

**É T A T S   F I N A N C I E R S**

**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 2025**

**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 2025, 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 afférentes aux états financiers, 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 2025, 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 16 octobre 2025.

**Welch LLP®**

**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 2025**

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b><u>ACTIF</u></b>		
<b>ACTIF À COURT TERME</b>		
Encaisse - note 4	2 919 765 \$	1 151 954 \$
Placements à court terme - note 4	523 100	1 273 697
Débiteurs	1 015 634	1 091 132
Dépenses payées d'avance	<u>92 957</u>	<u>137 535</u>
	4 551 456	3 654 318
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b> - note 5	134 072	166 599
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b> - note 6	<u>212 584</u>	<u>145 503</u>
	<u>4 898 112</u> \$	<u>3 966 420</u> \$

**PASSIF ET ACTIF NET**

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>PASSIF À COURT TERME</b>		
Créditeurs et frais courus - notes 7 et 9	764 924 \$	803 319 \$
Incitatifs à la location différés - note 8	<u>51 204</u>	<u>77 919</u>
	<u>816 128</u>	<u>881 238</u>

**ACTIF NET**

Grevé d'affectations d'origine interne :		
Investi dans les immobilisations corporelles et incorporelles	346 656	312 102
Fonds de technologie	283 732	-
Non grevé d'affectations	<u>3 451 596</u>	<u>2 773 080</u>
	<u>4 081 984</u>	<u>3 085 182</u>
	<u>4 898 112</u> \$	<u>3 966 420</u> \$

Approuvé par le conseil :

..... Administateur/Administratrice

..... Administateur/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 2025**

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>Revenus</b>		
Frais d'exploitation		
Fondés sur les revenus	9 201 090 \$	8 604 110 \$
Fondés sur les plaintes	3 943 325	3 687 475
Annuels	23 800	24 800
Prélèvement spécial - note 9	924 073	-
Exonération de l'article 25 de l'accord de participation - note 9	-	(252 858)
Intérêts	<u>48 929</u>	<u>82 464</u>
	<u>14 141 217</u>	<u>12 145 991</u>
<b>Dépenses</b>		
Salaires et dépenses liées	10 311 361	9 345 350
Dépenses informatiques	843 820	948 676
Communications	504 874	379 093
Frais d'occupation	435 988	646 535
Ressources humaines	369 444	238 083
Frais liés au conseil d'administration	212 006	296 292
Frais professionnels	171 761	175 803
Amortissement	148 863	123 866
Frais généraux et administratifs	<u>146 298</u>	<u>137 887</u>
	<u>13 144 415</u>	<u>12 291 585</u>
<b>Revenu net (dépense nette) d'exploitation</b>	996 802	(145 594)
<b>Dépenses liées à l'examen de la prestation des services - note 10</b>	<u>-</u>	<u>134 767</u>
<b>Revenu net (dépense nette)</b>	<u>996 802 \$</u>	<u>(280 361) \$</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 DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET**

**EXERCICE CLOS LE 31 JUILLET 2025**

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>Grevé d'affectations d'origine interne - investi dans les immobilisations corporelles et incorporelles</b>		
Solde au début de l'exercice	312 102 \$	260 668 \$
Acquisition d'immobilisations	183 417	175 300
Amortissement	<u>(148 863)</u>	<u>(123 866)</u>
Solde à la fin de l'exercice	<u>346 656 \$</u>	<u>312 102 \$</u>
<b>Grevé d'affectations d'origine interne - fonds de technologie - note 9</b>		
Solde au début de l'exercice	-	\$
Transfert du prélèvement spécial au fonds de technologie	<u>283 732</u>	<u>-</u>
Solde à la fin de l'exercice	<u>283 732 \$</u>	<u>- \$</u>
<b>Grevé d'affectations d'origine interne - fonds d'examen de la prestation des services - note 10</b>		
Solde au début de l'exercice	-	\$
Dépenses engagées sur le fonds d'examen de la prestation de services	<u>-</u>	<u>(134 767)</u>
Solde à la fin de l'exercice	<u>- \$</u>	<u>- \$</u>
<b>Non grevé d'affectations</b>		
Solde au début de l'exercice	2 773 080 \$	2 970 108 \$
Revenu net (dépense nette) d'exploitation	996 802	(145 594)
Amortissement affecté aux immobilisations corporelles grevés d'affectations d'origine interne	148 863	123 866
Transfert du prélèvement spécial au fonds de technologie	<u>(283 732)</u>	<u>-</u>
Acquisition d'immobilisations affectées à l'actif net grevé d'affectations d'origine interne	<u>(183 417)</u>	<u>(175 300)</u>
Solde à la fin de l'exercice	<u>3 451 596 \$</u>	<u>2 773 080 \$</u>
<b>Actif net total</b>		
Solde au début de l'exercice :		
Grevé d'affectations d'origine interne		
- investi dans les immobilisations corporelles et incorporelles	312 102 \$	260 668 \$
- fonds d'examen de la prestation des services	<u>-</u>	<u>134 767</u>
Non grevé d'affectations	<u>2 773 080</u>	<u>2 970 108</u>
Solde à la fin de l'exercice :	<u>3 085 182 \$</u>	<u>3 365 543 \$</u>
Grevé d'affectations d'origine interne		
- investi dans les immobilisations corporelles et incorporelles	346 656 \$	312 102 \$
- fonds de technologie	283 732	<u>-</u>
Non grevé d'affectations	<u>3 451 596</u>	<u>2 773 080</u>
Solde à la fin de l'exercice	<u>4 081 984 \$</u>	<u>3 085 182 \$</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 2025**

