitaire? <ul style="list-style-type: none"> – Les élèves du primaire conçoivent, en équipe, leur propre message publicitaire. 3. Pub et antipub <ul style="list-style-type: none"> – Les élèves du secondaire découvrent divers facteurs qui incitent à la consommation, en analysant divers types de publicité.

Des actions auprès des enseignants, des aînés et des nouveaux arrivants

L'Office mise sur la présence de ses bureaux dans onze régions du Québec pour être en communication avec les agents multiplicateurs locaux et, par le concours de ceux-ci, transmettre de l'information aux consommateurs considérés comme plus vulnérables, notamment les jeunes, les aînés et les nouveaux arrivants.

Pour diffuser ses messages auprès des jeunes, l'organisme conçoit du matériel éducatif et le fournit aux enseignants.

- Actions pour augmenter le nombre d'enseignants sensibilisés :
 - publication dans Facebook et Twitter d'une infographie sur la Zone enseignants, qui a été vue par 6 314 personnes en 2015-2016 ;
 - parution d'un texte promotionnel sur la Zone enseignants, accompagné d'une infographie, dans l'Infolettre mensuelle, le site Web et les réseaux sociaux de Carrefour Éducation, une ressource qui propose des outils aux enseignants du primaire et du secondaire. Près de 8 000 personnes sont abonnées à l'Infolettre et le site Web de Carrefour Éducation reçoit autour de 60 000 visites par mois.
- Actions pour augmenter le nombre d'intervenants sensibilisés qui travaillent auprès des nouveaux arrivants :
 - mention de l'Office et de ses services dans les formations appelées « premières démarches d'installation », données à tous les nouveaux arrivants par les 26 animateurs des organismes partenaires du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. Ces animateurs ont offert 345 formations à l'échelle du Québec en 2015-2016.
- Actions pour augmenter, auprès des aînés, le nombre d'intervenants sensibilisés :
 - parution d'un article faisant la promotion de l'Office de la protection du consommateur et traitant de l'exactitude des prix dans l'édition du mois de mai 2015 du magazine Virage, distribué aux 425 000 membres du Réseau de la FADOQ 50+ ;
 - poursuite de la distribution des exemplaires du guide intitulé *Aînés et consommation : des droits à faire valoir* aux intervenants et responsables d'associations travaillant auprès des aînés dans plusieurs régions du Québec.

Ces actions ont permis, notamment, d'augmenter le nombre de demandes pour des activités d'information collective auprès des aînés et des nouveaux arrivants. Elles contribuent aussi à la notoriété de l'Office en faisant de celui-ci une ressource incontournable auprès des consommateurs.

Autres résultats obtenus en 2015-2016

En 2015-2016, des représentants de l'Office ont animé des activités d'information et de sensibilisation à l'intention des jeunes du secondaire et du collégial, des jeunes inscrits en formation professionnelle, des aînés et des nouveaux arrivants, et ce, dans plusieurs régions du Québec.

Ainsi, les agents de l'Office se sont adressés :

- à près de 350 jeunes à l'occasion d'activités dans des écoles secondaires, des établissements d'enseignement collégial, des centres de formation professionnelle et des Carrefours jeunesse-emploi ;
- à plus de 2 000 aînés lors de rencontres de groupes du Réseau FADOQ, de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), de l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ), ainsi que d'autres associations et organismes dédiés aux aînés ;
- à plus de 400 nouveaux arrivants, durant près d'une vingtaine d'activités, telles que des cours de francisation, des cours relevant de l'enseignement collégial ou des sessions organisées par des groupes communautaires proposant des services aux immigrants récents.

Objectif 2.3**Encourager la mise en œuvre de projets liés à la protection du consommateur dans toutes les régions du Québec**

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2015-2016
a. Réalisation annuelle de projets de collaboration entre chacune des directions territoriales (Est, Centre, Ouest) et les associations locales de consommateurs	Au moins un projet de collaboration réalisé annuellement par chaque direction	2 projets de collaboration.
b. Soutien financier annuel à des organismes sans but lucratif du Québec exerçant leurs activités dans le domaine de la protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation, d'information ou de partenariat	Nombre de projets financés annuellement	14 projets financés pour un total de 99 404 \$.
c. Soutien financier à des projets de recherche liés à la protection des consommateurs	Au moins trois projets financés d'ici au 31 mars 2018	Soutien de l'Office dans le cadre de projets ou d'activités.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Mise en œuvre de projets de collaboration avec des associations de consommateurs

Dans un souci de protéger plus efficacement les consommateurs, l'Office s'est engagé à joindre ses forces à celles d'autres organisations, au moyen de collaborations mutuellement profitables et par un partage des savoirs. En 2015-2016, l'Office a ainsi collaboré à deux projets avec des associations locales de consommateurs :

- il a établi un partenariat avec l'organisme Option consommateurs dans le cadre de son projet-pilote de médiation. Certains consommateurs montréalais ayant pris contact avec l'Office pour soumettre une plainte ont été invités à tenter de régler leur litige avec un commerçant par l'entremise d'une médiation offerte par Option consommateurs ;
- il a convenu avec l'ensemble des services budgétaires de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean de tenir des sessions d'information en lien avec les quatre lois sous sa responsabilité.

Un soutien financier de près de 100 000 \$ pour des projets visant la protection des consommateurs

À l'instar des années précédentes, l'Office a invité les organismes à but non lucratif qui œuvrent en matière de protection du consommateur à lui soumettre, à des fins de financement, des projets portant sur des activités d'éducation ou d'information des consommateurs québécois ou sur le développement de partenariats entre les organismes de défense des consommateurs ou avec d'autres intervenants.

Ainsi, en 2015-2016, les membres de l'Office ont attribué à 14 projets un soutien financier pour un total de 99 404 \$. Ces projets portent, notamment, sur :

- l'élaboration d'un budget ;
- le crédit et l'endettement ;
- le commerce itinérant ;

- les problèmes de consommation vécus par les aînés ;
- la publicité visant les jeunes ;
- l’inspection préachat ;
- la résolution de litiges en matière de consommation et les recours du consommateur ;
- les services de télécommunications.

Les projets prennent la forme de campagnes d’information, d’ateliers, de séances de formation ou encore de séances de médiation. Ils s’adressent aux citoyens des régions :

- du Centre-du-Québec ;
- de la Chaudière-Appalaches ;
- de Lanaudière ;
- des Laurentides ;
- de la Montérégie ;
- de Montréal ;
- et du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Soutien de l’Office à des projets ou à des activités concourant à la protection des consommateurs

Au cours de l’année 2015-2016, l’Office a offert son soutien dans le cadre des activités suivantes :

- Projet Accès au droit et à la justice (ADAJ)

Initié par l’Observatoire du droit à la justice, ADAJ est un groupe de réflexion en matière d’accès à la justice de l’Université de Montréal.

L’Office a appuyé la demande de financement de ce projet auprès du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada. L’Office s’est également engagé comme partenaire du chantier « Lisibilité des lois et des contrats » mis sur pied dans le cadre de ce projet. Ce chantier vise, principalement, à améliorer l’éducation et l’information juridique du citoyen. Il s’intéresse à la lisibilité des lois ainsi qu’à celle des contrats.

- Partenariat canadien en recherche sur les intérêts des consommateurs axée sur les politiques publiques (RICAPP)

Le RICAPP est un réseau de chercheurs universitaires canadiens qui s’intéressent aux politiques publiques portant sur la protection du consommateur.

Après avoir soutenu la demande de financement de ce projet auprès du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, l’Office, à titre de partenaire, a participé aux travaux de réflexion, notamment à l’occasion d’un colloque tenu en décembre 2015 et portant sur l’impact de la recherche sur les politiques publiques.

- École d’été du Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation (GREDICC)

L’Office a soutenu financièrement la tenue de l’édition 2016 de l’École d’été du GREDICC de l’Université du Québec à Montréal. L’École d’été permet aux chercheurs de partager le résultat de leurs travaux sur les développements de droit international en consommation, de promouvoir les échanges de connaissances, d’expériences et de pratiques entre divers acteurs et participants de différentes nationalités et de consolider un réseau national et international d’expertise dans le domaine de la protection juridique des consommateurs.

– Colloque de la Fondation Claude-Masse

L'Office a soutenu financièrement la tenue de l'édition 2015 du Colloque de la Fondation Claude-Masse. Cette fondation a pour mission de soutenir la recherche sur les connaissances en droit, en économie et dans d'autres domaines qui s'intéressent à la consommation et au fonctionnement des marchés, de diffuser ces connaissances ainsi que de promouvoir le respect et le développement des règles de droit liées à la consommation, à la concurrence et au fonctionnement des marchés.

Autres résultats obtenus en 2015-2016

Des échanges avec des experts en consommation et des associations de consommateurs

Deux fois par année, la présidente et les membres du comité de gestion de l'Office invitent les représentants des associations de consommateurs à une journée d'échanges de vues. Ainsi, l'Office peut :

- connaître les préoccupations de ces organismes qui exercent leurs activités sur le terrain, notamment auprès des consommateurs les plus vulnérables ;
- informer ces partenaires des priorités de l'organisation ;
- échanger sur les dossiers de consommation qui font l'actualité et sur les priorités d'intervention.

En 2015-2016, les dirigeants de l'Office ont rencontré, en octobre et en mars, les représentants des quelque 40 associations de consommateurs. Les questions portant sur la modernisation des règles relatives au crédit à la consommation, le problème des « redresseurs financiers », l'affichage et l'exactitude des prix, ainsi que les garanties supplémentaires ont figuré, notamment, au programme de ces rencontres.

Mis sur pied en 2013 à l'initiative de l'Office, le Conseil consultatif des consommateurs permet à l'organisation, par ailleurs, de consulter ses partenaires naturels. Le conseil en question est composé de représentants d'associations de consommateurs, d'experts en protection du consommateur rattachés au milieu universitaire et de représentants de l'Office.

Cette instance s'est réunie à deux reprises en 2015-2016. Les échanges ont porté, en particulier, sur :

- la modernisation des règles relatives au crédit à la consommation ;
- la mise en œuvre par l'Office d'un programme de surveillance dans le secteur du prêt d'argent ;
- la révision des tarifs des permis délivrés par l'Office et la simplification des règles dans le secteur du commerce itinérant ;
- les changements qu'a dû apporter l'Office à l'information qu'il diffuse en lien avec la Politique d'exactitude des prix à la suite d'un jugement ;
- la participation de l'Office au projet de règlement en ligne des litiges en consommation, élaboré par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal ;
- la campagne d'information sur les garanties supplémentaires menée par l'Office auprès des commerçants du secteur du commerce de détail ;
- les affaires judiciaires en cours découlant de litiges en matière de consommation.

AXE : ÉCHANGES AVEC LES COMMERÇANTS

Objectif 2.4

Offrir aux commerçants des renseignements utiles leur permettant de mieux connaître leurs obligations

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2015-2016
a. Augmentation du nombre de visites dans la section du site Web de l'Office qui s'adresse aux commerçants	Augmentation de 15 % entre le 1 ^{er} avril 2014 et le 31 mars 2018	Augmentation de 19,6 % au cours de la période allant du 1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2016.
b. Niveau moyen de l'utilité des renseignements obtenus dans le site Web	Au moins 80 % d'ici au 31 mars 2018	Résultat du sondage de 2016 (note attribuée par les commerçants) : site Web : 83 %.
c. Niveau d'utilité mesuré pour toutes les activités de sensibilisation accomplies auprès des commerçants	À partir du 1 ^{er} avril 2015	Questionnaires d'appréciation utilisés pour deux activités de sensibilisation sur les garanties supplémentaires. Parmi les participants ayant rempli les questionnaires, le niveau d'utilité est de : – 91,1 % pour la formation en ligne ; – 72,5 % pour le webinaire.
d. Outil de gestion en ligne du dossier de permis mis en place dans le site Web	1 ^{er} avril 2016	Travaux de conception en cours. Le paiement en ligne sera implanté en 2016 et touchera progressivement l'ensemble des titulaires de permis de l'Office.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Des commerçants de plus en plus nombreux à visiter le site Web de l'Office

Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2015-2016, des statistiques sur les visites de la Section pour les commerçants du site Web et du site mobile de l'Office.

Nombre total de visites de la Section pour les commerçants	244 010
Pourcentage des nouvelles visites	67 %
Nombre de pages en moyenne consultées au cours d'une visite	3,5
Durée moyenne de la visite	2 minutes 54 secondes
Sujets les plus consultés	1. Certificat des conseillers en voyages 2. Garanties applicables à une automobile 3. Contrat de prêt d'argent 4. Contrat de vente d'une automobile 5. Politique d'exactitude des prix

Des renseignements jugés utiles par une majorité de commerçants

À l'occasion du sondage de 2016, mentionné précédemment, les commerçants ont attribué les notes moyennes suivantes :

- 83 % des commerçants sondés ont indiqué que l'information obtenue leur avait été utile ;
- par ailleurs, les résultats du sondage indiquent que la très grande majorité des commerçants sondés (près de 97 %) connaissait le site Web de l'Office avant de le visiter. Qui plus est, près de 80 % d'entre eux avaient fait au moins deux visites du site Web dans la dernière année.

Des initiatives pour rappeler aux commerçants leurs obligations

Outre les renseignements qu'il transmet par téléphone ou par l'entremise de son site Web, l'Office souhaite mettre sur pied des activités de sensibilisation pour les commerçants. Parmi celles qui ont été élaborées en 2015-2016, mentionnons les suivantes :

- Sensibilisation des commerçants à leurs obligations relatives à l'offre de garanties supplémentaires (garanties prolongées)

Pour informer les commerçants, l'Office a mis en ligne, dans son site Web, une section complète sur les garanties. Un document de questions et réponses a aussi été diffusé. À deux reprises, des représentants de l'Office ont tenu un webinaire au cours duquel les règles en vigueur ont été expliquées. L'Office a également fourni aux commerçants des outils pour former leurs employés, soit une formation en ligne et un aide-mémoire graphique.

La stratégie et les moyens de communication ont été conçus avec la collaboration de Détail Québec et avec celle du Comité consultatif sur le commerce de détail de l'Office, qui regroupe, notamment, des associations de commerçants de ce secteur.

- Nouvelle clientèle desservie : les commerçants et les recycleurs de véhicules routiers

L'Office a mis en ligne, dans son site Web, une section d'information destinée aux commerçants et aux recycleurs de véhicules routiers. Elle a fait l'objet de près de 3 700 visites en 2015-2016. La section contient, notamment, tous les formulaires dont ils ont besoin relativement à leur permis. L'organisme a également communiqué par lettre avec ces titulaires ainsi que par l'intermédiaire des associations qui les représentent.

De plus, l'Office a organisé une formation à l'intention des associations de commerçants du domaine des véhicules routiers. Ainsi, l'Association des commerçants de véhicules récréatifs du Québec, l'Association des marchands de machines aratoires du Québec, l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec et la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec, de même que leurs membres respectifs, ont été sensibilisés aux répercussions des modifications législatives et réglementaires visant le transfert, à l'Office de la protection du consommateur, des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers de la Société de l'assurance automobile du Québec.

- Campagne d'information sur le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

L'Office a poursuivi la campagne Voyagez bien protégé. Elle visait à mieux faire connaître le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages non seulement aux voyageurs, mais aussi aux professionnels du voyage.

L'Office leur a transmis une infolettre pour leur annoncer le lancement de la campagne et pour leur faire part des dernières nouvelles relativement au fonds ; 71 % des professionnels du voyage qui ont reçu l'infolettre ont ouvert la communication, ce qui est un résultat très satisfaisant pour un tel envoi. Un courriel les a aussi invités à participer à un jeu-questionnaire leur permettant de réviser leurs connaissances sur le fonds. Plus de la moitié a pris connaissance de cette invitation et quelque 1 250 professionnels du voyage ont fait le jeu-questionnaire. Au terme de celui-ci, ils pouvaient visionner les trois capsules vidéo faisant la promotion du fonds.

Comme par les années passées, l'Office a rendu accessible toute l'information sur le fonds dans un microsite Web. Entre autres choses, ce dernier comprenait un feuillet présentant les avantages du fonds, que les professionnels du voyage pouvaient remettre à leurs clients.

