

Lois et règlements
applicables au secteur du

VOYAGE

Manuel à l'intention des professionnels du voyage

INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC (ITHQ)

4^e édition



**Lois et règlements applicables au secteur du voyage :
manuel à l'intention des professionnels du voyage**

Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration

© 2024 Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)

© 2019 Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)

© 2018 Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)

© 2011 Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)

Édition et coordination : Karine Lavoie

Révision linguistique : Marquis Interscript

Correction d'épreuves pour l'édition 2011 : Jocelyne Hamel, Louis Jolin,
Benoît Legault et M^e Jean-Louis Renaud

Correction d'épreuves pour l'édition 2018 : Marie-Josée Boutin, Nadia
Carufel, Sonia Carufel et Isabelle Proulx

Correction d'épreuves pour l'édition 2019 : M^e Marilou Bélanger-Simoneau,
Julie Bilodeau, Marie-Josée Boutin et Isabelle Proulx

Correction d'épreuves pour l'édition 2024 : Marquis Interscript

Conception graphique et infographie : Marquis Interscript

Photographies :

Couverture 1 : Ralf Geithe/iStock

Couverture 4 : Pierre Beauchemin pour l'Institut de tourisme
et d'hôtellerie du Québec

p. i : Pierre Beauchemin pour l'Institut de tourisme et d'hôtellerie
du Québec

p. ii : Jacques Boissinot

Dans cet ouvrage, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes, sans discrimination à l'égard des hommes ni des femmes, et dans le seul but d'alléger le texte.

Des marques de commerce sont mentionnées ou illustrées dans cet ouvrage. L'Éditeur tient à préciser qu'il n'a reçu aucun revenu ni avantage conséquemment à la présence de ces marques. Celles-ci ont été reproduites à la demande des auteurs en vue d'appuyer le propos pédagogique ou scientifique de l'ouvrage.

**Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales
du Québec et Bibliothèque et Archives Canada**

Titre : Lois et règlements applicables au secteur du voyage : manuel à
l'intention des professionnels du voyage / Nathalie Gilbert, Isabelle Proulx.

Noms : Gilbert, Nathalie, auteur. | Proulx, Isabelle, auteur. |

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, organisme de publication.

Description : 4^e édition.

Identifiants : Canadiana 2019001931X | ISBN 9782550838043 (PDF)

Vedettes-matière : RVM : Tourisme—Droit—Québec (Province) | RVM :

Agences de voyage—Droit—Québec (Province)

Classification : LCC KEQ568.T6 G54 2019 | CDD 343.71407/891—dc23

**Institut de tourisme
et d'hôtellerie**

Québec



3535, rue Saint-Denis

Montréal (Québec)

Canada H2X 3P1

Téléphone : 514 282-5111

Sans frais, au Canada et aux États-Unis : 1 800 361-5111

Pour en savoir davantage, visitez notre site : <https://www.ithq.qc.ca/>

Autre site à visiter : <https://www.opc.gouv.qc.ca/>

Tous droits réservés.

Toute reproduction, en tout ou en partie, sous quelque forme et par
quelque procédé que ce soit, est interdite sans l'autorisation écrite
préalable de l'Éditeur.

ISBN : 978-2-550-96421-6 (PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

Bibliothèque et Archives Canada, 2024

PREMIÈRE PRÉFACE

Parmi les mandats confiés au Centre d'expertise de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) figure la publication d'un ouvrage pédagogique à l'intention des professionnels du voyage, à la demande de l'Office de la protection du consommateur (OPC).

Fruit d'une collaboration avec l'OPC, la présente publication constitue un accomplissement dont l'ITHQ peut être fier. En offrant des services de formation et de certification qui tirent profit des technologies de l'information, l'ITHQ rend disponibles aux professionnels de l'industrie du voyage des connaissances indispensables à leur pratique, et ce, où qu'ils se trouvent au Québec, grâce à Internet.



Ce manuel répond parfaitement aux besoins actuels de l'industrie en rassemblant l'information sur les aspects législatifs et réglementaires de ce secteur d'activité économique ainsi que sur la gestion d'une agence de voyages.

Lois et règlements applicables au secteur du voyage: Manuel à l'intention des professionnels du voyage apporte un soutien pédagogique indispensable à l'ensemble des formateurs, qu'ils soient au service d'établissements de formation, qu'ils agissent comme consultants lors d'ateliers en entreprise ou qu'ils interviennent dans un contexte de formation en ligne. Il constitue également un excellent ouvrage de référence pour tous les professionnels œuvrant dans le secteur du voyage.