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX :</b>		
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Revenu net (dépense nette)	996 802 \$	(280 361) \$
Ajustement pour :		
Amortissement	148 863	123 866
Incitatifs à la location différés	<u>(26 715)</u>	<u>(26 196)</u>
	1 118 950	(182 691)
Variation des éléments hors-caisse du fonds de roulement :		
Débiteurs	75 498	(304 069)
Dépenses payées d'avance	44 578	220 886
Créditeurs et frais courus	<u>(38 395)</u>	<u>(284 536)</u>
	1 200 631	(550 410)
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles	(183 417)	(175 300)
Acquisition de placements	-	(1 250 000)
Rachat de placements	764 423	-
Intérêts gagnés sur les placements	<u>(13 826)</u>	<u>(23 697)</u>
	567 180	(1 448 997)
<b>AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE</b>	1 767 811	(1 999 407)
<b>ENCAISSE AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	<u>1 151 954</u>	<u>3 151 361</u>
<b>ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<u>2 919 765 \$</u>	<u>1 151 954 \$</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.**

**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS  
EXERCICE CLOS LE 31 JUILLET 2025**

**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 (le cas échéant) sont constatés comme revenus au cours de la période à laquelle ils se rapportent.

Les revenus d'intérêts sont composés des intérêts perçus sur les comptes bancaires et les placements à court terme et sont constatés en tant que 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 mobiliers 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 2025**

**2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES - suite**

*Instruments financiers*

Les instruments financiers de l'organisation se composent de l'encaisse, des placements à court terme, des débiteurs et des créditeurs et frais courus, et ils sont initialement comptabilisés à la juste valeur. L'encaisse et les placements à court terme sont évalués 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 corporelles et incorporelles, de la recouvrabilité des débiteurs et du montant de certains frais courus. Les résultats réels pourraient varier par rapport à ces estimations.

**3. INSTRUMENTS FINANCIERS**

L'organisation est exposée à et doit gérer différents risques financiers résultant de ses activités d'exploitation et d'investissement. 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, de ses placements à court terme et de ses débiteurs.

L'encaisse et les placements à court terme de l'organisation sont déposés 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 9 866 \$ (9 805 \$ en 2024) qui sont comptabilisés dans les frais généraux et administratifs à l'état des opérations. La direction a établi une provision pour créances douteuses au 31 juillet 2025 de 64 322 \$ (54 456 \$ en 2024) ce qui représente la meilleure estimation de la direction des montants potentiellement irrécouvrables.

*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.

**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 2025**

**3. INSTRUMENTS FINANCIERS - suite**

*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 de change, les taux d'intérêt 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 et l'organisation effectue ses transactions principalement en dollars canadiens. 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 est exposée au risque de taux d'intérêt sur ses placements à court terme. L'organisation atténue ce risque en investissant dans des CPG encaissables et à court terme qui peuvent être renouvelés aux taux en vigueur sur le marché.

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'intérêt), 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 ET PLACEMENTS À COURT TERME**

L'encaisse se compose des éléments suivants :

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
Compte chèque	452 199 \$	429 439 \$
Compte d'épargne-placement privilège	<u>2 467 566</u>	<u>722 515</u>
	<u>2 919 765 \$</u>	<u>1 151 954 \$</u>

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

Les placements à court terme, d'un montant total de 523 100 \$, sont constitués de CPG encaissables dont les taux d'intérêt sont de 3,2 % et 3,7 % par an et dont les dates d'échéance s'échelonnent entre novembre 2025 et janvier 2026.

