

Mémoire à l'intention du Comité permanent des transports

Présenté par :

L'ASSOCIATION CANADIENNE
DES CONSEILLERS EN VOYAGES



Association of
Canadian Independent
Travel Advisors

Mémoire à l'intention du Comité permanent des finances présenté par l'Association canadienne des conseillers en voyages indépendants

- **Recommandation 1** : Que toutes les aides financières que les compagnies aériennes reçoivent du gouvernement fédéral comprennent des clauses visant à protéger les conseillers en voyages contre le rappel des commissions.
- **Recommandation 2** : Que le gouvernement prenne les mesures nécessaires pour réduire la quarantaine obligatoire de 14 jours suivant le retour d'un voyageur au Canada au moyen de programmes de dépistage à la frontière et dans les aéroports.

Contexte

Le secteur des voyages au détail comprend les conseillers en voyages qui sont des employés salariés et les **entrepreneurs indépendants** dont le seul revenu provient des commissions et qui travaillent pour la plupart dans un bureau à la maison.

Les **conseillers en voyages indépendants** font face à des défis uniques causés par la pandémie de COVID-19.

Plus de 40 % des conseillers en voyages au Canada, dont on estime le nombre à plus de 12 000, travaillent à la maison et sont des entrepreneurs indépendants qui dépendent entièrement des commissions comme seule source de revenus. Puisque plusieurs agences ayant pignon sur rue ont fermé pour de bon en raison de la pression financière causée par la pandémie, ce nombre continuera d'augmenter à mesure que ces propriétaires et employés décideront de continuer à vendre des voyages à titre d'entrepreneurs indépendants.

L'**Association canadienne des conseillers en voyages indépendants** a été créée afin d'aider les conseillers en voyage indépendants en réclamant des mesures de soutien pendant cette période difficile.

La pandémie de COVID-19 a eu une incidence négative sur plusieurs entreprises canadiennes. Il est toutefois bien établi que **les activités de l'industrie du voyage ont été les premières à avoir été interrompues et que l'industrie connaîtra l'une des reprises les plus lentes**. Non seulement les clients sont réticents à planifier des voyages, mais plusieurs pays habituellement prisés par les voyageurs n'autoriseront pas la présence de touristes et le nombre de destinations des compagnies aériennes sera restreint. Calin Rovinescu, président-directeur général d'Air Canada, estime qu'il faudra jusqu'à trois ans à la compagnie aérienne pour revenir au niveau de vols précédant la COVID-19. L'Association du transport aérien international (IATA) a prédit que le trafic aérien à l'échelle mondiale ne reprendra pas avant 2024.

La fermeture des frontières et l'imposition du niveau 3 « Éviter tout voyage non essentiel » ont minimisé les nouvelles activités pour les conseillers en voyages indépendants depuis mars 2020. Lorsque les ventes de voyages reprendront, il faudra de **5 à 12** mois avant que nous ne touchions des commissions, **lesquelles sont notre seule source de revenus**. L'Association canadienne des agences de voyages estime que la perte économique à l'industrie du voyage au Canada pourrait atteindre 30 milliards de dollars en ventes et 3 milliards de dollars en revenus.

La rémunération des conseillers en voyages indépendants

Avec tout le respect qui vous est dû, plusieurs personnes au sein du gouvernement fédéral peuvent ne pas être complètement informées du fait que ce qui aggrave cette situation, c'est le temps que ça prend à un conseiller en voyages de détail avant qu'il ne *touche* un revenu sur une réservation de voyage.

La commission est payée par le fournisseur **en moyenne de 139 à 317 jours après que la réservation ait été faite**. C'est assez différent des délais d'autres petites entreprises qui touchent des revenus (comme les restaurants, les salons de coiffure, les stations-service, etc.), puisque la plupart des entreprises sont payées dès la prestation du service.

En tant que professionnels de l'industrie du voyage, **nous générons des revenus de 30 milliards de dollars annuellement pour les hôtels, les compagnies aériennes, les voyagistes et les croisiéristes, pourtant, nous sommes souvent**

OUBLIÉS dans les programmes d'aide financière, car nous sommes de petites entreprises, et non de grandes sociétés.

