

Suivi de l'audit de l'optimisation des ressources de 2023

Ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement

Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario

// Conclusion globale

32 recommandations



En septembre 2025, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) et le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (le Ministère), anciennement le ministère des Services au public et aux entreprises, avaient à eux deux pleinement mis en œuvre 56 % des mesures que nous avons recommandées dans notre audit de 2023, **Conseil de l'industrie du voyage de l'Ontario**. Ils avaient également réalisé des progrès dans la mise en œuvre d'une (3 %) mesure supplémentaire recommandée. En septembre 2025, le CITO avait pleinement mis en œuvre 74 % des mesures recommandées qui lui étaient spécialement destinées.

Le CITO avait pleinement mis en œuvre certaines recommandations, comme l'évaluation des dépôts de garantie des inscrits (agents de voyages et voyagistes inscrits auprès du CITO) détenus pendant plus de deux ans et le remboursement de ces dépôts si le registrateur n'a fait état d'aucune préoccupation concernant la conformité des inscrits à la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* (la Loi). Le CITO avait également mis à jour son formulaire de demande pour clarifier les renseignements particuliers et les documents justificatifs que les demandeurs doivent fournir avec leur demande. En outre, le CITO avait mis à jour son système de cotation du risque relatif aux inscrits afin d'y inclure une évaluation de facteurs non financiers, notamment les infractions antérieures aux exigences législatives par des inscrits et les mesures d'exécution prises contre eux par le CITO. Le CITO avait aussi établi une politique sur la fréquence à laquelle les cotes de risque des inscrits devraient être mises à jour et sur la fréquence à laquelle il devrait effectuer des inspections en fonction de la cote de risque attribuée à chaque inscrit. Le CITO avait également utilisé la matrice des compétences et les évaluations des membres de son conseil d'administration pour éclairer les nominations à celui-ci. Le Ministère avait pleinement mis en œuvre la recommandation de se fonder sur les avis fournis par le président du conseil d'administration du CITO concernant les compétences que devraient posséder les membres du conseil afin d'éclairer le processus de nomination des membres, qui sont nommés à la discrétion du ministre.

Toutefois, peu de progrès avaient été réalisés à l'égard de 41 % des mesures recommandées. Pour le CITO, il s'agissait entre autres de l'attribution d'une cote de risque à chaque inscrit, la création de lignes directrices sur l'utilisation des cotes de risque pour orienter les activités de surveillance et l'inspection de chaque inscrit conformément à sa cote de risque. De plus, le Ministère n'avait fait aucun progrès dans la réalisation d'une analyse exhaustive consistant en une comparaison détaillée de la Loi et de son règlement avec les lois semblables d'autres administrations, ainsi qu'en un examen du mandat, de la structure et des responsabilités actuels du CITO. Le Ministère a également indiqué que ses mesures à l'égard de plusieurs autres recommandations dépendaient des résultats de cette analyse et qu'il n'avait donc pas fait de progrès dans leur mise en œuvre. Il s'agissait notamment des recommandations suivantes : créer un code de déontologie obligatoire à l'intention des inscrits, constituer un comité de discipline pour déterminer si des inscrits ont enfreint le code de déontologie, procéder à un examen et déterminer s'il existe toujours un risque important pour les consommateurs qui justifie le coût du maintien et de l'administration du Fonds d'indemnisation.

Les mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations sont exposées à l'**annexe**.

// État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril et septembre 2025. Nous avons obtenu du Ministère et du CITO une déclaration écrite selon laquelle, au 5 novembre 2025, ils avaient fourni à notre Bureau une mise à jour complète sur l'état des mesures que nous avons recommandées dans notre audit initial il y a deux ans.

1. Inscription des agents de voyages et des voyageurs

Lors de notre audit initial, nous avons constaté que le CITO n'avait 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 si le registrateur ne fait état d'aucune préoccupation concernant la conformité de l'inscrit à la Loi ou à son règlement. Nous avons constaté qu'au 31 mars 2023, 2 millions de dollars détenus par le CITO provenaient de 184 inscrits qui avaient soumis des états financiers relatifs à au moins deux exercices consécutifs et qui pourraient donc avoir droit au remboursement de leur dépôt. Notre analyse a révélé qu'en moyenne, des dépôts de garantie totalisant 2 millions de dollars étaient détenus depuis environ sept ans. Pour 13 des 20 dépôts (65 %) provenant d'inscrits actifs que nous avons examinés, aucune préoccupation pouvant justifier la conservation des dépôts n'avait été consignée.

De plus, nous avons constaté que le CITO n'avait commencé que récemment à faire le suivi du temps requis pour traiter les demandes d'inscription, et que sa mesure du temps de traitement ne tenait pas compte de plusieurs facteurs sous son contrôle qui auraient pu avoir une incidence sur la rapidité avec laquelle une demande était traitée. Les demandes étaient souvent retardées parce qu'elles étaient soumises sans tous les renseignements requis, et le CITO avait mis en place des contrôles limités pour prévenir la présentation de demandes incomplètes, qui étaient sur support papier et ne pouvaient pas être soumises par voie électronique.

Nous avons également constaté que le CITO ne vérifiait pas l'information financière soumise par les demandeurs qu'il utilisait pour rendre des décisions en matière d'inscription. Bien que le CITO soit tenu d'évaluer si les personnes qui présentent une demande d'inscription peuvent s'acquitter de leurs responsabilités financières en vertu de la Loi, il n'exigeait pas que les demandeurs fournissent des documents justificatifs sur l'information financière clé accompagnant leur demande ou une vérification par un tiers de cette information.