- Sensibilisation des commerçants de Saint-Georges

À la demande de la Chambre de commerce de Saint-Georges, l'Office a fait une présentation devant une cinquantaine de ses membres pour les sensibiliser à des sujets comme l'indication et l'exactitude des prix, les garanties, la vente par Internet, par téléphone ou par la poste, le commerce itinérant et le recouvrement de créances.

- Sensibilisation des centres de rénovation et de quincaillerie BMR

À la demande de la Coop Agrivert, propriétaire de deux succursales BMR, l'Office a fait une présentation devant une trentaine d'employés sur la publicité (les circulaires), les cartes-cadeaux, les mises de côté et la section Se renseigner sur un commerçant du site Web de l'Office.

Objectif 2.5

Renforcer les liens de collaboration entre l'Office et les associations de commerçants

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
a. Création d'un forum consultatif réunissant, au moins deux fois par année, des représentants des principales associations de commerçants de détail et des représentants d'associations de consommateurs	31 mars 2015	Comité consultatif sur le commerce de détail créé en 2014-2015. Le comité s'est réuni à trois reprises en 2015-2016.

Retour sur les résultats découlant de l'indicateur

Des échanges avec les associations de commerçants

Mis sur pied en 2014, le Comité consultatif sur le commerce de détail est un lieu d'échanges et de concertation à l'intérieur duquel les représentants de ces associations expriment leur point de vue, exposent des problèmes et explorent les meilleures pistes de solution, sur les sujets qui ont un lien avec la mission et les mandats de l'Office.

Neuf membres composent le comité :

- trois personnes issues des associations de commerçants, soit le Conseil canadien du commerce de détail, le Conseil québécois du commerce de détail et la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante;
- trois personnes issues des associations de consommateurs, soit la Coalition des associations de consommateurs du Québec, l'Union des consommateurs et Option consommateurs;
- trois représentants de l'Office.

Depuis sa création, le comité a tenu cinq réunions, dont trois durant l'exercice financier 2015-2016. Au cours de cette dernière année, les rencontres ont porté :

- sur la Politique d'exactitude et l'indication des prix;
- sur la modernisation des règles relatives au crédit à la consommation;
- sur des projets pilotes de médiation obligatoire mis en place par le ministère de la Justice;
- sur la participation de l'Office au projet de règlement en ligne des litiges de consommation, lequel a été élaboré par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal;
- sur la campagne d'information traitant des garanties supplémentaires.

Autres résultats obtenus en 2015-2016

Un lieu d'échange permanent sur les problèmes liés au secteur du voyage

Le Comité consultatif des agents de voyages a été créé en 2004, lors de l'entrée en vigueur de modifications au Règlement sur les agents de voyages, dans le but de répondre aux souhaits exprimés par les intervenants de l'industrie du voyage.

Neuf membres composent le comité :

- quatre personnes issues de l'industrie du voyage, soit l'Association canadienne des agences de voyages, l'Association des agents de voyages du Québec et l'Association des tours opérateurs du Québec ;
- deux personnes issues des associations de consommateurs, soit Option consommateurs et le Groupe de recherche en animation et planification économique ;
- un représentant de Tourisme Québec ;
- deux représentants de l'Office.

Depuis sa création, le comité a tenu 41 réunions, dont 4 durant l'exercice financier 2015-2016. Au cours de cette dernière année, les rencontres ont porté :

- sur des modifications réglementaires à proposer dans le secteur du voyage ;
- sur la situation du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et la campagne d'information qui s'est tenue à son sujet ;
- sur les plaintes dans le secteur du voyage ;
- sur les activités de surveillance auprès des titulaires de permis d'agents de voyages.

Conformément aux dispositions réglementaires, ce comité a pour mandat de conseiller la ministre responsable de l'application de la Loi sur les agents de voyages sur toute matière relative aux activités des agents de voyages et de lui donner son avis sur toute question que la ministre lui soumet relativement aux activités des agents de voyages. Par exemple, en 2015-2016, les membres du comité ont été consultés à propos des suites de la campagne d'information Voyagez bien protégé.

ENJEU 3 Un Office dynamique

L'Office considère que la satisfaction de ses clientèles est primordiale. À cette fin, il entreprend, tous les deux ans, une étude de satisfaction auprès de celles-ci. Menée par le concours d'une firme externe, cette étude est basée sur l'Outil québécois de mesure, un instrument de mesure standardisé de la qualité de service et de la satisfaction des usagers².

Depuis 2009-2010, l'Office prend périodiquement des mesures du climat organisationnel. Ces mesures permettent aux gestionnaires de déployer des actions ciblées et concrètes pour faire de l'Office un excellent milieu de travail.

ORIENTATION III

Mobiliser le personnel de l'Office
et assurer la satisfaction de ses clientèles

AXE : RESSOURCES HUMAINES

Objectif 3.1

Offrir au personnel un milieu de travail stimulant et attrayant

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2015-2016
a. Dimensions du climat organisationnel mesurées par sondage	Au moins 80 % de satisfaction pour chacune des dimensions au 31 mars 2018	Adoption d'un plan d'amélioration du climat organisationnel.
b. Attentes formulées et évaluations de rendement réalisées annuellement pour 80 % du personnel	31 mars 2017	Attentes formulées pour 60 % des employés. Évaluations du rendement de 26 % des employés.
c. Nombre d'étudiants et de stagiaires accueillis annuellement	Au moins 10 % de l'effectif total	14 étudiants et stagiaires accueillis, soit 12 % de l'effectif total.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Adoption d'un plan d'amélioration sur le climat organisationnel

Le 1^{er} avril 2015, l'Office s'est donné un deuxième plan d'amélioration de son climat organisationnel. Ce plan s'étend jusqu'au 31 mars 2017.

2. La qualité perçue découle de l'évaluation faite par l'utilisateur pendant qu'il utilise le service. Elle ne se mesure pas globalement, mais il faut tenir compte de plusieurs dimensions. La satisfaction, pour sa part, est un concept plus large qui tient compte à la fois du résultat découlant de l'expérience de service, de la qualité perçue et, le cas échéant, du coût du service. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle*, 2^e édition, 2008, p. 3.

Déjà, plusieurs mesures inscrites dans le plan ont été menées à terme, soit :

- l’élaboration et la mise en œuvre d’un programme d’accueil des nouveaux employés ;
- l’implantation de mesures permettant aux employés de connaître le suivi donné par leurs collègues aux plaintes qu’ils ont traitées ou aux dossiers sur lesquels ils ont travaillé ;
- la préparation de matériel pour soutenir les activités d’information collective.

De plus, l’Office a amorcé des travaux de réaménagement de l’entrée du bureau de Montréal en tenant compte des besoins exprimés par les employés. L’Office a aussi lancé les travaux d’informatisation du cahier législatif imprimé utilisé par son personnel pour analyser les cas présentés par les consommateurs et traiter les plaintes, un projet attendu depuis plusieurs années.

L’Office prévoit mesurer de nouveau le climat organisationnel d’ici le 31 mars 2018.

AXE : SERVICE À LA CLIENTÈLE		
Objectif 3.2 Maintenir un degré de satisfaction élevé à l’égard des services de l’Office		
INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2015-2016
a. Qualité des services pour chacune des dimensions mesurées	Égale ou supérieure à 85 %	Résultat du sondage de 2016 : cible atteinte pour 3 services sur 4.
b. Degré de satisfaction global à l’égard des services de l’Office	Égal ou supérieur à 85 %	Résultat du sondage de 2016 : cible atteinte pour 3 services sur 4.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Des clientèles satisfaites à l’égard des services de l’Office

Au cours de l’hiver 2016, l’Office a choisi de sonder quatre types de clientèle. Le tableau ci-dessous résume les résultats obtenus au regard de la qualité des services et du degré de satisfaction.

CLIENTÈLES ÉVALUÉES	QUALITÉ DES SERVICES POUR CHACUNE DES DIMENSIONS (SI APPLICABLE)	DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL
Usagers du centre de services aux consommateurs	Justice : 97 %	86 %
	Respect : 95 %	
	Sécurité / confidentialité : 91 %	
	Empathie : 90 %	
	Clarté du langage : 90 %	
	Simplicité : 90 %	
	Empressement : 89 %	
	Accessibilité : 89 %	
	Fiabilité : 89 %	
	Moyenne des dimensions : 91 %	

CLIENTÈLES ÉVALUÉES	QUALITÉ DES SERVICES POUR CHACUNE DES DIMENSIONS (SI APPLICABLE)	DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL
Usagers du site Web et du site mobile	Facilité à trouver le site : 90 % Fiabilité du site : 88 % Sécurité / confidentialité : 86 % Qualité de l'information : 84 % Facilité à accomplir les tâches : 82 % Facilité à naviguer / organisation de l'information : 79 % Qualité globale : 79 % Attrait visuel : 74 % Moyenne des dimensions : 83 %	82 %
Consommateurs ayant reçu une trousse d'information	86 %	86 %
Titulaires de permis et de certificats	88 %	86 %

L'Office a pris note des résultats du sondage et il compte apporter des ajustements en 2016-2017 pour améliorer les services à l'égard de ses clientèles.

AXE : VEILLE ET PROSPECTIVE

Objectif 3.3

S'inspirer des meilleures pratiques mondiales en matière de protection du consommateur

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
a. Structuration de la fonction de veille stratégique	31 mars 2016	Élaboration d'une méthode de classement des documents de veille portant sur des sujets de consommation. L'implantation de cette méthode se fera en 2016-2017.

Autres résultats obtenus en 2015-2016

Dans le contexte de mandats particuliers, l'Office a comparé ce qui se faisait dans d'autres provinces canadiennes en ce qui a trait au commerce itinérant, au voyage et aux entreprises de règlement de dettes.

De plus, l'Office a été actif en participant aux travaux de plusieurs organisations, comités ou groupes de travail du secteur de la consommation. Le tableau suivant répertorie les travaux menés en 2015-2016.

ORGANISATION	MANDAT	RÔLE DES REPRÉSENTANTS DE L'OFFICE
Garantie construction résidentielle – Québec	Gérer le plan de garantie applicable aux bâtiments résidentiels neufs (administrateur unique) et assurer la protection des acheteurs.	Participer à la mise en œuvre de cet organisme à but non lucratif qui a officiellement commencé ses activités le 1 ^{er} janvier 2015. Siéger comme membre au conseil d'administration de l'organisme.
Comité interministériel de l'action communautaire – Québec	Favoriser la concertation interministérielle et conseiller le ministre sur des orientations gouvernementales reliées à l'action communautaire et à l'action bénévole.	Participer aux travaux du comité.

ORGANISATION	MANDAT	RÔLE DES REPRÉSENTANTS DE L'OFFICE
Comité des mesures et des normes en matière de consommation (CMC) – Canada	Faciliter le processus de conciliation des mesures et des normes en matière de consommation au Canada. Permettre aux juridictions de discuter de questions qui se rapportent aux mesures en matière de consommation. Formuler, à l'intention des ministres, des conseils techniques et des recommandations.	Représenter le Québec.
Groupe de recherche sur le commerce électronique – Canada	Examiner la nécessité d'actualiser le Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet et les autres règles de protection du consommateur, dont l'application au regard de l'expérience acquise et des changements observés dans le marché au cours des dernières années.	Participer aux travaux du groupe.
Groupe de travail sur les pratiques exemplaires en matière d'application des lois – Canada	Repérer et mettre au point des outils pratiques dans le but de faciliter l'action des autorités de surveillance dans un contexte d'application des lois de protection du consommateur à des entreprises situées dans d'autres juridictions.	Coprésider le groupe.
Groupe de travail sur la sensibilisation des consommateurs – Canada	Mettre au point et diffuser des outils d'information destinés aux consommateurs.	Participer aux travaux du groupe.
Groupe de travail sur le partage des données – Canada	Analyser la capacité des différentes juridictions à adopter un système commun de classification des plaintes des consommateurs.	Participer aux travaux du groupe.
Comité des sous-ministres responsables de la consommation – Canada	Prendre connaissance de l'évolution des travaux menés par les groupes de travail du Comité des mesures et des normes en matière de consommation (CMC). Donner des directives et orientations au CMC. Créer des groupes de travail et de recherche.	Coprésider le comité.
Partenariat canadien en recherche sur les intérêts des consommateurs axée sur les politiques publiques (RICAPP)	Le RICAPP réunit des experts en matière de consommation du domaine universitaire, du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux, de même que des associations canadiennes de consommateurs. Ce partenariat permet une meilleure diffusion des initiatives de recherche en cours dans le domaine de la consommation et une plus grande collaboration en vue de nouvelles initiatives.	Participer aux travaux du groupe.
Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC)	Assurer la bonne gouvernance et la bonne marche d'un programme pancanadien d'arbitrage des litiges opposant les consommateurs aux fabricants d'automobiles relativement à : – des défauts de fabrication affectant leur automobile ; – un différend relatif à l'application de la garantie du fabricant.	Siéger comme membre du conseil d'administration du PAVAC.
Rencontre des régulateurs canadiens du commerce de véhicules	Échanger sur les bonnes pratiques en matière de surveillance des obligations des commerçants et d'information des consommateurs dans le secteur des véhicules routiers.	Accueillir pour la première fois au Québec les représentants de 6 organismes canadiens responsables de la surveillance du commerce de véhicules les 1 ^{er} et 2 octobre 2015.
Commission des Nations Unies pour le droit commercial international – Groupe de travail 3 (Règlement des litiges en ligne)	Élaborer une procédure sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique.	Participer à la consultation menée par le ministère de la Justice du Québec.

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 que les résultats obtenus au cours des trois dernières années financières.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2013-2014	2014-2015	2015-2016
1. Offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la courtoisie	7	10	12
	Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (de 1 à 10)		9,6/10	9,5/10
	Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office (de 1 à 10)		9,0/10	9,0/10
2. Fournir des renseignements fiables, dans un langage clair et simple	Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et des services (de 1 à 10)		9,0/10	8,9/10
	Satisfaction à l'égard de la clarté du langage utilisé (de 1 à 10)		9,0/10	9,0/10
3. Traiter les demandes et les dossiers de façon confidentielle et équitable	Satisfaction à l'égard de la confidentialité (de 1 à 10)		9,1/10	9,1/10
	Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (de 1 à 10)		9,5/10	9,7/10

Les engagements 1 à 3 de la Déclaration de services aux citoyens portent, essentiellement, sur les services au téléphone. Les résultats de l'étude menée au cours de l'hiver 2016 démontrent un degré de satisfaction élevé de la part des usagers, et ce, pour toutes les dimensions mesurées dans le contexte du suivi des engagements de la Déclaration de services aux citoyens : respect, empathie, fiabilité, clarté du langage, confidentialité et justice. Le résultat moyen des six dimensions mesurées en 2016 est de 9,2/10, soit le même qu'en 2014.

En 2015-2016, le responsable de la qualité des services de l'Office a reçu douze plaintes relatives à la courtoisie du personnel, comparativement à dix en 2014-2015. Ces plaintes visaient les agents de protection du consommateur, notamment ceux qui sont responsables du traitement des cas des consommateurs communiqués par téléphone.

