

## Résumé

En 2024, l'ACTA a mené des actions vigoureuses de défense des intérêts auprès du gouvernement et des fournisseurs afin de soutenir la croissance d'une communauté dynamique et prospère d'agences de voyages et de conseillers en voyages au Canada. L'équipe de défense des intérêts a également joué un rôle déterminant dans la représentation des priorités de ses membres à l'échelle internationale.

## Défense des intérêts auprès des fournisseurs de voyages : transport aérien

### Leadership et représentation à l'échelle mondiale

L'ACTA continue de renforcer sa présence internationale en occupant des rôles stratégiques de leadership. Notre directeur de la défense des intérêts, Avery Campbell, représente le Canada au sein du *Air Matters committee* de la World Travel Agents Association Alliance (WTAAA), ce qui permet à l'ACTA d'exercer une influence directe sur les politiques mondiales de l'industrie du voyage et de veiller à ce que les intérêts des agences de voyages canadiennes soient représentés au plus haut niveau des discussions internationales.

### Engagement international

En 2024, l'ACTA a activement participé à plusieurs réunions du *Passenger Agency Program Global Joint Council* (PAPGJC) de la WTAAA et de l'IATA, portant sur les priorités internationales dans le secteur aérien. Ces discussions ont abordé des enjeux cruciaux concernant les politiques de l'IATA, des compagnies aériennes et du BSP, le déploiement de la NDC, la concurrence loyale et la nécessité d'une plus grande transparence. En 2025, l'ACTA poursuivra son implication dans ces importantes discussions mondiales afin d'assurer une représentation forte des intérêts canadiens dans le domaine du transport aérien international.

### Leadership national

L'ACTA continue d'exercer son influence sur la gouvernance du transport aérien au Canada par le biais de divers canaux, notamment sa participation au *Agency Programme Joint Council* (APJC) de l'IATA pour le Canada et les Bermudes. Des réunions supplémentaires sont prévues en 2025 pour aborder les défis et opportunités émergents du secteur, tels que la NDC, les calendriers de paiement et les modifications des politiques et pratiques du BSP.

Tout au long de 2024, nous avons maintenu une collaboration active avec les principaux comités de l'industrie, notamment le conseil d'administration national de l'ACTA, le Comité consultatif des dirigeants d'agences de voyages (TALA), le Comité consultatif des agences de voyages d'affaires canadiennes (CCTA), le Comité consultatif des agents de voyages indépendants, ainsi que les conseils régionaux. Ces échanges ont été centrés sur les enjeux critiques du transport aérien touchant nos membres.

### **Mise en œuvre de la NDC : une priorité**

Au quatrième trimestre de 2024, l'ACTA a concentré ses efforts sur l'accompagnement de ses membres dans la transition de l'industrie vers la nouvelle capacité de distribution (NDC), en particulier après la mise en œuvre significative de la solution Sabre-NDC par Air Canada. Pour mieux soutenir nos membres durant cette transition, nous avons :

1. Réalisé une enquête approfondie auprès de nos membres pour identifier les principaux défis liés à la mise en œuvre de la NDC.
2. Identifié des préoccupations majeures, notamment en matière de besoins en formation et d'adaptation technologique.
3. Organisé et animé un webinaire bilingue en collaboration avec Air Canada, qui a connu un grand succès en réunissant plus de 200 participants. Ce webinaire a permis d'aborder les enjeux de la mise en œuvre de la NDC ainsi que les initiatives de tarification continue.

### **Défense des intérêts auprès des fournisseurs de voyages : voyagistes et croisiéristes**

Tout au long de 2024, l'ACTA a continué de promouvoir l'importance de relations plus solides et plus équitables entre les fournisseurs de voyages, les agences de voyages et les conseillers en voyages. Les activités de défense des intérêts ont inclus des réunions officielles avec divers fournisseurs clés pour discuter des sept [« Exigences des agences et conseillers en voyages » à l'intention des fournisseurs de voyages. »](#)

L'équipe de l'ACTA a utilisé cet outil de défense des intérêts pour documenter les politiques des fournisseurs de voyage, surveiller les meilleures pratiques et suivre les progrès réalisés. Nous nous sommes également appuyés sur ces « exigences » pour répondre aux préoccupations émergentes de nos membres et collaborer avec les fournisseurs afin de développer des solutions mutuellement bénéfiques. En 2025, l'ACTA **intensifiera son engagement et ses actions** en mobilisant ses membres et ses comités consultatifs, notamment le conseil d'administration national de l'ACTA, le Comité consultatif des dirigeants d'agences de voyages, le CCTA, le Comité consultatifs des conseillers en voyages indépendants et les conseils régionaux. Cela reflète notre engagement à entretenir des relations constructives au sein de l'industrie tout en défendant des changements positifs.

## Actions prévues pour 2025 :

- Tenue de réunions régulières et en présentiel avec les principaux fournisseurs.
- Documentation continue et communication des préoccupations des membres.
- Séances collaboratives de résolution de problèmes avec les partenaires de l'industrie.
- Défense des intérêts stratégique pour des politiques bénéfiques à la fois pour les agences de voyages, les conseillers en voyages et les fournisseurs.
- Communication renforcée des « exigences » des agences et conseillers en voyages à l'intention des fournisseurs, avec reconnaissance des fournisseurs qui apportent des améliorations.

## Leadership et collaboration à l'échelle mondiale

Les « exigences » des agences et conseillers en voyages de l'ACTA s'alignent sur les priorités globales des agences de voyages, et la collaboration avec les associations d'agences de voyages à travers le monde se poursuit. Parmi les préoccupations supplémentaires soulevées par les membres de la WTAAA dans les secteurs mondiaux des circuits et des croisières figurent la prévention de la fraude dans le voyage, une rémunération équitable et le tourisme durable.

