

**ÉTATS FINANCIERS**

**Pour**

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

**Pour l'exercice clos le**

**31 JUILLET 2023**

**RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT**

Aux administrateurs de la

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

*Opinion*

Nous avons effectué l'audit des états financiers de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc./Commission for Complaints for Telecom-television Services Inc. (l'organisation), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 juillet 2023, et les états des opérations, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'organisation au 31 juillet 2023, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

*Fondement de l'opinion*

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section "*Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers*" du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'organisation conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

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

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

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

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

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

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

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

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

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

*Welch LLP*

Comptables professionnels agréés  
Experts-comptables autorisés

Ottawa, Ontario  
Le 26 octobre 2023.

COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

31 JUILLET 2023

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<u>ACTIF</u>		
<b>ACTIF À COURT TERME</b>		
Encaisse - note 4	3 151 361 \$	3 396 711 \$
Débiteurs	787 063	858 846
Dépenses payées d'avance	<u>358 421</u>	<u>269 083</u>
	<u>4 296 845</u>	<u>4 524 640</u>
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b> - note 5	221 796	266 559
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b> - note 6	<u>38 872</u>	<u>70 401</u>
	<u>4 557 513</u> \$	<u>4 861 600</u> \$

**PASSIF ET ACTIF NET**

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>PASSIF À COURT TERME</b>		
Créditeurs et frais courus - notes 7 et 9	1 087 855 \$	347 806 \$
Incitatifs à la location différés - note 8	<u>104 115</u>	<u>94 347</u>
	<u>1 191 970</u>	<u>442 153</u>

**ACTIF NET**

Grevé d'affectations d'origine interne :		
Actif net investi dans les immobilisations corporelles et incorporelles	260 668	336 960
Fonds d'examen de la prestation des services	134 767	1 297 524
Non grevé d'affectations	<u>2 970 108</u>	<u>2 784 963</u>
	<u>3 365 543</u>	<u>4 419 447</u>
	<u>4 557 513</u> \$	<u>4 861 600</u> \$

Approuvé par le conseil :

..... C. Bourassa ..... Administratrice

..... Administratrice

(voir notes ci-jointes)

Welch LLP®

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

**ÉTAT DES OPÉRATIONS**

**EXERCICE CLOS LE 31 JUILLET 2023**

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>Revenus</b>		
Frais d'exploitation		
Fondés sur les revenus	7 226 414 \$	5 312 805 \$
Fondés sur les plaintes	3 097 035	3 541 870
Annuels	25 400	23 800
Prélèvements spéciaux - note 9	-	651 533
Frais de participation	5 000	14 000
Intérêts	<u>78 453</u>	<u>11 425</u>
	<u>10 432 302</u>	<u>9 555 433</u>
<b>Dépenses</b>		
Salaires et dépenses liées	7 887 446	6 931 829
Frais d'occupation	640 213	515 584
Dépenses informatiques	604 616	276 084
Communications	298 720	238 882
Ressources humaines	250 382	218 658
Frais professionnels	171 142	194 978
Amortissement	175 561	190 791
Frais liés au conseil d'administration	161 684	182 646
Frais généraux et administratifs	133 685	84 889
Dépenses COVID-19	-	20 333
	<u>10 323 449</u>	<u>8 854 674</u>
<b>Revenu net d'exploitation</b>	108 853	700 759
<b>Dépenses liées à l'examen de la prestation des services - note 10</b>	<u>1 162 757</u>	<u>381 714</u>
<b>Revenus nets (dépenses nettes)</b>	<u>(1 053 904) \$</u>	<u>319 045 \$</u>

(voir notes ci-jointes)