En terminant, je tiens à remercier les auteures, Nathalie Gilbert et Isabelle Proulx, professeures en gestion touristique, qui ont fait un excellent travail.

Liza Frulla

Directrice générale

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

DEUXIÈME PRÉFACE

C'est un manuel d'études essentiel et renouvelé que l'Office de la protection du consommateur, en collaboration avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, vous présente, non sans fierté.

Les professionnelles et professionnels du voyage trouveront dans cette quatrième édition toute l'information à jour pour se préparer adéquatement à l'examen, dont la réussite mène à l'obtention d'un certificat.

Abordant des thèmes comme les contrats conclus à distance, les règles entourant les formes de publicité autorisées, le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, ou encore les prix des services touristiques, cet ouvrage porte pour ambition que vous connaissiez toutes les obligations et responsabilités inhérentes à la vente de services touristiques. Par le fait même, il se veut un gage de la protection des voyageuses et voyageurs québécois.

Il ne fait aucun doute qu'une fois votre examen réussi, ce manuel demeurera un outil précieux à avoir sous la main au cours de votre pratique professionnelle. N'hésitez pas à vous y référer aussi souvent que nécessaire.



Denis Marsolais

Président

Office de la protection du consommateur

TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE PRÉFACE	I
DEUXIÈME PRÉFACE	II
AVANT-PROPOS	VI
APERÇU D'UN THÈME	IX
MODULE I — EXPLOITER UNE AGENCE DE VOYAGES : responsabilités et obligations	1
THÈME 1 — COMPOSER AVEC LES LOIS ET LES AUTORITÉS CONCERNÉES	3
1.1 L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR	5
1.1.1 Quel est le rôle de l'OPC?	5
1.1.2 Quelles sont les lois sous la responsabilité de l'OPC?	10
1.1.3 Quel est le rôle du président de l'OPC?	11
1.1.4 Le comité consultatif des agents de voyages	12
1.2 QUEL EST LE RÔLE DU CODE CIVIL DU QUÉBEC DANS LE SECTEUR DU VOYAGE?	13
THÈME 2 — ADMINISTRER DES FONDs	15
2.1 LE COMPTE EN FIDÉICOMMIS	16
2.1.1 Quelle est l'utilité d'un compte en fidéicomis?	16
2.2 LE CAUTIONNEMENT INDIVIDUEL	17
2.2.1 Qui doit verser le cautionnement individuel?	18
2.2.2 Comment verser le cautionnement?	18
2.2.3 Combien verser en cautionnement?	18
2.2.4 Comment mettre fin au cautionnement?	20
2.3 LE FONDS D'INDEMNISATION	20
2.3.1 Quelle est l'utilité du Fonds d'indemnisation?	20
2.3.2 Qui doit y contribuer?	21
2.3.3 Quel est le montant de la contribution?	21
2.3.4 Quel est le rôle de l'agent de voyages?	22
2.3.5 La remise de la contribution au client	23
2.4 LA COMPTABILITÉ	24
2.4.1 La tenue de livres	24
2.5 LES SANCTIONS ET INFRACTIONS	24

**MODULE I — EXPLOITER UNE AGENCE DE VOYAGES :
responsabilités et obligations (SUITE)**

THÈME 3 — EXPLOITER UN ÉTABLISSEMENT AVEC UN PERMIS	29
3.1 LA DÉLIVRANCE D'UN PERMIS	30
3.1.1 Qui doit obtenir un permis ?	30
3.1.2 Qui n'a pas besoin d'obtenir un permis ?	31
3.1.3 Les catégories de permis et les coûts	32
3.1.4 Le premier permis général d'agent de voyages	33
3.1.5 La reconduction d'un permis général d'agent de voyages	44
3.2 LE DUPLICATA ET LE TRANSFERT DE PERMIS	46
3.2.1 Le duplicata de permis	46
3.2.2 Le transfert de permis	46
3.3 LE REFUS, LA SUSPENSION OU L'ANNULATION DE PERMIS	47
3.3.1 Les motifs	47
3.3.2 Les recours	48
3.3.3 L'administration provisoire	48
3.3.4 Les sanctions et infractions	48
THÈME 4 — PRATIQUER AVEC UN CERTIFICAT	53
4.1 L'OBTENTION D'UN CERTIFICAT	54
4.1.1 Qui doit obtenir un certificat ?	54
4.2 LE REFUS, L'ANNULATION OU LA SUSPENSION	57
4.2.1 Les motifs	57
4.2.2 Les recours	58
4.2.3 Les sanctions et infractions	58
4.3 LA RESPONSABILITÉ LIÉE À LA POSSESSION D'UN CERTIFICAT	58