Au cours de la même période, ces agents ont traité 153 054 cas de la part de consommateurs.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2013-2014	2014-2015	2015-2016
4. Expédier, dans un délai de 7 jours ouvrables, une réponse personnalisée aux cas des consommateurs communiqués par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	Taux de réponses envoyées dans un délai de 7 jours ouvrables aux cas des consommateurs communiqués par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	98 %	99 %	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 midi et de 13 h à 16 h 30 – le jeudi, de 9 h 30 à midi 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	99 %	99 %	97 %
6. Envoyer une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai d'un jour ouvrable par courriel	Taux de troussees envoyées par courriel dans un délai d'un jour ouvrable	95 %	100 %	100 %
7. Envoyer une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai de deux jours ouvrables par la poste	Taux de troussees envoyées par la poste dans un délai de deux jours ouvrables	85 %	84 %	99 %
8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences * Si un commerçant fait des affaires dans un secteur d'activité visé par un programme de surveillance, ce délai pourrait augmenter	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %
9. Délivrer prioritairement un nouveau permis dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception d'une demande jugée complète et conforme aux exigences dans les secteurs du voyage, du commerce et recyclage de véhicules routiers, des studios de santé, du commerce itinérant, du commerce de garanties supplémentaires pour les automobiles et les motocyclettes et du prêt d'argent ³	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 3 jours ouvrables	S.O.	S.O.	100 %
10. 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)	100 %	100 %	100 %
11. 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	100 %	100 %	100 %
12. 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)	100 %	100 %	100 %
13. Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par le responsable de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	167	128	75
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	88 %	95 %	99 %

- Le responsable de la qualité des services traite les plaintes des citoyens à l'égard des services offerts par l'Office.
- En 2015-2016, le responsable a traité 75 plaintes comparativement à 128 en 2014-2015. De ce nombre, 63 % provenaient de citoyens, 22 %, de commerçants, 7 %, d'organismes et 8 %, de conseillers en voyages.
- Parmi les plaintes traitées, 99 % l'ont été dans un délai inférieur à 15 jours ouvrables, la plupart en quelques jours seulement. En majorité (88 %), les personnes qui se sont exprimées au sujet du traitement de leur plainte se sont dites satisfaites de ce traitement.

3. Traitement prioritaire disponible depuis le 3^e trimestre de 2015-2016.

Objets des plaintes traitées en 2015-2016

ACTIVITÉS VISÉES PAR LES PLAINTES	EN NOMBRE	EN POURCENTAGE ¹
Centre de services aux consommateurs	33	44
– Courtoisie	12	16
– Accès au service téléphonique	9	12
– Délai d'attente	6	8
– Qualité des renseignements fournis	6	8
Délivrance et gestion des permis et certificats de l'Office	10	13
Section Se renseigner sur un commerçant du site Web de l'Office (renseignements sur les commerçants)	9	12
Traitement des plaintes de consommateurs et de commerçants	5	7
Révision des lois sous la responsabilité de l'Office	4	5
Enquêtes	3	4
Site Web et prestation électronique de services	3	4
Traitement des demandes transmises au moyen du formulaire électronique	3	4
Communication avec le public	2	3
Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) et indemnisation des consommateurs	1	1
Renseignements individuels fournis aux consommateurs et aux commerçants	1	1
Autres	1	1
Total	75	100 %

1. Les pourcentages ont été arrondis.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2013-2014	2014-2015	2015-2016
14. 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)	100 %	96 %	100 %
15. 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 %

AUTRES INDICATEURS ⁴	INDICATEUR	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Accessibilité aux services téléphoniques	Délai moyen d'attente téléphonique	10 min 26 s	10 min 17 s	7 min 09 s

Information complémentaire au sujet des services téléphoniques de l'Office

Indicateurs	2014-2015	2015-2016	Variation de 2014-2015 à 2015-2016
Appels traités	121 746	137 473	13 %
Durée moyenne des appels	7 min 13 s	6 min 42 s	-7 %

L'Office se préoccupe de l'accessibilité à son centre de services aux consommateurs et, plus particulièrement, des délais d'attente. Il est régulièrement en communication avec les représentants du Protecteur du citoyen dans le but de faire un suivi de la situation. Pour offrir ses services de façon efficace, et ce, auprès d'un plus grand nombre de consommateurs qui communiquent avec le centre de services aux consommateurs, l'Office a mis en place, cette année, plusieurs mesures.

4. Présentés à titre indicatif seulement, l'Office n'y étant lié par aucun engagement.

L'Office a conclu avec Services Québec une entente d'interconnexion des centres d'appel des deux organismes. De plus, l'Office a comblé au fur et à mesure tous les postes vacants au sein de l'équipe chargée de répondre aux cas présentés par les consommateurs. Huit agents ont ainsi été engagés cette année.

Tel que le démontrent les résultats en 2015-2016, les mesures entreprises ont porté leurs fruits.

Ainsi, en comparaison avec l'année précédente :

- le temps moyen d'attente a diminué de 30 % ;
- le nombre d'appels traités a augmenté de 13 % ;
- la durée moyenne des appels a diminué de 7 %.

AUTRES INDICATEURS	INDICATEUR	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Offrir au public un service au comptoir aux bureaux de Gatineau, de Gaspé, de Rimouski, de Rouyn-Noranda et de Sept-Îles durant les heures suivantes : – du lundi au mercredi et le vendredi, de 8 h 30 à midi 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 Gaspé, de Rimouski, de Rouyn-Noranda et de Sept-Îles (1 ou 2 agents)	85 %	81 %	86 %

CHAPITRE 2 – RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2016, 113 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 106 faisaient partie du personnel permanent et 7, du personnel occasionnel.

Répartition de l'effectif par unité administrative

Effectif en poste au 31 mars 2016¹

UNITÉ ADMINISTRATIVE	2015-2016	2014-2015	ÉCART
Présidence	3	2	1
Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative	46	41	5
Direction des permis et de l'indemnisation	12	7	5
Services administratifs	7	7	0
Service des ressources informationnelles	8	8	0
Service des communications et de l'éducation	7	6	1
Service de la planification	4	5	-1
Service des partenariats stratégiques	1	1	0
Services juridiques	16	17	-1
Service des enquêtes	9	9	0
Total	113	103	10

1. L'effectif en poste comprend le personnel permanent et le personnel occasionnel, mais il exclut les étudiants, les stagiaires et les personnes en situation de préretraite. (Au 31 mars 2016, il y avait une personne en situation de préretraite.)

Effectif utilisé au 31 mars 2016¹

UNITÉ ADMINISTRATIVE	2015-2016	2014-2015	ÉCART
Présidence	3,10	2,89	0,21
Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative	42,26	39,39	2,87
Direction des permis et de l'indemnisation	7,22	6,12	1,10
Services administratifs	6,77	7,39	-0,62
Service des ressources informationnelles	7,87	7,95	-0,08
Service des communications et de l'éducation	5,48	7,56	-2,08
Service de la planification	2,46	3,76	-1,30
Service des partenariats stratégiques	1,00	1,00	0
Services juridiques	14,74	14,14	0,60
Service des enquêtes	8,13	8,77	-0,64
Total	99,03	98,97	0,06

1. L'effectif utilisé est obtenu en additionnant les jours-personnes réellement travaillés par les personnes embauchées à titre permanent et occasionnel qui ont travaillé au cours de l'exercice financier.

Formation et perfectionnement du personnel

En 2015-2016, l'Office a consacré 107 868,80 \$, soit 1,54 % de sa masse salariale, au perfectionnement et à la formation de son personnel, comme le prévoit la cible gouvernementale.

En moyenne, chaque employé de l'Office a bénéficié de 3,5 jours de formation au cours de l'année.

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2015-2016	2014-2015
Habilités de gestion	2 577,85 \$	1 459,90 \$
Informatique et bureautique	3 889,60 \$	26 791,84 \$
Consommation (initiation aux nouveaux processus de travail)	21 126,80 \$	0 \$
Droit	23 061,89 \$	19 943,67 \$
Intégration du personnel et cheminement de carrière	32 857,74 \$	18 087,90 \$
Communication orale et écrite	3 316,27 \$	1 698,92 \$
Autres champs d'activité (administration, habiletés personnelles, programme d'études, préparation à la retraite)	21 038,65 \$	7 317,42 \$
Total	107 868,80 \$	75 299,65 \$

Évolution des dépenses en formation

	2015-2016	2014-2015
Proportion de la masse salariale	1,54 %	1 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,5	1,39
Montant alloué par personne	954,59 \$	731,06 \$

Jours de formation selon les catégories d'emploi

	2015-2016	2014-2015
Cadre	37,57	6
Professionnel	79,93	87,14
Fonctionnaire	197,93	45,36
Total	315,43	138,50

Planification de la main-d'œuvre

En 2015-2016, cinq employés ont pris leur retraite comparativement à quatre au cours de l'année précédente. Le taux de départ volontaire de l'Office a diminué de 3,4 % au cours de la période allant d'une année financière à l'autre.

Nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégorie d'emploi

	2015-2016	2014-2015
Cadre	1	4
Professionnel	2	0
Fonctionnaire	2	0
Total	5	4

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

	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Taux de départ volontaire	6,6 %	10 %	13,8 %

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

En 2015-2016, les dépenses totales de l'Office se sont élevées à 9,1 millions de dollars.

Dépenses et évolution par catégorie

CATÉGORIES	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2015-2016 (EN 000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016 (EN 000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015 (EN 000 \$)	ÉCART ENTRE 2014-2015 ET 2015-2016 (EN 000 \$)	VARIATION
Rémunération	6 987,4	6 983,6	6 799,8	183,8	3 %
Fonctionnement	2 002,3	2 002,3	2 001,9	0,4	0 %
Transfert	130,0	115,9	113,6	2,3	2 %
Total	9 119,7	9 101,8	8 915,3	186,5	2 %

BUDGET D'INVESTISSEMENT	BUDGET 2015-2016 (EN 000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016 (EN 000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015 (EN 000 \$)	ÉCART ENTRE 2014-2015 ET 2015-2016 (EN 000 \$)	VARIATION
Immobilisations, prêts, placements, avances et autres	251,0	73,7	161,1	-87,4	-54 %

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Encore une fois cette année, les projets en matière de ressources informationnelles ont généré des bénéfices tant pour les clientèles externes de l'Office, principalement les consommateurs et les commerçants, que pour les employés de l'organisme, en améliorant l'exécution de leur travail.

Dans le cadre du transfert de la gestion des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers, de la SAAQ vers l'Office, ce dernier a mis en place une infrastructure informatique qui lui permettra de gérer efficacement la délivrance et le renouvellement de ces permis. Cette gestion contribuera :

- à renforcer la protection des consommateurs dans le secteur de la vente de véhicules routiers ;
- à répondre rapidement et adéquatement aux questions des commerçants et des recycleurs en lien avec leurs obligations.

L'Office a également achevé l'installation de Windows 8 dans ses postes de travail en remplacement de Windows XP. Ce remplacement a permis d'améliorer les outils de travail utilisés quotidiennement par les employés de l'Office dans l'accomplissement des mandats de l'organisme.

Les tableaux suivants présentent les principales réalisations de l'Office en 2015-2016.

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour l'année 2015-2016

CATÉGORIES	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS (EN 000 \$)	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS (EN 000 \$)	ÉCART (EN 000 \$)	ÉCART	EXPLICATIONS SOMMAIRES DES ÉCARTS
Activités d'encadrement	83,0	94,0	11,0	13,3 %	Frais de déplacement réels plus élevés que ce qui avait été prévu et avantages sociaux non pris en considération lors de la production de la programmation annuelle des ressources informationnelles.
Activités de continuité	986,6	991,9	5,3	0,5 %	Les projets nécessitant moins de ressources, celles-ci ont été affectées aux activités de continuité.
Projets	249,0	61,7	-187,3	-75,2 %	Voir le détail des ressources affectées à chacun des projets dans le tableau intitulé Liste et ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles.
Total	1 318,6	1 147,6	-171	-13,0 %	

Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT	JUSTIFICATION DU NIVEAU D'AVANCEMENT
Transfert de la gestion des permis de commerçant et de recycler de véhicules routiers de la Société de l'assurance automobile (SAAQ) vers l'Office	100 %	Projet réalisé dans les délais prévus.
Mise en place du système d'exploitation Windows 8 dans les postes de travail en remplacement de Windows XP	100 %	Projet réalisé dans les délais prévus.

Liste et ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles

LISTE DES PROJETS	DÉPENSES EN RÉMUNÉRATION DES RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (EN 000 \$)	DÉPENSES EN RÉMUNÉRATION DES RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (EN 000 \$)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES ¹ (EN 000 \$)	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES ¹ (EN 000 \$)	EXPLICATIONS SOMMAIRES DES ÉCARTS ENTRE LES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES PRÉVUES ET UTILISÉES
Transfert de la gestion des permis de commerçant et de recycler de véhicules routiers de la SAAQ vers l'Office	113,3	47,4	110,8	1	Évaluation initiale incluant certains coûts qui ont été exclus du projet à la suite de la réception d'un avis du Contrôleur des finances. Le transfert d'information entre les organismes et la réutilisation de modules déjà conçus ont simplifié la solution technologique et engendré moins de dépenses que ce qui avait été prévu.
Mise en place du système d'exploitation Windows 8 dans les postes de travail en remplacement de Windows XP	23,6	13,3	1,3	0	Les employés ont consacré moins de temps, que ce qui avait été prévu, au montage de chacun des postes de travail visés.

1. Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et la location de biens, de même que les frais connexes.

RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS

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

MANDATS	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES	ACTIVITÉS	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES		
Surveillance	48,2 %	41,1 %	3 741 108 \$	Gestion des permis et indemnisation des consommateurs	10,6 %	6,5 %	593 000 \$
				Enquêtes, inspections et vérifications, y compris le traitement des plaintes	32,9 %	27,2 %	2 471 264 \$
				Interventions juridiques	4,7 %	7,4 %	676 845 \$
Information et éducation	25,5 %	26,4 %	2 405 985 \$	Renseignements aux consommateurs	15,5 %	12,3 %	1 115 305 \$
				Information collective et éducation	10,0 %	14,2 %	1 290 680 \$
Gouvernance	13,9 %	19,8 %	1 797 715 \$	Gestion	3,8 %	5,3 %	486 233 \$
				Planification	3,1 %	3,3 %	296 214 \$
				Révision législative et développement des politiques	4,7 %	7,4 %	676 845 \$
				Soutien juridique à la gestion	2,4 %	3,7 %	338 422 \$
Soutien administratif	12,4 %	12,7 %	1 157 011 \$	Soutien informatique	7,1 %	8,1 %	735 729 \$
				Services administratifs	5,3 %	4,6 %	421 282 \$
Total	100 %	100 %	9 101 819 \$	100 %	100 %	9 101 819 \$	

CHAPITRE 3 – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

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 du programme d'accès à l'égalité et du Plan d'embauche pour les personnes handicapées du gouvernement du Québec, ainsi qu'aux objectifs d'embauche des groupes qui composent la société québécoise.

Données globales

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2015-2016

NOMBRE	PERMANENT	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Total de personnes embauchées	5	5	8	4	22

NOMBRE	PERMANENT
Employés en poste au 31 mars 2016 ¹	106

1. Le nombre d'employés en poste exclut les étudiants et les stagiaires.

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

Taux d'embauche des membres de ces groupes cibles en 2015-2016

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2015-2016	NOMBRE DE PERSONNES MEMBRES D'UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE	NOMBRE DE PERSONNES ANGLOPHONES	NOMBRE DE PERSONNES AUTOCHTONES	NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES	NOMBRE DE PERSONNES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
Permanent	5	2	0	0	1	3	60 %
Occasionnel	5	1	0	0	0	1	20 %
Étudiant	8	3	0	0	0	3	38 %
Stagiaire	4	0	0	0	0	0	0 %
Total	22	6	0	0	1	7	32 %

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

STATUT D'EMPLOI	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Permanent	60 %	100 %	0 %
Occasionnel	20 %	0 %	20 %
Étudiant	38 %	0 %	0 %
Stagiaire	0 %	14 %	10 %
Total	32 %	12 %	5 %

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 permanent, 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 de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GROUPE CIBLE	NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS DANS LE GROUPE CIBLE AU 31 MARS 2016	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF PERMANENT TOTAL AU 31 MARS 2016	NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS DANS LE GROUPE CIBLE AU 31 MARS 2015	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF PERMANENT TOTAL AU 31 MARS 2015	NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS DANS LE GROUPE AU 31 MARS 2014	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF PERMANENT TOTAL AU 31 MARS 2014
Communauté culturelle	11	10 %	9	9 %	8	8 %
Autochtone	1	1 %	1	1 %	1	1 %
Anglophone	0	0 %	1	1 %	1	1 %
Personne handicapée	4	4 %	3	3 %	3	3 %
Total	16	15 %	14	14 %	13	13 %

Il importe de rappeler les objectifs gouvernementaux en matière de représentativité :

- pour les membres de communautés culturelles : 9 %;
- pour les personnes handicapées : 2 %.

