



Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO)

Audit de l'optimisation des ressources 2023

Pourquoi avons-nous effectué cet audit?

- En 1997, le gouvernement de l'Ontario a créé le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) aux fins de l'application et de l'exécution de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* (la Loi) et afin de réglementer les agents de voyages et les grossistes en voyages.
- Le CITO a pour mission de réglementer la protection des consommateurs en favorisant la sensibilisation, l'éducation et la conformité.

Pourquoi cet audit est-il important?

- Le secteur du voyage et la façon dont les consommateurs achètent des services de voyage ont considérablement changé depuis la création du CITO en 1997, les consommateurs achetant de plus en plus fréquemment des services de voyage en ligne.
- En 2018-2019, la dernière année complète avant la pandémie, les inscrits au CITO ont déclaré des ventes brutes de 18,3 milliards de dollars, soit 48 % des quelque 38,3 milliards de dollars dépensés par les résidents de l'Ontario en 2019 pour voyager.

Nos constatations

Depuis 1997, le CITO a utilisé un montant estimatif de 31 millions de dollars provenant du Fonds d'indemnisation pour payer ses propres coûts de fonctionnement.

- Le CITO a régulièrement utilisé des sommes provenant du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage (le « Fonds d'indemnisation ») pour payer des coûts de fonctionnement qui ne peuvent être raisonnablement attribués au Fonds.
- À partir de l'estimation récente que le CITO a lui-même effectuée concernant l'affectation de ses dépenses au Fonds d'indemnisation, nous avons calculé que, depuis 1997, CITO a utilisé un montant estimatif de 31 millions de dollars provenant du Fonds d'indemnisation pour payer ses propres coûts de fonctionnement.

RECOMMANDATION 9

Le coût lié à l'administration du Fonds d'indemnisation pourrait être supérieur aux avantages qu'il procure aux consommateurs.

- De 2013-2014 à 2022-2023, les inscrits au CITO ont réservé pour plus de 133 milliards de dollars de services de voyage aux consommateurs, tandis que le Fonds d'indemnisation a versé annuellement environ 350 000 \$ en moyenne aux consommateurs, soit moins de 0,003 % du coût des services de voyage annuels réservés par les inscrits au CITO.
- Le coût annuel estimatif de l'administration du Fonds d'indemnisation par le CITO en 2022-2023, soit 1 million de dollars, est près de 3 fois plus élevé que le montant annuel moyen de 350 000 \$ versé par le Fonds aux consommateurs à titre d'indemnisation au cours des 10 dernières années.

RECOMMANDATION 10

Le CITO n'a pas été en mesure de justifier le fait qu'il détienne des dépôts de garantie provenant d'inscrits totalisant un montant aussi élevé que 2 millions de dollars

- Une fois qu'un inscrit a soumis ses états financiers pour deux exercices consécutifs au CITO, celui-ci est tenu de lui rembourser son dépôt de garantie de 10 000 \$ si le registraire ne fait état d'aucune préoccupation concernant la conformité de l'inscrit à la Loi ou à son règlement.
- Au 31 mars 2023, 58 % des dépôts détenus par le CITO, d'un montant total de 2 millions de dollars, provenaient d'inscrits qui avaient soumis des états financiers relatifs à au moins deux exercices consécutifs. En moyenne, ces dépôts étaient détenus par le CITO depuis environ sept ans.

- Il est ressorti de notre examen d'un échantillon de dépôts provenant d'inscrits actifs qui étaient admissibles au remboursement de leurs dépôts que dans 65 % des cas, aucune préoccupation pouvant justifier la conservation des dépôts n'avait été consignée.

RECOMMANDATION 1

Le CITO n'utilisait pas son système de cotation du risque afin d'assurer une surveillance efficace des inscrits

- En mars 2023, le CITO n'avait pas attribué de cote de risque à 37 % des inscrits. En outre, la politique de conformité du CITO ne comportait pas de lignes directrices établies sur la façon dont la cote de risque devrait être utilisée pour orienter les activités de conformité et d'exécution.

RECOMMANDATION 4

Aucune inspection de la conformité n'a été effectuée auprès de 30 % des inscrits au cours des 10 dernières années

- En mars 2023, 30 % des 1 684 agences de voyages et grossistes en voyages inscrits n'avaient pas été inspectés par le CITO pour évaluer leur conformité aux exigences au cours des 10 dernières années, dont 44 inscrits qui n'avaient pas fait l'objet d'une inspection de conformité depuis plus de 20 ans.

RECOMMANDATION 5

La moitié des Ontariens sondés qui ont pris part à la planification de voyages pour leur ménage n'étaient pas au courant de l'existence du CITO

- Au cours des cinq dernières années, seulement 51 % des Ontariens qui ont pris part à la planification de voyages ont indiqué qu'ils étaient « certainement » ou « plus ou moins » au courant de l'existence du CITO, et seulement 31 % d'entre eux, qu'ils étaient au courant de l'existence du Fonds d'indemnisation.

RECOMMANDATION 12

Le Ministère n'a pas recueilli suffisamment de renseignements pour surveiller le CITO

- Des indicateurs de rendement n'avaient pas été établis ou étaient insuffisants en vue de surveiller le rendement opérationnel du CITO dans plusieurs domaines clés pour lesquels notre audit a révélé des problèmes, notamment ceux des inspections, des dépôts de garantie et du traitement des plaintes.

RECOMMANDATION 15

La réglementation du secteur du voyage en Ontario pourrait bénéficier d'un examen exhaustif

- Bien que le ministère des Services au public et aux entreprises ait effectué un examen de la Loi en 2017, il ne s'est pas penché sur la question de savoir si la structure du CITO et ses responsabilités à titre d'organisme de réglementation étaient établies de la façon la plus efficace possible aux fins de l'application et de l'exécution de la Loi.
- D'autres administrations faisaient appel à des organismes de protection des consommateurs ou à des organismes gouvernementaux plus étendus dont le mandat comportait beaucoup plus d'éléments que le simple fait de réglementer les vendeurs de voyages.
- De nombreuses administrations n'avaient aucun règlement particulier sur les vendeurs de voyages, comme l'Australie, où le gouvernement a abrogé son règlement sur les vendeurs de voyages en 2014 parce qu'il était devenu désuet.

RECOMMANDATION 16

Conclusions

- Le CITO n'avait pas mis en place de processus pour appliquer la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* (la « Loi ») de façon uniforme et efficace afin d'inscrire et de réglementer les agents de voyages et les grossistes en voyages, et de protéger les consommateurs lorsqu'ils achètent des services de voyage par l'entremise d'un agent de voyages ou d'un grossiste en voyages.
- L'efficacité avec laquelle le CITO rendait compte publiquement de son application de la Loi laissait à désirer.
- Les processus de supervision dont dispose le Ministère pour s'assurer que le CITO applique efficacement la Loi et s'acquitte de son mandat n'étaient pas entièrement efficaces.

Consultez le site www.auditor.on.ca pour lire le rapport.