MODULE II — TRAITER AVEC LA CLIENTÈLE :	
responsabilités et obligations	61
THÈME 5 — PUBLICISER SON PRODUIT OU SERVICE	63
5.1 LES RÈGLES GÉNÉRALES À RESPECTER	65
5.1.1 Le contenu obligatoire	66
5.1.2 Le contenu interdit	68
5.1.3 La publicité écrite ou imprimée conforme	69
5.2 LA PUBLICITÉ INTERNET	72
5.3 LES RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS	72
5.4 LES SANCTIONS ET INFRACTIONS	73
THÈME 6 — TRAITER AVEC LA CLIENTÈLE	75
6.1 LES OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'AGENT DE VOYAGES	76
6.1.1 Le choix des prestataires	79
6.1.2 L'assistance	79
6.1.3 L'information	79
6.1.4 La conformité	80
6.1.5 La sécurité	80
6.2 LES AUTRES PROTECTIONS DU CLIENT	81
6.2.1 Les assurances	81
6.2.2 Les cartes de crédit	82
THÈME 7 — PRÉPARER LE DÉPART DU CLIENT	85
7.1 LA REMISE DES DOCUMENTS	87
7.1.1 La facture	87
7.1.2 Les documents de voyage	90
7.2 LE CONTRAT CONCLU À DISTANCE	90
7.4 L'ANNULATION	92
7.4.1 Les cas de force majeure	92
7.5 LES SANCTIONS ET INFRACTIONS	94
CONCLUSION	99
ANNEXES	101
GLOSSAIRE	109
MÉDIAGRAPHIE	113

AVANT-PROPOS

Ce manuel¹, qui en est à sa quatrième édition, se veut un outil de référence à utiliser au quotidien dans l'exercice de vos fonctions. Il vous aidera assurément à vous préparer à l'examen obligatoire, administré par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, qui mène à la certification des gérants d'agence de voyages et des conseillers en voyages. Au cours de la rédaction du présent ouvrage, le premier en son genre au Québec, notre préoccupation principale a été de le rendre utile et compréhensible. Dans un but pratique, les lois et règlements applicables au secteur du voyage y sont expliqués en des termes simples et directs. En ce sens, l'ouvrage vous interpelle directement tout au long de votre lecture. Par exemple, des grilles d'évaluation remettent en question vos pratiques au sein de l'entreprise où vous travaillez ou de celle où vous comptez travailler. Pour assurer un lien direct entre votre pratique et les règles à respecter, les thèmes sont présentés en ordre chronologique, du démarrage des activités commerciales de l'agence de voyages jusqu'à la clôture du dossier d'un client. Malgré leur numérotation, les thèmes peuvent se lire dans l'ordre ou dans le désordre. Si un thème demande des connaissances préalables, le manuel vous redirige automatiquement vers le thème concerné. Afin d'alléger le contenu et de concentrer l'apprentissage sur l'essentiel, nous avons laissé de côté les cas de jurisprudence ainsi que les obligations applicables aux détenteurs de permis restreints. Ces derniers, ainsi que leurs conseillers, n'ont pas à détenir un certificat de conseiller en voyages ou de gérant d'agence de voyages.

Caractéristiques du manuel

Ce manuel comprend deux modules. Le premier s'intitule **Exploiter une agence de voyages: responsabilités et obligations**, et le deuxième, **Traiter avec la clientèle: responsabilités et obligations**. Chacun des thèmes de ces modules est présenté de la même manière, ce qui facilite l'apprentissage et le repérage de l'information. Les sections destinées exclusivement aux gérants d'agence portent la mention «**Gérant**». Elle indique aux lecteurs que seuls les gérants seront questionnés sur cet aspect du manuel à l'examen. Par ailleurs, chaque thème présente d'abord les objectifs d'apprentissage, lesquels sont revus à la fin dans une **grille d'autoévaluation** où vous pourrez apprécier votre niveau d'apprentissage. À la première page figurent les articles de la **Loi** ou du **Règlement** sur les agents de voyages auxquels réfère plus spécifiquement le thème. La **mise en contexte** initiale, reprise par la suite dans le thème, est le point de

¹ La recherche pour cette publication est à jour au 1^{er} janvier 2023.

départ qui vous amène à vous familiariser avec le contenu. Cette mise en contexte vous servira également à **tester vos connaissances** pour ensuite comparer vos résultats avec le corrigé présenté à la fin de chaque thème. En plus des **tableaux**, des **graphiques** ou des **exemples**, votre lecture du manuel vous permettra de découvrir des mots clés, définis dans le **glossaire**, ou de vous rediriger vers les documents reproduits dans les **annexes**. Finalement, des **lectures et exercices complémentaires** sont proposés pour vous permettre d'approfondir les sujets abordés.

