

EXAMEN DE LA
LOI DE 2002 SUR LE SECTEUR
DU VOYAGE

RAPPORT DE LA PHASE 2

Table des matières

I.	Sommaire	2
II.	Contexte	8
	La <i>Loi sur le secteur du voyage</i>	8
	Le processus d'examen	9
III.	Considérations pour un cadre réglementaire	11
	Risques financiers et associés à la divulgation pour les consommateurs de voyages de l'Ontario.....	14
IV.	Résumé des constatations de la phase 2 et propositions de changements possibles à la LSV	17
	1. Maintenir une réglementation propre à l'industrie du voyage	17
	2. Définitions et exigences pour l'inscription	20
	3. Enjeux de protection du consommateur	29
	4. Fardeau réglementaire pour l'industrie	40
	5. Conformité et application	53
	6. Fonds d'indemnisation du secteur du voyage.....	57
	7. Autres points	66
V.	Prochaines étapes	68
VI.	Annexe : Résumé des propositions pour de possibles amendements	69
	Références.....	72

I. Sommaire

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs procède à un examen détaillé de la [Loi de 2002 sur le secteur du voyage](#)¹ (la « LSV ») et du Règlement de l'Ontario 26/05 (le « Règlement ») afin de se pencher sur l'évolution du marché depuis la dernière révision de la LSV et de voir si des réformes sont nécessaires afin de mieux protéger les consommateurs qui achètent des services de voyage en Ontario. Au cours de la première phase de cet examen, les consommateurs et les intervenants ont abordé de nombreux sujets et ont notamment fait part des préoccupations suivantes :

- Il existe des lacunes en matière de protection du consommateur, car le marché d'aujourd'hui est dominé par les achats en ligne.
- La majorité (93 %) des agents de voyages et des voyagistes inscrits* (aussi appelés les « inscrits ») sont des entreprises de petite taille (soit des entreprises dont les ventes se chiffrent à moins de 10 millions de dollars par année)², et elles estiment que les exigences financières aux termes de la LSV constituent un lourd fardeau.
- Le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) ne possède pas les instruments d'application dont il a besoin pour mener ses activités comme une véritable autorité réglementaire fondée sur le risque.
- La portée du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage de l'Ontario[†] (le « Fonds ») peut créer de la confusion dans l'esprit des consommateurs (p. ex. parce qu'il ne couvre pas tout ce qui se trouve sur la facture du client) et peut être inadéquat pour indemniser les consommateurs advenant un problème majeur.

* Dans la LSV, l'agent de voyages est défini comme « une personne qui fournit, moyennant contrepartie, à des consommateurs, des services de voyage assurés par une autre personne »; un voyagiste est défini comme une « personne qui acquiert des droits de relatifs à un service de voyage dans le but de le fournir à un agent de voyages ou dont l'entreprise consiste à traiter avec des agents de voyages ou d'autres voyagistes en vue de la fourniture de services de voyage assurés par une autre personne. »

† Le Fonds octroie un remboursement aux clients dans des circonstances où, par exemple, le client a payé pour certains services de voyage qui n'ont pas été rendus et où le paiement a été effectué par l'intermédiaire d'un agent de voyages inscrit de l'Ontario et que le client n'a pas été remboursé par l'agent de voyages ni par le voyagiste en raison de la faillite ou de l'insolvabilité de cet agent de voyages ou de ce grossiste et n'a pas non plus été remboursé par toute autre personne ayant reçu l'argent du client ou qui est tenu, par la loi, de rembourser ou d'indemniser ce client. Cet exemple inclut la situation où une compagnie aérienne ou un croisiériste qui sont les fournisseurs finaux, deviennent insolubles ou déclarent faillite.

Pour un résumé détaillé des questions abordées au cours de la première phase, consultez le [Rapport sommaire sur la phase 1](#).

Le présent rapport marque la fin de la deuxième phase de notre examen exhaustif de la LSV. L'objectif général de cette phase est d'avoir une discussion ouverte avec le public et avec les intervenants de l'industrie du voyage[‡] sur les changements qui pourraient être apportés à la LSV afin de faire face aux enjeux précisés au cours de la première phase. Ce rapport repose sur des consultations à l'échelle de toute la province, réalisées auprès d'intervenants du secteur et du public, sur une analyse des données disponibles, sur une recherche dans la réglementation visant les agents de voyages et les voyagistes d'autres provinces et d'autres gouvernements, et sur la réglementation dans d'autres secteurs. Il comprend entre autres des propositions d'amendements possibles à la LSV et de modifications au Règlement, afin d'atteindre les trois grands objectifs suivants :

- Accroître la protection du consommateur dans le cadre de la Loi;
- Réduire le fardeau réglementaire imposé aux entreprises du secteur;
- Améliorer l'efficacité de la réglementation.

Nous souhaitons maintenant obtenir l'opinion et les commentaires des consommateurs de voyages et des intervenants du secteur du voyage de l'Ontario sur les propositions incluses dans le présent rapport, soit :

1. **Maintenir une réglementation propre à l'industrie du voyage, avec certaines modifications.** Bien que le marché du voyage en Ontario a évolué depuis le dernier examen de la LSV, il demeure amplement justifié, aux fins de protection du consommateur, de maintenir une réglementation propre à l'industrie du voyage. Nous proposons le maintien de la LSV, et que cette loi continue d'être axée sur la protection du consommateur contre les risques financiers et de divulgation des renseignements nécessaires à l'achat de voyages. Nous proposons aussi des amendements à la LSV afin d'apporter des solutions à certains des problèmes particuliers soulevés au cours de l'examen.

[‡] Dans l'ensemble du présent document, le terme « industrie du voyage » comprend les inscrits, le CITO, les compagnies aériennes, les excursionnistes et les partenaires de l'industrie du voyage et d'autres intervenants.

2. **Définitions et exigences pour l'inscription.** Nous proposons d'apporter des changements aux définitions en vertu de la LSV afin d'en clarifier la portée et de l'adapter aux changements qui ont eu cours dans le marché. Nous proposons également des changements aux catégories d'inscription, avec la création d'une catégorie pour les vendeurs de voyages (soit les actuels agents de voyages et voyagistes) et d'une nouvelle catégorie pour les vendeurs indépendants de services de voyage.
3. **Enjeux de protection du consommateur.** Nous proposons d'apporter des changements qui permettront l'adoption d'un certain nombre de mesures pour renforcer la protection du consommateur, soit :
 - **Resserrer les exigences touchant les publicités et les autres représentations (p. ex. les brochures) des agents de voyages et des voyagistes de l'extérieur de la province,** mais dont la publicité des services de voyage cible les Ontariens, en exigeant qu'ils respectent la réglementation de la province concernant la représentation (publicité) sans égard au lieu où se trouvent leurs bureaux. Cette exigence vise à réduire la confusion et à empêcher les mauvaises surprises chez les consommateurs de voyage de l'Ontario et à aider les inscrits de l'Ontario à profiter d'un marché mieux équilibré.
 - **Mettre en place de nouvelles obligations de divulgation à l'intention des inscrits,** notamment celle d'inclure le logo du CITO bien en évidence dans toutes les publicités, même dans les sites Web et les médias sociaux, où sont offerts des services de voyage avant l'achat, et exiger que les inscrits divulguent des renseignements supplémentaires aux consommateurs, notamment l'information sur la couverture offerte par le Fonds. Ces nouvelles exigences permettront aux consommateurs d'avoir une idée plus claire de ce qui est couvert et de quelle façon lorsqu'ils achètent des services de voyage en Ontario.
 - **Exiger que les conseillers en voyages inscrits respectent des normes en matière de formation continue.** Ces normes permettront de s'assurer que les professionnels du voyage dûment inscrits respectent un code

d'éthique et connaissent minimalement les exigences aux termes de la LSV pour la protection du consommateur de voyages.

4. **Fardeau réglementaire pour l'industrie.** Nous proposons des changements aux exigences imposées aux inscrits afin d'alléger le fardeau réglementaire qui leur incombe, notamment :

- **Modifier les exigences comptables** afin que les plus petits inscrits, dont les ventes annuelles sont de moins de 2 millions de dollars, puissent remettre au CITO des états financiers préparés à l'interne au lieu d'un rapport de mission d'examen[§] préparé par un comptable agréé. Les seuils d'exigences comptables pour les inscrits plus importants devraient aussi être modifiés afin de refléter les augmentations inflationnistes et la croissance qu'a connues l'industrie du voyage depuis le dernier examen de la LSV.
- **Supprimer les exigences en matière de comptes en fiducie** et donner au registraire le pouvoir d'imposer de telles exigences aux inscrits considérés comme à risque sur le plan financier.
- **Modifier les exigences concernant le dépôt de garantie** afin de différencier les exigences en fonction des ventes annuelles de l'inscrit, d'allonger la période au cours de laquelle le registraire^{**} détient le dépôt de garantie et d'offrir des choix supplémentaires aux inscrits quant à la façon d'assurer une telle garantie. Cette exigence vise à renforcer les exigences de garantie et à harmoniser les exigences en vigueur en Ontario avec celles qui prévalent dans d'autres provinces où une réglementation propre à l'industrie du voyage est en vigueur.
- **Modifier les exigences concernant le fonds de roulement** afin que les inscrits soient tenus de conserver un fonds de roulement positif en tout temps par rapport à leurs ventes totales annuelles en Ontario au lieu de devoir maintenir un montant fixe (créer des tableaux de fonds de roulement en fonction de ratios).

[§] Un rapport de mission d'examen est préparé par un comptable agréé afin d'offrir l'assurance limitée qu'aucune modification importante ne devrait être apportée aux états financiers, que ceux-ci seront préparés selon les principes comptables généralement reconnus et qu'ils sont exempts de toute inexactitude importante attribuable à une erreur ou à une fraude.

^{**} Dans l'ensemble du présent rapport, le terme registraire est utilisé en lieu et place du CITO.

- **Mettre en place d'autres exigences réglementaires** concernant l'accès et l'entreposage des documents financiers pour les inscrits dont le personnel de vente travaille en Ontario, sans que l'entreprise ait nécessairement des bureaux dans la province, le tout afin de refléter la recrudescence des formules de travail plus souples et du commerce électronique sur le marché ontarien.
5. **Conformité et application.** Accorder au CITO le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires et élargir aux non-inscrits ses pouvoirs en matière d'inspection. Nous proposons d'inclure des mécanismes d'appel afin de nous assurer que les particuliers et les compagnies disposent de recours advenant un désaccord à la suite de l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire. Nous proposons également d'exiger que les sommes provenant de toute nouvelle sanction pécuniaire découlant du non-respect de la LSV soient versées dans le Fonds, tout en maintenant le pouvoir du CITO d'utiliser le Fonds pour des dépenses raisonnables de promotion, de sensibilisation et d'information du public. Ce changement vise à permettre au CITO de mieux adapter ses activités d'application de la Loi afin qu'elles correspondent mieux au risque pour les consommateurs, tout en aidant à les sensibiliser davantage.
 6. **Fonds d'indemnisation du secteur du voyage.** Nous proposons de permettre la création d'un fonds étendu à l'aide de contributions provenant directement des consommateurs, tout en réalisant de la recherche et en consultant à nouveau les consommateurs afin de voir s'il est opportun de mettre en place le modèle étendu. Un grand nombre d'arguments très convaincants ont été évoqués concernant les avantages, pour la protection du consommateur, que permettrait une couverture plus étendue qui s'étendrait à tous les services inscrits sur sa facture (notamment les fournisseurs finaux supplémentaires et les excursionnistes exerçant leurs activités à l'extérieur de la province) et qui couvrirait aussi les consommateurs en cas d'activités frauduleuses d'un inscrit ou d'un non-inscrit souhaitant s'enregistrer. Il y a toutefois insuffisance d'éléments probants pour établir sans équivoque qu'un élargissement du Fonds est justifié et que les consommateurs considèrent qu'un tel changement en vaut la peine.

Un résumé plus détaillé de ces propositions est présenté plus loin dans le présent rapport. Nous serons heureux de [recevoir vos commentaires](#) sur ces propositions jusqu'au 24 juillet 2017.

II. Contexte

La Loi sur le secteur du voyage

En Ontario, la *Loi sur le secteur du voyage* (LSV) régit les agents de voyages et les voyagistes, qui sont tenus de s'enregistrer s'ils exercent leurs activités en Ontario.

La LSV est administrée et appliquée par le [Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario](#) (CITO)^{††}. Le CITO est responsable d'un certain nombre d'activités, dont la supervision de la réglementation et la surveillance des inscrits, les enquêtes lors de plaintes des consommateurs et la gestion du fonds d'indemnisation.

Lorsque la Loi réglementant l'industrie du voyage en Ontario a été instituée pour la première fois, en 1974, l'industrie était très différente de ce qu'elle est aujourd'hui. Depuis le dernier examen de la LSV, en 2002, l'utilisation des cartes de crédit par les consommateurs a augmenté considérablement, si bien qu'à l'heure actuelle, la proportion des voyages achetés en Ontario à l'aide d'une carte de crédit a bondi pour se chiffrer à 93 %³. De même, des estimations suggèrent que 79 % des voyages achetés en Ontario le sont maintenant par Internet⁴. Un récent sondage réalisé auprès de consommateurs de l'Ontario a révélé que parmi les répondants, 44 % réservaient leurs voyages directement auprès de la ou des compagnies aériennes et des prestataires d'hébergement, 27 % avaient recours à une agence de voyages et 14 % effectuaient ces réservations dans une agence de voyages ayant pignon sur rue⁵. La taille et les modèles d'affaires des agences de voyages et des voyagistes exerçant leurs activités dans la province ont eux aussi évolué. En conséquence, l'industrie s'est consolidée et regroupe désormais un nombre relativement modeste d'inscrits de grande envergure qui accaparent la plus grande part du marché des services de voyage et auxquels s'ajoute un grand nombre de petites entreprises, qui forment la majorité des inscrits⁶. Bien que certaines modifications à la réglementation aient été apportées au cours de la dernière décennie en réponse à certains problèmes particuliers, on a souligné que la LSV ne reflète pas les changements survenus dans le marché du voyage en Ontario au cours de la même période.

^{††} Le CITO est une autorité administrative déléguée, un organisme indépendant sans but lucratif sous la supervision du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

Le processus d'examen

Le présent examen s'est déroulé en trois phases :

- **Phase 1 (été 2016/hiver 2017)**

- Cette phase a permis de définir les enjeux et les problèmes au moyen de séances de consultation auprès des intervenants, d'un sondage public, de recherches et de commentaires recueillis lors de rencontres avec les intervenants. Les constatations découlant de cette phase sont résumées dans le [Rapport sommaire de la phase 1](#).

- **Phase 2 (hiver 2017)**

- Pour cette phase, des consultations en personne, à l'échelle de la province, ont été organisées en vue d'analyser les points soulevés lors de la première phase et de discuter des moyens de moderniser la LSV et de trouver des solutions. Les participants avaient aussi été invités à nous soumettre leurs commentaires par courriel. Ce rapport présente un résumé des constatations dégagées dans le cadre de cette phase.

- **Phase 3 (printemps 2017)**

- Obtenir, d'ici le 24 juillet 2017, les commentaires du public et des intervenants du secteur du voyage concernant les propositions d'amendements à la LSV décrites dans le présent rapport. Ces propositions pourront changer, selon les commentaires que nous recevrons dans le cadre de cette phase de l'examen, et seront sujettes aux processus décisionnels du gouvernement. De la recherche et des consultations supplémentaires auprès des consommateurs pourraient aussi être nécessaires pour définir les particularités de certaines des propositions incluses dans le présent rapport.

Plus de 173 particuliers et organisations ont participé à la phase 2 de l'examen. De ce nombre, 149 personnes ont assisté aux consultations en personne dans sept grands centres urbains de l'Ontario, soit Toronto, London, Thunder Bay, Ottawa, Sudbury, Mississauga et Markham. Parmi ces participants, environ 7 % étaient des consommateurs et 93 % des intervenants du secteur du voyage. Nous avons également reçu 24 textes par courriel; 30 % provenaient de consommateurs ou de non-

intervenants du secteur du voyage et 70 % de personnes disant être des représentants de l'industrie du voyage.

Si on les additionne aux commentaires reçus lors de la phase 1 de l'examen (et qui sont résumés dans le Rapport sommaire de la phase 1), nous avons reçu, en tout, des commentaires de plus de 1 740 personnes et organisations^{‡‡} en appui au présent examen. À ces résultats s'ajoutent un sondage⁷ réalisé entre le 28 février et le 8 mars 2017 auprès de 752 résidents de l'Ontario par la firme Ipsos Affaires publiques, et financé par le CITO.

^{‡‡} Le nombre de participants au sondage est peut-être moindre, parce que certaines personnes ont pris part à plusieurs phases de l'examen.

III. Considérations pour un cadre réglementaire

Les commentaires que nous avons reçus du public et de l'industrie du voyage sur les amendements possibles à la LSV devraient être examinés dans le contexte d'un certain nombre de considérations importantes, notamment :

- **Cadre propre au secteur du voyage.** Les risques associés au secteur du voyage justifient une approche particulière en matière de réglementation pour la protection du consommateur, notamment en ce qui concerne :
 - **Le paiement au préalable.** La plupart des achats de voyage sont effectués avant le voyage lui-même. Bien qu'aucune donnée ne soit disponible sur les délais entre la réservation et le voyage ni sur la fréquence des réservations longtemps à l'avance, on a souligné, de manière anecdotique, que certains types de voyage, comme les croisières spécialisées, peuvent être payés en entier aussi longtemps qu'un an à l'avance. Cela exige souvent des inscrits qu'ils conservent les fonds remis par les consommateurs avant de les transférer au fournisseur qui organise le voyage. Le moment où ces fonds sont transférés au fournisseur final et la portion transférée varient selon les conditions des ententes en place (un dépôt peut être requis, par exemple, dans certains cas, alors que dans d'autres, le paiement en entier est exigé dès le départ; ou encore, les fonds ne sont transférés qu'une fois le voyage réalisé). Le paiement à l'avance fait en sorte qu'il est plus difficile pour le consommateur de récupérer son paiement si les services de voyage n'ont pas été offerts comme prévu dans la convention d'achat. De plus, les consommateurs risquent de ne pas avoir de recours s'ils souhaitent annuler leur achat dans un délai raisonnable à la suite de leur achat.
 - **Distance du domicile.** Les consommateurs de voyages sont confrontés au risque d'être bloqués dans une destination en cas de manquement d'un inscrit. Et plus la distance qui sépare le consommateur de chez lui est grande, plus les coûts et les efforts nécessaires pour le ramener chez lui seront importants advenant un tel manquement.
 - **Renseignements incomplets avant l'achat.** Les consommateurs de voyages prennent des décisions d'achat en fonction de renseignements

- incomplets, car ils ne sont pas en mesure de voir ou de vivre tout ce qu'inclut le voyage avant de l'acheter; les consommateurs peuvent par exemple voir des photos d'un centre de villégiature dans un site Web et ne pouvoir juger pleinement de la qualité des commodités qu'une fois à destination. En l'absence d'exigences précises touchant la divulgation, les consommateurs pourraient continuer d'être confrontés au risque de ne pas recevoir l'information complète pour prendre une décision d'achat éclairée.
- **L'agent de voyages est un intermédiaire.** L'inscrit qui manipule l'argent d'un consommateur (y compris en conservant son acompte) n'est pas le fournisseur final direct avec lequel le consommateur interagit pour recevoir le service qu'il a acheté. Cette relation indirecte entre le consommateur et le fournisseur final peut poser un risque plus élevé de préjudices financiers (p. ex. si l'argent du consommateur n'est pas versé au fournisseur final), et avoir des répercussions sur l'expérience que vivra le consommateur lors de son voyage.
 - **Cohérence.** Dans tout le Canada, il existe toute une mosaïque de mesures pour la protection du consommateur de voyages. Diverses provinces et divers secteurs ont adopté des approches différentes pour réglementer l'industrie. Tout changement éventuel à la LSV devrait tenir compte des mesures existantes pour la protection du consommateur au niveau fédéral, dans d'autres provinces et dans d'autres secteurs afin de réduire les possibles lacunes en matière de protection et d'éviter d'ajouter un fardeau inutile aux inscrits. Ainsi, en plus de la LSV, les consommateurs de voyages de l'Ontario peuvent bénéficier, directement ou indirectement, de protections d'autres sources telles que :
 - la réglementation fédérale en matière de transport aérien établie par Transports Canada, dont l'application est assurée par l'Office des transports du Canada (OTC)^{§§};

^{§§} Le 16 mai 2017, le ministre fédéral des Transports, Marc Garneau, a déposé le projet de loi C- 49, intitulé *Loi sur la modernisation des transports*. Si elle est adoptée, cette loi comportera des mesures visant à améliorer les droits des passagers des avions, entre autres choses.