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

**ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET**

**EXERCICE CLOS LE 31 JUILLET 2023**

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>Grevé d'une affectation d'origine interne - actif net investi dans les immobilisations corporelles et incorporelles</b>		
Solde au début de l'exercice	336 960 \$	412 244 \$
Acquisition d'immobilisations	99 269	115 507
Amortissement	(175 561)	(190 791)
Solde à la fin de l'exercice	<u>260 668 \$</u>	<u>336 960 \$</u>
<b>Grevé d'une affectation d'origine interne - fonds d'examen de la prestation des services - note 10</b>		
Solde au début de l'exercice	1 297 524 \$	873 530 \$
Dépenses engagées sur le fonds d'examen de la prestation de services	(1 162 757)	(381 714)
Transfert au fonds d'examen de la prestation des services	-	651 533
Transfert de montants additionnels au fonds d'examen de la prestation des services	-	154 175
Solde à la fin de l'exercice	<u>134 767 \$</u>	<u>1 297 524 \$</u>
<b>Non grevé d'affectations</b>		
Solde au début de l'exercice	2 784 963 \$	2 814 628 \$
Revenus nets d'exploitation	108 853	700 759
Amortissement affecté à l'actif net grevé d'affectations d'origine interne	175 561	190 791
Transfert au fonds d'examen de la prestation des services	-	(651 533)
Transfert de montants additionnels au fonds d'examen de la prestation des services	-	(154 175)
Acquisition d'immobilisations affectées à l'actif net grevé d'affectations d'origine interne	(99 269)	(115 507)
Solde à la fin de l'exercice	<u>2 970 108 \$</u>	<u>2 784 963 \$</u>
<b>Actif net total</b>		
Solde au début de l'exercice :		
Grevé d'une affectation d'origine interne		
- actif net investi dans les immobilisations corporelles et incorporelles	336 960 \$	412 244 \$
- fonds d'examen de la prestation des services	1 297 524	873 530
Non grevé d'affectations	<u>2 784 963</u>	<u>2 814 628</u>
	<u>4 419 447 \$</u>	<u>4 100 402 \$</u>
Solde à la fin de l'exercice :		
Grevé d'une affectation d'origine interne		
- actif net investi dans les immobilisations corporelles et incorporelles	260 668 \$	336 960 \$
- fonds d'examen de la prestation des services	134 767	1 297 524
Non grevé d'affectations	<u>2 970 108</u>	<u>2 784 963</u>
	<u>3 365 543 \$</u>	<u>4 419 447 \$</u>

(voir notes ci-jointes)

**Welch LLP®**

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

**ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE  
EXERCICE CLOS LE 31 JUILLET 2023**

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX :</b>		
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Revenus nets (dépenses nettes)	(1 053 904) \$	319 045 \$
Ajustement pour :		
Amortissement des immobilisations	175 561	190 791
Incitatifs à la location différés	<u>9 768</u>	<u>10 282</u>
	<u>(868 575)</u>	<u>520 118</u>
Variation des éléments hors-caisse du fonds de roulement :		
Débiteurs	71 783	484 421
Dépenses payées d'avance	<u>(89 338)</u>	<u>(59 723)</u>
Créditeurs et frais courus	<u>740 049</u>	<u>(1 244 661)</u>
	<u>(146 081)</u>	<u>(299 845)</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles	<u>(99 269)</u>	<u>(115 507)</u>
<b>DIMINUTION DE L'ENCAISSE</b>	<u>(245 350)</u>	<u>(415 352)</u>
<b>ENCAISSE AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	<u>3 396 711</u>	<u>3 812 063</u>
<b>ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<u>3 151 361</u> \$	<u>3 396 711</u> \$

(voir notes ci-jointes)

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS**

**EXERCICE CLOS LE 31 JUILLET 2023**

**1. NATURE DES ACTIVITÉS**

La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc./Commission for Complaints for Telecom-television Services Inc. (« l'organisation ») est constituée sans capital social selon l'article 211 de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif. Le mandat de l'organisation est de recevoir, d'aider à la résolution, et au besoin, de résoudre, les plaintes des consommateurs canadiens admissibles et des petites entreprises en lien avec certains services de télécommunication et certains types de services d'abonnement de télévision. L'organisation fonctionne en tant qu'organisme sans but lucratif, alors elle est exonérée d'impôts conformément au paragraphe 149(1)(l) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

