

## Lignes directrices en matière de divulgation en lien avec la pandémie de COVID-19

La divulgation de tous les renseignements à vos clients a toujours été une des parties les plus importantes du processus de réservation, qu'elle soit effectuée en personne, par téléphone ou en ligne. En effet, elle fournit d'emblée à vos clients d'importants renseignements et leur permet de prendre des décisions éclairées avant la procédure de réservation. L'article 36 du Règlement de l'Ontario indique ce que vous devez divulguer au moment de la réservation. Notre [liste de vérification pour les réservations](#) a été élaborée dans le but de vous aider à fournir à vos clients les renseignements requis.

### Qu'est-ce qui a changé?

#### Qu'est-ce qui a changé depuis l'arrivée de la COVID-19, et quelle a été son incidence sur les plans de voyages de chacun?

La COVID-19 a posé des problèmes sans précédent pour les agents de voyage, par exemple le besoin de rester au fait des restrictions diverses et changeantes et des nouvelles exigences d'entrée imposées par les différents pays dans le monde. Comme la planification de voyage est importante pour les clients en ces temps de pandémie et qu'elle continuera de l'être à l'avenir, on peut en déduire que la COVID-19 jouera un rôle de premier plan pour tous. Les agents de voyage doivent s'adapter à cette réalité, mais aussi se conformer aux exigences de divulgation indiquées dans le Règlement.

Que vous réserviez un voyage essentiel, d'affaires ou des vacances pour des clients, vous devez leur divulguer l'information relative aux exigences d'entrée, y compris l'information type et les détails liés à la documentation requise, et ce, pour **chaque** voyageur, afin de finaliser avec succès la réservation (passeports et visas, comme toujours, ainsi que toute information ou documentation requise pour rentrer au pays au retour).

### Avant la réservation

#### Assurez-vous de divulguer tous les renseignements liés à la COVID-19, comme les suivants :

- Les tests de dépistage de la COVID-19 requis par le gouvernement et les exigences en matière de quarantaine;
- Les passeports vaccinaux, y compris les restrictions liées à certains vaccins ou certaines combinaisons de vaccins;

- La différence entre une vaccination complète et une vaccination partielle et l'incidence que peut avoir le statut vaccinal sur les vacances;
- Les protocoles propres aux différents voyagistes ou fournisseurs de voyages (p. ex. les croisiéristes, les circuits en autocar);
- Les facteurs à prendre en compte lors de voyages à destinations multiples, chaque pays ayant ses propres exigences d'entrée et protocoles de vaccination et de quarantaine;
- Toute nouvelle exigence quant au retour au pays (le cas échéant);
- La couverture, ou non, des risques liés à la COVID-19 dans la police d'assurance voyage offerte. Si la couverture n'est pas claire, pensez à recommander à vos clients de communiquer directement avec l'assureur pour obtenir davantage d'information ou des réponses à des questions particulières;
- L'incidence que pourrait avoir le non-respect des lois locales sur les vacances du client, notamment la cessation des services de voyage aux frais du client;
- Le fait que l'information et les divulgations fournies ne sont pas exhaustives et qu'elles ne visent qu'à éclairer la prise de décision du client;
- Même avec les documents requis, le client peut se voir refuser l'entrée dans un pays, notamment pour des raisons liées à la COVID-19.

**CONSEIL :** Envisagez la mise en œuvre d'une pratique d'affaires qui vous permettrait de fournir l'information requise au moment de la réservation et qui permettrait au client d'en prendre acte et d'y apposer sa signature, indiquant ainsi qu'il a été informé, avant l'étape de la réservation et du paiement.

Votre expertise et vos connaissances professionnelles sont essentielles pour aider les clients à prendre des décisions éclairées.

Le risque de se voir refuser l'entrée dans un pays est plus grand qu'avant l'arrivée de la COVID-19. Assurez-vous de fournir l'information pertinente à vos clients afin qu'ils soient prêts à toute éventualité.

## Après la réservation

### Quelle information doit être affichée sur la facture?

L'article 38 du Règlement exige que certains renseignements précis soient écrits sur le relevé, la facture ou le reçu qui est émis au client au moment de la réservation. Cela comprend toute information type ainsi que les documents requis pour voyager à l'extérieur du Canada, notamment l'information liée à la COVID-19 que vous avez fournie. Les factures et les autres documents similaires peuvent comporter plusieurs pages, du moment que l'information et les divulgations requises sont incluses. Notre [liste pratique de vérification pour la facturation](#) a été élaborée pour vous aider à fournir à vos clients les informations requises.