- les exigences financières du programme d'accréditation facultatif de l'Association internationale du transport aérien (IATA) ^{***}, auxquelles les agents de voyages peuvent souscrire pour profiter d'avantages comme un accès au régime de facturation et de règlement de l'IATA, une interface pour la facturation et le paiement entre l'agent, la compagnie aérienne et les fournisseurs de services de transport⁸;
 - les protections financières disponibles par l'intermédiaire des débits compensatoires des compagnies émettrices de cartes de crédit⁺⁺⁺;
 - les règlements variés qui prévalent dans les agences de voyages et chez les voyagistes des diverses provinces et territoires;
 - la couverture d'assurance facultative (notamment l'assurance voyage⁺⁺ ou l'assurance erreurs et omissions souscrite par l'inscrit^{\$\$\$}).
- **Portée de la LSV.** La LSV prévoit, entre autres choses, que toute personne faisant l'achat d'un voyage auprès d'un inscrit en Ontario (en certaines circonstances précises) :
 - est protégée sur le plan financier à l'achat de services de voyage;
 - fait affaire avec une entreprise dûment enregistrée et sujette à la surveillance du CITO;
 - a accès à l'information nécessaire pour prendre une décision d'achat éclairée;
 - peut déposer une plainte si quelque chose ne va pas avec le voyage acheté;

^{***} L'Association internationale du transport aérien (IATA) soutient l'aviation avec des normes mondiales pour la sécurité, l'efficacité et la viabilité du transport aérien. Selon l'IATA, il y a en Ontario 788 agents de voyage accrédités. En fonction de l'analyse du CITO, environ 45 % des inscrits sont titulaires d'une accréditation de l'IATA.

⁺⁺⁺ Un débit compensatoire d'une société émettrice de cartes de crédit permet au consommateur d'être remboursé s'il est lésé à la suite d'une transaction et que le détaillant ne leur remet pas leur argent. Ainsi, les consommateurs qui achètent un voyage avec leur carte de crédit peuvent être admissibles à recevoir un débit compensatoire si les services de voyage qu'ils ont acheté ne leur sont pas offerts en raison d'un manquement du fournisseur.

⁺⁺ L'assurance voyage est un produit financier facultatif conçu pour payer les frais inattendus risquant de survenir au cours d'un voyage. Il peut s'agir par exemple de frais médicaux ou hospitaliers d'urgence, de l'annulation d'un voyage, de bagages perdus ou d'une assurance en cas d'accident. Les options de couverture et les coûts de cette assurance varient. Les régimes offerts ne couvrent pas tous nécessairement tous ces aspects.

^{\$\$\$} L'assurance erreurs et omissions est une assurance contre la faute professionnelle qui protège les entreprises et les particuliers contre les réclamations à la suite de travail inadéquat ou d'action fautive.

- peut obtenir de l'aide pour rentrer en toute sécurité si jamais elle est coincée à l'étranger.

En entreprenant cet examen, nous proposons que la LSV demeure concentrée sur ces mesures importantes pour la protection du consommateur. Certains risques auxquels doivent faire face les voyageurs de l'Ontario se situent hors de la portée de la LSV, notamment ce qui touche la santé et la sécurité (p. ex. si les prestataires d'hébergement satisfont les codes municipaux de prévention des incendies), les voyages perturbés par une guerre ou du mauvais temps ou les problèmes de qualité des services. En analysant les possibles changements réglementaires, nous ne proposons pas que la LSV soit modifiée pour tenir compte de ces types de risques.

- **Enjeux internationaux.** Les consommateurs peuvent acheter des services de voyage de l'étranger, par Internet ou par téléphone. Une application uniforme des exigences réglementaires repose par conséquent sur notre capacité d'influencer les agissements de vendeurs étrangers. Les défis que pose l'application de règlements dans un contexte intergouvernemental fait en sorte qu'il est difficile, pour le CITO, d'assurer un respect uniforme de la réglementation dans toutes les entreprises qui vendent ou mettent en marché des voyages à l'intention des consommateurs de l'Ontario.

Risques financiers et associés à la divulgation pour les consommateurs de voyages de l'Ontario

La plupart des participants au présent examen conviennent que les risques financiers et de divulgation des renseignements nécessaires à l'achat de voyages sont plus importants pour les consommateurs. On nous a dit que la LSV devrait prévoir des règles pour protéger les consommateurs de voyages de l'Ontario contre les risques suivants :

- le détournement, par un agent de voyages ou un voyageur, des fonds versés par les consommateurs;
- l'absence d'information ou une information erronée (p. ex. le fait de ne pas communiquer au client les règles imposées par la compagnie aérienne);

- un manquement d'un fournisseur final (pas uniquement la compagnie aérienne ou le croisiériste);
- une fraude de la part de l'agent de voyages ou du voyageur, notamment un vol d'identité, une fraude par carte de crédit, etc.

Aux fins de la LSV, nous continuerons de veiller essentiellement à ce que les consommateurs qui achètent un voyage soient protégés sur le plan financier et reçoivent l'information dont ils ont besoin pour prendre une décision d'achat éclairée. On a fait remarquer que ces règles devraient être proportionnelles au risque potentiel encouru par les consommateurs et on a souligné que les risques financiers pour les consommateurs ne sont pas les mêmes pour tous les types de transactions (les intervenants ont par exemple suggéré que les grossistes importants comportent moins de risques que les détaillants plus petits, que les voyages d'affaires sont moins risqués que les voyages de tourisme et que voyager en Ontario est moins risqué que de voyager à l'étranger). Ces considérations sont exposées plus en détail ci-dessous.

Le cadre réglementaire suivant (figure 1.0) constitue un modèle visant à orienter une approche axée sur le risque pour la réglementation des agents de voyages et voyageurs de la province. Il établit la vision, les objectifs et les résultats que nous aimerions atteindre à la suite de cet examen. Ce cadre n'est pas exhaustif; nous serons heureux de recevoir les commentaires et les suggestions des diverses parties intéressées sur les concepts exposés à la figure 1.0.

Figure 1.0 – Cadre réglementaire proposé pour la réglementation des agents de voyages et des voyagistes de l'Ontario

Vision	Les consommateurs de l'Ontario sont protégés sur le plan financier lorsqu'ils achètent des services de voyage et ont accès à l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions d'achat éclairées.		
Objectifs	Une meilleure protection du consommateur	Un fardeau réglementaire réduit	Une plus grande efficacité réglementaire
Résultats souhaités	Les consommateurs de voyages de l'Ontario : • sont protégés contre les risques financiers (p. ex. fraude, fausse représentation, être bloqué dans une destination, frais inattendus en raison de la faillite d'un fournisseur de voyages) à l'achat de services de voyage par l'intermédiaire d'un inscrit, sans égard au mode de paiement utilisé, grâce à des mesures comme le Fonds d'indemnisation du secteur du voyage; • comprennent les mesures de protection à leur disposition lorsqu'ils achètent un voyage d'un inscrit; • ont accès à l'information nécessaire pour prendre une décision éclairée lors de l'achat de voyages.	• Les inscrits comprennent les exigences réglementaires qui s'appliquent dans leur cas et leurs obligations dans le cadre de la SLV. • Le coût de conformité constitue exactement ce qui est nécessaire pour faire face au risque; les agents de voyages et les voyagistes sont en mesure d'exploiter des entreprises viables en Ontario.	• Le CITO dispose des instruments et des pouvoirs nécessaires pour protéger les voyageurs de l'Ontario, pour réglementer le secteur et répondre aux plaintes du public. • Le CITO a recours à ses pouvoirs d'application d'une manière proportionnée au risque financier potentiel pour les consommateurs (p. ex. en travaillant avec les entreprises afin que la conformité constitue un moyen de première intervention). • L'administration du CITO est efficace et rentable. • Le mandat du CITO est fortement axé vers la sensibilisation du consommateur et de l'inscrit, et le CITO est en mesure de s'acquitter de ce mandat.

IV. Résumé des constatations de la phase 2 et propositions de changements possibles à la LSV

1. Maintenir une réglementation propre à l'industrie du voyage

Proposition 1.1 – Maintenir la *Loi sur le secteur du voyage* avec des amendements visant à résoudre certains des problèmes soulevés au cours de l'examen.

À la suite des commentaires reçus dans le cadre de l'examen, nous nous sommes demandé si une réglementation propre au secteur du voyage était toujours pertinente. Divers points de vue ont été entendus quant à la nécessité, pour l'industrie du voyage, de disposer d'un régime réglementaire distinct en Ontario.

Dans l'ensemble, la majorité des consommateurs, des inscrits et des autres intervenants du secteur du voyage ayant participé à la phase 2 de l'examen ont exprimé leur appui au maintien de la LSV, avec des amendements visant à résoudre certains problèmes. À l'inverse, certains excursionnistes inscrits et non-inscrits estiment qu'une réglementation propre au secteur du voyage n'est plus nécessaire en raison des mesures de protection générales prévues par la [Loi de 2002 sur la protection du consommateur](#) (la « LPC »)^{****} et de l'utilisation accrue des protections financières offertes par les sociétés émettrices de cartes de crédit, notamment les débits compensatoires. Toutefois, des arguments très convaincants ont été exprimés pour le maintien de la LSV. Ainsi, plusieurs inscrits et consommateurs estiment que les achats de voyages comportent forcément des risques pour les consommateurs, car ils impliquent un paiement à l'avance, de l'information incomplète avant l'achat et la possibilité, pour le voyageur, d'être bloqué loin de chez lui; autant de risques qui sont inexistantes ou moins courants dans d'autres secteurs. Plusieurs inscrits ont aussi souligné que les protections réglementaires disponibles pour les consommateurs donnent une plus grande crédibilité aux agents de voyages et aux voyagistes et

^{****} En Ontario, plusieurs des droits des consommateurs sont établis dans la LPC, en plus d'autres lois comme la LSV. La LPC assure une protection dans le marché au sens large et s'applique à un large éventail de transactions réalisées par les consommateurs. La LPC établit les mesures, les protections, les droits et les recours disponibles pour les consommateurs en certaines circonstances, notamment en ce qui concerne l'exigence que le fournisseur divulgue clairement et expressément une information claire et complète concernant certains types de contrats et l'interdiction de pratiques malhonnêtes telles que la fausse représentation. À l'heure actuelle, les transactions couvertes par la LSV sont exemptées de certaines dispositions de la LPC.

constituent un avantage concurrentiel pour leur entreprise. Plusieurs consommateurs ont également insisté sur le fait que les protections aux termes de la LSV sont efficaces pour protéger le consommateur et considèrent que, dans certains cas, elles devraient être renforcées.

Au Canada, deux autres provinces, la Colombie-Britannique (C.-B.) et le Québec, disposent d'un régime réglementaire similaire à celui de l'Ontario pour les agents de voyages et les voyagistes. La Californie possède elle aussi des exigences propres à l'industrie du voyage. En 2014, le gouvernement australien a aboli la *Travel Agents Act*, une loi se rapportant précisément au secteur du voyage. Les agents de voyages de l'Australie n'ont donc plus à être titulaires d'un permis et le fonds d'indemnisation, le *Travel Compensation Fund*⁺⁺⁺, a été aboli. Les entreprises du secteur du voyage en Australie sont maintenant régies par les dispositions générales entourant la protection du consommateur, contenues dans l'*Australian Consumer Law*, la loi nationale pour un commerce équitable et pour la protection du consommateur⁹. En réponse à la déréglementation, l'Australian Federation of Travel Agents (AFTA) a créé un programme d'agrément volontaire, l'AFTA Travel Accreditation Scheme (ATAS)¹⁰.

Plusieurs facteurs devraient être pris en compte dans la réflexion sur la pertinence de maintenir ou non la LSV :

- Un récent sondage réalisé auprès de consommateurs de voyages d'agrément de l'Ontario a révélé que¹¹ :
 - près de 6 consommateurs sur 10 (57 %) parmi les personnes sondées s'attendraient à ce que le coût complet de leur voyage leur soit remboursé si l'agent de voyages faisait faillite, alors que 26 % ont dit s'attendre à ne récupérer qu'une partie des coûts;
 - si un agent de voyages cessait ses activités, les consommateurs croient qu'il appartiendrait à l'agence de voyages de les rembourser (32 %), que ce serait ensuite aux compagnies d'assurance (16 %), aux compagnies émettrices de cartes de crédit (11 %) et au CITO (11 %) de s'en charger;

⁺⁺⁺ Le fonds d'indemnisation australien (le Travel Compensation Fund) était le principal moyen d'indemniser les voyageurs admissibles lors de la faillite d'une agence de voyages participante. Ce fonds ne couvrait pas les pertes résultant de manquements de fournisseurs finaux tels que les compagnies aériennes ou les croisiéristes.

- une fois qu'on leur a expliqué ce qu'est le CITO, 94 % des consommateurs ont dit croire que l'organisme joue un rôle important dans l'industrie du voyage et de ce nombre, 51 % pensent que ce rôle est très important;
- parmi les personnes sondées qui effectuent des voyages pour le plaisir, plusieurs font aussi des voyages d'affaires; 80 % estiment que les mêmes principes devraient s'appliquer aux deux types de voyages.
- La LSV fixe un certain nombre de mesures pour la protection du consommateur, et si la loi était abolie ces mesures ne seraient plus en vigueur; ce serait le cas, entre autres, de l'obligation pour les agents de voyages et les voyagistes de détenir un permis, des services d'aide offerts par le CITO lors du dépôt d'une plainte et de la couverture en vertu du Fonds. Au cours des deux dernières décennies, depuis que le Fonds a été créé, près de 14 millions de dollars en indemnités ont par exemple été versés pour des réclamations de consommateurs, et on a pu venir en aide à plus de 25 000 consommateurs¹². Au cours de l'année financière 2015-2016, le CITO a versé des indemnités pour 31 réclamations à l'égard du Fonds à 94 consommateurs, pour un total de 100 327 dollars¹³. Dans les années où des faillites importantes sont survenues, notamment lorsque Conquest Vacations a volontairement mis fin à son inscription à titre de voyagiste (année financière 2009-2010), le CITO a versé plus de 3 millions de dollars en indemnités¹⁴. Pour ce qui est de l'aide offerte lors du dépôt d'une plainte, le CITO a résolu 240 plaintes formulées par écrit par des consommateurs à l'endroit d'inscrits au cours de l'année financière 2015-2016 et a aidé avec succès des consommateurs qui sont parvenus à obtenir des remboursements totalisant 126 475 dollars. Si la LSV était abolie, ces protections le seraient aussi.

Compte tenu de ces facteurs, il est amplement justifié de continuer d'offrir aux consommateurs, dans le cadre de la LSV, une protection propre au secteur du voyage.

2. Définitions et exigences pour l'inscription

2.1 Définitions

Proposition 2.1 – Modifier les définitions existantes en vertu de la *Loi sur le secteur du voyage* afin d'y apporter des précisions et de mieux refléter le marché du voyage en Ontario (en définissant, par exemple, les termes « vendeur de voyages », « conseiller en voyages » et « vente »).

À l'heure actuelle, la LSV interdit à quiconque d'exercer des activités d'agent de voyages ou de voyageur à moins d'être inscrit en vertu de la Loi. Des intervenants nous ont toutefois mentionné que certaines définitions ne sont pas claires ou ne sont plus pertinentes compte tenu des changements survenus dans le marché du voyage. Nous proposons des changements aux définitions contenues dans la LSV afin de préciser qui, plus exactement, est visé par la LSV, notamment :

- **Vendeur de voyages vs agent de voyages/voyagiste.** Plusieurs inscrits estiment que ces deux catégories d'agents de voyages et de voyageurs ne sont plus pertinentes compte tenu des changements aux modèles d'affaires dans l'industrie du voyage. Environ 25 % de tous les inscrits sont inscrits à la fois comme détaillant et comme grossiste, et on nous a dit que le fait de détenir deux inscriptions implique un fardeau administratif considérable pour les inscrits¹⁵. Il n'est pas manifestement nécessaire d'établir une distinction entre les deux types d'inscriptions. Nous proposons de créer une seule catégorie de « vendeurs de voyages » qui engloberait les deux types d'inscriptions.
- **Conseiller en voyages.** On a également mentionné que les définitions actuelles contenues dans la LSV portent à confusion, parce qu'elles ne font aucune distinction entre une agence (l'entreprise) et un agent (le conseiller en voyages). Nous proposons de créer une nouvelle définition, celle de « conseiller en voyages », qui inclura la personne ayant une relation d'emploi documentée avec un vendeur de voyages.
- **Vente.** La LSV ne comporte à l'heure actuelle aucune définition de la notion de « vente » de services de voyage chez un inscrit. On considère que le tout crée de la

confusion au moment de voir si une personne est ou non tenue de s'inscrire. Nous proposons de créer une nouvelle définition pour le terme « vente », qui inclurait toute personne ou toute entité qui :

- organise des services de voyage pour un client contre rétribution;
- finalise une transaction financière, tente d'influencer ou incite un consommateur à faire l'achat de services de voyage (p. ex. un centre de contact-client offrant des conseils aux consommateurs pour des réservations de voyage, lesquels pourraient éventuellement entraîner la vente, serait visé par cette définition);
- effectue une transaction financière, que ce soit l'acceptation d'un paiement ou son traitement, ou prend note des renseignements concernant la carte de crédit du client afin de la transmettre à un fournisseur final tel qu'un prestataire d'hébergement ou une compagnie aérienne (p. ex. un vendeur de voyages disposant d'un portail Web qui facilite l'achat de voyages en prenant note des renseignements concernant la carte de crédit du client et en les transmettant à un fournisseur final serait visé par cette définition);
- a :
 - des bureaux en Ontario (qui a effectivement pignon sur rue); ou
 - du personnel vendant des services de voyage à partir de l'Ontario (p. ex. une entreprise disposant d'un centre de contact-client ou de conseillers aux ventes autonomes, qui sont dans la province et qui vendent des voyages par Internet ou par téléphone, mais qui ne le font pas à partir d'un immeuble ou de locaux comme tels, mais pour exclure d'autres employés tels que ceux qui travaillent en TI, en finances ou en marketing).