**2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES**

*Base de comptabilité*

Les états financiers ont été dressés selon les normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

*Constatation des revenus*

Les frais d'exploitation se composent de frais fondés sur les revenus, de frais fondés sur les plaintes, et de frais annuels payés par les fournisseurs de services participants pour financer les opérations de l'organisation. Les frais fondés sur les revenus et les frais annuels sont comptabilisés comme revenu durant la période à laquelle ils se rapportent. Les frais fondés sur les plaintes sont fonction du nombre de plaintes résolues durant la période et sont constatés comme revenus lorsque la plainte est résolue.

Les prélèvements spéciaux sont constatés comme revenus au cours de la période à laquelle ils se rapportent.

Les frais de participation sont composés de frais de démarrage (imposés uniquement une fois) qui sont constatés comme revenus à la date où le fournisseur de service devient un fournisseur de service participant.

Les revenus d'intérêts sont composés des intérêts sur les frais de participation et les frais d'exploitation reçus en retard, ainsi que des intérêts gagnés sur les comptes bancaires. Ceux-ci sont constatés comme revenus lorsqu'ils sont gagnés.

*Immobilisations corporelles et amortissement*

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût d'acquisition. L'amortissement est inscrit sur une base linéaire sur une période de cinq ans pour les mobilier et l'équipement et de trois ans pour l'équipement informatique. Les améliorations locatives sont amorties selon la méthode linéaire, et réparties sur la durée du bail. Lors de l'année d'acquisition, l'amortissement est calculé au prorata du nombre de mois durant lesquels l'organisation a été propriétaire de l'actif.

*Immobilisations incorporelles et amortissement*

Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût d'acquisition. L'amortissement est inscrit sur une base linéaire sur une période de cinq ans. Lors de l'année d'acquisition, l'amortissement est calculé au prorata du nombre de mois durant lesquels l'organisation a été propriétaire de l'actif.

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS - suite**

**EXERCICE CLOS LE 31 JUILLET 2023**

**2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES - suite**

*Instruments financiers*

Les instruments financiers de l'organisation se composent de l'encaisse, des débiteurs et des créditeurs et charges à payer, et ils sont initialement comptabilisés à la juste valeur. L'encaisse est évaluée subséquemment à la valeur marchande. Tous les autres instruments financiers sont évalués subséquemment au coût ou au coût amorti à la date de l'état de la situation financière.

Les frais de transactions liés à l'acquisition ou à la disposition sont inscrits comme dépense lorsqu'ils sont engagés.

*Utilisation d'estimations*

Dans le cadre de la préparation des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, la direction doit établir des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur les montants des actifs et des passifs présentés et sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants des revenus et des dépenses constatés au cours de la période visée par les états financiers.

Les estimations significatives comprennent celles utilisées lors de la comptabilisation de l'estimation de la durée de vie utile des immobilisations, de la recouvrabilité des débiteurs et du montant des créditeurs et frais courus. Les résultats réels pourraient varier par rapport à ces estimations.

**3. INSTRUMENTS FINANCIERS**

L'organisation est exposée à, différents risques financiers résultant de ses activités d'exploitation et d'investissement, qu'elle doit gérer. Elle n'utilise pas de contrats d'instruments financiers, y compris les instruments financiers dérivés, à des fins de spéculation.

Les principaux risques financiers auxquels est soumise l'organisation, et les politiques de gestion des risques sont les suivants :

*Risque de crédit*

L'organisation est exposée au risque de crédit par le fait que des parties puissent manquer à leurs obligations financières. L'exposition au risque de crédit maximal de l'organisation est la somme de la valeur comptable de son encaisse, et de ses débiteurs.