Matériel complémentaire

Ce manuel ne serait pas complet sans une lecture en parallèle de la *Loi sur les agents de voyages* et du *Règlement sur les agents de voyages*. Nous vous invitons à imprimer ces documents, dont la version intégrale se trouve aux adresses suivantes :

- <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-10>
- <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/A-10,%20r.%201>

Ces documents de référence officiels vous permettront de réaliser les exercices et lectures complémentaires suggérés à la fin des thèmes. L'étude en vue de votre certification en sera facilitée.

Remerciements

La réalisation d'un manuel n'est pas une mince affaire. Ce travail nécessite une dose de folie, mais surtout la confiance de ceux qui nous accordent ce privilège. Mentionnons le Centre d'expertise de l'ITHQ, que nous remercions pour la latitude qu'il nous a accordée du début à la fin de ce projet. Des remerciements particuliers s'adressent aux membres du comité de lecture ayant contribué à la bonification de cet ouvrage par la pertinence de leurs commentaires, selon leur expertise respective. La révision des thèmes a ainsi été rendue possible par :

- Jocelyne Hamel, professeure, Techniques de tourisme, Collège Montmorency;
- Louis Jolin, professeur, Département d'études urbaines et touristiques, Université du Québec à Montréal;
- Benoît Legault, journaliste touristique, collaborateur régulier du *Devoir*, des guides *Ulysse* et de *L'Express de Toronto*;
- M^e Jean-Louis Renaud, Allard, Renaud et associés, Office de la protection du consommateur, Services juridiques.



Les deuxième, troisième et quatrième éditions ont fait l'objet d'une relecture attentive de l'Office de la protection du consommateur. Nous tenons à remercier chaleureusement les personnes concernées.

Finalement, nous ne pourrions passer sous silence la collaboration appréciable de Marquis Interscript, qui a su réaliser un graphisme en accord avec notre intention pédagogique.

Nathalie Gilbert et Isabelle Proulx,
Professeures en Gestion touristique

APERÇU D'UN THÈME

À LA FIN DE CE THÈME...

Pour connaître les objectifs d'apprentissage visés dans le thème.

MISE EN CONTEXTE

Pour vous familiariser avec les apprentissages visés dans le thème et la réalité du secteur du voyage.

EXEMPLE

Pour illustrer le thème par des exemples.

3 EXPLOITER UN ÉTABLISSEMENT AVEC UN PERMIS

À la fin de ce thème, vous serez en mesure :

- de déterminer à qui s'adresse le permis d'agent de voyages ;
- de distinguer les types de permis d'agent de voyages ;
- de distinguer les démarches nécessaires à l'obtention ou au renouvellement d'un permis général ;
- de remplir une demande de délivrance de permis ;
- de comprendre les motifs et les mesures en cas de refus, de suspension ou d'annulation du permis ;
- de citer les infractions liées au non-respect de la Loi et du Règlement et les sanctions qui y sont associées ;
- de saisir la responsabilité juridique entourant la fonction d'agent de voyages.

L'obtention du permis d'agent de voyages ou du certificat de conseiller en voyages est obligatoire pour réaliser les tâches d'agent de voyages, comme expliquer et promouvoir l'organisation de voyages et de services de services touristiques. Ce thème aborde les conditions, obligations et modalités entourant la délivrance et le renouvellement du permis général ou temporaire, ainsi que les motifs de refus, de suspension ou d'annulation et les sanctions et mesures pouvant y être associées.

Avant d'aller plus loin, testez d'abord vos connaissances en lien avec ce thème.

1 Mise en contexte

La position de conseiller en voyages fait depuis longtemps partie de la vie de M. Lechance. Il a décidé que le moment était venu de passer à l'étape suivante : devenir un agent de voyages. Pour réaliser l'occupation offerte par son employeur, l'Agence à l'écoute de la clientèle, M. Lechance a obtenu les démarches nécessaires d'une agence de voyages. Apprenez la

Thème 3 - Exploiter un établissement avec un permis

CE THÈME RENVOIE...