De solides arguments justifient l'obligation, pour les vendeurs de voyages engagés dans ce type d'activités, de posséder un degré de connaissances minimales des exigences aux termes de la Loi et de respecter des exigences financières et de

divulgarion nécessaires pour assurer une protection adéquate des consommateurs. En effectuant ces changements, nous proposons de préciser clairement que les personnes qui perçoivent de l'argent de leurs amis ou de membres de leur famille en vue de réserver un voyage et qui ne font pas de publicité auprès du public ne sont pas visées par la LSV lorsqu'ils ne reçoivent aucun paiement pour ces services. De telles activités informelles constituent un risque plus faible pour les consommateurs et ne devraient pas, par conséquent, être dans la mire de la LSV.

Au cours de la phase 2 de l'examen, certains inscrits ont signalé qu'à leur avis, la LSV devrait inclure des exigences particulières touchant l'économie de partage. Ces commentaires portaient toutefois principalement sur les problèmes liés à l'hébergement, puisque les prestataires d'hébergement qui annoncent leurs propriétés sur des sites de partage de maison (questions de santé et de sécurité, de fiscalité), tout comme les autres prestataires d'hébergement tels que les prestataires d'hébergement, peuvent se situer hors de la portée de la LSV. La principale préoccupation des inscrits était de s'assurer que les entreprises de partage de maisons et d'appartements exercent leurs activités avec les mêmes balises et suivent les mêmes règles que les inscrits. Bien que certaines plateformes de partage de maisons ou d'appartements pourraient être incluses dans la LSV avec les changements proposés aux définitions, pour des raisons de cohérence, nous avons choisi de ne pas proposer d'exigences particulières pour l'économie de partage pour le moment.

2.2 Dispenses

Proposition 2.2 – Réaliser de la recherche et des consultations supplémentaires sur les possibles modifications aux dispenses de la *Loi sur le secteur du voyage*.

La réglementation établit à l'heure actuelle un certain nombre de dispenses de la Loi et de ses règlements. Ces dispenses peuvent être assurées dans les cas où certaines activités :

- ne posent pas de risques appréciables pour les consommateurs;

- entraîneraient un fardeau indu pour les entreprises en comparaison du risque pour les consommateurs si elles étaient visées par la LSV.

De solides arguments en matière de protection du consommateur justifient une réduction des dispenses afin d'éviter de créer des échappatoires susceptibles de permettre à certaines entreprises de se soustraire de l'inscription prévue par la LSV. Toutefois, en adoptant une définition relativement large du terme « vente », il serait important de se demander si des changements devraient être apportés aux dispenses actuelles de la LSV afin de s'assurer que la Loi n'inclut pas sans le vouloir des activités qui satisfont ces deux conditions. Les suggestions les plus fréquentes pour de nouvelles dispenses de la LSV sont :

- **Les cartes-cadeaux.** Dispenser les entreprises qui vendent des cartes-cadeaux échangeables contre des services de voyage, lorsque ces entreprises, autrement, ne correspondraient pas à la définition d'un vendeur de voyages ou d'un conseiller en voyages (soit les entreprises qui ne vendent pas d'autres services de voyage). Un bureau de poste ou une pharmacie vendant des cartes-cadeaux échangeables contre un séjour chez un prestataire d'hébergement avec d'autres services tels que des repas ou un massage n'auraient pas à être inscrits aux termes de la LSV. On a mentionné que de telles transactions ne posent pas le même degré de risques financiers pour les consommateurs et ne requièrent pas non plus les mêmes obligations de divulgation que d'autres types d'achats de voyages. On a également souligné qu'il serait impossible, dans les faits, d'exiger que de telles organisations soient inscrites et respectent les exigences aux termes de la Loi compte tenu de ces risques minimaux.
- **Les conseils scolaires.** La LSV dispense présentement des exigences de la Loi toute personne occupant un emploi dans l'enseignement pour une école élémentaire ou secondaire, une université ou un collège, lorsque celle-ci organise des voyages d'une journée, sous certaines conditions. Un certain nombre de représentants de conseils scolaires estiment que :
 - les conseils scolaires sont des institutions publiques régies par des lois provinciales et doivent respecter des obligations budgétaires strictes

relativement aux approvisionnements et à la gestion des risques (p. ex. pour les voyages à l'extérieur de l'Ontario, les conseils scolaires ont souvent des ententes d'approvisionnement avec des agents de voyages ou des voyagistes et exigent que ceux-ci leur prouvent qu'ils sont inscrits aux termes de la LSV);

- les risques pour les consommateurs sont peut-être moins grands parce que tous les conseils scolaires souscrivent une assurance pour couvrir toute réclamation advenant le vol des fonds prévus pour les voyages;
- certains types de réservations de voyages présentent un risque relativement faible pour les consommateurs (lors de camps de courte durée avec séjour d'une nuit, par exemple, les conseils scolaires utilisent souvent une entreprise de transport approuvée, réservent l'hébergement et en recueillent le paiement auprès des élèves ou des étudiants).

On devrait toutefois prévoir que les élèves/les étudiants et les parents puissent être indemnisés à l'aide du Fonds en cas de manquement du fournisseur du voyage dans ces circonstances.

- **Les voyages et les excursions ayant lieu au pays.** Certains petits excursionnistes se sont dits favorables aux récents amendements à la LSV qui dispensent les organisateurs d'excursions d'une journée et estiment que ces dispenses devraient être étendues. Ils jugent en effet que la LSV ne devrait pas s'appliquer aux entreprises du secteur du tourisme œuvrant à partir de l'Ontario et exerçant leurs activités au Canada uniquement, sans que leurs services incluent un vol ou une croisière, parce que les prestataires d'hébergement dans la province sont déjà réglementés à l'échelle municipale et que les frais pour ramener des voyageurs chez eux advenant un manquement quel qu'il soit seraient relativement minimales s'ils sont dans la province.
- **Les petites entreprises pour qui les services de voyage ne forment qu'une petite portion de leurs activités.** Certains propriétaires de petites entreprises qui organisent des voyages, tels que des boutiques de photographie et des studios de yoga, ont fait valoir qu'ils devraient être dispensés de la LSV parce que

l'organisation de voyages ne constitue qu'une part relativement modeste de leurs activités. Ils ont également souligné que les exigences comptables de la LSV empêchent l'expansion de leurs entreprises. Cependant, il paraît impérieux dans le cas qui nous occupe que ces types d'entreprises posent un risque financier plus important pour les consommateurs, car elles connaissent moins bien l'industrie du voyage et la réglementation qui s'y rattache et en ont une expertise moindre.

- **Les agences de location de chalets.** Certains inscrits estiment que ces entreprises devraient être dispensées de la LSV parce qu'elles ne font qu'organiser de l'hébergement sans assurer de transport comme tel. Toutefois, puisque ces entreprises perçoivent l'argent des consommateurs avant que ceux-ci réalisent leur voyage, il demeure amplement justifié de s'assurer qu'elles satisfont des exigences financières minimales lorsqu'elles le font.

En fonction de ces considérations, il est difficile d'établir de manière convaincante la pertinence de modifier les exemptions actuelles de la LSV. Nous proposons que se poursuivent la recherche et les discussions avec les intervenants afin d'établir s'il y aura des possibilités d'élargir les dispenses dans le cas où les risques sont relativement faibles pour les consommateurs.

2.3 Catégories d'inscrits

Proposition 2.3 – Modifier les catégories d'inscrits existantes afin d'en créer deux nouvelles, assorties d'exigences différentes : vendeur de voyages (qui jumellera la catégorie « agent de voyages » et « voyageur ») et conseiller en voyages (soit la personne employée par le vendeur de voyages).

Au cours de la phase 2, les intervenants du secteur du voyage ont fait part de commentaires mitigés quant à l'éventualité de mettre en place, dans la LSV, diverses catégories d'inscriptions assorties d'exigences réglementaires différentes, établies en fonction du risque. Les intervenants du secteur du voyage ont aussi manifesté un appui mitigé pour la mise en place de nouvelles exigences d'inscription pour les conseillers en voyages individuels en vue de mieux refléter l'évolution du marché (en raison, entre

autres, de l'augmentation de la présence de conseillers aux ventes de l'extérieur) et pour des instruments supplémentaires dont pourrait être doté le CITO pour combattre la fraude. On a souligné qu'à l'heure actuelle, le CITO a une capacité limitée de surveillance des conseillers en voyages employés par les inscrits et arrive difficilement à les empêcher d'exercer leurs activités s'ils sont soupçonnés de fraude.

Une étude a révélé que bien que la Colombie-Britannique soit dotée de catégories de permis similaires à celles de l'Ontario, cette province exige que les voyagistes et les agents de voyages respectent des exigences différentes (p. ex. les voyagistes sont tenus de placer les fonds des consommateurs dans un compte en fiducie, alors que les agents de voyages n'ont pas à le faire)¹⁶. En Colombie-Britannique, les vendeurs de voyage autonomes n'ont pas besoin de permis. Toutefois, si les employés ou d'autres « agents » (contractuels indépendants, agents de vente externes) d'une agence de voyages travaillent à partir d'un lieu autre que l'emplacement titulaire d'un permis de Consumer Protection BC, un permis de « succursale » pourrait être exigé¹⁷. Dans les faits, cela veut dire que tous les employés ou agents d'une agence de voyages qui travaillent de la maison, ou sont effectivement des travailleurs à domicile, et ne se rendent pas dans les bureaux du titulaire du permis pour exercer leurs activités, l'agent de voyages titulaire d'un permis doit obtenir un permis de succursale pour l'endroit où les employés ou les agents exercent leurs activités.

Au Québec, il existe deux catégories de permis : le permis général et le permis restreint¹⁸. Le permis restreint, disponible pour certaines catégories d'entreprises du secteur du voyage¹⁹, comporte des exigences financières moindres, notamment des frais de reconduction 50 % moins élevés (appelés droits, dans le libellé de la loi) et des montants moins élevés pour les dépôts de garantie. Le Québec dispose d'un régime de certification par lequel les agents de voyages et conseillers en voyages sont tenus de détenir un certificat²⁰ délivré par l'Office de la protection du consommateur pour exercer leurs activités au Québec.

Sur le plan international, la Californie exige que les vendeurs individuels de voyages et les agents de voyages soient titulaires d'un permis, sauf s'ils sont affiliés à une agence

qui est déjà titulaire d'un permis et qu'ils exercent leurs activités au nom de cette agence²¹.

En Ontario, on exige dans plusieurs autres secteurs que les conseillers aux ventes soient inscrits; c'est le cas des courtiers immobiliers, des courtiers en hypothèques, des concessionnaires automobiles et des entrepreneurs de pompes funèbres. Ces secteurs ont habituellement un certain nombre de caractéristiques, notamment :

- les employés ou le personnel du secteur travaillent avec le public;
- les employés ou le personnel travaillent de manière très autonome, réalisent des transactions et/ou sont motivés par la perspective de recevoir des commissions;
- une certaine forme de normalisation est nécessaire quant au type de connaissances et aux normes professionnelles exigées pour accomplir le travail;
- les compétences individuelles sont importantes pour accomplir le travail.

On peut prétendre que les conseillers en voyages individuels correspondent à certains ou même à tous ces critères; tout dépend du modèle d'affaires de l'organisation pour laquelle ils travaillent.

Parmi les intervenants favorables à la création de nouvelles catégories pour l'inscription, certains étaient en désaccord quant aux types de catégories à créer. Les suggestions les plus fréquemment énoncées étaient toutefois les suivantes :

- **Conseillers en voyage individuels.** Des arguments convaincants ont été évoqués pour obliger les conseillers en voyages individuels à s'inscrire, car le CITO serait ainsi mieux outillé pour combattre les fraudes. Cette obligation donnerait aussi plus de crédibilité aux conseillers en voyages auprès des consommateurs, qui considéreraient alors qu'ils sont crédibles, informés, professionnels et courtois. Pour la période de 2010 à 2016, un montant total de 126 107 dollars a été versé à même le Fonds pour les plaintes après qu'un inscrit ait volontairement mis fin à ses activités en raison d'activités frauduleuses de l'un des conseillers en voyages à son emploi. Au cours de la même période, le CITO a porté 50 accusations contre 6 personnes pour avoir exercé des activités sans être inscrites, et pour avoir commis des fraudes à l'endroit de consommateurs, ce qui a entraîné de multiples

condamnations. Les vendeurs de voyages continueraient de devoir s'assurer qu'ils embauchent des conseillers en voyages inscrits, qui respectent les exigences réglementaires aux termes de la LSV. Les conseillers en voyages seraient responsables de la conformité et du maintien des nouvelles inscriptions et du respect d'un code de conduite. Ces exigences permettraient au CITO d'assurer le suivi et la surveillance des conseillers en voyages individuels et de prendre des mesures pour suspendre ou révoquer les inscriptions de personnes qui agissent de manière contraire à l'éthique. Certains inscrits ont exprimé un bémol concernant l'inscription individuelle, affirmant qu'elle serait trop complexe à gérer pour le CITO et/ou trop onéreuse pour les conseillers en voyages individuels. Certains inscrits et excursionnistes du nord de l'Ontario offrant des excursions d'une journée estimaient aussi qu'une telle exigence pourrait constituer un obstacle supplémentaire à la croissance des petites entreprises. Certains inscrits exerçant leurs activités dans le monde entier considèrent également qu'exiger des conseillers en voyages individuels qu'ils se conforment aux exigences d'une inscription en Ontario représenterait un fardeau administratif considérable.

- **Associations touristiques régionales (ATR) ou Offices régionaux de tourisme (ORT).** Plusieurs de ces organismes sont affiliés à un gouvernement ou à une administration municipale et peuvent donc constituer un risque financier moindre dans les cas où elles ont obtenu une certaine forme de cautionnement de ces gouvernements ou administrations. Ils devraient donc faire l'objet d'exigences financières moins importantes aux termes de la LSV. Les ATR et les ORT sont déjà admissibles à des exigences financières moindres lorsqu'ils se conforment aux conditions de la LSV (les inscrits sont, par exemple, dispensés des exigences de dépôts de garantie lorsqu'ils ont conclu une entente de transfert de paiements avec une municipalité ayant fourni l'assurance, par écrit, qu'elle serait responsable du montant du cautionnement en cas de manquement de l'inscrit ou de réclamation à l'égard du Fonds). Nous proposons le maintien de ces distinctions dans les exigences financières aux termes de la LSV afin de refléter le profil de risque financier moindre qui caractérise ces organismes financés par les gouvernements. Les organismes comme les ATR et les ORT qui reçoivent une partie de leur

financement des gouvernements ne sont toutefois pas à l'abri d'éventuels manquements : les consommateurs qui achètent des services de voyage par l'intermédiaire de ces organismes continueraient de s'attendre à être indemnisés à partir du Fonds si un manquement survenait. Devant de telles considérations, les arguments favorables à la création d'une nouvelle catégorie pour les ATR sont plutôt faibles.

- **Voyages d'affaires.** On a souligné que le modèle d'affaires des agences de voyages spécialisées en voyages d'affaires peut comporter un risque plus faible pour les consommateurs, parce qu'il existe un contrat entre l'entreprise cliente et l'agence, que la majeure partie des réservations pour des voyages d'affaires sont effectuées par Internet à l'aide d'une carte de crédit et que les réservations de voyages d'affaires sont habituellement effectuées peu de temps avant le départ. Malgré ces facteurs, les risques de manquement des agences de voyages spécialisées en voyages d'affaires demeurent. Un récent sondage réalisé auprès de consommateurs a révélé que 80 % des voyageurs d'affaires sondés s'attendaient à une protection similaire à celle des voyageurs d'agrément dans le cadre du Fonds²². Devant de telles considérations, on peut affirmer que de solides arguments pour la protection du consommateur justifient que les agences de voyages spécialisées en voyages d'affaires soient soumises aux mêmes exigences réglementaires aux termes de la LSV que les agences de voyages d'agrément.

Après avoir analysé les commentaires reçus au cours de l'examen, nous proposons de créer deux nouvelles catégories d'inscrits, soit une pour les vendeurs de voyages (qui regroupera les agents de voyages et les voyagistes) et une autre pour les conseillers en voyages (pour les personnes qui sont à l'emploi de vendeurs de voyages). Toutefois, nous ne croyons pas avoir en mains des arguments suffisamment solides pour justifier la création d'autres catégories d'inscrits régis par d'autres exigences réglementaires établies en fonction du risque.

3. Enjeux de protection du consommateur

La majorité des consommateurs et des intervenants ayant participé à la deuxième phase de l'examen estiment que les mesures de protection existantes aux termes de la

LSV sont nécessaires pour protéger les consommateurs de voyages de l'Ontario. Plusieurs considèrent toutefois que certaines exigences de la Loi ne protègent plus les consommateurs comme elles le faisaient autrefois.

3.1 Sensibilisation des consommateurs

Proposition 3.1

- Exiger des inscrits qu'ils affichent le logo du CITO de manière proéminente, en plus de leur numéro d'inscription, sur les documents imprimés et en ligne afin que les consommateurs le voient avant l'achat.
- Exiger des inscrits qu'ils fournissent des renseignements supplémentaires aux consommateurs (p. ex. leur couverture dans le cadre du Fonds).
- Exiger que les sommes provenant de toute nouvelle sanction administrative pécuniaire pour non-conformité à la LSV soient versées au Fonds, tout en maintenant la capacité du registraire d'engager des dépenses raisonnables à partir du Fonds à des fins de sensibilisation du public (voir le point 5, Conformité et application, plus loin dans ce document).

La LSV établit des exigences particulières pour les inscrits en ce qui concerne la divulgation de renseignements aux consommateurs et permet au CITO d'engager des dépenses raisonnables pour favoriser la sensibilisation du public au Fonds et à la LSV. La LSV exige également que les représentations écrites (publicités) réalisées par des inscrits précisent leur numéro d'inscription²³. Un récent sondage réalisé auprès des consommateurs de voyages de l'Ontario a permis de constater que 51 % des répondants ont entendu parler du CITO ou avait vu son logo, mais la proportion de personnes disant très bien connaître cet organisme (4 %) ou le connaître relativement bien (14 %) s'est révélée très faible²⁴. Parmi les personnes sondées, 62 % ont dit ignorer si le fournisseur chez qui ils avaient réservé leur plus récent voyage d'agrément était inscrit au CITO et seulement 25 % ont affirmé connaître le Fonds²⁵.