L'Office a atteint ces cibles gouvernementales.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent, résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2016

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL ¹		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	NOMBRE	EN %	NOMBRE	EN %	NOMBRE	EN %	NOMBRE	EN %	NOMBRE	EN %
Communauté culturelle	0	0 %	0	0 %	10	17 %	1	20 %	11	10 %
Autochtone	0	0 %	0	0 %	1	2 %	0	0 %	1	1 %
Anglophone	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Personne handicapée	0	0 %	1	3 %	3	5 %	0	0 %	4	4 %
Total	0	0 %	1	3 %	14	24 %	1	20 %	16	15 %

1. Le personnel professionnel comprend aussi les avocats et la conseillère en gestion des ressources humaines.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2015-2016 par statut d'emploi

EMBAUCHE	PERSONNEL PERMANENT	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	5	5	8	4	22
Nombre de femmes embauchées	4	3	5	3	15
Taux d'embauche de femmes	80 %	60 %	63 %	75 %	68 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2016

REPRÉSENTATIVITÉ	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL ¹	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Nombre total d'employés permanents	8	36	57	5	106
Nombre de femmes ayant le statut d'employée permanente	2	21	46	4	73
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	25 %	58 %	79 %	80 %	69 %

1. Le personnel professionnel comprend aussi les avocats et la conseillère en gestion des ressources humaines.

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) Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le contexte du PDEIPH

AUTOMNE 2015 (COHORTE 2016)	AUTOMNE 2014 (COHORTE 2015)	AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014)
0	0	0

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2015-2016	2014-2015	2013-2014
0	0	0

Autres mesures ou actions en 2015-2016

Le bilan 2014-2015 du Plan d'action 2013-2015 à l'égard des personnes handicapées a été déposé dans la section intitulée Rapports annuels de gestion, plans stratégiques et autres publications administratives du site Web de l'Office. Un nouveau Plan d'action couvrant la période 2015-2017 a été élaboré et déposé dans la même section.

DIFFUSION DE L'INFORMATION, ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La section 3 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels prévoit la diffusion de 16 catégories de documents dans le site Web d'un organisme public. Il en figure 14 dans le site Web de l'Office.

Bilan de la diffusion des documents mentionnés dans le règlement

CATÉGORIE	SECTION DU SITE WEB
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	
Documents transmis dans le contexte d'une demande d'accès dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public	
Renseignements relatifs aux contrats	Diffusion de l'information
Liste des engagements financiers	
Inventaire des fichiers de renseignements personnels	
Description des services offerts et des programmes mis en œuvre, ainsi que les formulaires qui s'y rattachent	
Politiques et directives servant à la prise de décision sur les droits des administrés	
Documents déposés conformément au Règlement de l'Assemblée nationale	
Lois, règlements et code de déontologie ou d'éthique, volet Lois et règlements	
Lois, règlements et code de déontologie ou d'éthique, volet Code de déontologie ou d'éthique	À propos de l'Office
Projet de règlement publié dans la Gazette officielle du Québec	
Études, rapports de recherches ou de statistiques	

L'Office ne diffuse pas de documents appartenant à la catégorie Registres publics prévus par une loi, ni à celle Registres de communications de fichiers établis en vertu de l'article 67.3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, et ce, parce qu'il ne prépare pas de tels documents.

Demandes d'accès à l'information ayant été traitées en 2015-2016

NATURE DE LA DEMANDE	NOMBRE DE DEMANDES	DEMANDES ACCEPTÉES	ABSENCE DE DOCUMENT	DEMANDES REFUSÉES EN PARTIE (MOTIFS ¹)	DEMANDES REFUSÉES (MOTIFS ¹)
Demandes de consommateurs pour accéder aux documents de leur dossier de plainte à propos d'un commerçant	13	11	2	0	0
Demandes de commerçants ou de leurs procureurs pour accéder aux documents portant sur des plaintes à leur sujet	47	32	7	5 (art.28, 53 et 54)	3 (art. 23, 53 et 54)
Demandes de tiers pour des documents relatifs à des commerçants ou à des plaintes	19	10	6	3 (art. 23, 24, 28 et art. 9 de la charte)	0
Vérifications diligentes à propos d'une entreprise	1	1	0	0	0
Demandes de documents administratifs	25	18	2	3 (art. 15, 28, 31 et 37)	2 (art. 15)
Demandes d'une autre nature ²	7	7	0	0	0
Total³	112	79	17	11	5

1. Les articles cités dans cette colonne sont ceux de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Charte des droits et libertés de la personne.
2. De ce nombre, cinq demandes d'information provenaient d'organismes possédant des pouvoirs d'enquête conférés par leurs lois respectives.
3. Une demande n'a pas été comptabilisée puisqu'elle était incomplète; par conséquent, il devenait impossible d'y répondre sans autres explications de la part du demandeur. Le demandeur n'a pas donné suite aux demandes de renseignements supplémentaires venant du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

Délai de traitement

Nombre de demandes traitées dans le délai prévu de 0 à 20 jours	98
Nombre de demandes traitées dans le délai de prolongation de 20 à 30 jours	13
Nombre de demandes traitées hors délai	1
Total	112

Une seule requête a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information au cours de l'année 2015-2016. Par ailleurs, aucune demande d'accès n'a fait l'objet d'un accommodement raisonnable durant cette même période.

Activités accomplies en 2015-2016 relativement à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

À la suite des nombreux changements apportés dans le processus de traitement des plaintes, l'Office a mis à jour, au cours de l'automne 2015, sa Politique de divulgation de l'information. La Politique de divulgation de l'information de l'Office touche tous les renseignements que l'organisation détient relativement à sa mission, à son mandat et aux activités qui en découlent. Elle constitue un cadre de référence qui s'adresse au public et à tous les employés de l'Office, particulièrement à ceux qui, dans l'exercice de leurs fonctions, doivent répondre, régulièrement, aux demandes d'information. La politique présente les moyens utilisés pour rendre disponibles les renseignements d'intérêt général relatifs à l'Office et pour répondre aux besoins d'information de divers groupes, comme les commerçants, les consommateurs, les associations de consommateurs, les associations de commerçants, les médias et les autres partenaires. Par ailleurs, elle établit les procédures et les critères de divulgation, auprès du public, de l'information sur un commerçant.

En 2015-2016, le comité sur l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels s'est réuni à deux reprises. Ce comité est chargé de soutenir la présidente de l'Office dans l'exercice de ses responsabilités et obligations et, à cette fin, il peut s'adjoindre toute autre personne dont l'expertise est requise pour exercer sa fonction.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Depuis 2001, l'Office fait partie des organisations publiques ciblées par le gouvernement du Québec pour réduire le coût des exigences administratives des entreprises. Après un premier exercice de réduction des formalités administratives mené à terme au cours des années allant de 2001 à 2004, le gouvernement a inscrit une nouvelle cible de réduction de 20 % du coût des formalités administratives pour la période s'échelonnant de 2004 à 2010. L'échéance de cet objectif a été reportée à 2015.

En juin 2012, l'Office a adopté un Plan de réduction du coût des formalités administratives 2012-2015 comprenant 21 mesures qui privilégient la réduction du nombre, du volume et du coût des formalités administratives. La plupart de ces mesures sont liées à la réalisation d'analyses ayant pour but de déterminer s'il est opportun d'éliminer ou d'alléger certaines formalités. Achievées en 2015-2016, ces analyses ont mené à des recommandations qui permettraient, notamment, de simplifier les règles dans les secteurs du commerce itinérant, du recouvrement de créances et du voyage.

En plus de son Plan de réduction du coût des formalités administratives, l'Office a fait des gestes concrets pour réduire le fardeau administratif des entreprises et pour parvenir à l'atteinte de la cible de 20 % mentionnée précédemment. Le tableau suivant montre la diminution du fardeau administratif depuis 2004 et fournit des explications.

TYPES DE FORMALITÉ	2004 (ANNÉE DE RÉFÉRENCE)	2015	VARIATION 2004-2015	MESURES QUI ONT CONTRIBUÉ À LA DIMINUTION
Nombre	11	10	-10 %	À partir de 2008 : fin de la perception des contributions au FICAV par les agents de voyages grossistes. À partir de 2010 : modifications au Règlement sur les agents de voyages : – remplacement des permis de détaillants et de grossistes par le permis général d'agent de voyages ;
Volume	6 766	3 538	-48 %	– remplacement des états de compte en fidéicommiss par les états financiers intérimaires ; – transmission semestrielle plutôt que trimestrielle des contributions au FICAV pour les agents de voyages ayant un chiffre d'affaires de 5 millions de dollars ou moins.
Coût	282 406 \$	201 771 \$	-29 %	À partir de 2014 : simplification des formalités pour les commerçants itinérants qui demandent une exemption de déposer, dans un compte en fidéicommiss, les sommes perçues.

BONIS AU RENDEMENT

L'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du Discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (2010, chapitre 20) prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne peut être accordé aux cadres et aux cadres juridiques à l'égard des exercices financiers allant de 2010-2011 à 2014-2015.

Cette même loi a été modifiée par l'article 1 de la Loi portant principalement sur la suspension de versements de bonis dans le contexte de mesures visant le retour à l'équilibre budgétaire (2015, chapitre 2), par l'insertion de l'article 10.1 en vertu duquel aucun boni fondé sur le rendement ou sur un ajustement forfaitaire ne peut être accordé aux titulaires d'un emploi supérieur, notamment à l'égard de l'exercice financier 2014-2015.

Suivant les dispositions énoncées, aucun boni au rendement n'a été accordé en 2015-2016.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Au cours de l'année financière 2015-2016, l'Office n'a constaté aucun manquement au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.

L'annexe VII reproduit ce code. Ce dernier est également disponible dans la section Diffusion de l'information du site Web de l'Office.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'action en développement durable (PADD) 2008-2013 de l'Office a été prolongé jusqu'au 31 mars 2015. Les actions qui n'ont pas été terminées ont été reconduites dans le prochain plan qui couvrira la période allant de 2016 à 2020. L'année 2015-2016 a néanmoins permis d'atteindre quelques résultats, notamment pour des actions qui se font en continu à travers certaines activités courantes de l'Office. En voici deux exemples :

- consultation des acteurs du milieu dans le cadre de l'élaboration de la Loi transférant au président de l'Office de la protection du consommateur la responsabilité de la délivrance des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers;
- valorisation des actions des associations de consommateurs en faisant la promotion du nouveau portail toutbiencalcul.com.

Pleinement engagé dans la démarche gouvernementale, l'Office a élaboré, en 2015-2016, son nouveau PADD. Ce dernier découle de la Stratégie gouvernementale 2015-2020, qui a été adoptée le 28 octobre 2015. Des démarches ont été faites auprès des différentes unités administratives en cause et des rencontres ont eu lieu pour établir quelles actions composeront le prochain PADD et quels seront leurs cibles et indicateurs.

Sous réserve de son approbation à venir, le PADD 2016-2020 de l'Office couvrira 14 actions liées aux 6 objectifs suivants.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

- 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique
- 1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics
- 1.3 Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre de politiques et de mesures gouvernementales
- 1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique
- 1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 2 : Développer une économie prospère d'une façon durable verte et responsable

- 2.5 Aider les consommateurs à faire des choix responsables

Des travaux ont déjà été amorcés pour certaines des actions proposées, soit :

- l'intégration, au programme d'accueil pour les nouveaux employés, d'une formation sur le développement durable;
- le développement de matériel de sensibilisation au développement durable pour les employés de l'Office;
- la préparation de la mise en place d'une plateforme de prestation électronique de services.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE RELATIFS À LA POLITIQUE LINGUISTIQUE	
Avez-vous un mandataire ?	Oui, la présidente
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle ?	Oui
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés ?	Non
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Aucune
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent ? – Dans l'intranet organisationnel, la section « Politique linguistique de l'Office » présente les rôles et les membres du comité permanent.	Oui
ÉTAPES DE L'ÉLABORATION OU DE L'APPROBATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle ? – La politique linguistique est en vigueur depuis le 19 novembre 2014.	
IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ADOPTÉE APRÈS MARS 2011	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ? – Un plan de diffusion a été élaboré et mis en œuvre. – Une page « Politique linguistique de l'Office » a été conçue dans l'intranet de l'organisation. Elle présente la Politique, ses raisons d'être, ses applications et son comité permanent. Des liens utiles liés à la langue française y sont aussi partagés. Une nouvelle a été publiée en page d'accueil de l'intranet pour faire connaître cette nouvelle page.	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l'application de votre politique linguistique institutionnelle ? – Un aide-mémoire expliquant comment appliquer la Politique linguistique de l'Office au quotidien a été distribué à tous les membres du personnel de l'Office et a été rendu disponible dans l'intranet. – Chaque mois, des capsules ou des jeux linguistiques provenant de l'Office québécois de la langue française et du Centre collégial de développement de matériel didactique sont relayés dans l'intranet.	Oui
Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel, – prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice ? – prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice ?	Oui Oui

GESTION ET CONTRÔLE DE L'EFFECTIF ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (LGCE, 2014, chapitre 17) a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. Elle est entrée en vigueur le même jour.

Gestion et contrôle de l'effectif

Le Secrétariat du Conseil du trésor fixe annuellement une cible en ce qui concerne l'effectif utilisé, et ce, pour les organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2015-2016, la cible de l'Office a été établie à 112 équivalents temps complet (ETC).

Durant l'exercice financier 2015-2016, l'Office a respecté la cible qui lui avait été fixée en ce qui concerne l'effectif. En effet, 99,05 ETC ont été utilisés.

Répartition de l'effectif pour la période allant du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

CATÉGORIE	ETC	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2015
Personnel d'encadrement	7,65	8
Personnel professionnel	33,57	39
Personnel de bureau, technicien et assimilé	57,83	66
Total partiel	99,05	113
Étudiants et stagiaires ¹	0	6
Total	99,05	119

1. Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif fait par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Contrats de services

Aux fins de l'application des mesures prévues dans la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (LGCE), la première période fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor, en vertu de l'article 11, débute le 1^{er} janvier 2015 et se termine le 31 mars 2016. Le tableau suivant fait donc état de la période allant du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

Contrats de services dont le montant est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

CATÉGORIE	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique ¹	0	0 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ²	1	38 800 \$
Total des contrats de services	1	38 800 \$

1. Une personne physique, qu'elle soit dans les affaires ou non.

2. Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

L'Office applique des tarifs à un seul de ses services, soit la délivrance et le renouvellement des permis destinés aux commerçants, de même que des certificats de conseiller en voyages.

En 2015-2016, l'Office n'a apporté aucune modification à la tarification de ses permis et certificats, à l'exception de la hausse découlant de l'indexation annuelle. Chaque 1^{er} mai, l'Office indexe les tarifs des permis en fonction de la variation de l'indice des prix à la consommation, tel que le prévoit les règlements d'application :

- de la Loi sur la protection du consommateur (article 165.1);
- de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (article 14);
- et de la Loi sur les agents de voyages (article 4.1).

Les tarifs des permis de commerçant de garanties supplémentaires pour automobiles ou motocyclettes, de commerçant itinérant, d'exploitant de studios de santé et de prêteur d'argent n'ont pas été révisés depuis 1992. Le tarif du permis d'agent de recouvrement n'a fait l'objet d'aucune révision depuis 1979.

Or, les tarifs que doivent payer les titulaires de ces permis sont largement inférieurs aux coûts réels assumés par l'Office pour en effectuer la gestion, pour surveiller les secteurs de commerce encadrés par un permis et pour informer les consommateurs et les commerçants en lien avec ces secteurs.

Sur la base des principes de la Politique de financement des services publics, l'Office a consulté, en décembre 2015 et en janvier 2016, en vue d'obtenir des commentaires sur les tarifs :

- l'Association canadienne de ventes directes ;
- l'Association canadienne de la gestion de créances ;
- la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante ;
- le Conseil québécois du commerce de détail ;
- le Conseil canadien du commerce de détail ;
- les deux plus importants groupes québécois de studios de santé ;
- les associations de consommateurs.

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En 2015-2016, le Vérificateur général du Québec n'a formulé à l'Office aucune recommandation.