Recommandation 1 : Mesures 1, 2 et 3

Pour assurer sa conformité à la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* (la Loi) et à son règlement et traiter de manière équitable les dépôts de garantie des inscrits, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario devrait :

- évaluer immédiatement tous les dépôts de garantie des inscrits détenus depuis plus de deux ans et rembourser les dépôts dans les cas où le registrateur n'a fait état d'aucune préoccupation quant à la conformité des inscrits à la Loi et à son règlement;
- établir un délai cible raisonnable pour examiner les dépôts de garantie des inscrits et rembourser ceux-ci lorsqu'il n'a aucune préoccupation quant à la conformité des inscrits à la Loi et à son règlement;
- élaborer et mettre en œuvre un processus pour procéder à l'examen et au remboursement des dépôts de garantie des inscrits dans le délai cible établi.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté qu'en 2024, le CITO avait entrepris une analyse pour examiner tous les dépôts détenus depuis plus de deux ans, et qu'il avait remboursé aux inscrits environ 1,7 million de dollars en dépôts de garantie dans les cas où le registrateur n'avait fait état d'aucune préoccupation quant à la conformité des inscrits à la Loi et à son règlement. Le CITO a mis en place un plan de communication visant à rechercher les anciens inscrits qu'il n'avait pas réussi à trouver pour leur rembourser environ 150 000 \$ de dépôts. En juin 2024, le CITO a publié sur son site Web une liste des anciens inscrits pour les informer de l'existence de leurs dépôts de garantie non réclamés. Le CITO a également tenté de joindre les anciens inscrits concernés par des moyens comme des publications sur les médias sociaux et des bulletins d'information.

En 2024, le CITO a établi un délai cible pour examiner et rembourser les dépôts de garantie des inscrits. Selon son nouveau délai, le CITO doit rembourser les dépôts de garantie des inscrits actifs dans les 30 jours suivant la soumission de leurs états financiers pour deux exercices consécutifs si le registrateur du CITO n'a fait état d'aucune préoccupation quant à la conformité de l'inscrit à la Loi. Pour s'assurer qu'aucune réclamation n'a été reçue à l'égard du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage, les dépôts de garantie des inscrits révoqués doivent être remboursés dans un délai de 30 jours, une fois que 6 mois se sont écoulés depuis la date d'effet de la révocation.

De plus, le CITO a mis à jour ses politiques et procédures sur les dépôts de garantie afin de faciliter leur évaluation et leur remboursement dans les délais établis. Le CITO a apporté des modifications à son système d'information afin de mettre en place des rappels automatiques pour examiner le dépôt de garantie d'un inscrit après la date limite de soumission des états financiers, deux ans après la date d'inscription initiale. Le CITO produit également des rapports mensuels à l'intention de la direction pour surveiller les dépôts de garantie et pour repérer les dépôts en retard et tenter de les rembourser.

Recommandation 2 : Mesure 1

Pour être en mesure de traiter rapidement les demandes d'inscription de nouveaux agents de voyages et voyagistes, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario devrait :

- établir des cibles et mesurer toutes les composantes des délais de traitement des demandes, depuis la réception de la demande jusqu'à sa fermeture;

État :  En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2025.

Détails

Nous avons constaté qu'en septembre 2025, le CITO a fixé des cibles pour mesurer les composantes de ses délais de traitement des demandes. Ces cibles consistent notamment en l'attribution des demandes à examiner dans les deux jours ouvrables suivant leur réception, et en la réalisation d'un examen final dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de tous les documents. Le CITO a indiqué qu'il entend commencer à mesurer l'atteinte de ces cibles d'ici la fin de décembre 2025.

Recommandation 2 : Mesures 2 et 3

- examiner et revoir son formulaire de demande afin que les demandeurs sachent clairement quels sont les renseignements particuliers et les documents justificatifs devant accompagner leur demande;
- effectuer une analyse coûts-avantages de la mise en œuvre d'une version électronique du processus de demande qui intégrerait des contrôles pour prévenir la présentation de demandes incomplètes.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté qu'en 2024, le CITO a procédé à un examen de son formulaire de demande d'inscription et de sa liste de contrôle connexe. Cet examen visait à cerner les possibilités de rationaliser et de clarifier les exigences. Le CITO a également tenu une réunion avec un autre organisme d'application délégataire, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA), pour comparer les formulaires de demande d'inscription respectifs des deux organismes. Par la suite, le CITO a mis à jour son formulaire de demande et remanié sa liste de contrôle connexe afin d'ajouter des détails et des liens supplémentaires pour clarifier les renseignements particuliers et les documents justificatifs que les demandeurs doivent fournir en accompagnement de leur demande. Le CITO a publié son nouveau formulaire de demande et sa liste de contrôle connexe sur son site Web en indiquant qu'ils sont entrés en vigueur le 30 avril 2024.

Nous avons également constaté qu'en décembre 2024, le CITO a effectué une analyse coûts-avantages de l'automatisation de son processus de demande d'inscription afin de prévenir la présentation de demandes incomplètes. Cette analyse a permis de déterminer que l'automatisation procurerait au CITO des avantages financiers et opérationnels substantiels. Selon l'analyse du CITO, la mise en place d'un système d'inscription automatisé coûterait 30 000 \$ et générerait des économies annuelles de 27 294 \$ en ressources. Le CITO a conclu que la mise en œuvre d'un processus automatisé de demande d'inscription serait très rentable, avec une période de récupération d'environ 13 mois. Le CITO prévoit de mettre en œuvre les demandes d'inscription automatisées au cours de l'exercice 2026-2027.

Recommandation 3 : **Mesure 1**

Pour confirmer qu'il y a raisonnablement lieu de s'attendre à ce que les demandeurs qui souhaitent s'inscrire à titre d'agents de voyages ou de voyagistes pratiquent une saine gestion financière dans l'exploitation de leur entreprise, comme le prescrit la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario devrait exiger que les éléments clés de l'information financière soumise par les demandeurs s'accompagnent de documents justificatifs ou soient vérifiés par un tiers.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté qu'en avril 2024, le CITO a ajouté une section sur l'information financière à la liste de contrôle d'inscription qui accompagne la demande et qui décrit en détail les exigences financières et la documentation que les demandeurs doivent fournir. Parmi ces exigences, on retrouve l'obligation de fournir des relevés bancaires datés de moins de 30 jours suivant la présentation de la demande pour prouver le solde du compte bancaire.