L'encaisse de l'organisation est déposée auprès d'une banque à charte canadienne, alors la direction juge que le risque rattaché à cet instrument est minime.

La direction juge que le risque de crédit de l'organisation en lien avec les débiteurs est limité. L'organisation gère son risque de crédit en examinant chaque mois ses débiteurs et en faisant des suivis diligents des montants en souffrance. Au cours du dernier exercice financier, l'organisation a enregistré des créances irrécouvrables de 11 552 \$, incluses dans les frais généraux et administratifs (918 \$ - recouvrement de créances irrécouvrables en 2022). La direction a établi une provision pour créances douteuses au 31 juillet 2023 de 44 651 \$ (45 151 \$ en 2022) ce qui représente la meilleure estimation de la direction des montants potentiellement irrécouvrables.

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS - suite**

**EXERCICE CLOS LE 31 JUILLET 2023**

**3. INSTRUMENTS FINANCIERS - suite**

*Risque de liquidité*

Le risque de liquidité fait référence aux conséquences négatives que l'organisation pourrait affronter si elle éprouve de la difficulté à honorer des engagements liés à ses passifs financiers.

L'organisation gère son risque de liquidité par son processus de budgétisation des flux de trésorerie, afin d'assurer qu'elle a les fonds nécessaires pour remplir ses obligations.

*Risque de marché*

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie à être tirés d'un instrument financier fluctuent en raison de facteurs liés aux marchés tels que les taux d'intérêts, les taux de change des devises ou le risque de prix - autre.

i) *Risque de taux de change*

Le risque de taux de change est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie à être tirés d'un instrument financier fluctuent en raison de facteurs liés aux taux de change des devises étrangères. Les instruments financiers de l'organisation sont libellés en devises canadiennes. Par conséquent, l'organisation n'est pas exposée aux fluctuations de taux de change sur ses instruments financiers.

ii) *Risque de taux d'intérêt*

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

L'organisation n'est pas exposée à un risque de taux d'intérêt important.

iii) *Risque de prix - autre*

Le risque de prix - autre est le risque que la juste valeur des instruments financiers ou les flux de trésorerie à être tirés des instruments financiers fluctuent en raison de changements dans les prix du marché (autres que ceux qui proviennent des risques des taux de change ou des taux d'intérêts), que ces changements soient causés par des facteurs spécifiques à l'instrument individuel ou à son émetteur ou bien encore à des facteurs touchant tous les instruments similaires sur le marché. L'organisation n'a pas de placements dans des titres cotés à la bourse et n'est donc pas exposée au risque de prix - autre.

*Changements dans l'analyse des risques*

Il n'y a pas eu de changements importants dans les niveaux d'exposition aux risques depuis l'exercice précédent.

**4. ENCAISSE**

L'encaisse se compose des éléments suivants :

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Compte chèque	147 530 \$	294 265 \$
Compte d'épargne-placement privilège	<u>3 003 831</u>	<u>3 102 446</u>
	<u>3 151 361</u> \$	<u>3 396 711</u> \$

Le compte d'épargne-placement privilège gagne des intérêts qui sont reçus mensuellement.

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS - suite**

**EXERCICE CLOS LE 31 JUILLET 2023**

**5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES**

	<u>2023</u>		<u>2022</u>	
	<u>Coût</u>	<u>Amortissement cumulé</u>	<u>Coût</u>	<u>Amortissement cumulé</u>
Mobilier et équipement	422 017 \$	365 324 \$	416 746 \$	333 517 \$
Équipement informatique	1 038 503	911 704	957 668	839 400
Améliorations locatives	213 881	184 683	213 881	148 819
Matériel	<u>13 163</u>	<u>4 057</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
	<u>1 687 564</u>	<u>1 465 768</u> \$	<u>1 588 295</u>	<u>1 321 736</u> \$
Amortissement cumulé	<u>1 465 768</u>		<u>1 321 736</u>	
	<u>221 796</u> \$		<u>266 559</u> \$	