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

En mai 2011, le Conseil du trésor a adopté trois standards visant à accroître l'accessibilité Web des sites gouvernementaux : site Web, document téléchargeable et contenu multimédia. Ces standards ont pour but de faciliter l'utilisation du Web par toute personne handicapée, quelles que soient ses limitations fonctionnelles.

Les deux tableaux suivants rendent compte de l'état de la situation en ce qui concerne l'atteinte des standards à l'Office de la protection du consommateur.

ÉLÉMENTS	EXPLICATIONS
Liste des sections ou sites Web non conformes	<ul style="list-style-type: none"> – Certains documents multimédias dans le site Web de l'Office – Site promotionnel de la campagne Voyagez bien protégé – Site intranet – Prestations électroniques de services – Documents téléchargeables
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	<ul style="list-style-type: none"> – Travail en continu fait par l'équipe Web pour rendre accessibles les nouveaux contenus – Améliorations du site Web de l'Office à la suite d'un rapport d'évaluation préparé par une firme externe experte en matière d'accessibilité du Web
Liste des obstacles et des situations particulières	<ul style="list-style-type: none"> – Ressource responsable de l'accessibilité du Web en absence prolongée depuis le printemps 2015 – Certaines ressources internes et externes non formées en matière d'accessibilité du Web
Ressources mises à contribution	<ul style="list-style-type: none"> – Équipe Web du Service des communications et de l'éducation – Équipe du Service des ressources informationnelles

ÉLÉMENTS	MISE EN APPLICATION
Prévision d'une refonte	Oui, pour l'intranet, le site Voyagez bien protégé et les prestations électroniques de services
Élaboration d'un plan d'action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Non, des séances d'information sont prévues au cours de l'année 2016-2017
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

ANNEXE I

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

SECTEURS	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE ¹				INTERVENTIONS JURIDIQUES ²							
	2014-2015		2015-2016		POURSUITES PÉNALES				AVIS D'INFRACTION			
	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Agences de voyages	545	18 %	461	17 %	33	14 %	41	17 %	53	57 %	64	67 %
Arrangements préalables de services funéraires	17	1 %	9	0 %	6	2 %	0	0 %	1	1 %	0	0 %
Automobile	194	6 %	235	9 %	1	0 %	11	5 %	4	4 %	2	2 %
Commerce itinérant	737	25 %	552	20 %	53	22 %	48	20 %	7	8 %	4	4 %
Crédit	106	4 %	132	5 %	0	0 %	6	3 %	2	2 %	5	5 %
Exécution successive ³ et studios de santé ⁴	364	12 %	392	14 %	34	14 %	51	22 %	10	11 %	13	14 %
Garanties	19	1 %	28	1 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Pratiques de commerce	756	25 %	766	28 %	61	25 %	28	12 %	16	17 %	6	6 %
Recouvrement de créances	163	5 %	141	5 %	50	20 %	43	18 %	0	0 %	0	0 %
Contrats à distance ⁵	87	3 %	44	2 %	6	2 %	7	3 %	0	0 %	1	1 %
Total⁶	2 988	100 %	2 760	100 %	244	100 %	235	100 %	93	100 %	95	100 %

1. Cette catégorie regroupe les activités de surveillance suivantes : inspections, enquêtes et vérifications.

2. Les interventions juridiques comprennent les poursuites pénales et les avis pénaux.

3. L'expression « exécution successive » s'applique aux commerçants qui offrent une série de cours, comme des cours de langue, de conduite, de danse, de sport, etc.

4. Un studio de santé est un commerce qui a pour but d'aider les clients à améliorer leur condition physique par l'exercice, le contrôle du poids, un traitement ou une diète.

5. Les contrats conclus à distance désignent les contrats conclus par Internet, par téléphone ou par la poste.

6. À cause de l'arrondissement, le total ne donne pas nécessairement 100 %.

SECTEURS	JUGEMENTS		AMENDES ¹	
	2014-2015	2015-2016	2014-2015	2015-2016
	EN NOMBRE	EN NOMBRE	EN \$	EN \$
Agences de voyages	36	52	114 244 \$	175 990 \$
Arrangements préalables de services funéraires	9	3	208 170 \$	36 417 \$
Automobile	8	5	26 066 \$	38 520 \$
Commerce itinérant	70	51	310 434 \$	167 516 \$
Crédit	11	4	100 414 \$	157 978 \$
Exécution successive ² et studios de santé ³	29	38	65 286 \$	105 614 \$
Garanties	3	0	5 860 \$	0 \$
Pratiques de commerce	58	74	125 964 \$	353 193 \$
Recouvrement de créances	13	27	23 770 \$	46 217 \$
Contrats à distance ⁴	4	14	6 788 \$	45 458 \$
Total	241	268	986 996 \$	1 126 903 \$

1. Les montants présentent les amendes qui découlent des plaidoyers de culpabilité reçus en 2015-2016 et des jugements rendus par les tribunaux durant cette même période à la suite du dépôt de poursuites pénales. Les amendes ne sont pas perçues par l'Office de la protection du consommateur; par conséquent, elles ne sont pas incluses dans son budget.
2. L'expression « exécution successive » s'applique aux commerçants qui offrent une série de cours, comme des cours de langue, de conduite, de danse, de sport, etc.
3. Un studio de santé est un commerce qui a pour but d'aider les clients à améliorer leur condition physique par l'exercice, le contrôle du poids, un traitement ou une diète.
4. Les contrats conclus à distance désignent les contrats conclus par Internet, par téléphone ou par la poste.



ANNEXE II

Statistiques – Délivrance des permis et des certificats

L'Office délivre environ 20 000 permis et certificats dans sept secteurs de commerce.

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

- les agents de voyages;
- les agents de recouvrement;
- les commerçants itinérants (ils sollicitent des consommateurs dans le but de faire une vente ou font des ventes ailleurs qu'à l'endroit où leur commerce est établi, c'est-à-dire le porte-à-porte, le stand dans la rue ou au centre commercial, etc.);
- les commerçants de garanties supplémentaires relatives à une automobile ou à une motocyclette adaptée au transport sur la voie publique;
- les commerçants qui exploitent un studio de santé (centres d'entraînement physique ou centres de perte de poids, par exemple);
- les commerçants et recycleurs de véhicules routiers;
- les prêteurs d'argent.

De même, les conseillers en voyages sont également tenus d'obtenir un certificat délivré par l'Office.

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

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

Permis en vigueur au 31 mars 2016

TYPES DE PERMIS	NOMBRE		DROITS PERÇUS EN 2015-2016
	ÉTABLISSEMENT	SUCCURSALE	
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	251	s. o.	80 900 \$
Agent de voyages – Général	786	240	610 098 \$
Agent de voyages – Restreint	7	0	
Agent de recouvrement	79	s. o.	15 040 \$
Commerçant itinérant	1 348	s. o.	375 270 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	24	s. o.	3 804 \$
Prêteur d'argent	146	s. o.	31 213 \$
Exploitant de studios de santé	561	136	132 319 \$
Commerçant et/ou recycleur de véhicules routiers	5 568	412	876 636 \$
Total	8 770	788	2 125 280 \$

Certificats en vigueur au 31 mars 2016

TYPE DE CERTIFICAT	NOMBRE DE CERTIFICATS	DROITS PERÇUS EN 2015-2016
Conseiller en voyages	11 336	390 837 \$

ANNEXE III

Statistiques – Cas traités

En 2015-2016, l'Office a traité un total de 153 054 cas :

- 125 418, après analyse, ne comportaient pas d'infraction de nature pénale aux lois sous la responsabilité de l'Office;
- 27 636 ont fait l'objet d'une plainte de nature pénale et/ou civile.

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

CATÉGORIES	SOUS-CATÉGORIES	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Biens de consommation	Aliments, boissons et tabac	2 524	3,5 %	1 064	3,9 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	3 495	4,8 %	773	2,8 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	2 251	3,1 %	738	2,7 %
	Meubles	5 052	7,0 %	2 227	8,1 %
	Immeubles et maisons mobiles	225	0,3 %	28	0,1 %
	Gros appareils ménagers	4 180	5,8 %	3 019	10,9 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	1 337	1,8 %	645	2,3 %
	Petits appareils électroménagers	537	0,7 %	250	0,9 %
	Articles électroniques	2 484	3,4 %	1 349	4,9 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	1 494	2,1 %	871	3,2 %
	Articles de loisirs	1 848	2,5 %	749	2,7 %
	Automobiles neuves	5 254	7,2 %	1 126	4,1 %
	Automobiles d'occasion	9 244	12,7 %	3 424	12,4 %
	Autres moyens de transport	1 022	1,4 %	349	1,3 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	971	1,3 %	330	1,2 %
	Livres, revues, journaux, articles de papeterie	271	0,4 %	80	0,3 %
	Animaux et articles connexes	298	0,4 %	84	0,3 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	936	1,3 %	523	1,9 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	96	0,1 %	35	0,1 %
	Total de la catégorie		43 519	59,8 %	17 664

CATÉGORIES	SOUS-CATÉGORIES	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	80	0,1 %	14	0,1 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	4 700	6,5 %	1 894	6,9 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	311	0,4 %	135	0,5 %
	Services d'entretien ménager	65	0,1 %	28	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	367	0,5 %	166	0,6 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	49	0,1 %	22	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	164	0,2 %	102	0,4 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 288	1,8 %	600	2,2 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	301	0,4 %	158	0,6 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	313	0,4 %	93	0,3 %
	Services funéraires et de sépulture	208	0,3 %	18	0,1 %
	Services de garde	1 174	1,6 %	196	0,7 %
	Services pour animaux de compagnie	33	0,0 %	6	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	43	0,1 %	18	0,1 %
	Total de la catégorie	9 096	12,5 %	3 450	12,7 %
Santé	Médicaments sous ordonnance	20	0,0 %	0	0,0 %
	Médicaments en vente libre	93	0,1 %	67	0,2 %
	Dispositifs médicaux et autre appareillage	81	0,1 %	34	0,1 %
	Services liés à la santé	84	0,1 %	18	0,1 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	4	0,0 %	0	0,0 %
	Total de la catégorie	282	0,3 %	119	0,4 %
Services financiers	Prêt d'argent	568	0,8 %	138	0,5 %
	Crédit variable	795	1,1 %	174	0,6 %
	Prêts hypothécaires	35	0,0 %	2	0,0 %
	Carte de débit	48	0,1 %	12	0,0 %
	Investissements et placements	20	0,0 %	17	0,1 %
	Assurances	58	0,1 %	19	0,1 %
	Garantie supplémentaire	266	0,4 %	53	0,2 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	641	0,9 %	121	0,4 %
	Recouvrement de créances	2 892	4,0 %	953	3,4 %
	Autres services financiers	118	0,2 %	53	0,2 %
Total de la catégorie	5 441	7,6 %	1 542	5,5 %	

CATÉGORIES	SOUS-CATÉGORIES	SANS INFRACTION		PLAINTES	
		EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Services de communication	Services postaux et de messagerie	12	0,0 %	4	0,0 %
	Services de téléphonie fixe	285	0,4 %	79	0,3 %
	Services de téléphonie mobile	1 439	2,0 %	477	1,7 %
	Services Internet	451	0,6 %	188	0,7 %
	Services de télévision	196	0,3 %	62	0,2 %
	Forfait de services de communication	1 309	1,8 %	491	1,8 %
	Services de télésurveillance	503	0,7 %	140	0,5 %
	Autres services de communication	43	0,1 %	29	0,1 %
	Total de la catégorie	4 238	5,9 %	1 470	5,3 %
Services de transport	Transport aérien	438	0,6 %	185	0,7 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	103	0,1 %	39	0,1 %
	Services d'infrastructures liés au transport	136	0,2 %	46	0,2 %
	Services de location d'un transport à court terme	135	0,2 %	51	0,2 %
	Total de la catégorie	812	1,1 %	321	1,2 %
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	531	0,7 %	129	0,5 %
	Voyages à forfait	1 566	2,2 %	503	1,8 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	207	0,3 %	102	0,4 %
	Restaurants et bars	150	0,2 %	106	0,4 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	2 747	3,8 %	1 163	4,2 %
	Jeux de hasard et loteries	49	0,1 %	27	0,1 %
Total de la catégorie	5 250	7,3 %	2 030	7,4 %	
Énergie et eau	Total de la catégorie	265	0,4 %	142	0,5 %
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	461	0,6 %	98	0,4 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	1 370	1,9 %	440	1,6 %
	Total de la catégorie	1 831	2,5 %	538	2,0 %
Autres	Total de la catégorie	1 841	2,5 %	360	1,3 %
Total partiel		72 575	100 %	27 636	100 %
Autres cas relatifs au domaine de la consommation	Cas sur la consommation ne relevant pas, en tout ou en partie, du champ de compétence de l'Office	27 584			
	Complément d'information sur un cas traité	20 034			
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	4 917			
	Demandes d'indemnisation relatives aux fonds administrés par l'Office	308			
Total		125 418		27 636	

ANNEXE IV

Statistiques – Indemnisation

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 – SAUF DANS LE SECTEUR DU VOYAGE ¹	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	NOMBRE TOTAL
2015-2016	196	804	1000
2014-2015	107	999	1 106
2013-2014	157	4 037 ²	4 194
2012-2013	166	775	941
2011-2012	230	1 571	1 801

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, commerce et recyclage de véhicules routiers, studio de santé, recouvrement de créance et commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile et de la motocyclette.
2. Le nombre de consommateurs qui ont été indemnisés dans le contexte de la fermeture de l'agence de voyages 9117-7329 Québec inc. – Voyages Plein Sud s'élève à 3 403.

Montant des indemnités

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS EXCEPTÉ DANS LE SECTEUR DU VOYAGE ¹	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	TOTAL
2015-2016	252 218 \$	992 092 \$	1 244 310 \$
2014-2015	50 760 \$	370 058 \$	420 818 \$
2013-2014	111 193 \$	2 264 675 \$ ²	2 375 868 \$
2012-2013	47 438 \$	(624 188 \$) ³	(576 750 \$) ³
2011-2012	109 894 \$	1 683 926 \$	1 793 820 \$

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, commerce et recyclage de véhicules routiers, studio de santé, recouvrement de créance et commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile et de la motocyclette.
2. La somme versée en indemnisation dans le contexte de la fermeture de l'agence de voyages 9117-7329 Québec inc. – Voyages Plein Sud pour l'exercice 2013-2014 s'élève à 1 792 204 \$.
3. En 2012-2013, le FICAV a versé une somme de 81 817 \$ en indemnisation. Cependant, une somme négative a été inscrite dans les états financiers puisque les indemnités liées à deux événements de première importance avaient été surestimées de 706 005 \$ dans les états financiers de 2011-2012. Puisque les événements menant au versement d'indemnités se déroulent souvent sur plus d'une année financière, des projections sont faites à propos des sommes qui seront déboursées pour les années financières à venir en fonction de l'information disponible en fin d'année financière. Cette façon de faire est conforme aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Les états financiers ainsi que les projections de débours futurs du FICAV font l'objet d'une vérification annuelle par le Vérificateur général du Québec.



ANNEXE V

Statistiques – Relations de presse

TYPES D'ACTIVITÉ	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Diffusion de communiqués	124	94	140
Réalisation de chroniques	360	474	450
Entrevues	144	154	193
Communication de renseignements à des journalistes	191	336	393
Total	819	1 058	1 176

ANNEXE VI

Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office

Les tableaux suivants présentent les tarifs des permis délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2015-2016.