Au cours de la phase 2 de l'examen, on a fait état d'obstacles considérables empêchant le CITO de sensibiliser davantage le consommateur aux risques financiers associés à l'achat d'un voyage et à la protection offerte aux termes de la LSV (p. ex. en raison des

coûts élevés de la publicité). Voici quelques exemples de moyens mis de l'avant par les gouvernements pour aider à sensibiliser le consommateur aux risques financiers associés à l'achat d'un voyage :

- **Promotion de l'image de marque.** En 2012, le gouvernement du Royaume-Uni a entrepris une campagne de sensibilisation visant à faire connaître le fonds d'indemnisation Air Travel Trust Fund (ATTF) auprès des consommateurs. Les titulaires de permis du programme Air Travel Organizers Licensing (ATOL)### sont tenus d'afficher le symbole de l'ATOL sur toutes leurs publicités imprimées et doivent ajouter la mention « ATOL protected » (protégé par l'ATOL) à toutes leurs publicités à la radio et à la télévision²⁶. Les titulaires de permis doivent aussi fournir à leurs clients un document d'une page appelé « ATOL certificate » (certificat de l'ATOL) résumant la couverture offerte au consommateur lors de l'achat²⁷. Lors de nos discussions avec des membres de la fonction publique du Royaume-Uni, on nous a dit que les consommateurs de ce pays sont très bien informés des protections offertes par l'ATOL. De plus, certaines sociétés de l'extérieur du Royaume-Uni préfèrent désormais détenir un permis octroyé par l'ATOL, car elles considèrent que les protections offertes aux consommateurs constituent un avantage concurrentiel. Nous proposons l'instauration d'obligations de divulgation similaires en Ontario afin d'améliorer la sensibilisation des consommateurs dans la province, notamment en exigeant des inscrits qu'ils affichent le logo du CITO avant l'achat.
- **Financement dédié.** L'organisme Consumer Protection BC doit déposer toutes les sommes résultant de sanctions administratives pécuniaires dans un fonds appelé Consumer Advancement Fund²⁸. L'argent contenu dans le fonds doit être consacré à des activités telles que la sensibilisation des consommateurs et des fournisseurs aux questions liées à la protection du consommateur. Nous proposons d'adopter un modèle similaire en Ontario afin de sensibiliser davantage les consommateurs de

###La Civil Aviation Authority (CAA) du Royaume-Uni supervise le programme d'octroi de permis Air Travel Organisers' Licensing (ATOL), qui, entre autres mesures, protège les consommateurs contre l'insolvabilité des entreprises du secteur du voyage du Royaume-Uni qui vendent des vols pour des voyages d'agrément à l'aide d'un fonds d'indemnisation appelé Air Travel Trust Fund. Ce fonds verse des indemnisations pour le remboursement et des frais de rapatriement en cas de manquement d'un titulaire de permis de l'ATOL, et est financé à partir de frais de 2,50 livres sterling par voyage, perçus auprès des consommateurs.

voyages de la province. Nous proposons que tout le fruit de toutes les nouvelles sanctions administratives pécuniaires imposées pour non-conformité à la LSV soit versé dans le Fonds d'indemnisation du secteur du voyage, puisque la LSV accorde déjà au CITO le pouvoir d'engager des dépenses raisonnables, à partir du Fonds, pour la sensibilisation du public. En Ontario, l'Office de réglementation des maisons de retraite doit aussi verser les sanctions administratives pécuniaires perçues par l'autorité dans un fonds d'urgence au bénéfice des résidents des maisons de retraite²⁹. Dans certaines situations d'urgence, les résidents sont en mesure de faire une réclamation afin d'être indemnisés à l'aide de ce fonds (p. ex. si des dommages surviennent à la maison de retraite et qu'elle n'est plus en mesure d'assurer adéquatement les soins ou l'hébergement).

Plusieurs consommateurs et participants de l'industrie du voyage estiment qu'une meilleure promotion de l'image de marque du CITO ou de l'industrie du tourisme au point de vente pourrait être un moyen efficace de mieux sensibiliser le consommateur aux protections disponibles aux termes de la LSV. Devant ces considérations, il apparaît amplement justifié, pour la protection du consommateur, d'imposer de nouvelles obligations de divulgation aux inscrits et d'exiger que les sommes provenant de toute nouvelle sanction administrative pécuniaire pour non-conformité à la Loi soient consacrées à la sensibilisation du consommateur.

3.2 Ventes par Internet à partir de l'extérieur de la province

Proposition 3.2

- Exiger que la publicité de tous les agents de voyages et voyagistes ciblant les Ontariens respecte les règles en matière de représentation (publicité), sans égard au lieu où ils se trouvent.
- Accorder au registraire le pouvoir d'imposer des sanctions administratives aux personnes qui contreviennent à ces exigences (voir le point 5, Conformité et application, plus loin dans ce document).

Plusieurs consommateurs et représentants de l'industrie du voyage estiment que les agents de voyages et les voyagistes qui vendent des services de voyage aux Ontariens à partir de l'extérieur de la province devraient respecter les mêmes obligations que les inscrits qui travaillent à partir de l'Ontario. De nombreux participants ont toutefois reconnu que l'Ontario a un contrôle limité sur les entreprises exerçant leurs activités à l'extérieur de la province et que l'application d'une telle mesure serait irréalisable ou trop onéreuse.

Une étude a révélé que cette situation constitue un problème pour tous les gouvernements en raison de la croissance de l'économie mondialisée et des ventes par Internet. Au Québec, par exemple, les fournisseurs de voyages qui travaillent à partir d'Internet, qui sont à l'extérieur de la province, mais qui vendent aux Québécois sont tenus de respecter les exigences réglementaires imposées aux agents de voyages et aux voyagistes inscrits qui exercent leurs activités à partir du Québec³⁰. Au Québec, le gouvernement est d'avis que les agents de voyages doivent être titulaires d'un permis s'ils vendent leurs produits à des consommateurs dans la province. Des membres de la fonction publique de cette province ont dit travailler déjà à un certain nombre de projets de sensibilisation des consommateurs afin d'encourager les consommateurs du Québec à acheter leurs voyages auprès de titulaires de permis.

Des entretiens avec des membres de la fonction publique du Royaume-Uni nous ont permis d'apprendre qu'en raison de la législation unique qui prévaut dans toute l'Union européenne (UE), les agents de voyages et les voyagistes peuvent avoir leurs bureaux dans n'importe quel pays membre, et vendre quand même des voyages d'agrément aux citoyens du Royaume-Uni, pourvu qu'ils satisfassent certaines exigences financières. Dans la pratique toutefois, la protection du consommateur n'est pas uniforme dans tous les pays de l'UE, ce qui constitue un risque pour les citoyens du Royaume-Uni, car ceux-ci pourraient acheter un voyage par Internet d'une entreprise située dans un pays où les mesures de protection du consommateur sont moindres que chez eux. Le Royaume-Uni a tenté de s'attaquer à ce problème à l'aide d'une vaste campagne de promotion pour faire connaître aux consommateurs le programme ATOL. Comme nous le disions précédemment, cet exercice a fait en sorte que certaines entreprises de

l'extérieur du Royaume-Uni préfèrent désormais détenir un permis de l'ATOL pour demeurer concurrentielles.

Le Department of Justice (*ministère de la Justice*) de la Californie accepte aussi d'inscrire des vendeurs qui exercent leurs activités à l'extérieur du territoire de cet État. Si une entreprise transige avec des personnes vivant en Californie, elle doit, en vertu de la loi, s'inscrire auprès de ce ministère³¹. Le Department of Justice peut suspendre ou annuler l'inscription d'un vendeur de voyages s'il ne se conforme pas aux exigences réglementaires. Lors de nos discussions avec des membres de la fonction publique de cet État, nous avons appris que le Department of Justice envoie aux vendeurs de voyages situés en dehors de l'État un avis leur indiquant qu'ils sont tenus de s'inscrire s'ils effectuent des activités de marketing ou de publicité destinées aux consommateurs de la Californie; le ministère collabore aussi régulièrement avec d'autres États pour des questions liées à l'application de la Loi à l'extérieur de leurs frontières.

Certains participants aux consultations ont dit souhaiter que toute la publicité pour des services de voyage en Ontario devrait, au minimum, respecter les mêmes règles, sans égard au lieu où se trouve l'entreprise. Certains inscrits ont suggéré que l'obligation de « prix tout inclus » s'applique aussi à quiconque exerce des activités d'agent de voyages ou de voyageur et fait des représentations relatives au voyage dans la province. Le Québec, par exemple, exige que toute forme de publicité par un agent de voyages pour un voyage en particulier indique, bien en évidence, le coût total (taxes incluses ou non) et que ce coût total soit indiqué en caractères au moins deux fois plus gros que ceux utilisés pour mentionner tout autre coût³². Lors de nos discussions avec des membres de la fonction publique du gouvernement du Québec, nous avons appris que cette exigence est interprétée pour s'appliquer à tous les agents de voyages faisant de la publicité au Québec, sans égard au lieu à partir duquel ils exercent leurs activités.

Nous proposons d'exiger que tous les agents de voyages et voyageurs dont la publicité cible les Ontariens satisfassent les mêmes exigences en matière de publicité aux termes de la LSV afin que les consommateurs reçoivent une information uniforme et que tous puissent jouer à armes égales. Nous proposons d'accorder au CITO le pouvoir

d'imposer des sanctions administratives comme instrument pour favoriser le respect de ces exigences.

3.3 Clarté des prix et obligation de divulgation

Proposition 3.3

- Instaurer de nouvelles exigences pour la correction des erreurs de prix.
- Réfléchir à la possibilité de modifier les obligations de divulgation et de facturation en vue d'améliorer l'efficacité réglementaire.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les agents de voyages et voyagistes enregistrés sont tenus de préciser aux consommateurs le coût total (prix tout inclus) dans toute publicité comprenant le prix de services de voyage, soit le montant comprenant toutes les taxes, frais, cotisations et autres droits. La majorité des consommateurs, des inscrits et des autres intervenants du secteur du voyage ayant participé à la phase 2 ont affirmé qu'un amendement concernant le prix tout inclus serait un changement positif qui contribuerait à plus de clarté pour les consommateurs. Dans l'ensemble, ils estiment que les exigences liées au coût total fonctionnent bien et devraient être maintenues.

On a aussi fait remarquer que les erreurs de prix sur les sites Web ne sont pas toujours corrigées rapidement par les inscrits, et ne le sont pas toujours non plus à la satisfaction du consommateur. Certains intervenants du secteur du voyage ont suggéré que la LSV contienne une disposition exigeant que les erreurs de prix affichés dans Internet, qui sont sous le contrôle de l'inscrit, doivent être corrigées dans les 24 heures, ou dans un délai plus grand si les erreurs signalées ne relèvent pas de l'inscrit. Nous proposons l'instauration d'une nouvelle exigence pour la correction des erreurs de prix parce qu'elle aiderait les consommateurs à disposer de renseignements plus clairs.

Un certain nombre de suggestions concernant les amendements à la LSV concernaient les obligations de divulgation, qui gagneraient à être mises à niveau afin de mieux refléter la croissance des ventes de voyages par Internet et des achats à l'aide d'une carte de crédit. Certains intervenants du secteur du voyage ont aussi suggéré des changements aux obligations de divulgation afin qu'il soit plus facile pour les inscrits de

s'y conformer. On a par exemple suggéré des mesures visant à préciser les méthodes appropriées, pour un inscrit, d'informer le consommateur des documents de voyage nécessaires pour chacun des voyageurs et des changements possibles afin que certains renseignements soient fournis dans un document d'accompagnement au lieu d'être inscrits sur la facture. Nous proposons de consulter davantage les consommateurs et les intervenants du secteur du voyage sur les possibles changements aux exigences de divulgation et de facturation afin d'établir les possibilités d'améliorer l'efficacité réglementaire.

3.4 Assurance voyage

Proposition 3.4 – Maintenir les exigences actuelles aux termes de la LSV concernant la divulgation au consommateur de la protection offerte par l'assurance voyage.

La LSV exige des inscrits qu'ils avisent les clients de la disponibilité et du coût d'une assurance voyage et d'une assurance maladie pour l'extérieur de la province^{§§§§}, au besoin. Si l'inscrit vend directement l'assurance, il doit préciser clairement sur la facture si le consommateur a accepté ou refusé de souscrire cette assurance. Un récent sondage réalisé auprès de consommateurs de voyages de l'Ontario a révélé que 63 % des répondants n'avaient souscrit aucune assurance, quelle qu'elle soit, lors de leur plus récent voyage d'agrément³³. Parmi les répondants qui avaient souscrit une assurance, 24 % avaient souscrit une assurance maladie pour l'extérieur de la province et 13 % une assurance annulation. La raison la plus fréquente donnée par les répondants qui n'avaient pas souscrit d'assurance maladie est une couverture déjà offerte par leur employeur (36 %) ou par l'intermédiaire de leur carte de crédit (28 %).

Dans l'ensemble, la majorité des participants à la phase 2 jugeaient qu'il n'était pas nécessaire de mettre en place de nouvelles obligations de divulgation ou de formation pour les inscrits en matière d'assurance. Certaines personnes considèrent que les inscrits devraient diriger les consommateurs vers des courtiers d'assurance agréés qui

^{§§§§}Cette exigence d'informer les clients du prix de l'assurance s'applique aux représentations écrites concernant un service de voyage précis.

possèdent les connaissances nécessaires pour conseiller adéquatement les consommateurs.

Les courtiers et les agents d'assurances exerçant leurs activités en Ontario sont régis par la *Loi sur les courtiers d'assurances*, L.R.O. 1990. Les agents de voyages et les voyagistes inscrits n'ont pas à s'inscrire en tant que courtiers d'assurances en vertu de cette loi s'ils vendent de l'assurance accident, de l'assurance maladie pour l'extérieur de la province, de l'assurance pour les bagages ou de l'assurance annulation³⁴.

L'objectif de cette disposition est de faire en sorte qu'il incombe aux courtiers d'assurances inscrits, au lieu des agents de voyages ou des voyagistes inscrits, de comprendre les détails des produits d'assurance voyage et d'offrir aux consommateurs l'information dont ils ont besoin pour prendre une décision d'achat éclairée.

L'Alberta, la Saskatchewan et le Manitoba disposent d'un système de permis assorti de restrictions pour les agents de voyages qui souhaitent vendre et distribuer de l'assurance voyage. Ce système exige d'eux qu'ils se conforment à des exigences particulières afin d'obtenir le permis nécessaire pour vendre de l'assurance voyage^{35, 36, 37}. Certains inscrits estiment que retirer cette exception de la *Loi sur les courtiers d'assurances* serait beaucoup plus coûteux pour les inscrits et pourrait éventuellement pousser les agents de voyages hors du marché de l'assurance voyage, un produit qui, selon ce que nous avons compris, constitue une part appréciable de leur revenu. Compte tenu de ces éléments, nous proposons de maintenir les exigences actuelles contenues dans la LSV en matière de divulgation de l'assurance.

3.5 Formation de l'industrie

Proposition 3.5 – Permettre la mise sur pied d'exigences de perfectionnement professionnel continu pour les conseillers en voyages individuels.

Toute personne qui, en Ontario, travaille comme agent de voyages, vend des services de voyage ou livre au public des conseils en la matière doit satisfaire les normes de l'industrie en matière de formation; la gestion de ces normes incombe au CITO.

Plusieurs consommateurs, inscrits et intervenants du secteur du voyage ayant participé aux consultations de la phase 2 jugent que les normes en matière de formation de l'industrie pour les agents de voyages devraient être renforcées afin d'inclure un volet de formation continue et/ou de perfectionnement en vue d'un nouvel agrément.

En comparaison, la Colombie-Britannique n'exige pas des agents de voyages ou des voyagistes qu'ils réussissent une formation pour être admissibles à l'octroi d'un permis pour exercer leurs activités dans la province. Au Québec, on exige que les conseillers en voyages titulaires d'un permis réussissent un examen pour obtenir le certificat qui leur permet d'exercer des activités dans le secteur du voyage, mais la province n'a aucune exigence en matière de formation permanente³⁸.

En Ontario, d'autres secteurs réglementés ont des exigences de formation, y compris de la formation permanente. Les courtiers immobiliers, les concessionnaires automobiles et les courtiers d'assurance, par exemple, doivent satisfaire des critères précis en matière de formation pour obtenir un permis leur permettant d'exercer leurs activités en Ontario, mais seuls les courtiers immobiliers sont tenus de suivre une formation d'appoint tous les deux ans³⁹.

Bien que le renforcement des exigences de formation continue à l'endroit des inscrits semble faire consensus, certains inscrits se sont dits inquiets de l'imposition d'exigences obligatoires de formation continue. Certains inscrits craignent également que ces exigences de formation deviennent trop coûteuses pour l'industrie du voyage. On a suggéré que la LSV pourrait exiger que les agents ou conseillers en voyages individuels cumulent un nombre précis d'heures de formation continue par année, avec des exigences précises en matière de contenu, lequel traiterait de professionnalisme et d'éthique. Une telle façon de faire permettrait aux agents ou aux conseillers en voyages qui participent déjà à de la formation continue d'ajouter les heures en question à la formation exigée et leur permettrait aussi d'en adapter le contenu en fonction du type d'entreprise où ils œuvrent.

Puisqu'il incombe déjà au CITO d'établir les exigences en matière d'éducation permanente, des arguments solides justifieraient que cette responsabilité englobe aussi les exigences de formation continue dans le cadre des nouvelles obligations imposées

aux conseillers en voyages individuels. Ces exigences de formation devraient être élaborées par le CITO, en consultation étroite avec les inscrits, afin qu'elles n'imposent pas un fardeau trop important aux conseillers en voyages individuels et que le CITO soit en mesure d'en assurer la gestion et la surveillance.

4. Fardeau réglementaire pour l'industrie

Les consommateurs de l'Ontario sont avantagés par les exigences réglementaires imposées aux agents de voyages et aux voyagistes, car elles offrent un juste équilibre entre obligations et risques pour les consommateurs. On a suggéré, au cours de l'examen, que plus il est difficile pour les entreprises de se conformer au règlement, plus il est probable que ces entreprises tentent de contourner les règles et d'exercer leurs activités hors du cadre de la loi. À l'inverse, plus il est facile pour les agents de voyages et les voyagistes de les respecter, plus ils sont incités à respecter les règles volontairement. Les consommateurs de l'Ontario pourraient aussi profiter d'un plus grand choix et de prix concurrentiels dans une industrie du voyage plus concurrentielle.

Les inscrits se sont dits plutôt d'accord avec le fait que les exigences comptables actuelles en vertu de la LSV sont trop coûteuses pour la majorité des petites entreprises inscrites. Compte tenu de la nature technique des exigences comptables, la majeure partie des commentaires sur ces obligations ont été formulés par des inscrits. De façon générale, les intervenants œuvrant à la défense des droits des consommateurs qui possédaient les compétences techniques nécessaires pour commenter cet aspect de l'examen estiment que ces exigences sont efficaces et que s'il fallait y changer quoi que ce soit, ce serait essentiellement pour les renforcer.

4.1 Exigences comptables

Proposition 4.1 – Modifier les exigences comptables en vue :

- d'exiger des inscrits de moindre envergure qu'ils soumettent des états financiers préparés à l'interne, avec un formulaire d'attestation signé du dirigeant de l'entreprise, de son directeur ou d'un administrateur désigné de l'entreprise confirmant que l'information qui s'y trouve est exacte et véridique;
- d'ajuster le seuil de revenus pour les inscrits de plus grande envergure afin qu'il tienne compte de l'inflation et de la croissance du marché de l'industrie du voyage depuis que les seuils initiaux ont été fixés.