**6. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES**

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Logiciel de gestion des cas	681 489 \$	681 489 \$
Amortissement cumulé	<u>642 617</u>	<u>611 088</u>
	<u>38 872</u> \$	<u>70 401</u> \$

**7. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS**

Le solde se compose des éléments suivants :

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Créditeurs et frais courus	1 131 402 \$	383 666 \$
Sommes à remettre à (recevoir de) l'État	<u>(43 547)</u>	<u>(35 860)</u>
	<u>1 087 855</u> \$	<u>347 806</u> \$

**8. INCITATIFS À LA LOCATION DIFFÉRÉS**

L'organisation s'est engagée en vertu d'une entente de location à long terme, y compris une période de loyers gratuits de 12 mois sur la durée du bail, conformément à l'entente de location, pour le troisième étage, et une période de loyers gratuits de 3 mois sur la durée du bail, conformément à l'entente de location, pour le quatrième étage. Les revenus de location sont calculés en passant en charges les paiements réels effectués également chaque mois sur la durée du contrat. Le montant des incitatifs à la location différés représente le solde non-amorti de la période de loyers gratuits.

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS - suite**

**EXERCICE CLOS LE 31 JUILLET 2023**

**9. AJUSTEMENTS DES FRAIS À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE**

Les activités de l'organisation sont financées principalement par deux types de frais facturés aux fournisseurs de services participants :

1. Les frais fondés sur les revenus : facturés aux fournisseurs de services dont les revenus au détail éligibles sont supérieurs à dix millions de dollars, selon leur part proportionnelle du total de ces revenus; et
2. Les frais fondés sur les plaintes : facturés aux fournisseurs de services participants pour les plaintes traitées durant l'exercice financier, en fonction du nombre de plaintes contre ce fournisseur traitées durant l'exercice financier et du stage atteint dans le processus.

En vertu de la convention de participation, les frais fondés sur les revenus doivent couvrir 70 % (60 % en 2022) des dépenses totales et les frais fondés sur les plaintes doivent couvrir 30 % (40 % en 2022) des dépenses totales.

Durant l'exercice, le montant facturé aux fournisseurs de services participants est établi de manière à ce que des revenus suffisants soient générés pour couvrir les dépenses budgétisées, en fonction des prévisions de la direction pour les activités opérationnelles de l'année. À la fin de l'exercice, ces deux types de frais sont ajustés pour refléter la division du 70 % / 30 % et pour correspondre au montant total des dépenses de 10 323 449 \$ (8 854 674 \$ en 2022).

Les frais fondés sur les revenus ont été ajustés à la baisse puisque le montant réel facturé aux payeurs des frais fondés sur les revenus était supérieur à 70% des dépenses réelles de l'organisation. Les frais fondés sur les plaintes ont été ajustées à la baisse, puisque le montant réel facturé aux payeurs des frais fondés sur les plaintes était supérieur à 30% des dépenses réelles de l'organisation.

Sommaire des ajustements de frais de clôture d'exercice :

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Ajustements des frais fondés sur les revenus	486 569 \$	1 052 834 \$
Ajustements des frais fondés sur les plaintes	<u>54 488</u>	<u>(401 301)</u>
	541 057	651 533
Retenu à titre de prélèvement spécial	<u>-</u>	<u>(651 533)</u>
Ajustements des frais de clôture d'exercice (compris dans les créateurs et frais courus)	<u>541 057</u> \$	<u>-</u> \$

De plus, en vertu de l'article 27 de la convention de participation, un prélèvement spécial peut, par résolution extraordinaire des membres, être facturé aux fournisseurs de services participants afin de financer l'organisation. En 2023, aucun prélèvement spécial n'a été approuvé (651 533 \$ en 2022), ce qui a donné lieu à un solde dû aux fournisseurs de services participants (néant en 2022).