Permis d'agent de voyages

SITUATION	TARIFS AU 1 ^{ER} MAI 2015
Délivrance	881 \$
Renouvellement, selon le chiffre d'affaires :	
– jusqu'à 0,5 M\$	330 \$
– jusqu'à 2 M\$	440 \$
– jusqu'à 5 M\$	605 \$
– jusqu'à 10 M\$	826 \$
– jusqu'à 20 M\$	1 101 \$
– plus de 20 M\$	1 431 \$
Duplicata de permis	
– Délivrance	550 \$
– Renouvellement	275 \$

Certificat de conseiller en voyages

SITUATION	TARIFS AU 1 ^{ER} MAI 2015
Délivrance	55 \$
Renouvellement	28 \$

Permis de commerçant itinérant¹

CLASSE	TARIFS AU 1 ^{ER} MAI 2015
Classe 1	160 \$
Classe 2	160 \$
Classe 3	241 \$
Classe 4	402 \$
Classe 5	961 \$
Classe 6	1 923 \$
Classe 7	3 683 \$
Classe 8	7 212 \$
Classe 9	241 \$
Classe 10	317 \$
Classe 11	402 \$
Classe 12	802 \$
Classe 13	1 923 \$
Classe 14	3 683 \$
Classe 15	5 653 \$
Classe 16	10 896 \$

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

Permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers

SITUATION	TARIFS AU 19 OCTOBRE 2015
Délivrance pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers	537 \$
Délivrance pour un commerçant et un recycleur de véhicules routiers	806 \$
Renouvellement pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers	406 \$
Renouvellement pour un commerçant et un recycleur de véhicules routiers	606 \$

Autres permis

TYPES DE PERMIS OU DE SITUATIONS	TARIFS AU 1 ^{ER} MAI 2015
Prêt d'argent	317 \$
Studio de santé	317 \$
Commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	317 \$



ANNEXE VII

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

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

CHAPITRE I OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

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

CHAPITRE II PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs publics sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.
Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.
4. Dans l'exercice de ses fonctions, l'administrateur public est tenu de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le présent code ainsi que ceux établis dans le code d'éthique et de déontologie qui lui est applicable. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.
En cas de doute, il doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. De plus, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.
L'administrateur public qui, à la demande d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou encore en est membre, est tenu aux mêmes obligations.
5. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier, de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
15. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
16. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.
17. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'organisme ou l'entreprise pour lequel il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.
Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'organisme ou l'entreprise pour lequel il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information à laquelle le public ne peut avoir accès.
Les administrateurs publics d'un organisme ou d'une entreprise visés au deuxième alinéa ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues dans cet alinéa, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.
18. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de l'Office de la protection du consommateur.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

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

CHAPITRE IV RÉMUNÉRATION

26. L'administrateur public n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération liée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires tels ceux qui ont été établis notamment par des mécanismes d'intéressement basés sur la variation de la valeur des actions ou sur la participation au capital-actions de l'entreprise.
27. L'administrateur public révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.
28. L'administrateur public qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.
- Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.
29. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.
- Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.
30. L'administrateur public à temps plein qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.
31. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un administrateur public n'est pas visé par les articles 29 à 31.
32. Pour l'application des articles 28 à 30, « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par l'annexe.
- La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée par les articles 28 et 29 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

CHAPITRE V PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Pour les besoins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le président du conseil d'administration ou un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement ou un ministre qui est en cause.
- Le président du conseil d'administration est l'autorité compétente pour agir à l'égard de tout autre administrateur public de l'Office de la protection du consommateur.
- Toutefois, le président du conseil d'administration d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement qui détient cent pour cent des actions d'un autre organisme ou entreprise du gouvernement est l'autorité compétente pour agir à l'égard du président du conseil d'administration de ce dernier organisme ou entreprise, sauf s'il en est lui-même le président.

34. L'administrateur public à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.
35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur public des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.
36. Si la conclusion est que l'administrateur public a contrevenu à la loi et au Code d'éthique et de déontologie, l'autorité compétente lui impose une sanction.
- Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé par l'article 37, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public pour une période d'au plus trente jours.
37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.
38. Toute sanction imposée à un administrateur public de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions doivent être écrites et motivées.

CHAPITRE VI

DISPOSITIONS DIVERSES

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

ANNEXE (ARTICLE 32)

SECTEUR PUBLIC

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

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



ANNEXE VIII

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2016

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, la direction des permis et de l'indemnisation de l'Office maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et permettent de produire des états financiers fiables.

La direction des permis et de l'indemnisation de l'Office reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et aux règlements qui la 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 la direction des permis et de l'indemnisation ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

La directrice des permis et de l'indemnisation,

[Original signé]

Marie-Josée Boutin

Québec, le 21 juin 2016

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

[Original signé]

Ginette Galarneau



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 2016, 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 au 31 mars 2016, 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* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

[Original signé]

Serge Giguère, CPA auditeur, CA
Vérificateur général adjoint

Québec, le 21 juin 2016

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2016

(En dollars canadiens)

	2016	2015
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	3 713 077	3 777 249
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	2 747 013	14 176 851
Revenus de placements sur dépôt à terme	9 217	10 721
	<u>6 469 307</u>	<u>17 964 821</u>
CHARGES		
Réclamations et frais de fiducie nets	992 093	370 058
Frais d'administration		
– Office de la protection du consommateur	660 505	659 510
– Publicité et promotion	245 117	215 634
– Services professionnels	11 200	28 480
– Dépenses de bureau	774	767
	<u>1 909 689</u>	<u>1 274 449</u>
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	<u><u>4 559 618</u></u>	<u><u>16 690 372</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2016

(En dollars canadiens)

	2016	2015
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	126 849 848	110 159 476
Résultat net et résultat global de l'exercice	4 559 618	16 690 372
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	131 409 466	126 849 848

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2016

(En dollars canadiens)

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	4 706 798	2 505 699
Dépôt à terme au taux de 0,35 % échéant le 27 avril 2016 (2015 : 0,45 %)	101 703	101 313
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	264 804	391 458
Créances (note 7)	1 005 611	1 215 719
	<u>6 078 916</u>	<u>4 214 189</u>
Non courant		
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	125 566 552	122 692 390
	<u>131 645 468</u>	<u>126 906 579</u>
PASSIF		
Courant		
Réclamations et frais à payer	236 002	56 731
EXCÉDENT CUMULÉ	<u>131 409 466</u>	<u>126 849 848</u>
	<u>131 645 468</u>	<u>126 906 579</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[Original signé]

Ginette Galarneau

La présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2016

(En dollars canadiens)

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	4 559 618	16 690 372
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	2 300 600	(9 150 072)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	126 654	209 966
Créances	210 108	796 980
Réclamations et frais à payer	179 271	(545 685)
	<u>2 816 633</u>	<u>(8 688 811)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	<u>7 376 251</u>	<u>8 001 561</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'un dépôt à terme	(390)	(496)
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(5 174 762)	(7 236 281)
	<u>(5 175 152)</u>	<u>(7 236 777)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	<u>(5 175 152)</u>	<u>(7 236 777)</u>
AUGMENTATION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	2 201 099	764 784
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	<u>2 505 699</u>	<u>1 740 915</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	<u>4 706 798</u>	<u>2 505 699</u>
Intérêts encaissés	<u>5 183 484</u>	<u>5 247 466</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2016

(En dollars canadiens)

1. Constitution, fonctions et financement

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (Fonds) a été institué le 11 novembre 2004 par le Règlement sur les agents de voyages (Règlement) en vertu de la Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10, r.1) (Loi). L'adresse du siège social du Fonds est située au 400 boulevard Jean-Lesage, bureau 450, Québec, (Québec), Canada. Cette loi est administrée par la présidente de l'Office de la protection du consommateur (Office). Ce Fonds a pour but l'indemnisation ou le remboursement des clients des agents de voyages, tenus d'y contribuer, en cas d'insuffisance du cautionnement individuel d'un agent de voyages ou 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.

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 21 juin 2016.

3. Principales méthodes comptables

Monnaie fonctionnelle et de présentation

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

Contributions des clients des agents de voyages

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

Revenus de placements

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

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 au cours duquel 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. 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.

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.

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 la présidente 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

Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition. 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.

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, actifs financiers disponibles à la vente ou prêts et créances.

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 ultérieurement évalués à la juste valeur. Les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur et les coûts de transaction encourus sont constatées au résultat net, dans les revenus de placement de l'exercice.

La direction a désigné 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.

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse. Ces dépôts à participation sont notamment investis dans les portefeuilles spécialisés de la Caisse, pour lesquels celle-ci établit la juste valeur dans chaque portefeuille spécialisé à la fin de la période en fonction de l'actif net qu'il détient à cette date. L'actif net des portefeuilles spécialisés est établi à la juste valeur au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que les cours qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation dans un portefeuille spécialisé est établi en divisant l'avoir net dudit portefeuille par le nombre d'unités émises.

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

Après leur comptabilisation initiale, les placements détenus jusqu'à échéance sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux effectif. Ils sont composés uniquement du dépôt à terme. Le coût amorti du dépôt à terme correspond à sa juste valeur due à son échéance rapprochée. La direction a l'intention et la capacité de conserver ce placement jusqu'à son échéance.

Prêts et créances

Après leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont 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 (à l'exception des taxes à recevoir et des charges payées d'avance). Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

Passifs financiers au coût amorti

Après leur comptabilisation initiale, les passifs financiers sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés des 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 sont présentés dans le passif non courant. La juste valeur est égale au coût amorti dû à son échéance rapprochée.

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

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour 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.

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

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

IFRS 9 Instruments financiers

La norme IFRS 9 *Instruments financiers*, en remplacement de la norme IAS 39 *Instruments financiers – comptabilisation et évaluation*, a été publiée par l'International Accounting Standards Board (IASB) en juillet 2014. L'IFRS 9 comprend des exigences relatives au classement et à l'évaluation des actifs et des passifs financiers, des exigences relatives à la dépréciation des actifs financiers ainsi que des exigences générales relatives à la comptabilité de couverture. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018 et son adoption anticipée est permise. La direction évalue actuellement l'incidence de cette norme sur les états financiers du Fonds. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

IFRS 15 Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients

La norme IFRS 15 *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* a été publiée par l'IASB en mai 2014. Elle établit un cadre complet de comptabilisation, d'évaluation et d'information pour les produits des activités ordinaires. Ce cadre pose comme principe fondamental que l'entité devrait comptabiliser les produits des activités ordinaires de manière à montrer quand les obligations de prestation sont remplies et à quel montant de contrepartie l'entité s'attend à avoir droit en échange de ces prestations de service. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018 et son adoption anticipée est permise. La direction évalue actuellement l'incidence de cette norme sur les états financiers du Fonds. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

Modification de l'IAS 1 Présentation des états financiers

Les modifications à la norme IAS 1 *Présentation des états financiers* ont été publiées par l'IASB en décembre 2014. Les modifications apportent des précisions sur la façon d'exercer le jugement professionnel lors de la détermination du niveau et de la structure de l'information à divulguer dans les états financiers. Les modifications à cette norme doivent être appliquées pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2016. Les modifications n'auront aucune incidence sur les résultats et la situation financière du Fonds puisqu'il s'agit d'une norme de présentation.

Modification de l'IAS 7 Tableau des flux de trésorerie

L'IASB a publié en janvier 2016 des modifications à la norme IAS 7 *Tableau des flux de trésorerie* afin d'y intégrer de nouvelles exigences d'informations à fournir dans les états financiers. Les modifications proposées visent à améliorer :

1. l'information communiquée aux utilisateurs des états financiers à propos des activités de financement d'une entité, à l'exclusion des éléments de capitaux propres, par la divulgation additionnelle d'un rapprochement des montants des états de la situation financière d'ouverture et de clôture pour chaque élément présenté au tableau des flux de trésorerie ;
2. la divulgation d'informations afin d'aider les utilisateurs des états financiers à comprendre la liquidité d'une entité soit les restrictions qui influent sur les décisions d'une entité à utiliser ses soldes de trésorerie et d'équivalent de trésorerie, y compris les passifs d'impôt qui seraient générés par le rapatriement de soldes de trésorerie et d'équivalent de trésorerie en monnaie étrangère.

Les modifications à la norme IAS 7 seront en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2017. L'adoption anticipée est permise.

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

4. Estimations comptables critiques et jugements de la direction

Estimations et hypothèses comptables critiques

La préparation des états financiers impose à la direction, soit la direction des permis et de l'indemnisation 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 2016. 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 2016, l'estimation pour le compte à recevoir de la contribution des clients des agents de voyages s'élève à 917 695 \$ (934 244 \$ au 31 mars 2015). Si l'estimation diffère 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 puisqu'elles sont basées sur les rapports d'administrateurs provisoires. L'évaluation d'inclusion ou d'exclusion des dossiers d'indemnisation vient de leur conformité aux exigences des articles 28 et 43.2 du Règlement.

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 :

	2016	2015
Revenus nets (pertes nettes) de placement		
Revenu fixe	1 494 942	1 430 681
Actifs réels	403 633	387 860
Actions	1 515 707	1 424 141
Activités de rendement absolu	(72 781)	(92 391)
	<u>3 341 501</u>	<u>3 150 291</u>
Gains (pertes) réalisés		
Revenu fixe	256 686	(4 958)
Actifs réels	26 629	150 119
Actions	1 166 797	1 235 401
Activités de rendement absolu	107 616	13 688
Instruments financiers dérivés	148 382	480 533
	<u>1 706 110</u>	<u>1 874 783</u>
Gains (pertes) non réalisés		
Revenu fixe	(1 079 962)	3 133 510
Actifs réels	1 202 269	952 232
Actions	(2 145 027)	4 559 429
Activités de rendement absolu	48 261	210 339
Instruments financiers dérivés	(326 141)	294 562
	<u>(2 300 600)</u>	<u>9 150 072</u>
Total des revenus de placements des dépôts à participation	2 747 011	14 175 146
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	2	1 705
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u><u>2 747 013</u></u>	<u><u>14 176 851</u></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 :

	2016	2015
Trésorerie	4 706 360	2 504 764
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ¹	438	935
Trésorerie et équivalents de trésorerie	4 706 798	2 505 699

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 2016 (1 % au 31 mars 2015).

7. Créances

	2016	2015
Agences de voyages	917 695	934 244
Administrateurs provisoires	79 666	229 632
Taxes à recevoir	8 250	48 343
Charges payées d'avance	—	3 500
	1 005 611	1 215 719

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

a) Placements

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

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

	2016	2015
Placements	125 727 012	122 898 976
Revenus de placements courus et à recevoir	325 344	365 872
Revenus de placements à verser au Fonds	(264 804)	(391 458)
(Avance du) dépôt à vue au fonds général	(221 000)	(181 000)
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	125 566 552	122 692 390

Les placements du fonds particulier se détaillent comme suit :

	2016	2015
Placements		
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Valeurs à court terme	2 928 525	5 842 407
Obligations	47 369 528	48 015 134
Dettes immobilières	5 742 718	4 929 686
Actifs réels		
Infrastructures	6 173 702	4 947 951
Immeubles	13 723 803	11 126 473
Actions		
Marchés boursiers ¹	38 041 897	—
Actions canadiennes ¹	—	10 788 138
Actions Qualité mondiale ¹	—	14 577 149
Actions américaines ¹	—	3 678 252
Actions étrangères de l'Europe, de l'Australasie et d'Extrême-Orient (EAEO) ¹	—	3 935 471
Actions des marchés en émergence ¹	—	4 903 122
Placements privés	10 890 765	8 922 234
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	514 903	784 900
Stratégies actives de superposition	238 157	321 898
Billets à terme adossés à des actifs (BTAA)	24 432	5 228
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	169 000	88 000
Instruments financiers dérivés	(90 418)	32 933
Total des placements	125 727 012	122 898 976

1. Le 1^{er} janvier 2016, tous les actifs et passifs des portefeuilles spécialisés Actions canadiennes, Actions Qualité mondiale, Actions américaines, Actions EAEO et Actions des marchés en émergence ont été regroupés dans le nouveau portefeuille spécialisé Marchés boursiers.

b) Instruments financiers dérivés

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

Dans le cadre de la gestion des placements, le fonds particulier du Fonds par l'intermédiaire de la Caisse effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change et de marché. De plus, dans le but de maintenir une gestion efficace des risques de change à long terme associés aux placements sous-jacents libellés en devises étrangères détenus par les portefeuilles spécialisés, de nouveaux contrats sont successivement négociés.