## **Que faire si, en raison de la COVID, les services de voyage diffèrent de ce qui avait été présenté au client dans un dépliant ou une publicité au moment de la réservation?**

L'article 37 du Règlement exige que vous informiez votre client de tout changement apporté aux services de voyage tels qu'ils ont été présentés par écrit dans un dépliant ou une publicité et qui, si le dit changement avait été communiqué au moment de la réservation, aurait eu une incidence sur la prise de décision du client.

## **Si des changements sont apportés aux exigences requises après la réservation, comment pouvez-vous mieux servir vos clients?**

La pratique exemplaire veut que vous avisiez le client du fait que les exigences pourraient changer avant leur date de départ et que vous leur recommandiez de vérifier les exigences liées aux documents et à l'entrée dans le pays avant leur départ. Fournissez à vos clients toutes les ressources pertinentes, notamment les sites Web où ils pourront eux-mêmes prendre connaissance des exigences avant leur date de départ. Ils disposeront ainsi des renseignements les plus récents. Faites aussi savoir à vos clients qu'ils peuvent communiquer avec vous s'ils ont les moindres questions avant leur départ.

### **Questions courantes**

#### **Dois-je divulguer l'information liée à la COVID-19 si la réservation est effectuée en personne ou en ligne?**

L'information soumise à l'exigence de divulgation doit être fournie au client, peu importe si la réservation est effectuée en personne, au téléphone ou en ligne.

#### **Pourquoi dois-je aviser les clients des exigences liées au test de dépistage de la COVID-19?**

Comme la preuve requise en matière de dépistage peut différer selon le pays où l'on désire entrer, il est important de fournir au client l'information actuelle en matière de dépistage et de documents requis. En informant votre client des exigences actuelles et en réitérant ces informations sur la facture, vous respectez les exigences en matière de divulgation en plus de vous protéger vous-même puisque la facture sert d'entente entre les deux parties.

### **Ressources en ligne**

#### **Application ArriveCAN**

Cette application gratuite, qui vous permet d'entrer vos renseignements à votre arrivée au Canada, constitue la plateforme officielle du gouvernement du Canada.

<https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/maladie-coronavirus-covid-19/arrivecan.html>

## **Site Web du gouvernement du Canada pour les voyages en temps de COVID-19**

Le gouvernement de l'Ontario dispose d'un site Web rempli d'information se rapportant aux exigences et aux considérations liées aux voyages. Il inclut des renseignements à jour qui serviront à la planification de votre départ, de votre séjour à l'étranger et de votre entrée au Canada, y compris les exigences liées au dépistage et à la quarantaine.

[voyage.gc.ca/voyage-covid](https://voyage.gc.ca/voyage-covid)

## **Sites Web liés aux voyages du gouvernement du Canada**

Cette page contient des renseignements utiles, comme les exigences liées aux voyages, les avis aux voyageurs, de l'information sur les passeports, etc.

[voyage.gc.ca](https://voyage.gc.ca)

[voyage.gc.ca/voyager/avertissements](https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements)

## **Ressources TICO**

[goodcodeclub.com/tico/](https://goodcodeclub.com/tico/)

### ***Avis de non-responsabilité***

*Ces directives visent à aider les inscrits à se conformer aux exigences et aux interdictions indiquées dans la Loi et le Règlement. Ces directives et ces informations s'appuient sur l'interprétation de TICO à l'égard des dispositions législatives et réglementaires et des pratiques exemplaires suggérées. Si vous avez les moindres questions sur le contenu du présent document, veuillez communiquer avec TICO.*

*L'information est présentée uniquement à des fins d'information générale et d'éducation et ne vise pas à servir de conseil juridique aux particuliers ou aux entreprises. Ces directives ne sont pas exhaustives et ne peuvent espérer répondre aux complexités auxquelles fait face chaque entreprise de voyage de la province. En outre, les inscrits sont assujettis à d'autres lois fédérales, provinciales et municipales, lesquelles ont une incidence sur leur entreprise. Nous vous prions de consulter votre conseiller juridique pour être au fait des particularités de votre entreprise et de sa conformité avec la Loi sur le secteur du voyage et avec le Règlement. Vous ne devez pas considérer l'information contenue dans le présent document comme une solution de rechange à des conseils juridiques.*

*Le contenu des présentes directives est à jour en date de leurs publications. Bien que TICO s'efforce de communiquer le plus rapidement et précisément possible l'information, il ne fait aucune allégation ou promesse et n'offre aucune garantie quant à l'exactitude, l'entièreté ou la pertinence du contenu. Advenant un conflit, les exigences de la Loi et du Règlement l'emporteront sur les présentes.*