2. Surveillance des inscrits et prise de mesures d'exécution à leur endroit

Lors de notre audit initial, nous avons constaté que le système de cotation du risque du CITO n'était pas utilisé pour assurer une surveillance efficace des inscrits. En 2012, le CITO a mis en œuvre un système pour attribuer une cote de risque faible, moyen ou élevé à chaque inscrit. Nous avons constaté qu'en mars 2023, aucune cote de risque n'était attribuée à 622 des 1 684 inscrits, soit 37 % d'entre eux. 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. Nous avons constaté que 30 % des inscrits considérés comme présentant un risque élevé en mars 2023 n'avaient pas fait l'objet d'une inspection de conformité au cours des 5 années précédentes. Le système de cotation du risque du CITO était essentiellement fondé sur des facteurs financiers touchant un inscrit. Il ne comprenait pas plusieurs facteurs non financiers clés, comme les infractions à la Loi commises par un inscrit et les mesures d'exécution prises à l'endroit d'un inscrit.

Nous avons aussi constaté que le CITO n'avait pas effectué d'inspection complète de la conformité sur place pour 30 % des inscrits au cours des 10 dernières années, et qu'il n'avait pas mis en place de politique sur la fréquence à laquelle les inscrits devraient être inspectés en fonction du niveau de risque attribué.

De plus, nous avons constaté que le CITO n'avait pas le pouvoir de prendre des mesures disciplinaires à l'endroit d'un inscrit lorsqu'il existait un cas évident de conduite contraire à la déontologie de sa part, sauf s'il avait enfreint la Loi. Nous avons observé qu'il existe des outils disponibles en vertu de la Loi qui, s'ils étaient mis en œuvre, permettraient au CITO de prendre des mesures disciplinaires à l'endroit d'inscrits qui violent les normes de déontologie. Toutefois, le CITO et le Ministère n'avaient ni élaboré un code de déontologie obligatoire ni constitué un comité disciplinaire correspondant.

Nous avons aussi constaté que le CITO ne faisait pas le suivi des résultats des plaintes qu'il traite dans son système d'information, notamment des données sur la question de savoir si les plaintes ont été réglées, si elles concernent d'éventuelles infractions à la Loi et à son règlement, et si elles ont fait l'objet d'un renvoi à des fins d'enquête plus poussée ou de mesures d'exécution. Le CITO n'a donc pas été en mesure d'évaluer l'efficacité de son processus de traitement des plaintes. Nous avons également constaté que le CITO conservait des dossiers peu fiables sur les plaintes traitées dans son système de gestion des documents.

Les représentants en voyages individuels qui travaillent pour des agents de voyages et des voyagistes et qui ont enfreint la Loi pouvaient continuer de travailler dans le secteur parce que le CITO n'avait pas le pouvoir de réglementer ces personnes en vertu de la Loi. La *Loi de 2017 sur le renforcement de la protection des consommateurs ontariens* comprend des modifications à la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* qui, notamment, confèrent au CITO le pouvoir d'inscrire et de réglementer les représentants en voyages individuels. Toutefois, les modifications à la Loi n'étaient pas en vigueur au moment de notre audit, car les changements requis au règlement n'avaient pas encore été apportés.

Recommandation 4 : Mesure 1

Pour assurer une surveillance efficace des agents de voyages et des voyagistes qui sont inscrits auprès de lui (les inscrits), le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario devrait :

- examiner et mettre à jour son système de cotation du risque relatif aux inscrits afin d'y inclure une évaluation de facteurs non financiers supplémentaires, notamment les résultats d'inspections antérieures des inscrits et les infractions aux exigences législatives par des inscrits;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que le CITO a mis à jour son système de cotation du risque en janvier 2025 afin d'y inclure des facteurs de risque non financiers qui pourraient avoir une incidence sur la cote de risque globale d'un inscrit. Ces facteurs de risque non financiers comprennent les infractions antérieures à la Loi par l'inscrit, les mesures d'exécution prises contre celui-ci par le CITO, les changements récents de propriétaire et les années d'exploitation de l'inscrit. De plus, le CITO a mis à jour les formulaires d'évaluation des risques utilisés par ses inspecteurs pour tenir compte des attentes relatives à ces facteurs de risque non financiers. En janvier 2025, le CITO a formé le personnel chargé d'inspecter les inscrits sur son nouveau système de cotation du risque.

Recommandation 4 : Mesure 2

- attribuer une cote de risque à chaque inscrit;

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté que le CITO n'a pas fait de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation, mais qu'il a déterminé les mesures qu'il prendra d'ici décembre 2025. Le CITO a indiqué que, d'après son nouveau système de cotation du risque (décrit à la **mesure 1 de la recommandation 4**), il établira un plan pour attribuer des cotes de risque à tous les inscrits actifs. Le CITO a également indiqué qu'il prévoyait mettre à jour son système d'information pour lui permettre de suivre le statut, la cote de risque et le statut d'inspection de chaque inscrit et d'en rendre compte.

Recommandation 4 : Mesure 3

- établir une politique sur la fréquence à laquelle il devrait mettre à jour les cotes de risque des inscrits;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté qu'en janvier 2025, le CITO a mis à jour sa politique et établi des exigences pour la mise à jour des cotes de risque des inscrits. La politique mise à jour du CITO stipule qu'une évaluation des risques à jour au moyen d'une inspection sur place devrait être effectuée au moins tous les cinq ans, la fréquence étant fonction du niveau de risque. Les évaluations des risques sur place sont les évaluations les plus complètes menées par le CITO. Les inscrits ayant un niveau de risque élevé doivent être évalués au moins une fois par année; les inscrits ayant un niveau de risque moyen doivent être évalués au moins tous les trois ans; et les inscrits ayant un niveau de risque faible doivent être évalués au moins tous les cinq ans.

La politique du CITO exige que tous les inscrits fassent l'objet d'une évaluation des risques lorsqu'ils soumettent leurs états financiers (au moins une fois par année) au CITO. Cette évaluation des risques vise principalement à s'assurer que les inscrits se conforment aux aspects financiers du règlement, mais les inscrits font également l'objet d'un examen en fonction de leurs plaintes et de leurs antécédents de conformité, de leurs critères de gestion opérationnelle et de tout changement important apporté aux principaux facteurs de risque à ce moment-là.

