

## **Le FICAV victime de son succès et de sa saine gestion.**

**Montréal, le 08 avril 2015** – En réaction au communiqué émis par le REMI, l'Association des tours opérateurs du Québec (l'« ATOQ ») se dit surprise que des organismes veulent s'approprier des fonds visant à protéger des voyageurs québécois. À ce jour, c'est plus de 110 millions \$ qui est accumulé dans le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (« FICAV »). L'ATOQ croit qu'il est important de faire le point sur ce dossier.

Rappelons que le fonds a été mis sur pied en 2004 par les membres de l'industrie et par l'OPC. Ce fonds est un outil financier pour le gouvernement afin de venir en aide à des passagers qui pourraient faire face à des manquements graves de la part de l'agent de voyages (ex : faillite). C'est une forme d'auto-assurance.

Pourtant, lorsqu'un consommateur se présente à l'Office de la protection du consommateur (l'« OPC ») pour une demande de remboursement suite à une impossibilité de recevoir les services, l'OPC invitera systématiquement le consommateur à déposer sa demande de remboursement auprès de sa compagnie de carte de crédit (entre 80 et 85 % des ventes sont payées par carte de crédit). Évitant ainsi au Fonds de subir une ponction pour rembourser le consommateur floué. Dans ce contexte, nous ne sommes pas surpris de voir le FICAV se doter d'un si beau magot, puisque plusieurs demandes de remboursement sont adressées aux processeurs de cartes de crédit au lieu du FICAV.

Depuis plusieurs années, les tours opérateurs dénoncent cette façon de procéder et exigent de l'OPC à ce qu'elle revoie ses pratiques afin de tenir compte des impacts sur notre industrie. Les conséquences de cette politique de remboursement des achats par cartes de crédit auprès des émetteurs coûtent très cher à l'industrie du voyage et aux consommateurs. Les compagnies émettrices de cartes de crédit demandent aux agents de voyages des garanties de plus en plus importantes et des frais marchand astronomiques, en bout de ligne le consommateur en paie le prix.

Il est à noter que non pas seulement les agents de voyages font face à ses exigences financières mais cela amène aussi une forte pression sur l'agence détaillante qui, de plus en plus, a besoin de jouer le rôle de marchand afin de mettre en marché leur propre produit. Les barrières à l'entrée qu'imposent les processeurs sont difficilement surmontables.

Depuis plus de 10 ans, l'ATOQ travaille avec l'OPC et les processeurs de carte de crédit afin de trouver des solutions à cette impasse qui étouffe l'industrie du voyage. L'ATOQ demande à l'OPC de permettre aux processeurs de carte de crédit, avec les informations dont ils disposent, de faire une demande de remboursement de la somme versée au voyageur, étant donné que le voyageur a déjà payé sa protection via le FICAV.

Si l'OPC devait aller de l'avant et rembourser les processeurs de cartes de crédit pour les services non rendus aux voyageurs, qu'en serait-il du fonds aujourd'hui, sachant que la forte majorité des voyageurs paient leurs voyages par

cartes de crédit. On peut donc penser que les montants compensés par le FICAV seraient beaucoup plus importants? Et surtout que le FICAV jouerait son rôle de premier payeur.

Un rapport actuariel serait opportun et permettrait de préciser le montant réel qu'il est tenu d'avoir dans le FICAV, en tenant compte de tous les risques, afin d'être toujours en mesure de prévaloir les voyageurs d'une protection adéquate.

Avant de disposer de ces fonds, pensons à sa raison première, protégez le public voyageur, et ce, peu importe de quelle façon il a payé son voyage. Aujourd'hui, le consommateur paie deux fois sa protection les frais pour le FICAV et les frais de marchands qui sont très élevés.

Il faut que les fonds du FICAV servent, comme il était prévu originalement, à rembourser un passager qui ne peut obtenir les services pour lesquels il a déjà payé, et ce, peu importe la forme de paiement utilisée. Nous croyons qu'il est plus que temps que ce dossier face l'objet d'une attention prioritaire des différents acteurs.

Source : ATOQ  
Carole Lebrun, directrice générale  
clebrun@atoqweb.ca