**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 2025**

**5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES**

Les immobilisations corporelles se composent des éléments suivants :

	2025		2024	
	<u>Coût</u>	<u>Amortissement cumulé</u>	<u>Coût</u>	<u>Amortissement cumulé</u>
Mobilier et équipement	422 017 \$	405 152 \$	422 017 \$	389 063 \$
Équipement informatique	1 150 270	1 035 334	1 079 886	965 206
Améliorations locatives	213 881	213 881	213 881	199 678
Matériel	<u>15 423</u>	<u>13 152</u>	<u>13 163</u>	<u>8 401</u>
	1 801 591	1 667 519 \$	1 728 947	1 562 348 \$
Amortissement cumulé	<u>1 667 519</u>		<u>1 562 348</u>	
		<u>134 072</u> \$		<u>166 599</u> \$

**6. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES**

Les immobilisations incorporelles se composent des éléments suivants :

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
Logiciel de gestion des cas	926 179 \$	815 406 \$
Amortissement cumulé	<u>713 595</u>	<u>669 903</u>
	<u>212 584</u> \$	<u>145 503</u> \$

**7. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS**

Le solde se compose des éléments suivants :

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
Créditeurs et frais courus	488 077 \$	841 471 \$
Sommes à remettre à (recevoir de) l'État	<u>276 847</u>	<u>(38 152)</u>
	<u>764 924</u> \$	<u>803 319</u> \$

**8. INCITATIFS À LA LOCATION DIFFÉRÉS**

L'organisation s'est engagée en vertu d'une entente de location à long terme qui offre 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 (voir la note 12). 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 2025**

**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 % (70 % en 2024) des dépenses totales et les frais fondés sur les plaintes doivent couvrir 30 % (30 % en 2024) 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 13 144 415 \$ (12 291 585 \$ en 2024).

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 moindre que 70% des dépenses réelles de l'organisation. Les frais fondés sur les plaintes ont également été ajustés 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>2025</u>	<u>2024</u>
Ajustements des frais fondés sur les revenus	723 566 \$	(451 102) \$
Ajustements des frais fondés sur les plaintes	<u>200 507</u>	<u>198 244</u>
	924 073	(252 858)
(Prélèvement spécial) / Exonération de frais de fonctionnement par l'organisation	(640 341)	252 858
(Prélèvement spécial) - fonds de technologie grevé d'affectations d'origine interne	<u>(283 732)</u>	-
	- \$	- \$

De plus, en vertu de l'article 27 de l'accord de participation, un prélèvement spécial peut, par résolution extraordinaire des membres, être facturé aux prestataires de services participants afin de financer l'organisation. En juin 2025, les membres ont approuvé un prélèvement spécial d'un montant de 640 341 \$ (en 2024, tel que prévu à l'article 25, une exonération pour collecter les frais de 252 858 \$ a été appliquée). Après la clôture de l'exercice financier de l'organisation, une résolution extraordinaire des membres a été adoptée afin d'augmenter le montant total du prélèvement spécial à 924 073 \$, mais exigeait que le montant supplémentaire de 283 732 \$ soit grevé d'affectations d'origine interne pour financer de futurs investissements technologiques avec l'approbation du conseil d'administration. Au cours de l'année précédente, l'organisation a renoncé au recouvrement d'un montant de 252 858 \$ qui lui était dû par les prestataires de services participants.

**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 2025**

**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 a été entrepris pour mettre à jour les systèmes et les processus de l'organisation, l'organisation était sujette à des risques spécifiques et uniques associés à la mise en œuvre de projets de plus grande ampleur. La direction et le conseil étaient conscients de ces risques et les ont gérés 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 était de fournir une source de financement pour tous les aspects du projet d'examen de la prestation de services de l'organisation, incluant l'amélioration des plateformes technologiques dans les années futures.

Ces dépenses se composent des éléments suivants :

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
Projet informatique - partenaire de mise en oeuvre	-	\$ 134 767 \$
Gestion de projet	-	(1 479)
Réunions du comité - GTDD	-	1 975
Autres dépenses	<u>-</u>	<u>(496)</u>
	<u>-</u>	<u>\$ 134 767 \$</u>

Au 31 juillet 2024, ce fonds grevé d'affectation d'origine interne a été épousé.

**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 2025, la marge de crédit n'était pas utilisée (néant en 2024).

**12. ENGAGEMENTS**

En date du 31 juillet 2025, l'organisation a un bail en cours pour ses locaux. Le 31 mai 2024, l'organisation a cédé ses locaux du 4e étage au propriétaire et a conservé la possession du 3e étage. Le bail du troisième étage a été prolongé jusqu'au 30 juin 2030.

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

2026	511 124 \$
2027	512 855
2028	531 895
2029	530 210
2030	<u>507 149</u>
	<u>2 593 233 \$</u>

**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 2025**

**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.