La politique du CITO exige également que les inscrits à risque moyen ayant une cote supérieure à un seuil prescrit fassent l'objet d'une évaluation virtuelle des risques chaque année. Les évaluations virtuelles des risques sont moins exhaustives qu'une évaluation des risques sur place, et consistent en une entrevue avec l'inscrit, et l'examen et la vérification des documents demandés par l'inspecteur du CITO.

Le CITO peut effectuer une évaluation ponctuelle des risques en tout temps si des problèmes de conformité importants ou critiques sont relevés.

Recommandation 4 : Mesure 4

- créer des lignes directrices sur l'utilisation des cotes de risque des inscrits pour orienter les activités de surveillance.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Le CITO n'a pas réalisé de progrès en vue de la mise en œuvre de cette recommandation. Le CITO a indiqué qu'il prévoit élaborer des lignes directrices et mettre à jour ses politiques et procédures pour orienter ses activités de surveillance. Le CITO a également fait remarquer qu'il prévoit intégrer les critères de ces lignes directrices à son système de TI afin de créer un processus automatisé visant à accélérer de façon proactive les activités d'exécution en fonction des cotes de risque attribuées aux inscrits. Le CITO prévoit mettre pleinement en œuvre la recommandation d'ici juin 2026.

Recommandation 5 : Mesure 1

Afin de fonder ses inspections des agents de voyages et des voyagistes (les inscrits) sur le risque qu'ils représentent pour les consommateurs et leur défaut de se conformer aux exigences législatives, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario devrait :

- établir une politique sur la fréquence à laquelle il doit effectuer les inspections en fonction de la cote de risque (faible, moyen et élevé) attribuée à chaque inscrit;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté qu'en janvier 2025, le CITO a établi une politique sur la fréquence à laquelle il devrait effectuer une inspection complète sur place en fonction de la cote de risque attribuée aux inscrits. Selon cette nouvelle politique, les inscrits à risque élevé doivent être inspectés chaque année, les inscrits à risque moyen doivent être inspectés tous les trois ans et les inscrits à faible risque doivent être inspectés au moins une fois tous les cinq ans.

Recommandation 5 : Mesure 2

- inspecter chaque inscrit conformément à sa cote de risque.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Le CITO n'a pas réalisé de progrès en vue de la mise en œuvre de cette recommandation. Le CITO a indiqué qu'il prévoyait effectuer des inspections conformément à sa nouvelle politique (décrite à la **mesure 1 de la recommandation 5**). Le CITO a également indiqué qu'il prévoyait développer un mécanisme de signalement dans son système d'information pour surveiller les inspections. Le CITO prévoit mettre pleinement en œuvre cette mesure recommandée d'ici juin 2026.

Recommandation 6 : Mesures 1 et 2

Afin qu'il puisse prendre des mesures disciplinaires à l'endroit d'inscrits qui commettent des infractions qui ne sont actuellement pas visées par *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario devrait collaborer avec le ministère des Services au public et aux entreprises pour :

- créer un code de déontologie obligatoire s'appliquant aux inscrits;
- constituer un comité de discipline et établir des processus connexes pour la tenue d'audiences afin de déterminer si des inscrits ont enfreint le code de déontologie et de prendre des mesures disciplinaires au besoin.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Le Ministère est le principal responsable de donner suite à cette recommandation. Nous avons constaté que le Ministère n'a pas réalisé de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation. Le Ministère a indiqué qu'il accorderait la priorité à la **recommandation 16**, qui exige un examen exhaustif de la Loi et du CITO, avant de donner suite à cette recommandation. Le Ministère a souligné que les mesures prises pour donner suite à la **recommandation 16** pourraient avoir une incidence sur l'approche qu'il adopte à l'égard de cette recommandation et d'autres recommandations qui sont étroitement liées au mandat, à la structure et aux responsabilités du CITO.

Recommandation 7 : Mesure 1

Pour que les plaintes contre des agents de voyages et des voyageurs qui justifient une enquête plus poussée ou la prise de mesures d'exécution soient systématiquement transmises aux échelons supérieurs à ces fins, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario devrait :

- consigner le résultat du traitement de chaque plainte dans son système d'information, en indiquant notamment si la plainte a été renvoyée aux fins d'enquête et de mesure d'exécution, et les résultats de la mesure;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté qu'en 2024, le CITO a modifié son système d'information pour saisir les renseignements essentiels relatifs au résultat d'une plainte. Le système d'information du CITO comprend désormais des champs que les agents des plaintes du CITO peuvent sélectionner, comme le nom du ministère auquel une plainte est renvoyée et la raison du renvoi. Un champ est également réservé à la saisie du résultat final de la plainte. En outre, le CITO a examiné et mis à jour la politique et les procédures relatives aux plaintes pour tenir compte du nouveau processus et a formé aux nouvelles procédures ses agents des plaintes et tout le personnel concerné.

Recommandation 7 : Mesure 2

- surveiller les résultats du traitement des plaintes et les renvois pour déterminer si les plaintes sont traitées de façon appropriée et conformément à sa politique de traitement des plaintes;

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Le CITO n'a pas réalisé de progrès en vue de la mise en œuvre de cette recommandation. Le CITO a indiqué qu'il établirait un processus permettant aux gestionnaires de surveiller et d'examiner les plaintes, y compris les renvois et les résultats, afin d'assurer l'uniformité et l'efficacité. Le CITO prévoit mettre pleinement en œuvre la recommandation d'ici décembre 2025.