En Ontario, les inscrits doivent déposer au CITO, au moins une fois l'an, des états financiers préparés par un expert-comptable autorisé. À l'heure actuelle, la LSV exige

que les inscrits effectuant des ventes de moins de 10 millions de dollars en Ontario préparent un rapport de mission d'examen, et que ceux dont les ventes en Ontario se chiffrent à plus de 10 millions de dollars se soumettent à une vérification comptable que le CITO examinera par la suite.

Dans l'ensemble, l'indexation des seuils existants à l'inflation, afin qu'ils demeurent pertinents au fil du temps, suscite un appui considérable. La majorité des inscrits estiment que l'exigence de préparation d'un rapport de mission d'examen devrait être supprimée ou allégée pour les inscrits exploitant une petite entreprise parce que :

- ces exigences ne contribuent pas à protéger les consommateurs comme le voulait son objectif premier. On croit par exemple que les états financiers reposent sur de l'information historique, et ne sont préparés qu'en fin d'année et que par conséquent, ils ne constituent pas un indicateur efficace de la santé financière d'un inscrit et ne permettront pas de signaler, le cas échéant, qu'un l'inscrit court un risque plus grand de manquement.
- les coûts associés à la production d'un rapport de mission d'examen sont élevés relativement aux possibles avantages pour la protection du consommateur. Le CITO estime par exemple que le coût annuel moyen pour la réalisation d'un rapport de mission d'examen est de 3 000 dollars pour les inscrits dont les ventes se chiffrent à moins de 1 million de dollars par année et à 5 000 dollars pour ceux dont les ventes vont de 1 à 10 millions de dollars annuellement⁴⁰. Le coût relatif de l'exigence de conformité réglementaire associée à la production de rapports de mission d'examen pour les entreprises dont les ventes sont de moins de 2 millions de dollars est de plus du double de celui qui incombe, toutes proportions gardées, à un inscrit plus important⁴¹.

Plusieurs suggestions ont été formulées pour des changements aux exigences comptables, notamment :

- L'adoption d'un modèle d'obligations comptables similaire à celui du Royaume-Uni ou de la Colombie-Britannique. Au Royaume-Uni, un titulaire de permis de l'ATOL cumulant des ventes annuelles de 5 millions de livres sterling ou moins n'a pas à préparer d'états financiers vérifiés; des états financiers non vérifiés suffisent pour

appuyer le renouvellement d'une demande de permis⁴². En Colombie-Britannique, les inscrits n'ont pas à soumettre d'états financiers vérifiés, à moins que la direction de Consumer Protection BC en fasse la demande officiellement⁴³. Des membres de la fonction publique nous ont expliqué que dans cette province, un formulaire d'attestation de la situation financière^{****}, y compris du fonds de roulement, est habituellement signé par un dirigeant et soumis à Consumer Protection BC.

- L'adoption de nouveaux seuils pour les exigences comptables :
 - Les inscrits dont les ventes brutes en Ontario sont de moins de 2 millions de dollars devraient produire des états financiers préparés à l'interne, accompagnés d'un formulaire d'attestation signé par un dirigeant, un directeur ou un administrateur désigné de l'entreprise confirmant que l'information est véridique et exacte.
 - Les inscrits dont les ventes brutes en Ontario sont de 2 à 20 millions de dollars doivent produire un rapport de mission d'examen (ou un rapport vérifié, s'ils en ont déjà fait préparer un à l'intention d'un autre organisme de réglementation comme l'IATA). Plusieurs inscrits ont observé que les inscrits de plus grande envergure, avec plus de 10 millions de dollars en ventes annuelles, avaient déjà produit un rapport de mission d'examen pour obtenir un agrément de l'IATA.
 - Les inscrits ayant des ventes brutes annuelles de plus de 20 millions de dollars devront soumettre des états financiers vérifiés. Le CITO a fait valoir que cette augmentation du seuil actuel de 10 millions est justifiée, compte tenu de la progression de l'indice des prix à la consommation (qui porterait le seuil à 14,4 millions de dollars) et de la croissance observée dans l'industrie depuis l'établissement des seuils actuels⁴⁴.

Selon les constatations issues de l'examen, de solides arguments justifient une réduction du fardeau imposé aux inscrits de petite taille en modifiant les obligations comptables sans que cela affecte la protection du consommateur.

**** Une attestation est une déclaration, par un témoin, qu'un instrument a été signé en sa présence, selon les formalités exigées par la loi.

4.2 Fonds de roulement

Proposition 4.2 – Exiger des inscrits le maintien, en tout temps, d'un fonds de roulement positif établi en fonction de leurs ventes totales annuelles en Ontario, au lieu d'un fonds de roulement fixe (créer des tableaux de fonds de roulement à partir de ratios).

La LSV exige que les inscrits maintiennent un fonds de roulement minimal, établi en fonction du montant de leurs ventes en Ontario pour l'année précédente, avec un minimum de 5 000 dollars et un maximum de 100 000 dollars pour les inscrits dont les ventes annuelles en Ontario, pour l'année financière précédente, se chiffrent à 500 000 dollars ou moins. Le fonds de roulement se dit de la capacité à remplir ses obligations financières courantes lorsqu'elles surviennent, et est calculé en soustrayant les passifs courants et actifs courants.

Une recherche a permis de constater que comme en Ontario, le Québec impose le maintien d'un fonds de roulement minimal de 5 000 dollars et que ce seuil augmente en fonction des ventes annuelles de l'inscrit, jusqu'à concurrence de 150 000 dollars⁴⁵. La réglementation de la Colombie-Britannique n'a aucune exigence particulière en matière de fonds de roulement, mais la direction de Consumer Protection BC a le pouvoir de décider si une agence de voyages dispose d'un fonds de roulement suffisant pour exercer ses activités en tant qu'entreprise de services de voyage⁴⁶. Consumer Protection BC a créé des lignes directrices relatives aux fonds de roulement (les Working Capital Requirement Guidelines) qui exigent un fonds de 5 000 à 20 000 dollars (selon que l'inscrit est un agent de voyages, un voyageur ou la filiale d'un voyageur)⁴⁷. L'IATA exige de son côté que les agences de voyages agréées par l'IATA soient dotées d'un fonds de roulement minimal de 25 000 dollars⁴⁸.

Sur le plan international, la Californie n'a pas d'exigences définies en matière de fonds de roulement. Au Royaume-Uni, les petites entreprises constituées en personnes morales et titulaires d'un permis de l'ATOL doivent détenir au moins 30 000 livres sterling de capital en actions ordinaires⁴⁹.

La question des exigences à l'égard du fonds de roulement a été rarement soulevée par les participants à l'examen et lorsque c'était le cas, les intervenants, dans l'ensemble,

étaient plutôt favorables à une telle exigence. Un intervenant de l'industrie du voyage a souligné que les seuils actuels des fonds de roulement sont des montants en dollars absolus, ce qui fait en sorte qu'en proportion, les inscrits de moins grande envergure sont tenus de respecter des normes plus élevées que les inscrits plus importants. On a suggéré que les exigences liées aux fonds de roulement devraient être établies à partir de ratios, comme c'est le cas pour les approches adoptées par les banques et d'autres autorités comme l'IATA. Cette façon de faire garantirait que les exigences en capitaux soient établies en fonction des ventes annuelles de l'entreprise, et pourrait aussi permettre aux inscrits plus petits, qui doivent maintenir un capital minimal de 5 000 dollars, de respirer un peu. Compte tenu de ces éléments, nous proposons d'exiger que les inscrits maintiennent, en tout temps, un fonds de roulement positif par rapport à leurs ventes annuelles totales, en fonction de ratios de fonds de roulement qui seront établis en consultation avec les inscrits.

4.3 Comptabilité en fiducie

Proposition 4.3 – Supprimer les exigences relatives aux comptes en fiducie et donner au registraire le pouvoir d'imposer de telles exigences aux inscrits réputés comme posant un risque sur le plan financier.

En Ontario, les inscrits doivent tenir à jour un compte en fiducie aux termes de la LSV, et ce compte doit être désigné en bonne et due forme. Tous les fonds des consommateurs doivent être déposés dans ce compte et tous les paiements aux fournisseurs pour lesquels ces fonds ont été recueillis doivent être effectués à même ce compte. Si un inscrit a été enregistré et exerce ses activités en continu depuis au moins un an, il peut aussi fournir une lettre de crédit au lieu de garder un compte en fiducie. Nous comprenons toutefois que cette option est rarement utilisée, puisque plusieurs inscrits estiment trop élevé le coût rattaché à une lettre de crédit.

Une recherche a permis de constater que le Québec exige aussi que ses inscrits conservent les fonds des consommateurs dans un compte en fiducie alors qu'en Colombie-Britannique, seuls les voyagistes sont tenus de le faire^{50, 51}. De même, en Californie, les titulaires de permis en vertu du programme de vendeurs de voyages de

cet État peuvent être dispensés de l'obligation de détenir un compte en fiducie pour tous les montants perçus auprès des clients, si ceux-ci achètent des obligations pour couvrir l'argent des consommateurs ou participent à un dépôt pour la protection du consommateur ou à un régime d'entiercement⁵². Dans nos discussions avec les représentants de la fonction publique du Department of Justice de la Californie, nous avons appris que les comptes en fiducie sont le choix retenu par la plupart des titulaires de permis en Californie.

Nous avons également effectué une recherche concernant les exigences financières qui prévalent dans certains secteurs réglementés en Ontario et avons appris que les concessionnaires automobiles, les courtiers et les agents en hypothèques, les courtiers immobiliers, les promoteurs d'immeubles en copropriété et les avocats doivent aussi maintenir une forme de compte en fiducie. Dans certains cas, comme dans celui des promoteurs d'immeubles en copropriété, on exige que l'argent soit gardé en fiducie par un tiers (le plus souvent un cabinet d'avocats). Cette exigence est habituellement plus onéreuse pour l'inscrit et peut être impossible à appliquer dans les faits pour les agences de voyages et les voyagistes compte tenu du volume important de transactions financières qu'ils traitent habituellement. Dans plusieurs de ces secteurs (p. ex. dans le secteur de l'immobilier ou dans celui des hypothèques) le montant à détenir en fiducie est beaucoup plus considérable que dans l'industrie du voyage. Un récent sondage réalisé auprès de consommateurs de voyages de l'Ontario a révélé que 54 % d'entre eux dépensaient moins de 1 000 dollars par voyage, par personne (taxes comprises) et que de ce nombre, 3 personnes sur 10 (30 %) dépensaient moins de 500 dollars par personne⁵³.

La *Loi de 1998 sur les condominiums* exige que les promoteurs s'associent à des tiers fiduciaires pour ouvrir un compte en fiducie dans une banque, et y dépose tous les acomptes perçus des clients⁵⁴. Cette exigence peut coûter au promoteur jusqu'à 4 800 dollars, un montant qui comprend les frais initiaux pour l'ouverture du compte, la préparation du contrat de dépôt en fiducie et des frais de 250 dollars par unité en copropriété pour le traitement des chèques déposés. Il est peu probable qu'un compte en fiducie avec tiers soit une formule rentable si on l'utilisait dans l'industrie du voyage.

La majorité des intervenants du secteur du voyage estiment que l'exigence de détenir un compte en fiducie devrait être éliminée de la LSV pour les raisons suivantes :

- On peut se demander si, dans les faits, l'exigence de détention de comptes en fiducie protège bien l'argent des consommateurs advenant la faillite d'un inscrit. L'analyse réalisée par le CITO des réclamations des trois dernières années financières à l'encontre du Fonds a permis de constater que les comptes en fiducie étaient bien souvent vides et inefficaces pour protéger les achats de voyages des consommateurs⁵⁵.
- On ne peut établir clairement si les comptes en fiducie protègent réellement le consommateur en cas de faillite, si l'on considère les éléments suivants :
 - Bien que chaque inscrit doive déposer des états financiers auprès du CITO pour chaque année financière, l'organisme de réglementation n'assure aucune surveillance particulière des comptes en fiducie d'un ou de plusieurs inscrits en particulier en cours d'année;
 - Puisque les comptes en fiducie dans l'industrie du voyage sont créés et conservés par chaque inscrit, et le sont généralement avec les mêmes signataires autorisés que les autres comptes bancaires de l'entreprise, ces comptes ne jouissent pas de la même surveillance et du même contrôle indépendant que les comptes en fiducie de tiers;
 - L'agence de voyages pourrait utiliser les fonds pour couvrir ses frais généraux, ce qui est contraire aux règles en vigueur, si jamais l'entreprise connaissait des difficultés financières;
 - Si une agence de voyages ou un voyageur réglementé à l'échelle provinciale devient insolvable et fait faillite, on ne peut dire avec précision si les exigences actuelles suffiraient à empêcher les créanciers de l'entreprise d'avoir accès aux fonds déposés en fiducie.
- Un récent sondage réalisé auprès de consommateurs de l'Ontario suggère que la majorité des achats de voyages (estimés à 93 %) sont réalisés par carte de crédit⁵⁶. Bien qu'aucune donnée ne soit disponible quant au pourcentage de paiements par carte de crédit détenus dans des comptes en fiducie, on a affirmé, de manière

anecdotique, que les fonds des consommateurs finissent souvent par se retrouver directement dans les paiements par carte de crédit du fournisseur final, et escamotent ainsi l'étape du compte en fiducie⁺⁺⁺⁺.

- Cette exigence constitue un fardeau pour les inscrits, en raison des frais bancaires et administratifs associés au maintien d'un compte bancaire de cette nature. Le CITO estime par exemple que le coût moyen par inscrit pour le maintien du compte en fiducie exigé est d'environ 900 dollars pour les très petites entreprises (ventes annuelles de moins de 1 million de dollars) et de 1 180 dollars pour les petites entreprises (ventes annuelles de 1 à 10 millions de dollars)⁵⁷.
- Si on écarte l'exigence du compte en fiducie, certains inscrits ont souligné que les consommateurs qui achètent des services de voyage par l'intermédiaire d'un inscrit reçoivent quand même des protections financières dans le cadre du Fonds en cas d'insolvabilité ou de faillite d'un inscrit, et cela, moyennant un coût pour les inscrits, qui assurent le financement du Fonds.

Certains inscrits et certains consommateurs défendent l'exigence d'un compte en fiducie parce qu'ils sont d'avis qu'elle aide à acquérir la confiance du consommateur, en lui certifiant que ses fonds sont protégés. Les agences de voyages pour les entreprises appuient généralement cette exigence et estiment que les règles entourant les comptes en fiducie devraient être plus strictes.

Dans l'ensemble, de solides arguments justifient le retrait de l'exigence d'un compte en fiducie, car cette exigence ne protège plus les consommateurs comme le voulait l'intention de départ. Nous proposons des changements combinés, qui consisteraient à retirer l'exigence d'un compte en fiducie et d'imposer des mesures visant à renforcer l'exigence de dépôts de garanties afin que les consommateurs soient bien protégés. Ces propositions sont exposées plus en détail ci-dessous.

⁺⁺⁺⁺Même lorsque les consommateurs paient pour des services de voyage par carte de crédit, l'inscrit demeure tenu de déposer ces fonds dans un compte en fiducie, sauf lorsque le paiement par carte de crédit va directement au fournisseur final.

4.4 Dépôt de garantie

Proposition 4.4

- Établir une distinction entre les exigences qui concernent le dépôt de garantie et les exigences fondées sur les ventes annuelles de l'inscrit.
- Prolonger la période où le registraire détient les dépôts de garantie.
- Permettre aux inscrits d'offrir des garanties sous d'autres formes en plus de celles qui sont autorisées à l'heure actuelle aux termes de la *Loi sur le secteur du voyage*, par exemple une garantie d'exécution.
- Imposer des exigences sur la façon dont les fonds des dépôts de garantie sont investis par le registraire en précisant, entre autres, comment les intérêts encourus seront utilisés.

La LSV exige que la plupart des entreprises qui déposent une demande en vue d'être inscrites versent un dépôt de garantie de 10 000 dollars au CITO. Ce dépôt de garantie est retourné au demandeur après qu'il ait remis au CITO des états financiers deux années d'affilée, si le CITO n'exprime aucune inquiétude quant à la conformité de l'inscrit aux termes de la LSV. Lorsque le dépôt de garantie est retourné à l'inscrit, un montant est déduit pour toute réclamation payée ou que l'on prévoit payer aux clients de l'inscrit à partir du Fonds en raison de la faillite de l'inscrit, de son insolvabilité ou parce qu'il a cessé d'exercer ses activités.

Une recherche a permis de constater que la Colombie-Britannique et le Québec exigent tous deux des inscrits qu'ils versent des montants en garantie beaucoup plus élevés, qui sont retenus pour toute la durée des permis et qu'ils établissent le montant de cette garantie en fonction des ventes annuelles du titulaire du permis. En Colombie-Britannique, par exemple, on exige des montants de garantie de 15 000 à 40 000 dollars pour les agents de voyages et de 15 000 à 150 000 dollars pour les voyagistes (en fonction de leurs ventes annuelles totales). La direction de Consumer Protection BC peut aussi exiger des inscrits des montants de garantie plus élevés⁵⁸. Au Québec, les titulaires de permis général doivent verser des garanties de sécurité de 25 000 à 225 000 dollars, alors que les titulaires de permis restreint doivent verser des garanties de sécurité de 15 000 à 50 000 dollars (toujours en fonction de leurs ventes totales

annuelles)⁵⁹. Les titulaires de permis disposent de plusieurs options pour satisfaire cette exigence. Au Québec, la garantie doit être versée sous forme de cautionnement, en argent, par chèque ou par mandat bancaire; ou encore, à l'aide d'une obligation au porteur émis ou garanti par le gouvernement du Canada ou de l'une de ses provinces. L'organisme Consumer Protection BC accepte lui aussi quatre méthodes différentes pour verser une garantie : argent comptant, lettre de crédit, contrat de garde écrit ou cautionnement⁶⁰.

À l'international, comme mentionné précédemment, la Californie a elle aussi des exigences en matière de garantie et l'ouverture d'un compte en fiducie fait partie des options proposées. Lors de nos discussions avec les représentants de Civil Aviation Authority (CAA) du Royaume-Uni, nous avons appris que les titulaires de permis comptant plus de 20 millions de livres sterling en ventes annuelles doivent fournir une garantie à l'aide de divers moyens (cautionnement, assurance, garantie ou compte en fiducie par un tiers, par exemple) lorsque l'entreprise ne satisfait pas les exigences comptables de la CAA.

Plusieurs inscrits se sont dits favorables au maintien des exigences de garantie actuelles en vigueur dans la LSV, ou suggéraient de les augmenter au rythme de l'inflation, car cela aiderait à s'assurer que les agents de voyages et les voyagistes ont un engagement financier minimal pour exercer leurs activités en Ontario. Des inscrits ont affirmé que les exigences de garantie aident à réduire les probabilités que des agents de voyages « d'un jour » ouvrent boutique dans la province. Dans certains cas, les inscrits ont aussi suggéré que les exigences de garantie soient différentes selon les catégories d'inscrits, en fonction du risque.

On a également suggéré que les exigences de garantie devraient être renforcées en prolongeant la période de cautionnement à cinq années financières, après quoi le montant de la garantie serait établi à partir d'un pourcentage des ventes brutes en Ontario jusqu'à concurrence de 100 000 dollars, et en conservant la somme déposée pour toute la durée du permis. Ce cautionnement pourrait être retenu sous forme de

lettre de crédit⁺⁺⁺⁺ ou de garantie d'exécution^{\$\$\$\$}. Une telle exigence offrirait la possibilité d'harmoniser ce qui est exigé en Ontario avec ce qui a cours dans d'autres provinces.