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

- Les contrats de change à terme de gré à gré sont des engagements négociés sur un marché hors cote permettant à deux contreparties d'échanger deux devises à un prix établi et selon une échéance déterminée. Les contrats de change à terme de gré à gré sont assortis de conditions sur mesure négociées directement entre les parties sur un marché hors cote.
- Les contrats d'échange de rendement de gré à gré sont des engagements négociés sur un marché hors cote pour lesquels une partie convient de payer ou de recevoir des montants de trésorerie en fonction des variations de la juste valeur d'un indice boursier, d'un panier d'actions ou d'un titre en particulier. À la clôture de chaque mois, le montant de la juste valeur de ces contrats est réglé et présenté dans les gains réalisés.

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

Au 31 mars 2016, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2016			2015		
	Juste valeur		Montant nominal de référence	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif		Actif	Passif	
Marchés hors cote						
Dérivés de changes						
Contrats à terme de gré à gré	–	(90 000)	6 192 000	36 000	(4 000)	4 348 000
Dérivés sur actions						
Contrats d'échange de rendement	–	–	1 220 000	–	–	2 653 000
Total des instruments financiers dérivés	<u>–</u>	<u>(90 000)</u>	<u>7 412 000</u>	<u>36 000</u>	<u>(4 000)</u>	<u>7 001 000</u>

c) Hiérarchie des justes valeurs

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.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2016 et le 31 mars 2015, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

9. Emprunts bancaires

Le 1^{er} 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, incluant un renouvellement automatique aux mêmes conditions, porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue majoré de 0,05 % et est garantie par la vente des actifs détenus dans le fonds particulier du Fonds. Aux 31 mars 2016 et 2015, le solde de la facilité de crédit n'était pas utilisé.

10. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 131 409 466 \$ 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.

11. Gestion des risques financiers

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

Par ailleurs, la direction des permis et de l'indemnisation 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 établit les principes, le modèle de gestion, les types de placements autorisés, l'indice de référence, l'objectif de rendement ainsi que les limites de risque. Les gestionnaires de la Caisse connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaire à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes de gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

a) Risque de marché

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

Pour gérer ce risque sur les dépôts à participation du fonds particulier, le Fonds établit un portefeuille de référence qui définit la répartition cible à long terme pour chacune des catégories d'investissement ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son portefeuille de référence. La proportion dans chacune des catégories d'investissement composant le portefeuille de référence du Fonds influence le degré de risque de marché de son portefeuille réel. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des catégories d'investissement par rapport au portefeuille de référence est effectuée le 1^{er} jour de chaque mois.

Au 31 mars 2016, la composition du portefeuille réel et de référence ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles, se détaillent comme suit :

	Portefeuille réel %	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe				
Valeurs à court terme	2,33 %	0,00 %	3,00 %	10,00 %
Obligations	37,73 %	29,50 %	37,50 %	45,50 %
Dettes immobilières	4,57 %	3,00 %	5,00 %	7,00 %
	44,63 %	33,50 %	45,50 %	57,50 %
Actifs réels				
Infrastructures	4,93 %	2,00 %	5,00 %	8,00 %
Immeubles	10,91 %	8,00 %	11,00 %	14,00 %
	15,84 %	10,00 %	16,00 %	22,00 %
Actions				
Marché boursiers	30,31 %	17,50 %	29,50 %	36,50 %
Placements privés	8,67 %	6,00 %	9,00 %	12,00 %
	38,98 %	26,50 %	38,50 %	45,50 %
Activités de rendement absolu				
Répartition de l'actif	0,41 %	0,00 %	0,00 %	1,00 %
Stratégies actives de superposition	0,19 %	0,00 %	0,00 %	0,50 %
Autres	-0,05 %			
	0,55 %		0,00 %	
	100,00 %		100,00 %	

Le risque de marché du fonds particulier du Fonds est mesuré au moyen de la méthode de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et des corrélations entre les facteurs de risque de marché. La VaR représente une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir le portefeuille réel du fonds particulier du Fonds, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 99 % sur une période d'exposition d'une année. En somme, la VaR indique le niveau de perte que le portefeuille réel du fonds particulier du Fonds pourrait dépasser dans uniquement 1 % des cas.

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

Les résultats des calculs obtenus en appliquant cette méthodologie ne permettent pas d'estimer, sur la base d'un événement spécifique, le montant de la perte que le portefeuille du fonds particulier du Fonds subirait si cet événement se reproduisait à nouveau. Par exemple, si les conditions futures et les facteurs de risque du marché différaient de façon importante de la conjoncture passée, les pertes réelles pourraient significativement différer des pertes estimées. Par ailleurs, ces estimations effectuées à une date donnée ne tiennent pas compte de toutes les pertes possibles découlant

d'événements exceptionnels sur le marché ni des pertes qui pourraient se produire au-delà du degré de confiance de 99 %. Par conséquent, compte tenu de ces limites, les pertes du portefeuille réel du fonds particulier du Fonds pourraient excéder les estimations présentées.

Un historique de 2 500 jours d'observation des facteurs de risque est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers. De plus, la méthodologie fait en sorte de répéter plusieurs fois dans l'année les effets sur le portefeuille des pires événements défavorables observés sur un horizon d'une semaine.

Trois mesures du risque sont calculées et analysées :

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

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

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

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2016, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier du Fonds, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 2 500 jours, se présentent comme suit :

		2016		
		Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel
Valeur à risque		19,8 %	19,1 %	2,9 %
		2015		
		Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel
Valeur à risque		19,4 %	19,7 %	2,8 %

b) Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises. Ce risque est intégré à la mesure de la VaR du fonds particulier du Fonds.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse auxquels le fonds particulier du Fonds participe sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Immeubles, Marchés boursiers, Répartition de l'actif, Stratégies actives de superposition. Les activités personnalisées de superposition de devises sont utilisées par le fonds particulier du Fonds pour atteindre l'exposition désirée au dollar américain (ÉU) et aux devises des pays de la zone Europe, Australasie et Extrême-Orient (EAEO). Ces activités consistent à prendre des positions d'instruments financiers dérivés sur la devise ÉU et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats de change à terme.

Le Fonds établit une exposition de référence à la devise ÉU et aux devises des pays de la zone EAEO ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son exposition de référence. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des devises par rapport à l'exposition de référence est effectuée le 1^{er} jour de chaque mois.

Au 31 mars 2016, l'exposition de référence du fonds particulier du Fonds, ainsi que les limites minimales et maximales, par rapport à l'exposition cible, se détaillent comme suit :

	Limite minimale	Exposition de référence	Limite maximale
	Valeurs en % de l'actif net		
Exposition aux devises			
Exposition à la devise – ÉU	8,00	12,00	16,00
Exposition à la devise – EAEO	6,00	10,00	14,00

L'exposition nette aux devises du fonds particulier du Fonds, après l'effet des instruments financiers dérivés de change dans le cadre des activités personnalisées de superposition, incluant les investissements sous-jacents en devises détenus par les portefeuilles spécialisés, se détaillent comme suit :

	2016	2015
Dollar canadien	70 %	74 %
Autres devises	30 %	26 %
	100 %	100 %

Les autres devises incluent l'ensemble des devises étrangères, incluant le dollar américain, les devises des pays EAEO et les devises des marchés en croissance.

Les instruments financiers dérivés utilisés pour les activités personnalisées de superposition pour l'exposition aux devises sont détaillés à la note 8b).

c) Risque de crédit

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

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

dérivés, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés. Le fonds particulier du Fonds est exposé au risque de crédit découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés, étant donné que l'actif du fonds particulier du Fonds est principalement composé d'unités de participation de portefeuilles spécialisés.

Le risque de contrepartie lié aux instruments financiers dérivés représente le risque de crédit provenant des expositions actuelles et potentielles découlant des opérations sur instruments financiers dérivés dans l'éventualité où la contrepartie serait incapable de respecter les conditions aux contrats. Les instruments financiers dérivés liés aux activités personnalisées de superposition du fonds particulier du Fonds sont des contrats de gré à gré avec la Caisse. Toutefois, le fonds particulier du Fonds demeure exposé au risque de contrepartie lié aux instruments dérivés découlant des investissements sous-jacents détenus par les portefeuilles spécialisés.

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

Le risque de crédit relié à la trésorerie et équivalent de trésorerie et au dépôt à terme est faible puisqu'ils sont détenus auprès d'institutions financières réputées.

La direction estime que le Fonds n'est pas exposé à un risque de crédit important sur ses créances 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 :

	2016	2015
Créances non en souffrance	952 719	1 098 260
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	41 675	55 857
De 30 à 60 jours	2 682	7 135
Plus de 60 jours	285	2 624
	997 361	1 163 876

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances aux 31 mars 2016 et 2015.

d) Risque de liquidité

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

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité. Les instruments financiers dérivés présentés à la note 8b) représentent l'exposition directe du fonds à ce risque. Au 31 mars 2016, l'échéance des flux contractuels de ces instruments est de moins d'un an. 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 9).

Le Fonds est en mesure d'honorer les passifs financiers 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.

12. Transaction entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, le Fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises publiques contrôlées 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, 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 2016, le montant refacturé s'élevait à 659 479 \$ et a été comptabilisé au poste frais d'administration – Office de la protection du consommateur (659 479 \$ au 31 mars 2015).

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 43 du Règlement, la présidente de l'Office est la gestionnaire des sommes constituant le Fonds. Elle en est donc la principale dirigeante. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office 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 IX

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2016

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages (CIAV) 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, la direction des permis et de l'indemnisation de l'Office maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et permettent de produire des états financiers fiables.

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

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des CIAV conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, 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 la direction des permis et de l'indemnisation ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

La directrice des permis et de l'indemnisation,

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

[Original signé]

[Original signé]

Marie-Josée Boutin

Ginette Galarneau

Québec, le 21 juin 2016



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 2016, 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 2016, 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* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

[Original signé]

Serge Giguère, CPA auditeur, CA
Vérificateur général adjoint

Québec, le 21 juin 2016

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2016

(En dollars canadiens)

	2016	2015
PRODUITS		
Revenus de placements sur dépôts à terme	7 365	8 552
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4)	67 734	351 144
	75 099	359 696
CHARGES		
Frais de gestion	32 653	32 759
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	42 446	326 937

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2016

(En dollars canadiens)

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 354 224	1 027 287
Résultat net et résultat global de l'exercice	<u>42 446</u>	<u>326 937</u>
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	<u><u>1 396 670</u></u>	<u><u>1 354 224</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2016

(En dollars canadiens)

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	1 596 084	1 640 828
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	6 678	9 261
Obligations reçues en dépôt (note 6)	185 448	71 696
	<u>1 788 210</u>	<u>1 721 785</u>
Non courant		
Obligations reçues en dépôt (note 6)	454 534	560 802
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 7)	3 088 175	3 018 279
	<u>3 088 175</u>	<u>3 018 279</u>
	<u><u>5 330 919</u></u>	<u><u>5 300 866</u></u>
PASSIF		
Courant		
Frais de gestion à payer	5 100	5 200
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	199 000	265 000
	<u>204 100</u>	<u>270 200</u>
Non courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	3 730 149	3 676 442
	<u>3 934 249</u>	<u>3 946 642</u>
EXCÉDENT CUMULÉ	<u>1 396 670</u>	<u>1 354 224</u>
	<u><u>5 330 919</u></u>	<u><u>5 300 866</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[Original signé]

Ginette Galarneau

La présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2016

(En dollars canadiens)

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	42 446	326 937
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	55 671	(223 137)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	2 583	6 252
Taxes à recevoir	—	750
Frais de gestion à payer	(100)	100
	<u>58 154</u>	<u>(216 035)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	<u>100 600</u>	<u>110 902</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec et flux de trésorerie liés aux activités d'investissements	<u>(125 567)</u>	<u>(134 286)</u>
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation nette des cautionnements individuels des agents de voyages et flux de trésorerie liés aux activités de financement	<u>(19 777)</u>	<u>184 463</u>
(DIMINUTION) AUGMENTATION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	<u>(44 744)</u>	<u>161 079</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	<u>1 640 828</u>	<u>1 479 749</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	<u><u>1 596 084</u></u>	<u><u>1 640 828</u></u>
Intérêts encaissés	<u><u>133 353</u></u>	<u><u>142 808</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2016

(En dollars canadiens)

1. Constitution et nature des activités

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

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

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

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 21 juin 2016.

3. Principales méthodes comptables

Monnaie fonctionnelle et de présentation

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

Revenus de placements

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

Frais de gestion

Les frais de gestion des CIAV 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 CIAV présentent à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie l'encaisse ainsi que les dépôts à vue. Les sommes transférées dans les dépôts à vue au Trust Banque Nationale sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis aux CIAV. Elles peuvent également être utilisées par les agents de voyages pour acheter des obligations à titre de cautionnement. Les sommes transférées dans les dépôts à vue à la Caisse sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse.

Obligations reçues en dépôt

Les obligations sont reçues des agents de voyages et sont conservées en garantie au Trust Banque Nationale au nom du ministre des Finances du Québec. Les obligations sont comptabilisées à la juste valeur à la date de fin d'exercice financier. Il n'y a aucune 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 CIAV comprennent les cautionnements en argent et en obligations inscrits à la juste valeur à la date de fin d'exercice financier. Il n'y a aucune 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

Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition. 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.

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, actifs financiers disponibles à la vente ou prêts et créances.

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 CIAV.

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 ultérieurement évalués à la juste valeur. Les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur et les coûts de transaction encourus sont constatées au résultat net, dans les revenus de placements de l'exercice.

La direction a désigné 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 CIAV, par la Caisse, a pour objectif de maintenir ou d'augmenter la juste valeur des sommes placées.

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse. Ces dépôts à participation sont notamment investis dans les portefeuilles spécialisés de la Caisse, pour lesquels celle-ci établit la juste valeur dans chaque portefeuille spécialisé à la fin de la période en fonction de l'actif net qu'il détient à cette date. L'actif net des portefeuilles spécialisés est établi à la juste valeur au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que les cours qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation dans un portefeuille spécialisé est établi en divisant l'avoir net dudit portefeuille par le nombre d'unités émises.

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

La direction a également désigné 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.

La juste valeur des obligations reçues en dépôts est évaluée selon une technique d'actualisation de flux monétaires futurs. Les principales données d'entrée observables sont les taux d'intérêts et les cours des principales bourses.

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

Prêts et créances

Après leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont 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 CIAV 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

Après leur comptabilisation initiale, les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net 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 désigné 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.

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

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

Après leur comptabilisation initiale, les passifs financiers au coût amorti sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés des 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.

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

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour 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.

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

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

IFRS 9 Instruments financiers

La norme IFRS 9 *Instruments financiers*, en remplacement de la norme IAS 39 *Instruments financiers – comptabilisation et évaluation*, a été publiée par l'International Accounting Standards Board (IASB) en juillet 2014. L'IFRS 9 comprend des exigences relatives au classement et à l'évaluation des actifs et des passifs financiers, des exigences relatives à la dépréciation des actifs financiers ainsi que des exigences générales relatives à la comptabilité de couverture. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018 et son adoption anticipée est permise. La direction évalue actuellement l'incidence de cette norme sur les états financiers des CIAV. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

IFRS 15 Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients

La norme IFRS 15 *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* a été publiée par l'IASB en mai 2014. Elle établit un cadre complet de comptabilisation, d'évaluation et d'information pour les produits des activités ordinaires. Ce cadre pose comme principe fondamental que l'entité devrait comptabiliser les produits des activités ordinaires de manière à montrer quand les obligations de prestation sont remplies et à quel montant de contrepartie l'entité s'attend à avoir droit en échange de ces prestations de service. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018 et son adoption anticipée est permise. La direction évalue actuellement l'incidence de cette norme sur les états financiers des CIAV. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

Modification de l'IAS 1 Présentation des états financiers

Les modifications à la norme IAS 1 *Présentation des états financiers* ont été publiées par l'IASB en décembre 2014. Les modifications apportent des précisions sur la façon d'exercer le jugement professionnel lors de la détermination du niveau et de la structure de l'information à divulguer dans les états financiers. Les modifications à cette norme doivent être appliquées pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2016. Les modifications n'auront aucune incidence sur les résultats et la situation financière des CIAV puisqu'il s'agit d'une norme de présentation.