Recommandation 7 : Mesure 3

- élaborer une politique décrivant la documentation qu'il s'attend à ce que son personnel chargé du traitement des plaintes consigne dans son système de gestion des documents, ainsi que le délai dans lequel il s'attend à ce que tous les renseignements soient consignés.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté qu'en 2024, le CITO a amélioré sa politique et ses procédures de traitement des plaintes afin de clarifier les procédures que les agents des plaintes doivent suivre relativement aux documents justificatifs des dossiers de plainte. Selon la politique révisée, l'agent des plaintes doit sauvegarder, de façon à ce qu'ils puissent être identifiés, les formulaires de plainte, la correspondance (y compris les courriels, les lettres et les télécopies), les renseignements et les documents justificatifs obtenus ou produits pendant le traitement d'un dossier de plainte, en ordre chronologique dans un dossier de plainte désigné, par numéro et nom de plainte.

La politique améliorée du CITO exige que tous les dossiers de plainte et les documents justificatifs soient sauvegardés dans son système de gestion des documents dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements et documents justificatifs requis pour régler la plainte ou déterminer qu'aucune autre mesure ne peut être prise par le CITO.

Recommandation 8 : Mesure 1

Afin de protéger les consommateurs de l'Ontario contre les représentants en voyages ayant des antécédents d'inconduite, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario devrait collaborer avec le ministère des Services au public et aux entreprises pour faire progresser l'apport des modifications à la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* qui sont prévues par la *Loi de 2017 sur le renforcement de la protection des consommateurs ontariens*, mais qui ne sont pas encore en vigueur, et qui lui confèreraient le pouvoir d'inscrire et de réglementer les représentants en voyages individuels.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Le Ministère est le principal responsable de donner suite à cette recommandation. Nous avons constaté que le Ministère n'a pas réalisé de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation. Le Ministère a indiqué qu'il accorderait la priorité à la **recommandation 16**, qui exige un examen exhaustif de la Loi et du CITO, avant de donner suite à cette recommandation. Le Ministère a souligné que les mesures prises pour donner suite à la **recommandation 16** pourraient avoir une incidence sur l'approche qu'il adopte pour donner suite à cette recommandation et à d'autres recommandations qui sont étroitement liées au mandat, à la structure et aux responsabilités du CITO.

3. Fonds d'indemnisation du secteur du voyage

Dans notre audit initial, nous avons constaté que, depuis sa création en 1997, le CITO n'avait jamais généré suffisamment de revenus provenant des inscrits pour payer ses coûts de fonctionnement. Le CITO avait plutôt eu recours au Fonds d'indemnisation du secteur du voyage (le Fonds d'indemnisation), pour lequel les inscrits paient des frais, afin de combler le manque à gagner. Aux termes du règlement pris en application de la Loi, des paiements peuvent être effectués à même le Fonds d'indemnisation uniquement pour des dépenses raisonnables liées à son administration et à son maintien ainsi qu'aux activités visant à informer le public de son existence. Nous avons constaté que 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. Nous avons remarqué que l'accord d'application que le CITO a conclu avec le ministre lui permet de rajuster les droits qu'il impose en vue de pouvoir fonctionner selon le principe du recouvrement des coûts. Nous avons toutefois constaté que, même s'il n'a jamais tiré suffisamment de revenus des inscrits, le CITO n'a pas rajusté les droits d'inscription et de renouvellement de l'inscription qu'il impose depuis 2011.

De plus, nous avons constaté que le coût lié à l'administration du Fonds d'indemnisation pourrait être supérieur aux avantages qu'il procure aux consommateurs. Notre examen du Fonds d'indemnisation nous a permis de constater qu'en moyenne, au cours des 10 dernières années, le coût de son administration a été environ trois fois supérieur au montant qu'il a versé pour indemniser les consommateurs. Nous avons également constaté que peu d'Ontariens ont profité du Fonds d'indemnisation. De 2013-2014 à 2022-2023, le Fonds d'indemnisation a versé des indemnités totalisant quelque 3,5 millions de dollars relativement à 685 demandes.

Recommandation 9 : Mesures 1 et 2

Pour que les frais payés par les inscrits au titre du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage (le Fonds d'indemnisation) servent à indemniser les consommateurs qui ont subi une perte financière, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario devrait :

- payer à même le Fonds d'indemnisation uniquement les dépenses qui peuvent raisonnablement être attribuées à l'administration, à la gestion, au maintien et à la protection du Fonds;
- revoir son barème de droits pour s'assurer que les droits d'inscription et les autres frais imposés aux inscrits sont suffisants pour payer ses coûts de fonctionnement.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté qu'en 2024, le CITO a établi une politique visant à répartir la part des coûts de fonctionnement du CITO engagée pour l'administration du Fonds d'indemnisation. La politique comprend une description détaillée de la formule que le CITO utilisera pour répartir les coûts de fonctionnement liés au Fonds d'indemnisation. Un pourcentage prédéterminé est maintenant attribué à chaque catégorie de dépenses de fonctionnement du CITO afin de répartir les coûts liés à l'administration du Fonds d'indemnisation. Par exemple, la politique du CITO affecte 50 % des frais de surveillance du Ministère et 15 % des coûts de technologie de l'information du CITO au Fonds d'indemnisation. Le comité d'audit, de technologie et de gestion des risques du conseil d'administration du CITO est responsable de la surveillance de cette politique. Conformément à la politique du CITO, les pourcentages d'affectation seront réévalués chaque année pour en assurer le caractère raisonnable, et toute modification à la politique sera soumise à l'approbation du conseil d'administration du CITO.

Nous avons également constaté qu'en 2024, le CITO a révisé son barème de droits dans le but de combler son écart de financement opérationnel afin que les coûts de fonctionnement du CITO soient financés au moyen des droits d'inscription et des autres frais imposés aux inscrits. Selon le nouveau barème de droits, le CITO impose aux inscrits des frais de renouvellement minimaux de 750 \$ (auparavant de 300 \$) pour ceux qui génèrent des ventes de moins de 10 millions de dollars en Ontario. Pour ceux qui génèrent 10 millions de dollars ou plus, le CITO facture entre 0,23 \$ et 0,29 \$ par tranche de 1 000 \$ de ventes en Ontario, selon leurs ventes globales.