Plusieurs inscrits plus petits et petits excursionnistes non inscrits estiment que l'exigence de sécurité devrait être éliminée parce qu'elle constitue un obstacle pour les petites entreprises. Certains inscrits ont aussi suggéré que le dépôt de garantie soit écarté pour les entreprises qui existent depuis plus de 10 ans, mais qui ne se sont inscrites que tout récemment. D'autres préféreraient que de nouvelles garanties ne soient pas exigées dans les cas où un inscrit exerce ses activités depuis une période définie et crée une nouvelle filiale (c.-à-d. une nouvelle marque) qui repose sur la solidité financière de la compagnie mère.

Dans l'ensemble, de solides arguments en matière de politique publique justifieraient que les exigences de garantie soient renforcées, afin de protéger davantage le consommateur. Nous proposons que les exigences de dépôt de garantie varient selon les ventes annuelles de l'inscrit. Nous proposons également de prolonger la période où le registraire conserve le dépôt de garantie, tout en permettant aux inscrits d'utiliser divers moyens pour fournir une garantie, moyens qui s'ajouteront à ceux déjà prévus dans la LSV. Ces exigences de garantie sont déjà en place et fonctionnent bien dans d'autres provinces et gouvernements où l'industrie du voyage est réglementée.

4.5 Lieu d'affaires

Proposition 4.5 – Imposer d'autres exigences comptables concernant l'accès aux registres financiers, et leur conservation, pour les inscrits dont le personnel de vente est en Ontario, mais qui n'y ont pas un lieu d'affaires ayant pignon sur rue.

En vertu de la LSV, un inscrit ne peut exercer des activités en Ontario qu'à partir d'un lieu d'affaires situé dans la province. Les inscrits peuvent exercer leurs activités à partir d'une unité d'habitation si leur municipalité le permet, s'ils possèdent un numéro de

⁺⁺⁺⁺ La lettre de crédit est une lettre provenant d'une banque, dans laquelle on garantit que le paiement versé par un acheteur à un vendeur sera reçu à temps et sera du montant prévu.

^{\$\$\$\$} La garantie d'exécution, ou cautionnement d'exécution, est un cautionnement délivré par une banque ou une autre institution financière pour garantir l'exécution d'un contrat particulier.

téléphone au nom de l'inscrit qui est différent de leur numéro résidentiel et que l'inscrit a pris des dispositions satisfaisantes pour le registraire pour assurer l'accès aux livres comptables de l'inscrit.

Une recherche a permis de constater que dans les provinces étudiées, plusieurs approches différentes ont cours concernant les exigences en matière de lieu d'affaires. Ainsi, la Colombie-Britannique exige qu'un agent de voyages ou un grossiste détienne un permis pour chaque emplacement où il exerce des activités dans la province⁶¹. Dans la pratique, Consumer Protection BC réglemente les agents qui travaillent à partir de leur domicile et exige d'eux qu'ils s'inscrivent en tant que succursale et soient ainsi soumis à tous les règlements liés à l'exploitation d'une succursale⁶². Un titulaire de permis doit tenir des registres conformes en Colombie-Britannique, et ceux dont le siège social ne se trouve pas en Colombie-Britannique doivent remettre à la direction de Consumer Protection BC des copies de leurs livres comptables si elle le demande⁶³. Au Québec, si une agence de voyages offre des services de voyage aux Québécois, et exerce ses activités comme le précise la *Loi sur les agents de voyages*, elle est tenue d'être inscrite et de posséder un lieu d'affaires dans la province⁶⁴.

En Californie, si un vendeur de voyages exerce ses activités dans l'État à partir d'une ou de plusieurs succursales en Californie, mais que son lieu d'affaires principal ne se trouve pas dans cet État, le vendeur de voyages doit être un émetteur ou une filiale d'un émetteur figurant sur la liste d'une bourse nationale de valeurs⁶⁵. En Californie, il n'y a aucune exigence en matière de conservations des livres comptables; le vendeur de voyages doit toutefois rendre ses livres comptables disponibles à des fins d'inspection.

Plusieurs autres secteurs en Ontario, notamment les coopératives de crédit, les agents immobiliers, les courtiers d'assurance et les avocats exigent que leurs inscrits ou leurs titulaires de permis aient un lieu d'affaires dans la province. La seule exception concerne les courtiers en hypothèques, qui doivent être résidents du Canada, avoir une adresse postale en Ontario qui ne soit pas une boîte postale et disposer d'une adresse de courriel valide⁶⁶.

Les intervenants du secteur du voyage ayant participé à la deuxième phase de l'examen se sont montrés divisés quant à cette exigence. Certains inscrits ont dit

souhaiter que l'exigence sur les lieux d'affaires soit maintenue afin de permettre au CITO de repérer les entreprises frauduleuses et de faire enquête au besoin. D'autres ont dit considérer que ces exigences constituent un fardeau financier supplémentaire pour les inscrits, puisque de plus en plus d'agences traitent avec les consommateurs par la voie d'Internet, au téléphone ou à partir d'une maison privée.

Comme mentionné précédemment, nous proposons un certain nombre de modifications aux définitions en vertu de la LSV afin de clarifier le fait qu'un vendeur de voyages aurait à s'inscrire :

- s'il possède un lieu d'affaires en Ontario (p. ex. une agence de voyages ayant des bureaux physiques situés en Ontario);
- si son personnel vendant des services de voyage se trouve en Ontario (p. ex. du personnel de vente qui vend au public par Internet ou par téléphone, sans bureaux auxquels le public a accès, un centre de contact client, par exemple).

Nous proposons d'instaurer d'autres exigences pour les inscrits de cette dernière catégorie qui n'ont pas de lieu d'affaires en Ontario, notamment l'obligation de fournir :

- une adresse pour assurer des services en Ontario qui ne soit pas un numéro de case postale;
- des coordonnées à l'intention du CITO et des consommateurs;
- une procédure claire de traitement des plaintes;
- des moyens, pour le CITO, d'avoir accès à l'information qu'il souhaite, notamment les livres et registres comptables.

Ces nouvelles exigences contribueront à mieux refléter le nombre croissant d'arrangements plus souples pour l'organisation du travail et de consommateurs qui achètent désormais leurs services de voyage par Internet.

5 Conformité et application

La LSV accorde au CITO certains pouvoirs visant à favoriser la conformité des inscrits, notamment les pouvoirs de :

- recevoir les plaintes déposées à l'endroit des inscrits et faire enquête au besoin;
- mener des inspections visant à vérifier la conformité à la LSV et à ses règlements;
- procéder à des enquêtes sur les inscrits si des violations possibles à la LSV ou à ses règlements ont été constatées. Ces enquêtes peuvent entraîner le dépôt d'accusations en vertu de la Loi. Les personnes condamnées pour des infractions peuvent se voir imposer des amendes pouvant aller jusqu'à 50 000 dollars et/ou des peines de prison jusqu'à deux ans moins un jour. Les entreprises peuvent écopier d'amendes pouvant aller jusqu'à 250 000 dollars;
- geler les avoirs d'un inscrit ou rejeter l'inscription d'un demandeur, suspendre ou révoquer une inscription ou refuser le renouvellement d'une inscription; l'inscrit a toutefois la possibilité de porter cette décision en appel devant le Tribunal d'appel en matière de permis de l'Ontario.

À la lumière des changements survenus dans le marché du voyage depuis le dernier examen de la LSV, nous nous interrogeons sur la nécessité d'ajouter d'autres instruments pour favoriser la conformité avec la Loi. De telles mesures devraient toutefois préciser clairement les circonstances et les limites auxquelles ces mesures seraient assujetties si le CITO les utilisait, afin qu'elles le soient de manière mesurée et appropriée. Il serait aussi opportun d'envisager de prévoir à l'intention des individus des mécanismes d'appel appropriés afin qu'ils aient un recours s'ils sont en désaccord avec les décisions du CITO ou avec l'imposition de mesures d'exécution.

5.1 Sanctions administratives pécuniaires

Proposition 5.1

- Accorder au registraire le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires à des fins d'application de la Loi (voir aussi la proposition 3.1 – Exiger que les sommes provenant de toute nouvelle sanction administrative pécuniaire pour non-conformité à la LSV soient versées au Fonds).
- Offrir aux inscrits et aux non-inscrits la possibilité d'en appeler d'une décision du registraire de leur imposer une sanction administrative pécuniaire (p. ex. devant le Tribunal d'appel en matière de permis de l'Ontario [TAMP] ou un autre organisme).

Plusieurs intervenants du secteur du voyage se sont dits d'avis que l'on devrait accorder au CITO d'autres instruments de conformité afin qu'il cible mieux ses activités en matière de conformité. On estime par exemple que la capacité d'imposer des amendes ou des pénalités supplémentaires, telles que des sanctions administratives pécuniaires^{*****}, permettrait au CITO de disposer de moyens plus mesurés d'encourager efficacement la conformité dans les cas où la révocation de l'inscription n'est pas justifiée. On a également mentionné que des sanctions administratives pécuniaires pourrait donner au CITO le pouvoir d'intervenir auprès des inscrits qui, année après année, ne cessent de commettre les mêmes infractions.

Une recherche a permis de constater que Consumer Protection BC a le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires dans l'industrie du voyage lorsqu'une personne contrevient à la loi ou à ses règlements⁶⁷. Une personne peut donc se voir imposer une sanction administrative maximale de 5 000 dollars, alors que le montant maximal pour les entreprises est de 50 000 dollars. Comme nous le mentionnions précédemment, Consumer Protection BC est également tenu de déposer tout l'argent perçu dans le cadre de sanctions administratives dans un fonds consacré aux activités de sensibilisation des consommateurs, le Consumer Advancement Fund⁶⁸. L'Ontario envisage d'imposer des obligations similaires.

***** Les sanctions administratives pécuniaires sont une mesure d'exécution supplémentaire qui permet à l'organisme de réglementation d'imposer des amendes pour des infractions précises à une loi ou à ses règlements.

Une minorité de participants ont fait valoir que le CITO ne devrait pas avoir la capacité d'imposer des sanctions financières, car ils s'interrogent sur la capacité du CITO à appliquer ces sanctions de manière juste et équitable.

Dans l'ensemble, de solides arguments justifient que l'on accorde au CITO le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires, parce qu'il pourrait ainsi exercer ses activités plus efficacement en tant qu'organisme de réglementation fondé sur le risque et pourrait aussi mieux protéger les consommateurs. Les sanctions administratives augmentent l'efficacité réglementaire en permettant à l'organisme de réglementation d'évaluer la possibilité d'imposer une pénalité de nature pécuniaire à un inscrit comme mesure de rechange au lieu de recours judiciaires ou d'une révocation de son inscription. Pour cette raison, les sanctions administratives sont de plus en plus utilisées par les organismes de réglementation modernes dans d'autres administrations. On devrait aussi se pencher sur la possibilité de créer des lignes directrices appropriées et/ou des mécanismes d'appel pour veiller à ce que ces pénalités soient appliquées de manière juste et uniforme.

5.2 Pouvoir d'enquêter auprès de non-inscrits

Proposition 5.2 – Accorder au registraire des pouvoirs supplémentaires en matière d'inspection et d'enquête auprès de non-inscrits.

Bien que le CITO ait le pouvoir d'enquêter sur des non-inscrits, l'organisme est limité dans sa capacité d'enquêter sur des agences de voyages situées à l'extérieur de la province ou de pénétrer dans les bureaux d'un non-inscrit aux fins d'inspection, à moins que le propriétaire de l'entreprise concernée y consente. Il est également impossible pour le CITO d'avoir accès à des dossiers ou à des registres de non-inscrits ou d'anciens inscrits qui seraient nécessaires pour venir en aide à des clients.

Certains intervenants du secteur du voyage ont suggéré que l'on accorde au CITO des pouvoirs d'inspection et d'exécution plus importants pour les non-inscrits et pour les anciens inscrits afin d'aider l'organisme dans ses efforts de conformité et d'application.

Notre recherche auprès d'autres gouvernements nous a permis de voir qu'en Colombie-Britannique, des inspecteurs sont investis des pouvoirs suivants⁶⁹ :

- ils peuvent entrer dans le lieu d'affaires d'une personne, y compris dans les résidences où des activités sont exercées, à n'importe quel moment jugé raisonnable;
- ils peuvent inspecter, vérifier ou examiner tout dossier, registre, biens ou autres objets ou la prestation de services sur les lieux;
- ils peuvent confisquer et conserver tout dossier, registre ou autre objet qui pourrait être conservé comme preuve provenant des lieux.

Au Québec, chaque inspecteur peut exiger de tout agent de voyages ou de toute personne donnant lieu de croire qu'elle est agent de voyages tout renseignement relatif à l'application de la *Loi sur les agents de voyages*⁷⁰. On a aussi suggéré d'accorder au CITO des pouvoirs similaires en vertu de la LSV.

Dans l'ensemble, de solides arguments justifient, pour la protection des consommateurs, que l'on accorde au CITO des pouvoirs d'inspection supplémentaires auprès des non-inscrits.

6 Fonds d'indemnisation du secteur du voyage

En Ontario, le Fonds d'indemnisation du secteur du voyage offre un remboursement aux consommateurs en certaines circonstances. Le Fonds rembourserait par exemple un client ayant payé pour certains services de voyage par l'intermédiaire d'un agent de voyages inscrit si ces services ne lui sont pas rendus et qu'il n'a pas non plus été remboursé par l'agent de voyages ou le voyageur en raison d'une faillite ou de l'insolvabilité de cet agent de voyages ou de ce voyageur, de la ligne aérienne ou du croisiériste. Le Fonds peut verser des indemnités pouvant aller jusqu'à 5 000 dollars par personne et jusqu'à 5 millions de dollars pour toute réclamation résultant d'un événement ou d'un événement majeur. Pour avoir droit à un remboursement, le paiement doit avoir été fait à un agent de voyages inscrit en Ontario ou par l'intermédiaire de celui-ci. Le Fonds est le payeur en dernier recours; le consommateur doit chercher à obtenir un remboursement directement de l'inscrit, de toute autre personne ayant reçu son argent ou de toute autre personne tenue, en vertu de la Loi, de rembourser le consommateur, par exemple une assurance voyage ou la compagnie émettrice de sa carte de crédit. Si un consommateur ne peut obtenir un remboursement par ces intermédiaires, une réclamation au CITO pourra ensuite être envisagée.

Le Fonds est financé par les agents de voyages et les voyageurs inscrits en Ontario. Il est administré par le CITO, dont le conseil d'administration établit si une réclamation, en tout ou en partie, est admissible à un remboursement, en tout ou en partie, aux termes de la LSV. Si le conseil d'administration établit qu'une réclamation n'est pas admissible à un remboursement, la personne qui le demande pourra porter cette décision en appel au Tribunal d'appel en matière de permis de l'Ontario (TAMP) qui peut accepter la réclamation ou la rejeter, en tout ou en partie.

6.1 Existence du Fonds

Proposition 6.1 – Maintenir le Fonds d'indemnisation du secteur du voyage.

Des membres de l'industrie du voyage ont dit s'interroger sur la nécessité de maintenir le Fonds étant donné que la plupart des consommateurs (environ 93 %) achètent leurs voyages par carte de crédit⁷¹, et qu'à ce titre, plusieurs pourraient être admissibles à un

débit compensatoire pour non-prestation de services de voyage. Certains inscrits ont fait valoir que le voyage est un produit de luxe, et que le gouvernement n'offre pas de protections similaires pour d'autres produits non essentiels, comme l'achat de meubles, par exemple. Plusieurs inscrits ont aussi souligné que le coût élevé d'administration du Fonds ne justifie pas le nombre relativement peu élevé de montants versés aux consommateurs et qu'il serait plus avantageux, pour les consommateurs, de souscrire une assurance privée pour couvrir ce risque.

Nous avons constaté un appui considérable de plusieurs défenseurs des droits des consommateurs et de certains intervenants du secteur du voyage pour le maintien du Fonds, qui serait justifié par les arguments suivants :

- **Les consommateurs accordent une valeur au Fonds.** Un récent sondage réalisé auprès des consommateurs de voyages de l'Ontario, où on leur demandait s'ils étaient en accord avec un énoncé, a révélé que 90 % des répondants étaient en accord avec le fait que le Fonds a son utilité en Ontario et que 88 % estimaient que le Fonds leur offre une forme de tranquillité d'esprit⁷². Les trois quarts des personnes sondées (75 %) ont aussi indiqué qu'il serait plus probable qu'ils réservent un voyage auprès d'une agence de voyages inscrite au CITO, en sachant qu'ils sont couverts par le Fonds.
- **Les agences de voyages d'agrément voient une utilité au Fonds.** Les agences de voyages d'agrément appuient majoritairement le maintien du Fonds parce qu'il assure leur clientèle que leur argent est protégé, ce qui ajoute une notion de crédibilité au fait de travailler avec des agences de voyages inscrites.
- **Manque d'assurance privée.** Selon les discussions que nous avons eues avec l'industrie de l'assurance voyage, il n'y a à l'heure actuelle aucun produit d'assurance privé en Ontario assurant une couverture pour le type d'événements couverts par le Fonds. On ne peut établir clairement si un tel produit pourrait être éventuellement disponible si le Fonds était supprimé.
- **Politiques de débits compensatoires incohérentes ou non viables.** Bien que de nombreuses compagnies de cartes de crédit offrent une couverture pour les services de voyage achetés par carte de crédit qui ne sont pas rendus dans le cadre

de leurs politiques de débit compensatoire, ces protections ne sont pas les mêmes chez toutes les compagnies émettrices de cartes de crédit. Nous comprenons par ailleurs que la majorité des compagnies émettrices de cartes de crédit ont une exclusion explicite de responsabilités pour les fournisseurs de voyages. Si, par exemple, un service de voyage n'est pas offert en raison de l'insolvabilité de son fournisseur, MasterCard exige que l'institution émettrice – une banque, par exemple – demande au titulaire de la carte de tenter d'être indemnisé par un programme de protection des consommateurs, comme le Fonds, lorsque de tels programmes existent dans leur province⁷³. De plus, il n'y a présentement aucune réglementation fédérale ou provinciale régissant les politiques de débit compensatoire des cartes de crédit; les compagnies émettrices de cartes de crédit sont libres de modifier leur politique en tout temps.