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS - suite  
EXERCICE CLOS LE 31 JUILLET 2023**

**10. PROJET D'EXAMEN DE LA PRESTATION DE SERVICES**

Étant donné l'ampleur et la portée du projet de transformation de la prestation de services qui mettra à jour les systèmes et les processus de l'organisation, la CPRST est exposée à des risques spécifiques et uniques associés à la mise en œuvre de projets de plus grande ampleur. La direction et le conseil sont conscients de ces risques et les gèrent en conséquence. La direction a établi des calendriers et des budgets spécifiques pour le projet, et le conseil a grevé d'une affectation d'origine interne une partie des actifs nets de l'organisation afin de mettre en œuvre ce projet au cours des prochains exercices.

Le but du fonds grevé d'affectation interne Projet d'examen de la prestation de services est de fournir une source de financement pour tous les aspects du projet d'examen de la prestation de services de la CPRST, incluant l'amélioration des plateformes technologiques dans les années futures.

La direction a également approuvé l'utilisation des fonds grevés d'affectation interne se rapportant au projet débutant dans l'année courante. Ces dépenses sont les suivantes :

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Projet informatique - partenaire de mise en oeuvre	640 885 \$	- \$
Gestion de projet	134 809	120 281
Responsable AQ	126 827	-
Projet informatique - expert en migration de données	87 240	-
Consultant en gestion du changement	38 000	-
Projet informatique - conseiller stratégique	36 229	92 374
Projet informatique - ressource interne	29 180	-
Consultant indépendant du GTDD	24 875	25 500
Projet informatique - licences de logiciels	13 894	-
Compte rendu du projet	11 980	-
Réunions du comité - GTDD	1 125	10 950
Légal - examen de la prestation de services	-	83 016
Consultants - matériel et logiciels	-	48 288
Autres dépenses	<u>17 713</u>	<u>1 305</u>
	<u>1 162 757 \$</u>	<u>381 714 \$</u>

**11. CRÉDIT DISPONIBLE**

L'organisation a accès au crédit avec ses cartes de crédit Visa qui portent une limite de crédit cumulative de 100 000 \$. Les soldes dus sur les cartes de crédit sont payés en entier chaque mois. L'organisation a également accès à une marge de crédit. Le taux d'intérêt sur la marge de crédit est le taux préférentiel de la banque plus 1,00 % et le montant maximal autorisé est de 2 000 000 \$. La marge de crédit est garantie par un contrat de sûreté générale. Au 31 juillet 2023, la marge de crédit n'était pas utilisée (néant en 2022).

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./  
COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS - suite**

**EXERCICE CLOS LE 31 JUILLET 2023**

**12. ENGAGEMENTS**

En date du 31 juillet 2023, l'organisation loue des espaces de bureaux en vertu d'un bail qui vient à échéance le 30 juin 2027 et de l'équipement en vertu d'un bail qui vient à échéance le 31 décembre 2023.

Les versements minimums exigibles pour les quatre prochaines années sont comme suit :

	<u>Bureaux</u>	<u>Équipement</u>	<u>Total</u>
2024	745 485 \$	1 170 \$	746 655 \$
2025	753 085	-	753 085
2026	753 085	-	753 085
2027	<u>732 315</u>	<u>-</u>	<u>732 315</u>
	<u>2 983 970 \$</u>	<u>1 170 \$</u>	<u>2 985 140 \$</u>

**13. PARTIES LIÉES**

Les fournisseurs de services desquels l'organisation achète des services de télécommunications peuvent être considérés des parties liées puisqu'ils ont le droit de participer à la nomination des administrateurs. L'organisation conclut des transactions avec ces parties liées dans le cours normal des affaires et les transactions sont comptabilisées à leurs justes valeurs. Par conséquent, la divulgation séparée de ces transactions n'est pas présentée dans les états financiers.