Pour savoir quels articles de la Loi ou du Règlement sur les agents de voyages sont visés dans le thème.

TESTEZ VOS CONNAISSANCES

Pour évaluer vos connaissances de départ et vous initier au thème.

Testez vos connaissances

Ver ou faux?

1. Si l'agence est nécessairement dotée d'un système d'agent de voyages de manière à faciliter l'accès à l'agent de voyages. ☐
2. Si l'agence peut être créée à tout moment de l'année. ☐
3. Si l'agence peut être créée à tout moment de l'année. ☐
4. Si l'agence peut être créée à tout moment de l'année. ☐
5. Si l'agence peut être créée à tout moment de l'année. ☐
6. Si l'agence peut être créée à tout moment de l'année. ☐

Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.

3.1 LA DELIVRANCE D'UN PERMIS

3.1.1 Qui doit obtenir un permis?

Pour vous familiariser avec la délivrance de permis d'agent de voyages, vous devez d'abord vous familiariser avec les obligations d'agent de voyages. Selon la Loi (L.R.Q. art. 25), un agent de voyages est toute personne, individuelle ou associative, qui, pour le compte d'autrui ou de son conjoint, effectue ou offre d'effectuer l'une des opérations suivantes ou fournit ou offre de fournir un titre pour l'une de ces opérations :

- La location ou la réservation de services d'hébergement, par exemple rendre à son client ou à son conjoint un autre agent des services de location.
- La location ou la réservation de services de transport, par exemple rendre à son client ou à son conjoint un autre agent des services de transport.
- L'organisation de voyages, par exemple conclure des contrats avec des prestataires de services touristiques pour organiser et coordonner des forfaits ou des circuits dans le but de les vendre à son client ou à son conjoint.

Que l'une ou l'autre de ces activités ou les trois à la fois soient réalisées, la Loi sur les agents de voyages exigeant d'obtenir un permis d'agent de voyages délivré par le président ou le président de l'Office de la protection du consommateur. Si vous expliquez plus d'un établissement, vous devez demander un duplicata de permis pour chaque établissement.

Le président ou le président détermine les conditions de permis, il ou elle peut donc le suspendre après l'avis suspendu, il ou elle peut le renouveler.

30

Les règlements applicables du secteur du voyage : manuel à l'intention des professionnels du voyage

TERMES EN GRAS

Pour renvoyer au glossaire.

Le saviez-vous?

Pour mettre en évidence certains renseignements.

Thème 3 - Exploiter un établissement avec un permis

1. Les conditions des lieux d'hébergement : la présentation des catégories de chambres et les heures d'admission.

2. Les modalités concernant les documents de voyage : le passeport, les visas et les cartes touristiques.

Certaines villes exigent des mentions liées aux clients et coordonnées d'agents de la loi. En voici deux exemples.

Mention du site Internet d'une agence de voyages

ATTENTION!

Si vous ne comprenez pas les conditions applicables, veuillez consulter une consultation de www.voyageurs.com la toute dernière personne de cette liste afin de clarifier la portée légale, et ce, avant d'effectuer votre réservation.

Le fait d'effectuer une réservation confirme la compétence et l'acceptation des conditions générales d'abonnement d'abonnement.

Mention du site Internet d'un fournisseur

ÉTAPE D'INFORMATION

Partiels et vides :

- 40 jours ou plus avant la date de départ : jusqu'à 300 \$ par personne.
- 45 à 30 jours avant la date de départ : jusqu'à 30 % du coût total du forfait par personne, incluant les taxes et frais de service.
- 21 jours ou moins avant la date de départ : jusqu'à 100 % du coût total du forfait par personne, incluant les taxes et frais de service.

Vale avec correspondance : jusqu'à 100 % non remboursables.

Thème 3 - Répondre le départ du client - Reproduction autorisée

Pour distinguer les sections qui s'adressent aux lecteurs se préparant à l'examen de gérant d'agence de voyages.

Pour vérifier le niveau de
conformité de vos pratiques.

Pour apprécier votre niveau
d'apprentissage visé par le thème.