Recettes négatives

Depuis le début de l'interruption des activités en mars 2020, les conseillers en voyages indépendants ont continué à servir leurs clients, d'abord en rapatriant ceux qui se trouvaient hors du pays, puis en traitant les annulations et les crédits pour des voyages futurs, mais aussi en les aidant à présenter des réclamations auprès de compagnies d'assurance et des demandes de remboursement. Pendant cette période, nous avons également passé d'innombrables heures à consulter les changements constants aux politiques d'annulation des compagnies aériennes et des voyagistes dont nous avons vendu les produits.

Malgré cela, au cours des huit derniers mois, les conseillers en voyages ont dû faire face au défi unique du « **rappel des commissions** ». Essentiellement, les fournisseurs de voyages envoient une facture demandant le remboursement des commissions touchées par les conseillers. Ceci se produit lorsque les clients reçoivent un remboursement pour un voyage annulé ou qu'ils arrivent à se faire rétrofacturer par l'intermédiaire de leur compagnie de carte de crédit.

Le gouvernement fait face à une pression accrue pour offrir une aide financière aux compagnies aériennes; le ministre des Transports a annoncé que tout sauvetage serait conditionnel au remboursement des clients et que des discussions étaient en cours entre le gouvernement et le secteur aérien.

Des groupes de défense des consommateurs et des députés ont demandé aux compagnies aériennes de rembourser les passagers pour les vols annulés plutôt que de poursuivre la pratique d'émettre des crédits de voyage au lieu d'un remboursement. **Les conseillers en voyages appuient l'option du remboursement aux consommateurs.** Des compagnies aériennes comme WestJet et Transat ont déjà annoncé qu'elles émettraient des remboursements ou ont déjà commencé à le faire et on prévoit que d'autres compagnies feront de même.

Bien que les conseillers en voyages indépendants soient tout à fait favorables à ce que le gouvernement exige le remboursement aux consommateurs dans le cadre d'un programme d'aide financière au secteur aérien, **il est impératif que le**

gouvernement sache qu'en vertu des politiques actuelles des compagnies aériennes, lorsqu'une compagnie aérienne ou un voyageur rembourse un passager, il informe d'abord l'agent de voyage qui a réservé le voyage que toute commission payée pour ce voyage doit être remise pour que le consommateur puisse recevoir un remboursement.

Dans les cas où l'agence de voyages ou le conseiller en voyages indépendant refuse de rembourser sa commission, les compagnies aériennes peuvent récupérer les fonds du compte bancaire d'une agence de voyages. De plus, si l'agence tente de contourner ce processus, il est possible de l'empêcher de faire de futures réservations avec toute compagnie aérienne dans le monde à l'avenir.

Les conseillers en voyages ont planifié le voyage, vendu le produit de la compagnie aérienne au consommateur et reçu une commission pour la vente. Ils ont ensuite annulé le voyage et se sont occupés des crédits de voyage et de la modification des conditions générales, le tout sans aucune autre compensation. Les compagnies aériennes ont pris la décision d'émettre des remboursements de manière rétroactive, donc les conseillers en voyages doivent non seulement gérer ces voyages une fois de plus, sans aucune rémunération pour leur travail, mais aussi rembourser les commissions touchées pour ces voyages.

Selon l'Association canadienne des agences de voyages, le montant du rappel des commissions de toutes les agences de voyages canadiennes et de tous les conseillers en voyages indépendants est estimé à 200 millions de dollars et causerait la faillite de la plupart des agences de voyages.

Les conseillers en voyages indépendants qui dépendent en grande partie de la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE) pour assumer les dépenses de leur ménage sont forcés à utiliser cet argent pour rembourser leurs commissions aux compagnies aériennes.