- **Nécessité de la couverture pour rapatriement.** Si le Fonds cessait d'exister, les consommateurs de voyages, y compris ceux qui utilisent une carte de crédit, n'auraient plus accès à une couverture pour compléter leur voyage (soit pour leur rapatriement), pour les frais nécessaires à leur retour au pays après le voyage en cas de faillite ou d'insolvabilité de l'agent de voyages ou du voyageur où ils ont acheté ces services par l'intermédiaire d'un inscrit de l'Ontario. Bien que le gouvernement fédéral intervienne habituellement pour aider les Canadiens qui sont coincés à l'étranger lors d'événements météorologiques violents, de terrorisme ou de guerre, il est peu probable qu'il fasse de même si des citoyens ne peuvent rentrer chez eux à la suite de la faillite ou de l'insolvabilité d'une entreprise.
- **Protection pour les consommateurs qui n'utilisent pas de cartes de crédit.** Si le Fonds était aboli, les 7 % de consommateurs en Ontario qui, selon estimations, paient comptant, par transferts de fonds électronique ou par chèque⁷⁴ lorsqu'ils achètent des services de voyages, ne pourraient plus être indemnisés pour les montants qu'ils ont versés pour leur voyage en cas d'insolvabilité ou de faillite d'un inscrit, d'un croisiériste ou d'une ligne aérienne lorsqu'ils ont acheté ces services par l'intermédiaire d'un inscrit de l'Ontario. Bien qu'aucune donnée ne soit disponible quant aux types de consommateurs ayant tendance à acheter des services de

voyage en payant comptant, des inscrits ont mentionné, de manière anecdotique, qu'il s'agit le plus souvent d'aînés ou de personnes qui achètent des voyages spécialisés, comme des voyages d'écotourisme.

Devant tous ces éléments, il appert que de solides arguments pour la protection du consommateur justifient le maintien du Fonds.

6.2 Portée du Fonds et modèle de paiement

Proposition 6.2 – Permettre la mise sur pied d'un fonds élargi auxquels les consommateurs pourraient contribuer directement. Procéder à une recherche et à des consultations supplémentaires auprès des consommateurs de voyages de l'Ontario avant de décider de créer ou non le modèle de fonds élargi.

Plusieurs intervenants du secteur du voyage ont souligné les limites de la portée de la couverture actuelle offerte dans le cadre du Fonds. Ainsi, le défaut de nombreux fournisseurs finaux d'offrir des services en raison d'une faillite ou d'une insolvabilité n'est pas couvert (par fournisseurs finaux, on entend par exemple les prestataires d'hébergement, les fournisseurs de voyages de l'extérieur de la province qui organisent des excursions, les locateurs de véhicules).

On s'est également dit préoccupés par le fait que le montant contenu dans le Fonds serait insuffisant en cas de manquement d'un inscrit de grande envergure. Si jamais cela se produisait, les consommateurs pourraient ne recevoir qu'un remboursement partiel de leur investissement de départ. Certains inscrits ont fait valoir que la seule façon d'offrir une couverture suffisante en vertu du Fonds dans sa structure actuelle est d'accroître la contribution de l'industrie, ce que certains inscrits jugent insoutenable car cela pourrait éventuellement pousser certains d'entre eux hors du marché et, en fin de compte, réduire les contributions au Fonds. Certains inscrits estiment également que le Fonds est injuste, car il exige des agents de voyages et des voyagistes qu'ils contribuent financièrement au Fonds, malgré le fait qu'il offre une couverture en cas de manquement des fournisseurs finaux comme les compagnies aériennes, mais que ces fournisseurs ne contribuent pas au Fonds.

Une recherche a permis de constater que certaines des administrations étudiées sont dotées de fonds d'indemnisation qui couvrent les services de voyage non offerts en raison de l'insolvabilité ou de la faillite d'un inscrit, lorsque le voyage a été réservé auprès de cet inscrit. L'étendue de la couverture varie toutefois d'un fonds à l'autre. Voici des exemples.

- **BC's Travel Assurance Fund (TAF).** Ce fonds rembourse les consommateurs de voyages de la Colombie-Britannique pour les services de voyage qui n'ont pas été offerts, et ce, jusqu'à concurrence du coût original des services sous-traités, y compris les services qui n'auraient pas été offerts en raison d'un manquement du fournisseur final (un prestataire d'hébergement ou un excursionniste de l'extérieur de la province, par exemple), pourvu que le consommateur ait acheté ces services auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis en Colombie-Britannique⁷⁵. Le TAF comporte aussi une option pour le rapatriement des consommateurs, mais ne couvre pas les coûts des réservations que les consommateurs pourraient faire, par exemple s'ils décident de réserver un autre vol ou de l'hébergement ailleurs. Notons enfin que le TAF est un payeur de dernier recours.
- **Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages du Québec.** Ce fonds rembourse les consommateurs de voyages qui ont acheté un voyage auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis du Québec pour des pertes ou des frais occasionnés par⁷⁶ :
 - la fermeture de l'agence de voyages;
 - des services de transport ou d'hébergement, ou d'autres services touristiques non reçus (y compris les services de fournisseurs finaux comme les prestataires d'hébergement et les excursionnistes de l'extérieur de la province);
 - la nécessité d'un départ ou d'un rapatriement immédiat.

Ce fonds est différent de nombreux autres parmi ceux qui ont été étudiés, car il constitue le payeur de premier recours.

- **Air Travel Trust Fund (ATTF) du Royaume-Uni.** Ce fonds offre une couverture pour le remboursement ou les frais de rapatriement occasionnés par tout manquement d'un titulaire de permis de l'ATOL⁷⁷. L'ATTF offre une protection pour les réservations de voyages d'agrément réalisées auprès d'agences de voyages titulaires d'un permis de l'ATOL. Ce fonds offre une protection pour les vacances et non pour la vente de produits individuels; les vols vendus seuls, les réservations d'hébergement et les locations de voiture achetés séparément ne sont pas protégés par l'ATTF⁷⁸. L'ATTF est payeur de dernier recours.
- **California's Travel Consumer Restitution Corporation.** Ce fonds assure une couverture aux consommateurs vivant en Californie qui subissent des pertes à la suite de la faillite, de la cessation des activités, de l'insolvabilité ou du défaut d'un vendeur de voyages d'offrir le transport ou des services de voyage prévus dans un contrat⁷⁹. Ce fonds ne couvre pas la cessation des activités d'une compagnie aérienne ou maritime ni un manquement par un autre vendeur inscrit à qui le vendeur de voyages titulaire du permis aurait transféré les fonds versés par le consommateur.

Le Québec et le Royaume-Uni financent leur fonds respectif grâce à une taxe perçue des consommateurs de voyages. Au Québec, les consommateurs paient une contribution à l'achat de services de voyage d'un agent de voyages titulaire d'un permis et exerçant ses activités au Québec. Lors de discussions avec des représentants de la fonction publique de cette province, nous avons appris que le montant de la contribution du consommateur équivaut à l'heure actuelle à 0,1 % du montant de son achat, soit 1 dollar pour chaque tranche d'achat de 1 000 dollars de services de voyage. Le Québec permet aussi aux inscrits de retenir des droits de 5 % pour couvrir les coûts associés à la perception de cette contribution. Nos discussions avec des représentants de la fonction publique du Royaume-Uni nous ont permis d'apprendre que les agents de voyages titulaires d'un permis de l'ATOL doivent payer une contribution pour les passagers aériens de 2,50 livres sterling par voyage, par passager. Selon notre compréhension, ces frais sont refilés habituellement à la clientèle des agences.

Certains gouvernements souscrivent aussi une réassurance. Il s'agit d'un produit d'assurance pour lequel l'organisme de réglementation verse une prime en échange d'une couverture dans les cas où les pertes financières dépassent le montant du fonds. Au Royaume-Uni, par exemple, la Civil Aviation Authority (CAA) souscrit une réassurance⁺⁺⁺⁺⁺ pour la protection de l'Air Travel Trust Fund (ATTF). Le CITO pourrait se pencher sur la possibilité de souscrire une réassurance en tant qu'option viable pour protéger la solvabilité du Fonds, sans égard au modèle de paiement.

Les intervenants du secteur du voyage et les consommateurs ont été nombreux à suggérer que les changements suivants soient apportés au Fonds d'indemnisation du secteur du voyage de l'Ontario :

- **Resserrer la portée du Fonds.** On souhaiterait resserrer la portée du Fonds afin de n'offrir de couverture que pour les problèmes qui font le plus souvent l'objet de réclamations (p. ex. le rapatriement à partir de l'étranger) et qui ne sont pas couverts par d'autres moyens comme les débits compensatoires de cartes de crédit. Plus particulièrement, on a suggéré que le Fonds n'inclue pas les voyages à l'intérieur du pays ou de la province ni les voyages commerciaux, parce que ces types de voyages sont perçus comme ayant le moins de probabilités de faire l'objet de réclamations dans le cadre du Fonds. On a également suggéré qu'une obligation de résidence soit ajoutée à la LSV afin de limiter la couverture en vertu du Fonds aux seuls Ontariens, et qu'il soit permis aux inscrits d'offrir une protection aux consommateurs de l'extérieur de la province.
- **Maintenir la portée du Fonds.** Le maintien du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage a été suggéré parce qu'il remplit une fonction importante de protection du consommateur. Un récent sondage réalisé auprès des consommateurs de voyages a révélé que les deux tiers des répondants (66 %) considéraient que les exclusions du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage sont raisonnables⁸⁰. Parmi les voyageurs d'affaires sondés, 80 % estiment qu'il est tout aussi important de profiter

⁺⁺⁺⁺⁺ La réassurance, aussi connue sous nom d'assurance pour les assureurs ou de réassurance en excédent de pertes, est la pratique, pour les assureurs, qui consiste à transférer des portions des portefeuilles de risques à d'autres parties à l'aide d'une certaine forme d'entente visant à réduire la probabilité de devoir faire face à une obligation importante à la suite d'une réclamation d'assurance.

d'une protection du consommateur en vertu du Fonds pour les voyageurs d'affaires. De même, 82 % des consommateurs sondés estiment que le paiement maximal actuel de 5 000 dollars par voyage est raisonnable. Ces commentaires permettent d'affirmer que la plupart des consommateurs sondés sont satisfaits de la portée actuelle du Fonds.

- **Élargir la portée du Fonds et exiger des droits modestes des consommateurs.**

La majorité des inscrits ont fait part de leur appui à un élargissement du Fonds qui permettrait :

- d'inclure tous les voyages figurant sur le reçu du consommateur, y compris les manquements de fournisseurs finaux supplémentaires comme les prestataires d'hébergement, qui sont exclus à l'heure actuelle;
- d'éliminer ou d'augmenter les limites maximales actuelles de réclamations par personne et/ou par événement. Certains consommateurs et intervenants du secteur du voyage croient que le tout permettrait plus de clarté chez les consommateurs concernant la couverture dont ils bénéficient lorsqu'ils achètent un voyage par l'intermédiaire d'un inscrit;
- de couvrir les pertes financières occasionnées par la fraude d'un inscrit, comme l'a ordonné le Tribunal d'appel en matière de permis de l'Ontario dans de nombreuses décisions récentes qui précisait que les consommateurs devaient être indemnisés dans le cadre du Fonds pour l'argent perdu en raison de la fraude d'un inscrit lorsque cet inscrit a cessé d'exercer ses activités⁸¹. Un tel changement à la portée du Fonds permettrait d'harmoniser concrètement la portée du Fonds avec les conclusions du TAMP.

Ces intervenants du secteur du voyage ont fait valoir que l'élargissement de la portée du Fonds devrait être jumelé à des changements dans son financement, soit par un modèle où le consommateur paierait, ou par un paiement commun du consommateur et de l'inscrit, car on estime que cela permettrait :

- de s'assurer que le Fonds soit adéquatement capitalisé afin d'être disponible pour aider les consommateurs en cas de manquement d'un inscrit important,

d'une ligne aérienne ou d'un croisiériste, ce qui permettrait de répartir le fardeau financier entre plusieurs payeurs;

- d'aider à rendre le Fonds plus équitable en s'assurant que ceux qui profitent de la couverture offerte (les consommateurs) y contribuent aussi;
- de sensibiliser davantage le consommateur à la couverture disponible aux termes de la LSV, parce que les droits seraient notés comme un article inclus dans la facture.

Certains intervenants du secteur du voyage ont aussi recommandé que compte tenu du fardeau supplémentaire sur l'industrie qu'imposera la collecte de droits auprès du consommateur et la remise de ces droits au CITO, on devrait songer à permettre aux inscrits d'imposer des frais pour la perception de ces droits.

Dans un récent sondage, on a demandé à des consommateurs quels types de couverture ils souhaiteraient si la portée du Fonds était élargie. Parmi les personnes sondées, 45 % estiment que les manquements d'un prestataire d'hébergement est l'aspect le plus important à couvrir, suivi par 28 % qui ont mentionné le manquement d'agences de voyages non inscrites comme étant le point le plus important⁸².

Lorsqu'on leur proposait de choisir entre une couverture élargie (aux compagnies de location de voiture ou aux voyagistes de l'extérieur de la province), et/ou une augmentation du remboursement maximal par personne dans le cadre du Fonds, 41 % ont dit préférer les deux et 30 % ont dit préférer simplement une couverture élargie; 19 % préféreraient que la couverture demeure la même.

Lorsqu'on leur a demandé si elles seraient prêtes à payer 1 \$ par tranche de 1 000 \$ de frais de voyage pour profiter d'une couverture élargie qui inclurait tout manquement d'un prestataire d'hébergement, d'une compagnie de location de voiture ou de transport ou d'un voyagiste non inscrit (excursionniste), 81 % des personnes sondées seraient tout à fait ou probablement prêtes à le faire et de ce nombre, 52 % seraient vraiment prêtes à le faire⁸³. Toutefois, la proportion de consommateurs parmi les personnes sondées qui se disent tout à fait prêtes à payer pour une couverture étendue, chute sous les 50 % si le montant est de plus de 1 \$ par 1000 \$ de frais de voyage.

Certains consommateurs et intervenants du secteur du voyage ont aussi suggéré que certaines lignes aériennes et excursionnistes soient tenus de contribuer au Fonds. D'autres recherches seront nécessaires pour déterminer si une telle option est envisageable.

Dans l'ensemble, ces constatations suggèrent que les inscrits désirent vivement l'élargissement de la couverture du Fonds d'indemnisation et que certains consommateurs de voyages de l'Ontario seraient prêts à payer des frais modestes pour que ce soit le cas. Il n'apparaît toutefois pas clairement que des arguments de protection du consommateur le justifient ni que le public souhaite vivement un tel élargissement. Nous n'avons présentement pas d'éléments probants suffisants pour déterminer si l'expansion du Fonds est justifiée et si les consommateurs estiment qu'il vaut la peine d'apporter un tel changement. Nous proposons de permettre la mise sur pied d'un fonds à couverture élargie, avec possibilité d'une contribution directe des consommateurs. Nous pourrions procéder à de la recherche et à des consultations supplémentaires auprès des consommateurs afin d'examiner cette question avant de décider d'aller de l'avant avec un modèle élargi.

7 Autres points

En plus des commentaires et opinions cités précédemment, nous avons aussi reçu des commentaires de consommateurs et intervenants du secteur du voyage sur un certain nombre de points qui ne cadraient pas dans les points précédents.

7.1 Souplesse nécessaire pour s'adapter à un marché du voyage en évolution

Proposition 7.1 – Maintenir les rôles et responsabilités existants pour le gouvernement et l'organisme de réglementation en ce qui concerne la réglementation qui fait autorité et qui veille à l'application de la LSV.

Durant cet examen, les inscrits ont fréquemment souligné que les produits et services offerts, les modèles d'affaires et la technologie utilisée par les agences de voyages et les voyagistes inscrits évoluent à un rythme si rapide, que le cadre réglementaire pourrait rapidement devenir obsolète.

Certains intervenants du secteur du voyage ayant participé à la deuxième phase de l'examen estiment que le cadre réglementaire doit être plus souple, afin qu'il ne soit pas nécessaire, dans 10 ans, de réviser à nouveau la LSV. On a notamment suggéré que lorsque c'est possible, des dispositions incitatives devraient être incluses à la LSV ou à ses règlements afin de permettre au CITO de faire face à des enjeux ou à des problèmes dans le cadre de ses politiques ou de ses procédures. Plusieurs participants ont aussi suggéré que de la recherche soit réalisée en vue de dégager les tendances futures de l'industrie du voyage, afin qu'elles puissent être prises en compte dans le cadre de l'examen.

En Ontario, le gouvernement est responsable de la loi et des règlements dont la gestion et l'application ont été confiées aux autorités administratives (dans la majorité des cas). En ce qui concerne Tarion Warranty Corporation, qui a présentement le pouvoir de promulguer des règlements administratifs qui seront réputés être des règlements pris en vertu de la *Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*⁸⁴, le gouvernement a récemment annoncé qu'il proposait un plan pour confier au gouvernement la responsabilité d'établir les règles et les normes, comme c'est le cas pour les autres autorités administratives⁸⁵. Compte tenu de ces éléments, nous estimons que de solides arguments justifient que le gouvernement conserve son rôle en ce qui concerne le pouvoir de réglementation afin de préserver la cohérence avec d'autres autorités administratives.

V. Prochaines étapes

Ce rapport vient conclure la phase 2 de l'examen de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*. Tous les consommateurs et intervenants du secteur du voyage sont invités à livrer leurs commentaires et à donner leur opinion sur les propositions du présent rapport par courriel à TravellIndustryAct@ontario.ca en vue de la phase 3 de l'examen, et ce, d'ici le 24 juillet 2017. Veuillez éviter d'utiliser des URL raccourcis (Bit.Ly, Ow.Ly, Tinyurl et autres) et de joindre des documents de plus de 25 Mo.

Comme prochaine étape, nous pourrions envisager de proposer des amendements supplémentaires à la LSV ou des changements à ses règlements. Nous pourrions aussi reconsidérer certaines des propositions incluses dans ce rapport, selon les commentaires reçus au cours de la phase 3 de l'examen.

En terminant, nous souhaitons remercier les nombreuses personnes et organismes qui ont généreusement donné de leur temps afin de participer à l'examen de la LSV, soit en participant aux consultations en personne ou en soumettant des commentaires par courriel. Le présent examen n'aurait pu être réalisé sans les commentaires et les avis de tous ces participants.

VI. Annexe : Résumé des propositions pour de possibles amendements

1. Maintenir une réglementation propre à l'industrie du voyage, avec certaines modifications

- **Proposition 1.1** – Maintenir la *Loi sur le secteur du voyage* avec des amendements visant à résoudre certains des problèmes soulevés au cours de l'examen.

2. Définitions et exigences pour l'inscription

- **Proposition 2.1** – Modifier les définitions existantes en vertu de la *Loi sur le secteur du voyage* afin d'y apporter des précisions et de mieux refléter le marché du voyage en Ontario (en définissant, par exemple, les termes « vendeur de voyages », « conseiller en voyages » et « vente »).
- **Proposition 2.2** – Réaliser de la recherche et des consultations supplémentaires sur les possibles modifications aux dispenses de la *Loi sur le secteur du voyage*.
- **Proposition 2.3** – Modifier les catégories d'inscrits existantes afin d'en créer deux nouvelles, assorties d'exigences différentes : vendeur de voyages (qui jumellera la catégorie « agent de voyages » et « voyageur ») et conseiller en voyages (soit la personne employée par le vendeur de voyages).