Faites les amorces! Des inspecteurs et enquêteurs vérifient l'application des différents aspects de la Loi et du Règlement sur les agents de voyage. Ces professionnels constatent les infractions et peuvent recommander des **mesures pécuniaires**. La grille de vérification suivante vous permet d'évaluer votre niveau de conformité et d'identifier la ou les zones à risque. En outre, le défendeur de permis peut voir cette évaluation au annuel par le président ou le président de l'Office de la protection du consommateur. **Attention** : vous ne pouvez pas de cette page pour vous enlever votre droit de

Ordre de vérification				
Responsabilité pénale	Conformité	Rue conforme	Proximité situation	Méthode
Any way indiqué tous les différents résidents sur la notice ?			0001 0-4 0001 10 personnes personnel	1 0001 0-1 0001 10 personnes personnel
			1 0001 0-45 0001 (autres cas)	2 0001 0-45 0001 (autres cas)
Any way renseigné le client qui a choisi cette option ?			0001 0-4 0001 10 personnes personnel	1 0001 0-1 0001 10 personnes personnel
			1 0001 0-45 0001 (autres cas)	2 0001 0-45 0001 (autres cas)

Ce thème expose principalement la facturation relative à la confirmation du service touristique rendu par un conseiller en voyages ou un agent de voyages. C'est à partir de cette drapée que vous transigerez commercialement avec votre client. Cette facture fait office de contrat qui vous le prouve suite du service à la clientèle.

par l'entremise d'un compte comptable reconnu au 31^{er} décembre, incluant également un certificat du fisc. Ces états financiers sont soumis à la certification des agents de voyage, et sont effectués par l'Union

personnes associées à la clientèle des agents de voyages; les données effectuées par l'inspecteur

des clients destinés hors du pays qui fournit des services pour les clients du Québec;

document minimal selon lequel doit exister les comptes d'agents de voyages et une liste avec laquelle il est lié aux tableaux 3.0);

document du montant de la somme des clients du tableau 3.1

L'Office de la protection du consommateur avise que l'Agence harmonisée inc. a plaidé coupable d'avoir utilisé les fonds du compte en fiducie pour payer ses frais d'exploitation ou ses comptes personnels (OACI, art. 20). Elle a effectivement payé dans ce compte dans le but de payer le loyer et les factures de téléphone. Cette entreprise devra verser une pénalité totale de 3 000 \$.

En consultant l'ensemble des responsabilités et obligations de l'agent de voyages, vous serez en mesure de rassurer les clients et de les convaincre qu'ils font affaire avec un agent fiable. À partir du moment où vous respectez les exigences de ce thème, vous pourrez poursuivre vos démarches de demande du permis subordonné d'exploitation d'une agence de voyages.

[illegible]

Maintenez vos efforts! Révisez ce thème ce soir

Thème 2 : Administration des fonds - Reproduction et...

94 Les différents aspects de la vie de la personne humaine

Offre d'affaires	Fonds de placement minimal
Avant 3 1 95	3 000\$
Avant 3 3 95	7 500\$
Avant 3 5 95	10 000\$
Avant 3 12 95	15 000\$
Avant 3 25 95	25 000\$
Avant 3 30 95	50 000\$
Avant 3 75 95	75 000\$
Avant 3 100 95	100 000\$
Plus de 100 95	150 000\$