Recommandation 10 : Mesure 1

Afin que l'exploitation du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage (le Fonds d'indemnisation) se fasse en assurant une utilisation optimale des ressources pour le secteur du voyage et les consommateurs, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario devrait collaborer avec le ministère des Services au public et aux entreprises pour procéder à un examen et déterminer s'il existe toujours un risque important pour les consommateurs qui justifie le coût du maintien et de l'administration du Fonds d'indemnisation, et si le Fonds d'indemnisation peut procurer des avantages nets positifs.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère, qui est le principal responsable du suivi de cette recommandation, n'a fait aucun progrès dans sa mise en œuvre. Le Ministère a indiqué qu'il donnerait suite à cette recommandation ainsi qu'à la **recommandation 16**, qui prévoit un examen exhaustif de la Loi et du CITO. Le Ministère a indiqué qu'il est en train d'établir un échéancier pour solliciter une décision du gouvernement quant à l'examen de la Loi et du CITO.

4. Activités du CITO

Dans notre audit initial, nous avons constaté que le CITO n'avait pas été en mesure de combler les lacunes concernant les compétences clés des membres de son conseil d'administration. Malgré le fait que des lacunes dans les compétences des membres du conseil d'administration avaient été relevées en 2018 et que le conseil était composé en grande majorité de personnes nommées ou élues après la détermination initiale de ces lacunes, le CITO n'avait pas été en mesure de nommer des administrateurs possédant quatre des compétences manquantes cernées, soit celles relatives aux domaines du droit, de la gestion des risques, de la technologie et des ressources humaines.

La direction du CITO ainsi que le président du conseil d'administration ont communiqué activement les résultats des évaluations des compétences des membres du conseil et ont informé le Ministère et les trois associations sectorielles qui nommaient des membres du conseil d'administration de la nécessité de combler les lacunes de longue date dans les compétences. Nous avons toutefois remarqué que les notes d'information du Ministère préparées à l'intention du ministre en février 2022 concernant deux candidats que le ministre allait ensuite nommer au conseil d'administration du CITO ne faisaient aucunement mention des lacunes dans les compétences des membres du conseil relevées par le CITO ni de la question de savoir si les compétences et l'expérience des candidats proposés pourraient combler ces lacunes.

Nous avons également constaté que la moitié des Ontariens sondés par CITO qui ont pris part à la planification de voyages pour leur ménage n'étaient pas au courant de l'existence du CITO. Le CITO avait élaboré à leur intention une brochure contenant de l'information sur son rôle de réglementation, les exigences relatives aux inscrits ainsi que les protections offertes en vertu de la Loi et par le Fonds d'indemnisation. Bien que le CITO encourageait les inscrits à fournir ces renseignements aux clients, ils n'étaient pas tenus de le faire. Dans un sondage mené par le CITO auprès des inscrits en 2023, seulement 7 % des inscrits ont déclaré qu'ils remettaient la brochure à tous leurs clients, et seulement 13 % ont indiqué qu'ils la remettaient à la plupart des clients.

Nous avons constaté que le CITO n'incluait pas de renseignements détaillés sur la conformité des inscrits et les mesures d'exécution concernant ceux-ci dans son répertoire public, comme les infractions à la Loi ou des détails sur les mesures d'exécution prises par le CITO, pour faire en sorte que les consommateurs puissent prendre des décisions plus éclairées.

De plus, nous avons constaté que le CITO n'avait pas systématiquement recueilli, examiné ni analysé les données disponibles sur les voyages à l'échelle du secteur pour cerner les tendances et orienter ses travaux de réglementation. Le CITO ne recueillait pas certaines données clés relatives à plusieurs de ses fonctions de réglementation afin de mieux orienter ces fonctions et d'évaluer leur efficacité. Les données relatives aux dépôts de garantie des inscrits, aux demandes d'inscription, aux plaintes, aux conseillers en voyages et aux statistiques sur le marché sont quelques exemples importants de ces données.

Recommandation 11 : Mesure 1

Pour que le conseil d'administration du Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (le CITO) s'acquitte efficacement de ses responsabilités de surveillance du secteur du voyage et de protection des consommateurs, nous recommandons que :

- le CITO utilise la matrice des compétences et les évaluations des membres de son conseil d'administration pour éclairer les nominations à celui-ci;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que le CITO a effectué une évaluation des compétences du conseil en mai 2024, dans le cadre de laquelle chacun des neuf membres du conseil d'administration du CITO a effectué une autoévaluation de ses compétences dans chaque domaine de la matrice des compétences du CITO. Les résultats de cette autoévaluation ont révélé que le conseil d'administration avait encore des lacunes dans 2 de ses 12 domaines de compétence : de l'expérience dans le domaine du droit et dans le domaine de la commercialisation et des relations publiques.

Le CITO a par la suite préparé un appel de candidatures pour son conseil d'administration afin de pourvoir deux postes qui seraient soumis au vote des inscrits en septembre 2024, en soulignant que le CITO était à la recherche de membres possédant des compétences dans les deux domaines de compétence dans lesquels il avait décelé des lacunes. Pour faciliter l'identification des personnes répondant aux besoins du conseil d'administration, on a demandé aux candidats potentiels de remplir une autoévaluation pour chaque domaine de compétence de la matrice des compétences du conseil d'administration du CITO. Le comité de gouvernance et de mise en candidature du CITO s'est servi de ces évaluations pour recommander au conseil des candidats qui ont ensuite fait l'objet d'un vote par les inscrits en septembre 2024. À la suite de l'élection de deux membres du conseil d'administration, le CITO a mis à jour sa matrice des compétences du conseil d'administration. En septembre 2024, le CITO a déterminé qu'il ne restait aucune lacune dans sa matrice des compétences.

Recommandation 11 : Mesure 2

- le ministère des Services au public et aux entreprises se fonde sur les avis fournis par le président du conseil d'administration du CITO concernant les compétences que devraient posséder les membres du conseil afin d'éclairer le processus de nomination, les personnes étant nommées à titre amovible à la discrétion du ministre.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté qu'en octobre 2024, le Ministère a informé le cabinet du ministre que les lacunes dans la matrice des compétences des conseils d'administration du CITO avaient été comblées. Le Ministère a également communiqué au cabinet du ministre les avis formulés par le président du conseil d'administration et le chef de la direction du CITO lors des réunions, ainsi que dans les notes d'information préparées à l'intention du ministre, afin d'éclairer le processus de nomination des membres du conseil d'administration nommés à la discrétion du ministre.