Modification de l'IAS 7 Tableau des flux de trésorerie

L'IASB a publié en janvier 2016 des modifications à la norme IAS 7 *Tableau des flux de trésorerie* afin d'y intégrer de nouvelles exigences d'informations à fournir dans les états financiers. Les modifications proposées visent à améliorer :

1. l'information communiquée aux utilisateurs des états financiers à propos des activités de financement d'une entité, à l'exclusion des éléments de capitaux propres, par la divulgation additionnelle d'un rapprochement des montants des états de la situation financière d'ouverture et de clôture pour chaque élément présenté au tableau des flux de trésorerie ;
2. la divulgation d'informations afin d'aider les utilisateurs des états financiers à comprendre la liquidité d'une entité soit les restrictions qui influent sur les décisions d'une entité à utiliser ses soldes de trésorerie et d'équivalent de trésorerie, y compris les passifs d'impôt qui seraient générés par le rapatriement de soldes de trésorerie et d'équivalent de trésorerie en monnaie étrangère.

Les modifications à la norme IAS 7 seront en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2017. L'adoption anticipée est permise.

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

4. 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 :

	2016	2015
Revenus nets (pertes nettes) de placements		
Revenu fixe	36 775	35 556
Actifs réels	9 903	9 701
Actions	37 299	35 304
Activités de rendement absolu	(1 660)	(2 149)
	<u>82 317</u>	<u>78 412</u>
Gains (pertes) réalisés		
Revenu fixe	7 060	1 579
Actifs réels	661	6 841
Actions	27 416	30 110
Activités de rendement absolu	2 549	184
Instruments financiers dérivés	3 397	10 870
	<u>41 083</u>	<u>49 584</u>
Gains (pertes) non réalisés		
Revenu fixe	(27 326)	75 581
Actifs réels	29 595	20 853
Actions	(51 530)	112 809
Activités de rendement absolu	1 579	5 760
Instruments financiers dérivés	(7 989)	8 136
	<u>(55 671)</u>	<u>223 139</u>
Total des revenus de placements des dépôts à participation	67 729	351 135
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	5	9
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u><u>67 734</u></u>	<u><u>351 144</u></u>

5. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état de la situation financière et le tableau des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Trésorerie	1 119 910	1 201 173
Dépôts à vue au Trust Banque Nationale ¹	475 249	439 151
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ²	925	504
Trésorerie et équivalents de trésorerie	<u><u>1 596 084</u></u>	<u><u>1 640 828</u></u>

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 2016 (1 % au 31 mars 2015).

6. Obligations reçues en dépôt

Les obligations reçues en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2016 sont de 65 000 \$ (0 \$ en 2015) et les aliénations sont de 0 \$ (233 400 \$ en 2015). Ces montants sont inclus dans les dépôts de cautionnements ou les remises de cautionnements divulgués à la note 8.

La juste valeur des obligations reçues en dépôt est de 639 982 \$ (coût : 642 257 \$) au 31 mars 2016 (632 498 \$ au 31 mars 2015; coût : 633 257 \$). 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 la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2016 et le 31 mars 2015, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

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

a) Placements

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

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

	2016	2015
Placements	3 089 840	3 015 605
Revenus de placements courus et à recevoir	8 013	8 935
Revenus de placements à verser au déposant	(6 678)	(9 261)
(Avance du) dépôt à vue au fonds général	(3 000)	3 000
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	3 088 175	3 018 279

Les placements du fonds se détaillent comme suit :

	2016	2015
Placements		
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Valeurs à court terme	71 501	146 011
Obligations	1 164 857	1 179 732
Dettes immobilières	140 468	120 448
Actifs réels		
Infrastructures	152 127	120 356
Immeubles	336 838	272 761
Actions		
Marchés boursiers ¹	935 376	—
Actions canadiennes ¹	—	264 871
Actions Qualité mondiale ¹	—	357 307
Actions américaines ¹	—	89 657
Actions étrangères de l'Europe, de l'Australasie et d'Extrême-Orient (EAEO) ¹	—	96 665
Actions des marchés en émergence ¹	—	119 988
Placements privés	267 382	215 952
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	12 506	19 478
Stratégies actives de superposition	5 253	9 110
Billets à terme adossés à des actifs (BTAA)	1 156	247
Instruments financiers dérivés	(1 624)	1 022
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	4 000	2 000
Total des placements	3 089 840	3 015 605

1. Le 1^{er} janvier 2016, tous les actifs et passifs des portefeuilles spécialisés Actions canadiennes, Actions Qualité mondiale, Actions américaines, Actions EAEO et Actions des marchés en émergence ont été regroupés dans le nouveau portefeuille spécialisé Marchés boursiers.

b) Instruments financiers dérivés

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

Dans le cadre de la gestion des placements, le fonds particulier des CIAV par l'intermédiaire de la Caisse effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change et de marché. De plus, dans le but de maintenir une gestion efficace des risques de change à long terme associés aux placements sous-jacents libellés en devises étrangères détenus par les portefeuilles spécialisés, de nouveaux contrats sont successivement négociés.

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

- Les contrats de change à terme de gré à gré sont des engagements négociés sur un marché hors cote permettant à deux contreparties d'échanger deux devises à un prix établi et selon une échéance déterminée. Les contrats de change à terme de gré à gré sont assortis de conditions sur mesure négociées directement entre les parties sur un marché hors cote.
- Les contrats d'échange de rendement de gré à gré sont des engagements négociés sur un marché hors cote pour lesquels une partie convient de payer ou de recevoir des montants de trésorerie en fonction des variations de la juste valeur d'un indice boursier, d'un panier d'actions ou d'un titre en particulier. À la clôture de chaque mois, le montant de la juste valeur de ces contrats est réglé et présenté dans les gains réalisés.

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

Au 31 mars 2016, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2016			2015		
	Juste valeur		Montant nominal de référence	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif		Actif	Passif	
Marchés hors cote						
Dérivés de changes						
Contrats à terme de gré à gré	—	(2 000)	152 000	1 000	—	107 000
Dérivés sur actions						
Contrats d'échange de rendement	—	—	29 000	—	—	68 000
Total des instruments financiers dérivés	<u>—</u>	<u>(2 000)</u>	<u>181 000</u>	<u>1 000</u>	<u>—</u>	<u>175 000</u>

c) Hiérarchie des justes valeurs

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.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2016 et le 31 mars 2015, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

8. Cautionnements individuels des agents de voyages

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Cautionnements en vigueur		
Solde au début de l'exercice	3 941 442	4 101 913
Dépôts de cautionnements	216 000	460 000
	<u>4 157 442</u>	<u>4 561 913</u>
Remises de cautionnements	(206 875)	(619 225)
Cautionnements remis et remplacés par des polices individuelles de garantie	—	(20 000)
	<u>(206 875)</u>	<u>(639 225)</u>
Solde à la fin de l'exercice	3 950 567	3 922 688
Variation cumulée de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	(21 418)	18 754
	<u>3 929 149</u>	<u>3 941 442</u>
Portion courante	199 000	265 000
Portion non courante	3 730 149	3 676 442
	<u>3 929 149</u>	<u>3 941 442</u>

La diminution nette des cautionnements de l'exercice au montant de 12 293 \$ (160 471 \$ en 2015) inclut les opérations n'ayant aucun impact sur les flux de trésorerie concernant les obligations reçues en dépôt dont la diminution nette représente 40 172 \$ au 31 mars 2016 (14 639 \$ en 2015).

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont de 43 354 000 \$ au 31 mars 2016 (43 704 000 \$ en 2015), dont 35 419 000 \$ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2016 (37 019 000 \$ en 2015). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis le 1^{er} avril 2013 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.

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

Au cours des exercices clos le 31 mars 2016 et le 31 mars 2015, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

9. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 1 396 670 \$ constitue le capital des CIAV. Ceux-ci effectuent une gestion de leurs produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières afin de s'assurer qu'ils exécutent de manière efficace les activités spécifiques de leur loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

10. Gestion des risques financiers

La direction des permis et de l'indemnisation, gestionnaire des CIAV, s'est dotée d'une politique de placements qui encadre les activités de placements de la Caisse. Elle établit les objectifs de placements, élabore la politique afférente et procède à sa révision périodique. La politique de placements vise à obtenir un taux de rendement maximum tout en maintenant le degré de risque à un niveau jugé approprié par la direction des permis et de l'indemnisation et en permettant aux CIAV de remplir leurs engagements financiers.

Par ailleurs, la direction des permis et de l'indemnisation 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 établit les principes, le modèle de gestion, les types de placements autorisés, l'indice de référence, l'objectif de rendement ainsi que les limites de risque. Les gestionnaires de la Caisse connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaire à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes de gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

a) Risque de marché

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

Pour gérer ce risque sur les dépôts à participation du fonds particulier, les CIAV établissent un portefeuille de référence qui définit la répartition cible à long terme pour chacune des catégories d'investissement ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son portefeuille de référence. La proportion dans chacune des catégories d'investissement composant le portefeuille de référence des CIAV influence le degré de risque de marché de son portefeuille réel. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des catégories d'investissement par rapport au portefeuille de référence est effectuée le 1^{er} jour de chaque mois.

Au 31 mars 2016, la composition du portefeuille réel et de référence ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles, se détaillent comme suit :

	Portefeuille réel %	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe				
Valeurs à court terme	2,31 %	0,00 %	3,00 %	10,00 %
Obligations	37,72 %	29,50 %	37,50 %	45,50 %
Dettes immobilières	4,55 %	3,00 %	5,00 %	7,00 %
	44,58 %	33,50 %	45,50 %	57,50 %
Actifs réels				
Infrastructures	4,94 %	2,00 %	5,00 %	8,00 %
Immeubles	10,88 %	8,00 %	11,00 %	14,00 %
	15,82 %	10,00 %	16,00 %	22,00 %
Actions				
Marchés boursiers	30,31 %	17,50 %	29,50 %	36,50 %
Placements privés	8,66 %	6,00 %	9,00 %	12,00 %
	38,97 %	26,50 %	38,50 %	45,50 %
Activités de rendement absolu				
Répartition de l'actif	0,40 %	0,00 %	0,00 %	1,00 %
Stratégies actives de superposition	0,17 %	0,00 %	0,00 %	0,50 %
Autres	0,06 %			
	0,63 %		0,00 %	
	100,00 %		100,00 %	

Le risque de marché du fonds particulier des CIAV est mesuré au moyen de la méthode de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et des corrélations entre les facteurs de risque de marché. La VaR représente une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 99 % sur une période d'exposition d'une année. En somme, la VaR indique le niveau de perte que le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV pourrait dépasser dans uniquement 1 % des cas.

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

Les résultats des calculs obtenus en appliquant cette méthodologie ne permettent pas d'estimer, sur la base d'un événement spécifique, le montant de la perte que le portefeuille du fonds particulier des CIAV subirait si cet événement se reproduisait à nouveau. Par exemple, si les conditions futures et les facteurs de risque du marché différaient de façon importante de la conjoncture passée, les pertes réelles pourraient significativement différer des pertes estimées.

Par ailleurs, ces estimations effectuées à une date donnée ne tiennent pas compte de toutes les pertes possibles découlant d'événements exceptionnels sur le marché ni des pertes qui pourraient se produire au-delà du degré de confiance de 99 %. Par conséquent, compte tenu de ces limites, les pertes du portefeuille réel du Fonds particulier des CIAV pourraient excéder les estimations présentées.

Un historique de 2 500 jours d'observation des facteurs de risque est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers. De plus, la méthodologie fait en sorte de répéter plusieurs fois dans l'année les effets sur le portefeuille des pires événements défavorables observés sur un horizon d'une semaine.

Trois mesures du risque sont calculées et analysées :

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

Le risque absolu du portefeuille réel et du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier des CIAV sont mesurés régulièrement.

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

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2016, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier des CIAV, en pourcentage de l'actif net attribuable aux CIAV, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 2 500 jours, se présentent comme suit :

2016			
	Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel
Valeur à risque	19,7 %	19,1 %	2,9 %
2015			
	Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel
Valeur à risque	19,3 %	19,7 %	2,9 %

b) Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises. Ce risque est intégré à la mesure de la VaR du fonds particulier des CIAV.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse auxquels le fonds particulier des CIAV participe sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Immeuble, Marchés boursiers, Répartition de l'actif, Stratégies actives de superposition. Les activités personnalisées de superposition de devises sont utilisées par le fonds particulier des CIAV pour atteindre l'exposition désirée au dollar américain (ÉU) et aux devises des pays de la zone Europe, Australasie et Extrême-Orient (EAEO). Ces activités consistent à prendre des positions d'instruments financiers dérivés sur la devise ÉU et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats de change à terme.

Les CIAV établissent une exposition de référence à la devise ÉU et aux devises des pays de la zone EAEO ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son exposition de référence. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des devises par rapport à l'exposition de référence est effectuée le 1^{er} jour de chaque mois.

Au 31 mars 2016, l'exposition de référence du fonds particulier des CIAV, ainsi que les limites minimales et maximales, par rapport à l'exposition cible, se détaillent comme suit :

	Limite minimale	Exposition de référence	Limite maximale
	Valeurs en % de l'actif net		
Exposition aux devises			
Exposition à la devise – ÉU	8,00	12,00	16,00
Exposition à la devise – EAEO	6,00	10,00	14,00

L'exposition nette aux devises du fonds particulier des CIAV, après l'effet des instruments financiers dérivés de change dans le cadre des activités personnalisées de superposition, incluant les investissements sous-jacents en devises détenus par les portefeuilles spécialisés, en pourcentage de l'actif net, se détaillent comme suit :

	2016	2015
Dollar canadien	70 %	74 %
Autres devises	30 %	26 %
	100 %	100 %

Les autres devises incluent l'ensemble des devises étrangères, incluant le dollar américain, les devises des pays EAEO et les devises des marchés en croissance.

Les instruments financiers dérivés utilisés pour les activités personnalisées de superposition pour l'exposition aux devises sont détaillés à la note 7b).

c) Risque de crédit

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

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

Le risque de contrepartie lié aux instruments financiers dérivés représente le risque de crédit provenant des expositions actuelles et potentielles découlant des opérations sur instruments financiers dérivés dans l'éventualité où la contrepartie serait incapable de respecter les conditions aux contrats. Les instruments financiers dérivés liés aux activités personnalisées de superposition du fonds particulier des CIAV sont des contrats de gré à gré avec la Caisse. Toutefois, le fonds particulier des CIAV demeure exposé au risque de contrepartie lié aux instruments dérivés découlant des investissements sous-jacents détenus par les portefeuilles spécialisés.

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

Le risque de crédit relié à la trésorerie et équivalent de trésorerie et au dépôt à terme est faible puisqu'ils sont détenus auprès d'institutions financières réputées.

d) Risque de liquidité

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

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier des CIAV est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité. Les instruments financiers dérivés présentés à la note 7b) représentent l'exposition directe du fonds à ce risque. Au 31 mars 2016, l'échéance des flux contractuels de ces instruments est de moins d'un an. 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 CIAV sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse ou auprès d'une institution financière. Pour assurer les besoins de trésorerie, les liquidités nécessaires sont conservées afin de rembourser les agents de voyages concernés.

Les CIAV sont en mesure d'honorer les passifs financiers qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme. Il n'existe aucun échéancier précis pour le remboursement des cautionnements échus ainsi que pour les frais de gestions. Ceux-ci sont payés sur demande lorsqu'ils sont exigibles.

11. Transactions entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, les CIAV sont apparentés à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises publiques contrôlées directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part du gouvernement du Québec. Les CIAV n'ont conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées. En effet, la direction des permis et de l'indemnisation de l'Office assume l'ensemble des frais d'administration des CIAV. 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 2016, le montant refacturé s'élevait à 27 553 \$ et a été comptabilisé dans le poste frais de gestion (27 553 \$ au 31 mars 2015).

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 32 du Règlement, la présidente de l'Office est la gardienne des sommes constituant les CIAV. Elle en est donc la principale dirigeante. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office et aucune refacturation aux CIAV n'est effectuée. Les CIAV ne lui procurent aucun avantage à court ou à long terme, aucune indemnité de départ, ni aucun avantage postérieur à l'emploi.



Office
de la protection
du consommateur

Québec 