Table 3 – Explorer van (Hollander) avec un permis • Reproduction interdite

4

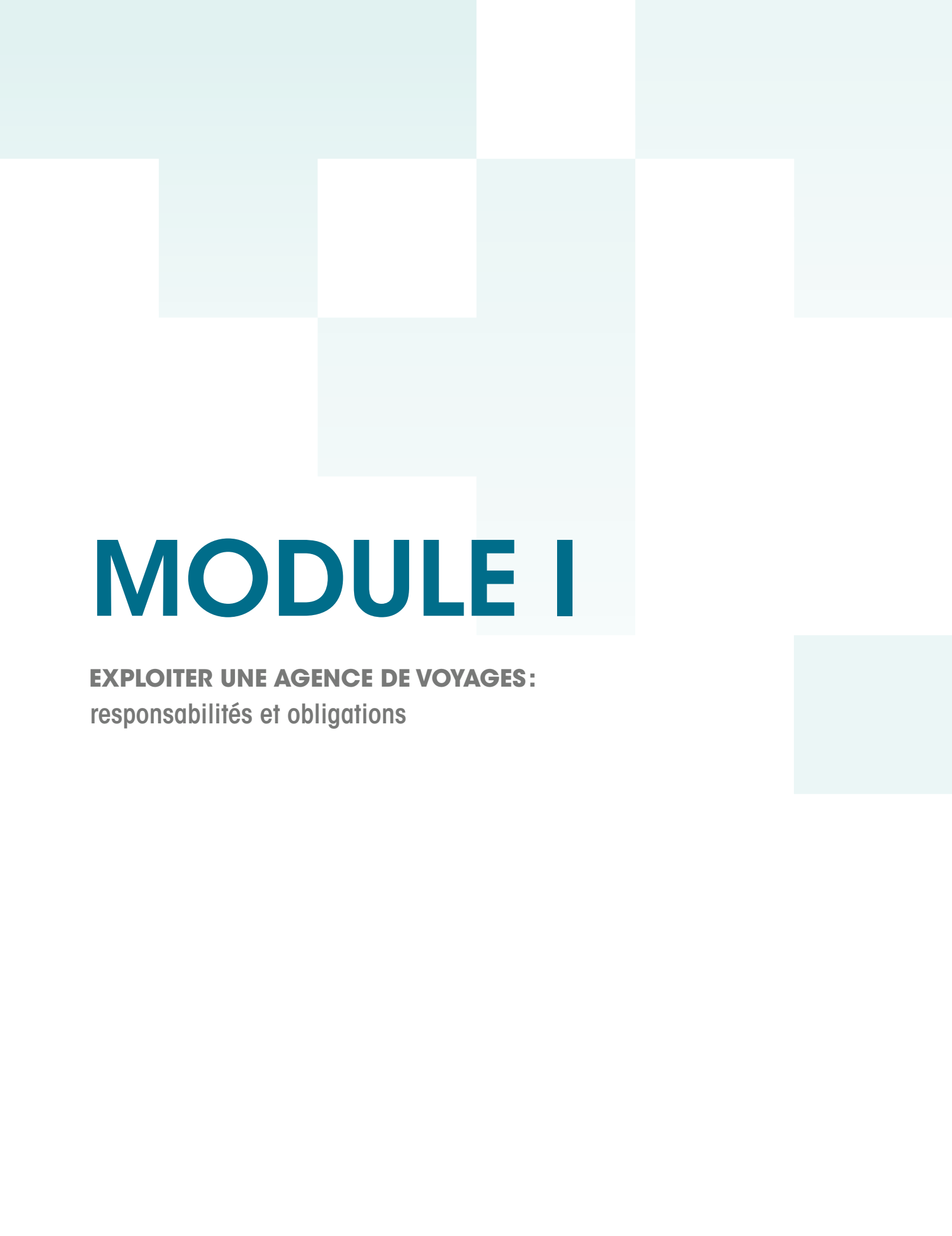
Pour présenter distinctement l'information.

☒

Pour valider vos connaissances de départ.

Pour compléter et approfondir les sujets abordés.

Pour référer à un article de loi
ou de règlement spécifique.



MODULE I

EXPLOITER UNE AGENCE DE VOYAGES:
responsabilités et obligations

1 COMPOSER AVEC LES LOIS ET LES AUTORITÉS CONCERNÉES

À la fin de ce thème, vous serez en mesure :

- d'expliquer le rôle de l'OPC en vertu de la législation relative au secteur du voyage ;
- de comprendre les bases de la **Loi** et du **Règlement** sur les agents de voyages ;
- de situer le rôle du *Code civil du Québec* et de la *Loi sur la protection du consommateur* dans le secteur du voyage ;
- de définir certains termes juridiques.

Ce premier thème vous présente le rôle et les responsabilités de l'Office de la protection du consommateur (et de sa présidente ou son président), qui constitue le principal acteur en matière de législation du secteur du voyage. Vous y trouverez également une présentation des principaux termes juridiques permettant de composer avec les lois et les règlements applicables à ce secteur.

Avant d'aller plus loin, testez d'abord vos connaissances en lien avec ce thème.



Mise en contexte

Extrait de l'Avis d'indexation des droits exigés à compter du 1^{er} juillet 2022 présenté par l'Office de la protection du consommateur.

Paru le 12 février 2022 dans la *Gazette officielle du Québec*, Partie 1, 154^e année, n° 7, page 122.