3. Enjeux de protection du consommateur

- **Proposition 3.1**
 - Exiger des inscrits qu'ils affichent le logo du CITO de manière proéminente, en plus de leur numéro d'inscription, sur les documents imprimés et en ligne afin que les consommateurs les voient avant l'achat.
 - Exiger des inscrits qu'ils fournissent des renseignements supplémentaires aux consommateurs (p. ex. leur couverture dans le cadre du Fonds).
 - Exiger que les sommes provenant de toute nouvelle sanction administrative pécuniaire pour non-conformité à la LSV soient versées au Fonds, tout en maintenant la capacité du registraire d'engager des dépenses raisonnables à partir du Fonds à des fins de sensibilisation du public (voir le point Conformité et application, ci-dessous).
- **Proposition 3.2**
 - Exiger que la publicité de tous les agents de voyages et voyageurs ciblant les Ontariens respecte les règles en matière de représentation (publicité), sans égard au lieu où ils se trouvent.
 - Accorder au registraire le pouvoir d'imposer des sanctions administratives aux personnes qui contreviennent à ces exigences (voir le point 5, Conformité et application, ci-dessous).
- **Proposition 3.3**
 - Instaurer de nouvelles exigences pour la correction des erreurs de prix.

- Réfléchir à la possibilité de modifier les obligations de divulgation et de facturation en vue d'améliorer l'efficacité réglementaire.
- **Proposition 3.4** – Maintenir les exigences actuelles aux termes de la LSV concernant la divulgation au consommateur relativement à la protection offerte par l'assurance voyage.
- **Proposition 3.5** – Permettre la mise sur pied d'exigences de perfectionnement professionnel continu pour les conseillers en voyages individuels.

4. Fardeau réglementaire pour l'industrie

- **Proposition 4.1** – Modifier les exigences comptables en vue :
 - d'exiger des inscrits de moindre envergure qu'ils soumettent des états financiers préparés à l'interne, avec un formulaire d'attestation signé du dirigeant de l'entreprise, de son directeur ou d'un administrateur désigné de l'entreprise confirmant que l'information qui s'y trouve est exacte et véridique;
 - d'ajuster le seuil de revenus pour les inscrits de plus grande envergure afin qu'il tienne compte de l'inflation et de la croissance du marché de l'industrie du voyage depuis que les seuils initiaux ont été fixés.
- **Proposition 4.2** – Exiger des inscrits le maintien, en tout temps, d'un fonds de roulement positif établi en fonction de leurs ventes totales annuelles en Ontario, au lieu d'un fonds de roulement fixe (créer des tableaux de fonds de roulement à partir de ratios).
- **Proposition 4.3** – Supprimer les exigences relatives aux comptes en fiducie et donner au registraire le pouvoir d'imposer de telles exigences aux inscrits réputés comme posant un risque sur le plan financier.
- **Proposition 4.4**
 - Établir une distinction entre les exigences qui concernent le dépôt de garantie et les exigences fondées sur les ventes annuelles de l'inscrit.
 - Prolonger la période où le registraire détient les dépôts de garantie.
 - Permettre aux inscrits d'offrir des garanties sous d'autres formes en plus de celles qui sont autorisées à l'heure actuelle aux termes de la *Loi sur le secteur du voyage*, par exemple une garantie d'exécution.
 - Imposer des exigences sur la façon dont les fonds des dépôts de garantie sont investis par le registraire en précisant entre autres comment les intérêts encourus seront utilisés.
- **Proposition 4.5** – Imposer d'autres exigences comptables concernant l'accès aux registres financiers, et leur conservation, pour les inscrits dont le personnel de vente est en Ontario, mais qui n'y ont pas un lieu d'affaires ayant pignon sur rue.

5. Conformité et application

- **Proposition 5.1**
 - Accorder au registraire le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires à des fins d'application de la Loi (voir aussi la proposition 3.1 – Exiger que les sommes provenant de toute nouvelle sanction

administrative pécuniaire pour non-conformité à la LSV soient versées au Fonds).

- Offrir aux inscrits et aux non-inscrits la possibilité d'en appeler d'une décision du registraire de leur imposer une sanction administrative pécuniaire (p. ex. devant le Tribunal d'appel en matière de permis de l'Ontario [TAMP] ou un autre organisme).
- **Proposition 5.2** – Accorder au registraire des pouvoirs supplémentaires en matière d'inspection et d'enquête auprès de non-inscrits.

6. Fonds d'indemnisation du secteur du voyage

- **Proposition 6.1** – Maintenir le Fonds d'indemnisation du secteur du voyage.
- **Proposition 6.2** – Permettre la mise sur pied d'un fonds élargi auxquels les consommateurs pourraient contribuer directement. Procéder à une recherche et à des consultations supplémentaires auprès des consommateurs de voyages de l'Ontario avant de décider de créer ou non le modèle de fonds élargi.

7. Autres points

- **Proposition 7.1** – Maintenir les rôles et responsabilités existants pour le gouvernement et l'organisme de réglementation en ce qui concerne la réglementation qui fait autorité et qui veille à l'application de la LSV.

Références

- ¹ *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, L.O. 2002, chap. 30, annexe D, <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/02t30>.
- ² CITO. 2016. Coût de la conformité – législation actuelle : analyse préparée pour le MSGSC.
- ³ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ⁴ Pulse Group Inc. Février 2017. CITO: Omnibus Brand Awareness Tracking Report.
- ⁵ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ⁶ CITO. 2016. Cost of Compliance – Current Legislation. Analyse préparée pour le MSGSC.
- ⁷ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ⁸ IATA. 2017. Agrément des agents par l'IATA. Disponible à <http://www.iata.org/services/accréditation/accréditation-travel/Pages/index.aspx> (en anglais). Recensé le 27 mars 2017.
- ⁹ Commonwealth d'Australie. 2017. The Australian Consumer Law. Disponible à <http://consumerlaw.gov.au/the-australian-consumer-law/legislation> (en anglais).
- ¹⁰ Australian Federation of Travel Agents. *About ATAS*. Disponible à <http://www.afta.com.au/atas/about-atas> (en anglais). Recensé le 23 mai 2017.
- ¹¹ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ¹² CITO. 2017. *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* et Règlement de l'Ontario 26/05. Examen approfondi : recommandations de modernisation.
- ¹³ CITO. 2016. Annual Report. [http://www.tico.ca/files/2016 % 20CITO % 20Annual % 20Report % 20and % 20Business % 20Plan % 20-final.pdf](http://www.tico.ca/files/2016%20CITO%20Annual%20Report%20and%20Business%20Plan%20-final.pdf) (en anglais). Recensé le 9 novembre 2016.
- ¹⁴ CITO. 2016. Annual Report 20. [http://www.tico.ca/files/2016 % 20CITO % 20Annual % 20Report % 20and % 20Business % 20Plan % 20-final.pdf](http://www.tico.ca/files/2016%20CITO%20Annual%20Report%20and%20Business%20Plan%20-final.pdf) (en anglais). Recensé le 9 novembre 2016.
- ¹⁵ CITO. 2017. *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* et Règlement de l'Ontario 26/05. Examen approfondi : recommandations de modernisation.
- ¹⁶ *Business Practices and Consumer Protection Act*. Travel Industry Regulation. Règlement de la Colombie-Britannique 296/2004, partie 2, article 13. Disponible à www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/19_296_2004#section10 (en anglais).
- ¹⁷ Consumer Protection BC. *Do I Need a License?* Disponible à <https://www.consumerprotectionbc.ca/businesses-travel-services-home/do-i-need-a-licence> (en anglais). Recensé le 11 avril 2017.
- ¹⁸ Règlement sur les agents de voyages. *Loi sur les agents de voyages* (A-10, a. 36). Division II, section 2. Disponible à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-10>.
- ¹⁹ Règlement sur les agents de voyages. *Loi sur les agents de voyages* (A-10, a. 36). Division II, section 3. Disponible à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-10>.

-
- ²⁰ Office de la protection du consommateur Québec. 2017. Conseillers en voyages : Un conseiller en voyages, c'est quoi? Disponible à www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/conseiller/definition/. Recensé le 1^{er} juin 2017.
- ²¹ State of California Department of Justice. 2017. *Seller of Travel Frequently Asked Questions - Registrants*. Disponible à <https://oag.ca.gov/travel/reg-faqs> (en anglais). Recensé le 15 mai 2017.
- ²² Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ²³ Règlement de l'Ontario 26/05 : dispositions générales. En vertu de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, L.O. 2002, chap. 30, annexe D. Section 31 (2) a. Disponible à <https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/050026>.
- ²⁴ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ²⁵ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ²⁶ Trend, Nick. 26 avril 2012. « Holiday Protection: How Rule Changes Affect Travellers ». *The Telegraph*. Disponible à www.telegraph.co.uk/travel/advice/Holiday-protection-how-rule-changes-affect-travellers (en anglais). Recensé le 27 mars 2017.
- ²⁷ Civil Aviation Authority. 2015. About ATOL. Disponible à <https://www.caa.co.uk/ATOL-protection/Consumers/About-ATOL> (en anglais). Recensé le 28 mars 2017.
- ²⁸ *Business Practices and Consumer Protection Act*, 2004, chap. 2, partie 8, article 140. Disponible à www.bclaws.ca/civix/document/id/complete/statreg/04002_00.
- ²⁹ *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, L.O. 2010, chap. 11, art. 94(3). Disponible à <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/10r11>.
- ³⁰ *Loi sur les agents de voyages* (chapitre A-10, art. 36). Division I, section 2. Disponible à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-10>.
- ³¹ State of California Department of Justice .2017. Seller of Travel Laws/Regulations, articles 17550.1 et 17550.20. Disponible à <https://oag.ca.gov/travel/statute>.
- ³² Règlement sur les agents de voyages. *Loi sur les agents de voyages* (A-10, a. 36). Division VI, art. 14.1. Disponible à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-10>.
- ³³ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ³⁴ *Loi sur les courtiers d'assurances inscrits*. L.R.O. 1990, chap. R.19, art. 2(2)(e). Disponible à <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90r19>.
- ³⁵ Alberta Insurance Council. 2015. Licensing Requirements: Restricted Licenses. Disponible à www.abccouncil.ab.ca/agentsadjusters/#1450389607986-00be82f7-d056 (en anglais). Recensé le 26 mai 2017.
- ³⁶ Association of Canadian Travel Agencies. 2012. Saskatchewan Insurance Exam. Disponible à <https://acta.ca/saskatchewan-insurance-exam> (en anglais). Recensé le 26 mai 2017.
- ³⁷ Insurance Council of Manitoba. 2014. Avis : Restricted Insurance Agent Licence Required for Incidental Sellers of Insurance by June 1, 2015. Disponible à [https://www.icm.mb.ca/files/Licensing% 20Info/ISI/ISI_LicensingNotificationReqs_2014.pdf](https://www.icm.mb.ca/files/Licensing%20Info/ISI/ISI_LicensingNotificationReqs_2014.pdf) (en anglais). Recensé le 26 mai 2017.

-
- ³⁸ Office de la protection du consommateur Québec. 2016. Un conseiller en voyages, c'est quoi? Disponible à www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/conseiller/definition. Recensé le 1^{er} juin 2017.
- ³⁹ Real Estate Council of Ontario. 2017. Éducation. Disponible à www.reco.on.ca/real-estate-professionals/education (en anglais). Recensé le 11 avril 2017.
- ⁴⁰ CITO. 2016. Cost of Compliance – Current Legislation. Analyse préparée pour le MSGSC.
- ⁴¹ CITO. 2017. *Loi de 2002 sur le secteur du voyage et Règlement de l'Ontario 26/05*. Examen approfondi : recommandations de modernisation.
- ⁴² Civil Aviation Authority. 2016. Criteria for an application for and grant of, or variation to, an ATOL: Financial. Disponible à [http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/ATOL % 20financial % 20JUN16.pdf](http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/ATOL%20financial%20JUN16.pdf) (en anglais). Recensé le 28 mars 2017.
- ⁴³ *Business Practices and Consumer Protection Act*. Travel Industry Regulation. Règlement de la Colombie-Britannique 296/2004, partie 2, art. 12. Disponible à www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/19_296_2004#section10 (en anglais).
- ⁴⁴ CITO. 2017. *Loi de 2002 sur le secteur du voyage et Règlement de l'Ontario 26/05*. Examen approfondi : recommandations de modernisation.
- ⁴⁵ Règlement sur les agents de voyages. *Loi sur les agents de voyages* (A-10, a. 36). Division IV, section 7. Disponible à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-10>.
- ⁴⁶ *Business Practices and Consumer Protection Act*. Travel Industry Regulation. Règlement de la Colombie-Britannique 296/2004, partie 2, art. 3(e). Disponible à www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/19_296_2004#section10 (en anglais).
- ⁴⁷ Consumer Protection BC. Travel Services Working Capital Requirement Guidelines. Disponible à [www.consumerprotectionbc.ca/images/content/licensing/travel_services/forms/TS Working Capital Requirement Guidelines.pdf](http://www.consumerprotectionbc.ca/images/content/licensing/travel_services/forms/TS_Working_Capital_Requirement_Guidelines.pdf) (en anglais). Recensé le 18 avril 2017.
- ⁴⁸ IATA. 29 janvier 2016. Annual Financial Review Preparation – Agency Risk Management Guideline.
- ⁴⁹ Civil Aviation Authority. 4 mars 2015. Rebalancing ATOL – Small Business ATOL Retained. Disponible à www.caa.co.uk/News/Rebalancing-ATOL---Small-business-ATOL-retained (en anglais). Recensé le 3 avril 2017.
- ⁵⁰ Règlement sur les agents de voyages. Division IX, art. 22. Disponible à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-10>.
- ⁵¹ *Business Practices and Consumer Protection Act*. Travel Industry Regulation. Règlement de la Colombie-Britannique 296/2004, art. 13. Disponible à www.bclaws.ca/civix/document/id/loo99/loo99/19_296_2004#section13.
- ⁵² State of California Department of Justice. 2017. Seller of Travel Frequently Asked Questions - Registrants. Disponible à <https://oag.ca.gov/travel/reg-faqs> (en anglais). Recensé le 15 mai 2017.
- ⁵³ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ⁵⁴ *Loi de 1998 sur les condominiums*, art. 81. Disponible à www.ontario.ca/fr/lois/loi/98c19.

-
- ⁵⁵ CITO. 2017. *Loi de 2002 sur le secteur du voyage et Règlement de l'Ontario 26/05*. Examen approfondi : recommandations de modernisation.
- ⁵⁶ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ⁵⁷ CITO. 2016. Cost of Compliance – Current Legislation. Analyse préparée pour le MSGSC.
- ⁵⁸ *Business Practices and Consumer Protection Act*. Travel Industry Regulation. Règlement de la Colombie-Britannique 296/2004. Partie 2, art. 14. Disponible à www.bclaws.ca/civix/document/id/loo99/loo99/19_296_2004#section14 (en anglais).
- ⁵⁹ Règlement sur les agents de voyages. *Loi sur les agents de voyages* (A-10, a. 36). Division XI, art. 28 à 36. Disponible à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/A-10,%20%20r.%20%201>.
- ⁶⁰ Consumer Protection BC. Questions and Answers. Disponible à www.consumerprotectionbc.ca/businesses-travel-services-home/do-i-need-a-licence/questions-and-answers (en anglais). Recensé le 26 mai 2017.
- ⁶¹ *Business Practices and Consumer Protection Act*. Travel Industry Regulation. Règlement de la Colombie-Britannique 296/2004. Partie 2, art. 5. Disponible à www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/19_296_2004#section10 (en anglais).
- ⁶² Consumer Protection BC. Do I Need a License? Disponible à www.consumerprotectionbc.ca/businesses-travel-services-home/do-i-need-a-licence (en anglais). Recensé le 26 mai 2017.
- ⁶³ *Business Practices and Consumer Protection Act*. Travel Industry Regulation. Règlement de la Colombie-Britannique 296/2004. Partie 2, art. 11. Disponible à www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/19_296_2004#section10 (en anglais).
- ⁶⁴ *Loi sur les agents de voyages* (chap. A-10, a. 36). Division I, art. 6. Disponible à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-10>.
- ⁶⁵ State of California Department of Justice. 2017. Seller of Travel Laws/Regulations, art. 17550.7. Disponible à <https://oag.ca.gov/travel/statute> (en anglais).
- ⁶⁶ Règlement de l'Ontario 409/07 : Courtiers et agents en hypothèques : octroi des permis, art. 2 (1). Disponible à www.ontario.ca/fr/lois/reglement/070409. Règlement de l'Ontario 187/08 : Courtiers et agents en hypothèques : normes d'exercice, art. 11. Disponible à www.ontario.ca/fr/lois/reglement/080187.
- ⁶⁷ *Business Practices and Consumer Protection Act*, 2004, chap. 2, partie 10, division 4, art. 164 et 165. Disponible à www.bclaws.ca/civix/document/id/complete/statreg/04002_00 (en anglais).
- ⁶⁸ *Business Practices and Consumer Protection Act*, 2004. Chap. 2, partie 8, art. 140. Disponible à http://www.bclaws.ca/civix/document/id/complete/statreg/04002_00 (en anglais).
- ⁶⁹ *Business Practices and Consumer Protection Act*, 2004, chap. 2, partie 10, division 1, art. 150. Disponible à www.bclaws.ca/civix/document/id/complete/statreg/04002_00 (en anglais).
- ⁷⁰ *Loi sur les agents de voyages* (chap. A-10, a. 36). Division V, art. 35 et 35,1. Disponible à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-10>.

-
- ⁷¹ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ⁷² Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ⁷³ MasterCard. 10 mai 2016. Chargeback Guide, page 344. Disponible à www.mastercard.com/ca/merchant/fr/getstarted/Chargeback_manual.pdf. Recensé le 24 mars 2017.
- ⁷⁴ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ⁷⁵ Consumer Protection BC. Travel Assurance Fund. Disponible à www.consumerprotectionbc.ca/consommateurs-travel-services/travel-assurance-fund (en anglais). Recensé le 6 avril 2017.
- ⁷⁶ Office de la protection du consommateur. 2016. Qu'est-ce que le fonds? Disponible à www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/voyage/service-non-disponible/fonds-indemnisation/definition. Recensé le 6 avril 2017.
- ⁷⁷ Civil Aviation Authority. 2015. About the Air Travel Trust. Disponible à <http://www.caa.co.uk/ATOL-protection/Air-travel-trust/About-the-Air-Travel-Trust> (en anglais). Recensé le 4 avril 2017.
- ⁷⁸ Civil Aviation Authority. 2015. About ATOL. Disponible à <https://www.caa.co.uk/ATOL-protection/Consumers/About-ATOL> (en anglais). Recensé le 28 mars 2017.
- ⁷⁹ Travel Consumer Restitution Corporation. Consumer Questions. Disponible à <https://www.tcrinfo.org/AboutUs/ConsumerQuestions.aspx> (en anglais). Recensé le 6 avril 2017.
- ⁸⁰ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ⁸¹ Exemple : Tribunal d'appel en matière de permis de l'Ontario; 14 janvier 2016. 9712 c. Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario, et Tribunal d'appel en matière de permis de l'Ontario. 6 septembre 2016. 10 189 c. le registraire, *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, 2002.
- ⁸² Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ⁸³ Ipsos Affaires publiques. Mars 2017. Recherche auprès des consommateurs pour le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario.
- ⁸⁴ *Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*, L.R.O. 1990, article 23 (2). Disponible à www.ontario.ca/fr/lois/loi/90o31.
- ⁸⁵ Bulletin de l'Ontario. 28 mars 2017. Renforcer la protection des consommateurs dont disposent les propriétaires de logements neufs. Disponible à <https://news.ontario.ca/mgs/fr/2017/03/renforcer-la-protection-des-consommateurs-dont-disposent-les-proprietaires-de-logements-neufs.html>. Recensé le 19 mai 2017.