- **Recommandation 1 :** *Que toutes les aides financières que les compagnies aériennes reçoivent du gouvernement fédéral comprennent des clauses visant à protéger les conseillers en voyages contre le rappel des commissions.*

Le besoin de réduire les quarantaines obligatoires

Nous sommes reconnaissants de l'aide reçue grâce aux programmes gouvernementaux, notamment la PCRE et la PCU. Cependant, **notre principal objectif est de reprendre la vente de voyages et de rebâtir notre entreprise tout en gardant à l'esprit la santé des Canadiens.** Les défis les plus importants à la croissance des affaires et à la création de nouvelles sources de revenus sont les restrictions de voyage de niveau 3 et la quarantaine obligatoire de 14 jours pour les voyageurs revenant au pays, qui réduisent la confiance des consommateurs.

D'autres pays ont été à la fois prudents et novateurs, ouvrant leurs frontières aux voyages **aux pays qui gèrent bien la COVID-19 et qui ont pris des mesures pour assurer la sécurité de leurs habitants et des voyageurs.**

Nous aimerions que le gouvernement soit proactif dans l'adoption de telles mesures et qu'il mette en place des protocoles rigoureux, comme le dépistage de la COVID-19 avant l'arrivée ou le dépistage et la vérification à l'arrivée, et nous souhaitons être des pionniers à l'échelle mondiale à cet égard.

Nous aimerions également que la quarantaine obligatoire de 14 jours suivant le retour au Canada soit réduite ou retirée et qu'elle soit remplacée par un test de dépistage de la COVID à l'arrivée. La présentation d'un résultat négatif permettrait aux Canadiens d'être exemptés de la quarantaine obligatoire de 14 jours. Bien que le projet pilote de dépistage de la COVID-19 aux frontières de l'Alberta soit un début encourageant, si la décision de l'étendre à d'autres provinces est reportée jusqu'à la fin de la période d'essai estimée à 26 semaines, ce n'est qu'en mars 2021 que les voyageurs en provenance de l'extérieur de l'Alberta pourraient profiter du dépistage à l'aéroport et de la réduction des périodes de quarantaine.

Nous aimerions que le gouvernement envisage d'étendre ce programme à d'autres provinces dès que possible. Cela permettra non seulement de s'assurer que tous les voyageurs de retour sont contrôlés pour éviter la propagation de la COVID-19, mais aussi de permettre aux Canadiens de partout au pays de reprendre avec confiance la planification de leurs voyages futurs, en sachant qu'ils n'auront pas nécessairement besoin de prendre trois semaines de vacances pour un voyage d'une semaine, ce que la plupart ne peuvent pas se permettre.

- **Recommandation 2 :** *Que le gouvernement revoie les restrictions en matière de voyages, qu'il permette les voyages entre les destinations considérées comme étant sécuritaires et qu'il prenne les mesures nécessaires pour réduire la quarantaine obligatoire de 14 jours suivant le retour au Canada au moyen de programmes de dépistage dans les aéroports et à la frontière.*

Conclusion

Les conseillers en voyages indépendants ont, depuis le début du confinement dû à la COVID-19, travaillé assidûment et sans relâche pour rapatrier les voyageurs au Canada, simplifiant et traitant les remboursements et les crédits de voyages futurs et planifiant des voyages pour 2021 tout en demeurant à l'affût des politiques, des conseils et des directives de voyage changeantes.

De plus, nous sommes sans cesse en train de penser à des façons de relancer l'économie dans notre industrie tout en adoptant des mesures de protection de la santé rigoureuses, car nous pensons que le Canada a fait un bon travail pour contrôler la pandémie de COVID-19 et nous croyons que nous pouvons continuer à assurer la sécurité des voyageurs tout en relançant notre industrie. Nous accueillerons toute mesure adoptée par le gouvernement fédéral qui mettrait fin à l'interruption des activités de l'industrie du voyage.

Nous vous remercions de votre temps et de votre attention et nous sommes impatients de pouvoir présenter ces préoccupations directement au Comité permanent des transports afin de discuter des circonstances exceptionnelles auxquelles nous, les conseillers en voyages, sommes confrontés.