Recommandation 12 : Mesure 1

Pour que les consommateurs qui achètent des services de voyage par l'entremise d'agents de voyages inscrits soient informés du rôle du Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (le CITO) et des protections offertes en vertu de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, le CITO devrait collaborer avec le ministère des Services au public et aux entreprises afin d'exiger qu'au moment de l'achat, les inscrits fournissent aux acheteurs de services de voyage des brochures d'information décrivant le rôle de réglementation du CITO et les mesures de protection des consommateurs offertes.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère, qui est le principal responsable du suivi de cette recommandation, n'a fait aucun progrès dans sa mise en œuvre. Le Ministère a indiqué qu'il accorderait la priorité à la **recommandation 16**, qui exige un examen exhaustif de la Loi et du CITO, avant de donner suite à cette recommandation. Le Ministère a souligné que les mesures prises pour donner suite à la **recommandation 16** pourraient avoir une incidence sur l'approche qu'il adopte pour donner suite à cette recommandation et à d'autres recommandations qui sont étroitement liées au mandat, à la structure et aux responsabilités du CITO.

Entre-temps, le CITO nous a informés qu'il continuera d'encourager les inscrits à partager sa brochure existante et d'autres documents partageables qui se trouvent dans sa trousse d'outils à l'intention des inscrits afin d'informer ses clients au sujet de la protection des consommateurs de services de voyages qu'offre le CITO. Le CITO a déterminé que, depuis la conclusion de notre audit initial, il a fait la promotion de ces documents par plusieurs moyens, dont son bulletin d'information, un salon professionnel de l'industrie et des conférences avec les intervenants. Le CITO a également indiqué qu'il avait organisé des groupes de discussion pour mieux comprendre comment encourager l'industrie à partager avec ses clients des renseignements sur la protection des consommateurs. De plus, le CITO a indiqué qu'il passerait en revue ses documents et envisageait d'y apporter des améliorations afin de mieux sensibiliser les consommateurs.

Recommandation 13 : Mesure 1

Pour que les consommateurs puissent prendre des décisions plus éclairées au sujet des agents de voyages auprès desquels ils pourraient choisir d'acheter des services de voyage, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario devrait fournir dans son répertoire public des renseignements détaillés sur la conformité et la prise de mesures d'exécution concernant tous les inscrits.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que le CITO avait mis à jour et relancé son outil de recherche dans son répertoire public en février 2025 afin de fournir plus de renseignements aux consommateurs. Lorsqu'un consommateur recherche un agent de voyages dans le répertoire public du CITO, les résultats de la recherche comprennent le statut d'inscription de l'agent de voyages ainsi qu'un onglet sur la conformité, qui comporte des renseignements clés comme les accusations et les condamnations associées à l'agent de voyages.

Recommandation 14 : Mesure 1

Afin qu'il puisse mieux orienter ses efforts de réglementation visant à protéger les consommateurs, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario devrait :

- examiner la collecte de données pour l'ensemble des fonctions de réglementation de base afin de cerner les domaines où des données supplémentaires l'aideraient à améliorer ses efforts en matière de réglementation;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté qu'en juin 2025, le CITO a effectué un examen des données qu'il recueille auprès des inscrits dans l'ensemble de ses fonctions de réglementation afin de déterminer si de nouvelles données sont nécessaires pour améliorer ses efforts de réglementation. À la suite de cet examen, le CITO a cerné des données supplémentaires qui devraient être recueillies. Ces données comprennent des informations provenant des médias sociaux et des sites Web à recueillir lors du processus d'inscription et de renouvellement d'inscription afin de permettre au CITO d'effectuer des examens proactifs des publicités des inscrits. Ces données comprennent également celles obtenues en permettant aux consommateurs de joindre des documents justificatifs aux formulaires de plainte afin d'améliorer le processus de règlement des plaintes du CITO.

En plus de cerner les domaines dans lesquels de nouvelles données provenant des inscrits ou à leur sujet pourraient contribuer à améliorer ses fonctions de réglementation, le CITO a amélioré sa documentation et son utilisation des données déjà recueillies dans les fonctions de réglementation de base, comme le traitement des plaintes et l'examen des dépôts de garantie. Comme il est décrit à la **recommandation 1**, le CITO a apporté des modifications à son système d'information en mettant en place des rappels automatiques d'examen des dépôts de garantie, qui produisent également des rapports mensuels à l'intention de la direction du CITO pour surveiller les dépôts de garantie et pour repérer et tenter de rembourser ceux qui sont en retard. De plus, comme il est décrit à la **recommandation 7**, le CITO a modifié son système d'information afin de pouvoir saisir des renseignements sur le résultat de chaque plainte et a révisé sa politique et ses procédures de traitement des plaintes, notamment la façon dont les documents justificatifs doivent être organisés et sauvegardés dans le système de gestion des documents du CITO.

Recommandation 14 : Mesure 2

- mettre à jour ses systèmes d'information pour qu'il puisse y saisir les données relevées dans le cadre de cet examen;

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Le CITO n'a pas réalisé de progrès en vue de la mise en œuvre de cette mesure recommandée. Le CITO a indiqué que ses plans pour mettre en œuvre cette mesure comprennent la communication avec les inscrits avant l'imposition de nouvelles exigences en matière de données, la conception de modifications au système pour la gestion des nouvelles données, l'élaboration d'un plan de projet détaillé pour la migration des données, la mise en œuvre d'améliorations au système d'exploitation et la réalisation de la migration des données. Le CITO s'attend à avoir pleinement mis en œuvre cette recommandation d'ici la fin de 2025.

