



Communiqué

Pour diffusion immédiate

le 6 décembre 2023

La réglementation de l'industrie du voyage de l'Ontario n'a pas suivi le rythme de l'évolution du marché

(TORONTO) Bien que l'industrie du voyage ait considérablement changé depuis 1997, année où le Conseil de l'industrie du voyage de l'Ontario (TICO) a commencé à réglementer les agents de voyage et les grossistes en Ontario, la structure et les responsabilités du TICO sont demeurées essentiellement inchangées, a déclaré aujourd'hui le vérificateur général par intérim, Nick Stavropoulos.

« Le TICO a été créé à une époque où la réservation des voyages se faisait souvent par téléphone ou en personne. Internet a changé la façon dont les Ontariens font leurs plans de voyage, mais les consommateurs ne sont protégés par le TICO que lorsqu'ils achètent des voyages d'entreprises qui ont un emplacement physique en Ontario », a déclaré M. Stavropoulos.

L'un des rôles du TICO consiste à administrer le Fonds d'indemnisation du secteur du voyage, qui est financé par les agents de voyages et les grossistes et utilisé pour rembourser les clients admissibles. Notre audit a révélé cependant que le coût de l'administration du Fonds d'indemnisation, qui s'élevait à un million de dollars en 2022-2023, pourrait être supérieur aux avantages que celui-ci procure aux consommateurs. La moyenne annuelle de l'indemnisation versée aux consommateurs par l'entremise du fonds au cours des 10 dernières années était de 350 000 \$. Le solde du fonds s'élevait à 22,8 millions de dollars au 31 mars 2023.

Notre audit a également révélé qu'en mars 2023, 30 % des 1 684 agences de voyages et grossistes en voyages inscrits n'avaient pas été inspectés par le CITO au cours des 10 dernières années pour évaluer leur conformité aux exigences et que certains n'avaient pas fait l'objet d'une inspection de conformité depuis plus de 20 ans.

Par ailleurs, le CITO n'a pas été en mesure de justifier le fait qu'il détient des dépôts de garantie provenant d'inscrits totalisant un montant aussi élevé que 2 millions de dollars, lesquels inscrits pourraient être admissibles à un remboursement de leur dépôt. Le CITO doit percevoir un dépôt de garantie de 10 000 \$ auprès de chaque nouvel inscrit et rembourser le dépôt aux inscrits qui lui ont soumis deux états financiers consécutifs si aucun manque de conformité n'est soulevé. En moyenne, ces dépôts étaient détenus par le CITO depuis environ sept ans.

La réglementation du secteur du voyage en Ontario pourrait bénéficier d'un examen exhaustif, afin qu'elle corresponde davantage au paysage changeant et réponde mieux aux risques pour les consommateurs », a déclaré M. Stavropoulos.

-30-

Renseignements :

Becky Fong,

Gestionnaire, communications
stratégiques et mobilisation

becky.fong@auditor.on.ca

Cellulaire : 416-529 2099

Le rapport est accessible à l'adresse www.auditor.on.ca

✕ @OntarioAuditor

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario est un bureau indépendant de l'Assemblée législative qui mène des audits de l'optimisation des ressources et des audits financiers du gouvernement provincial et de ses ministères et organismes. Il audite également les organismes du secteur parapublic qui reçoivent un financement provincial. Sa vision est d'offrir une valeur et un niveau d'assurance exceptionnels aux députés à l'Assemblée législative, au Comité permanent des comptes publics et à l'ensemble de la population ontarienne en faisant un travail de haute qualité qui favorise la responsabilisation, l'optimisation des ressources et une gouvernance efficace dans le secteur public de l'Ontario.