### Défense des intérêts des conseillers en voyages indépendants

L'ACTA entretient une collaboration continue avec le Comité consultatif des conseillers en voyages indépendants en adoptant un modèle de communication réactif et bidirectionnel. Notre approche vise à répondre aux questions du comité au fur et à mesure qu'elles surgissent, tout en sollicitant activement son avis sur des enjeux plus vastes de l'industrie qui touchent nos membres. Cette stratégie d'engagement équilibrée nous permet de rester à l'écoute des besoins des membres du comité tout en optimisant l'utilisation de ses ressources.

Tout au long de 2024, la communication régulière avec le Comité des conseillers en voyages indépendants s'est poursuivie. Parmi les préoccupations courantes figuraient l'identification et la résolution de problèmes spécifiques liés à certains fournisseurs de voyages, ainsi que la nécessité continue de veiller à ce qu'aucune politique ou pratique systémique de l'ARC ne cible spécifiquement et négativement les conseillers en voyages indépendants.

Alors que nous entamons l'année 2025, le mandat actuel du Comité des conseillers en voyages indépendants arrivera à son terme. L'ACTA lancera un appel aux candidatures pour recruter de nouveaux membres en début d'année, réaffirmant ainsi son engagement envers une représentation diversifiée et l'intégration de perspectives nouvelles dans ses actions de défense des intérêts.

## Provinces réglementées :

### Ontario

L'ACTA a engagé une discussion majeure avec des hauts fonctionnaires du gouvernement de l'Ontario concernant la mise en œuvre des recommandations du rapport du vérificateur général. Lors de cette discussion, le gouvernement a soulevé une question sans précédent : recueillir les avis de l'industrie sur la pertinence d'abroger entièrement la *Loi sur les agences de voyages* et de dissoudre l'Organisme de régulation de voyage de l'Ontario (TICO). En d'autres termes, les lois, et règlements de la *Loi sur les agences de voyages* et le rôle du TICO sont-ils toujours pertinents aujourd'hui? Pour formuler une réponse complète et fondée sur des données concrètes, l'ACTA a lancé une enquête et des consultations auprès de ses membres pour recueillir leurs perspectives. Cependant, la date limite de réponse fixée au 20 décembre n'a pas permis d'obtenir suffisamment de retours pour adopter une position définitive. En 2025, l'ACTA prolongera la période de consultation et intensifiera ses efforts pour mobiliser ses membres, afin de mieux comprendre les perspectives de l'industrie sur cette possibilité transformatrice. Cette consultation approfondie guidera la réponse officielle de l'ACTA à la question posée par le gouvernement.

### Colombie-Britannique

À la suite d'une réunion individuelle productive avec Consumer Protection BC (CPBC), l'ACTA a examiné les révisions de leurs programmes et consulté son conseil régional. Aucune préoccupation majeure n'a émergé de ces discussions, ce qui indique que les opérations réglementaires actuelles répondent bien aux besoins de l'industrie. L'ACTA maintient un dialogue actif avec CPBC afin d'assurer une harmonisation continue entre la supervision réglementaire et les pratiques de l'industrie.

### Québec

Pendant une courte période de transition dans les opérations de l'ACTA au Québec, désormais achevée avec succès grâce à la mise en place de notre nouvelle équipe, nous avons temporairement ajusté notre engagement auprès de l'Office de la protection du consommateur (OPC). L'ACTA a maintenant repris pleinement ses activités régulières et continue de renforcer cette relation réglementaire essentielle.

## Autres priorités

### Prévention de la fraude et sécurité dans l'industrie

L'ACTA continue de placer la protection de ses membres au cœur de ses priorités grâce à des initiatives complètes de prévention de la fraude. À travers un dialogue constant avec ses membres, l'ACTA a identifié de nouveaux défis liés à la fraude qui affectent les agences de voyages et les conseillers en voyages. Ces informations ont permis de mener des actions ciblées auprès des fournisseurs de technologies afin de renforcer les mesures de sécurité. Notre approche collaborative vise à créer un écosystème industriel plus résilient, mieux équipé pour protéger les agences et leurs clients contre les activités frauduleuses.

## **Étude sur la rémunération dans l'industrie 2024**

L'étude approfondie sur la rémunération dans l'industrie a été menée à bien, fournissant des informations précieuses sur les tendances actuelles du marché et les pratiques de rémunération dans le secteur canadien des agences de voyages. Cette recherche fournit des données de référence utiles pour appuyer la planification des activités des agences et les stratégies de rétention des employés. Un rapport synthétisant les principales conclusions a été diffusé à tous les membres de l'ACTA à la fin du quatrième trimestre.

## **Engagement avec le Bureau de la concurrence**

L'ACTA a maintenu un engagement significatif avec le Bureau de la concurrence concernant la concurrence dans le secteur aérien, en représentant les intérêts de ses membres par divers moyens. Cet engagement s'est traduit par quatre réunions en présentiel avec des représentants du Bureau, au cours desquelles nous avons présenté une analyse détaillée des enjeux concurrentiels touchant les agences de voyages, les conseillers en voyages et les consommateurs. Nous avons également soumis un rapport complet documentant les préoccupations de l'industrie et les dynamiques du marché. Par ailleurs, l'ACTA a facilité plusieurs rencontres directes entre ses membres et le Bureau, garantissant que les perspectives du terrain soient efficacement transmises aux régulateurs de la concurrence. Cette approche multiforme a permis à l'ACTA de s'imposer comme un acteur clé dans les discussions sur l'avenir de la concurrence dans le secteur aérien au Canada.