Recommandation 14 : Mesure 3

- obtenir et analyser régulièrement des statistiques pertinentes sur le marché du voyage.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté qu'en 2024, le CITO a mis en place un processus pour obtenir et analyser régulièrement des statistiques sur le marché du voyage et en rendre compte afin de mieux orienter ses efforts de réglementation visant à protéger les consommateurs. Le CITO a indiqué avoir procédé à un examen de diverses sources de données disponibles sur le marché des voyages. À la suite de cet examen, le CITO a décidé d'utiliser deux sources de données externes : Statistique Canada et le gouvernement de l'Ontario. Le CITO a également décidé de se concentrer sur la collecte de données et de tendances dans deux grands domaines : le tourisme et les établissements liés au voyage, et les tendances liées aux voyageurs.

Le CITO recueille régulièrement des données, effectue des analyses et rend compte à l'interne de cinq mesures de l'industrie, notamment : l'évolution du nombre d'entreprises actives dans l'industrie du voyage en Ontario et au Canada, le nombre d'emplois dans l'industrie du voyage au Canada, et le nombre de visiteurs non résidents en Ontario et au Canada, par pays de résidence. Le CITO a recueilli des données sur ces mesures et a d'abord produit un tableau de bord de données en septembre 2024, qui peut être consulté par tout le personnel du CITO. Le CITO a indiqué que ce tableau de bord est un document évolutif qu'il mettra à jour chaque trimestre à mesure que de nouvelles données seront disponibles.

5. Surveillance ministérielle

Dans notre audit initial, nous avons constaté que le Ministère ne recueillait pas suffisamment d'information sur le rendement auprès du CITO pour vérifier efficacement si celui-ci s'acquittait de son mandat de protéger les consommateurs et de réglementer les agents de voyages. Nous avons constaté que de nombreux aspects clés des activités du CITO n'étaient pas pris en compte par des indicateurs de rendement. Par exemple, il n'y avait pas d'indicateurs ni de cibles de rendement en place pour évaluer la mesure dans laquelle le CITO mène ses activités selon le principe du recouvrement des coûts, une exigence de l'accord d'application conclue entre le CITO et le ministre. Nous avons également constaté que des indicateurs de rendement n'avaient pas été établis ou qu'ils étaient insuffisants pour surveiller le rendement opérationnel du CITO dans plusieurs autres secteurs clés où nous avons relevé des problèmes opérationnels.

Nous avons aussi constaté que le Ministère n'avait pas examiné la structure du CITO et les responsabilités de réglementation qui lui sont attribuées. Bien que le Ministère ait effectué en 2017 un examen de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, nous avons constaté qu'il ne s'était 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. Nous avons également observé que l'examen du Ministère ne comprenait pas de comparaison de la structure et des responsabilités du CITO avec celles d'organismes de réglementation d'autres administrations. Nous avons effectué une analyse des autres provinces canadiennes, de l'Australie, du Royaume-Uni et des États-Unis. Nous avons constaté que, parmi ces administrations, le CITO était le seul organisme voué uniquement à la réglementation des agents de voyages et des voyagistes. D'autres administrations faisaient appel à des organismes de protection des consommateurs ou à des organismes gouvernementaux plus larges dont le mandat comportait beaucoup plus d'éléments que le simple fait de réglementer les vendeurs de services de voyage. De nombreuses administrations n'avaient aucun règlement particulier visant les services de voyage.

Recommandation 15 : Mesure 1

Pour qu'il soit en mesure de surveiller et d'évaluer efficacement le rendement du Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (le CITO) en ce qui concerne la protection des consommateurs et la réglementation des agents de voyages et des voyagistes, le ministère des Services au public et aux entreprises devrait collaborer avec le CITO pour réviser les indicateurs de rendement qu'il utilise afin d'y inclure des indicateurs qui permettent de surveiller de plus près les activités du CITO, notamment dans les domaines des inspections, des dépôts de garantie, du traitement des plaintes et du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère n'a pas réalisé de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation. Le Ministère a indiqué qu'il accorderait la priorité à la **recommandation 16**, qui exige un examen exhaustif de la Loi et du CITO, avant de donner suite à cette recommandation. Le Ministère a souligné que les mesures prises pour donner suite à la **recommandation 16** pourraient avoir une incidence sur l'approche qu'il adopte à l'égard de cette recommandation et d'autres recommandations qui sont étroitement liées au mandat, à la structure et aux responsabilités du CITO.

Recommandation 16 : Mesures 1 et 2

Afin que le cadre de réglementation du secteur du voyage de l'Ontario tienne mieux compte de l'évolution du contexte sectoriel et des risques connexes pour les consommateurs, le ministère des Services au public et aux entreprises devrait :

- effectuer une analyse exhaustive qui comprend une comparaison détaillée de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* et de son règlement avec les lois semblables d'autres administrations, ainsi qu'un examen du mandat, de la structure et des responsabilités actuels du Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario;
- se fonder sur cette analyse pour proposer des mises à jour réglementaires en vue de rendre le cadre de réglementation de l'Ontario plus efficient et efficace.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère n'a pas réalisé de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation. Le Ministère a indiqué qu'il est en train d'établir un échéancier pour solliciter une décision du gouvernement quant à l'examen de la Loi et du CITO.

// Annexe

Aperçu de l'état des mesures recommandées

	Nombre de mesures recommandées	Pleinement mise en œuvre 	En voie de mise en œuvre 	Peu ou pas de progrès 	Ne sera pas mise en œuvre 	Ne s'applique plus 
Recommandation 1	3	3				
Recommandation 2	3	2	1			
Recommandation 3	1	1				
Recommandation 4	4	2		2		
Recommandation 5	2	1		1		
Recommandation 6	2			2		
Recommandation 7	3	2		1		
Recommandation 8	1			1		
Recommandation 9	2	2				
Recommandation 10	1			1		
Recommandation 11	2	2				
Recommandation 12	1			1		
Recommandation 13	1	1				
Recommandation 14	3	2		1		
Recommandation 15	1			1		
Recommandation 16	2			2		
Total	32	18	1	13	0	0
%	100	56	3	41	0	0