« Conformément au premier alinéa de l'article 4.1 du *Règlement sur les agents de voyages* (chapitre A-10, r. 1), l'Office de la protection du consommateur donne avis, par la présente, du coût à compter du 1^{er} juillet 2022 des droits exigés par les paragraphes *a*, *b* et *d* du premier alinéa de l'article 4, l'article 31.9 ainsi qu'au paragraphe *b* de l'article 43.8 et au paragraphe *c* de l'article 43.10 de ce règlement, suite à leur indexation selon le taux de variation de l'indice général des prix à la consommation pour le Canada, établi pour l'année 2021 à 3,4 % par Statistique Canada, à savoir :

Ce thème renvoie aux dispositions suivantes :

Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10)

- Section I – Définitions et application (art. 2 et 3)
- Section II – Permis et certificat (art. 4, 11 et 11.1)
- Section III – Suspension, annulation, refus de délivrer ou de renouveler un permis ; recours devant le Tribunal administratif du Québec (art. 12 à 13.2)
- Section III.1 – Administration provisoire (art. 14 à 16)
- Section III.2 – Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (art. 30.1, 30.4 à 30.7)
- Section IV – Obligations d'un agent de voyages (art. 33.2)
- Section V – Inspection (art. 34 à 35.2)
- Section VI – Règlements (art. 36)
- Section VII – Dispositions pénales (art. 37 à 40.1)
- Section VIII – Dispositions finales (art. 41.1 à 43)

Règlement sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10, r. 1)

- Section I.1 – Exceptions (art. 1.1 et 1.2)
- Section IV – Permis (art. 5 à 8, 8.3, 9 et 10)

- Section IV.1 – Conseillers en voyages (art. 11.2, 11.4, 11.7 et 11.8)
- Section IV.3 – Gérant d'agence de voyages (art. 11.11 et 11.12)
- Section IX – Compte en fidéicommis (art. 22 et 23)
- Section X – Cautionnement individuel et fonds d'indemnisation (art. 28)
- Section XI – Cautionnement individuel (art. 29, 32, 35.1 et 36)
- Section XII – Fonds d'indemnisation (art. 39.1, 43 à 43.14)
- Section XV – Dispositions pénales (art. 46 et 47)
- Section XVI – Comité consultatif (art. 48 à 57)

Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, chapitre P-40.1)

- Art. 224 et 292

Code civil du Québec (chapitre CCQ-1991)

- Art. 1432, 1458, 2098 et 2925

• Permis d'agent de voyages général (a. 4 a))	996 \$
• Permis d'agent de voyages général	
• Reconduction (a. 4 b), selon le chiffre d'affaires)	
– Jusqu'à 0,5 M\$	373 \$
– Jusqu'à 2 M\$	498 \$
– Jusqu'à 5 M\$	684 \$
– Jusqu'à 10 M\$	933 \$
– Jusqu'à 20 M\$	1 244 \$
– Plus de 20 M\$	1 618 \$
• Duplicata de permis par établissement Délivrance (a. 4 d))	622 \$
• Duplicata de permis par établissement Reconduction (a. 4 d))	311 \$
• Certificat de conseiller en voyages Délivrance (a. 11.5)	62 \$
• Certificat de conseiller en voyages Reconduction (a. 11.5)	31 \$
• Ouverture de dossier (a. 31.9)	311 \$
• Frais de subsistance et d'hébergement par jour (a. 43.8 b) i. et 43.10 c) i.)	217 \$

? Testez vos connaissances

Vrai ou faux ?

1. Rédigé en lien avec une loi, le règlement définit l'application de cette loi. _____
2. Votée au Parlement, une loi dicte le comportement attendu pour travailler dans un domaine donné. _____
3. L'Office de la protection du consommateur est une association privée formée de consommateurs avertis qui défend les droits des autres consommateurs. _____
4. Les entreprises qui vendent des services et des produits touristiques au Québec sont soumises aux dispositions du *Code civil du Québec* et de la *Loi sur la protection du consommateur*. _____
5. Les clients peuvent poursuivre leur agence de voyages devant la Division des petites créances pour un montant de plus de 15 000 \$. _____
6. Des agents de voyages sont consultés de façon officielle lors des modifications à la Loi et au Règlement sur les agents de voyages. _____
7. Un client dispose de douze mois pour déposer une poursuite à la cour. _____
8. Parmi les lois qui vous concernent plus particulièrement, quatre sont sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur. _____

Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.

1.1 L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

L'Office de la protection du consommateur est un organisme public qui veille notamment à l'application de la Loi et du Règlement sur les agents de voyages.

1.1.1 Quel est le rôle de l'OPC?

Mission

C'est en 1971 que l'Office est créé afin de protéger les consommateurs et de favoriser ainsi l'équilibre des rapports de force entre les consommateurs et les commerçants. C'est précisément à ce moment que la *Loi sur la protection du consommateur* entre en vigueur au Québec. Cette loi sera bonifiée d'année en année. Depuis ce temps, la mission de l'Office consiste à surveiller l'application des lois et règlements sous sa responsabilité, notamment en ce qui concerne les agents de voyages.

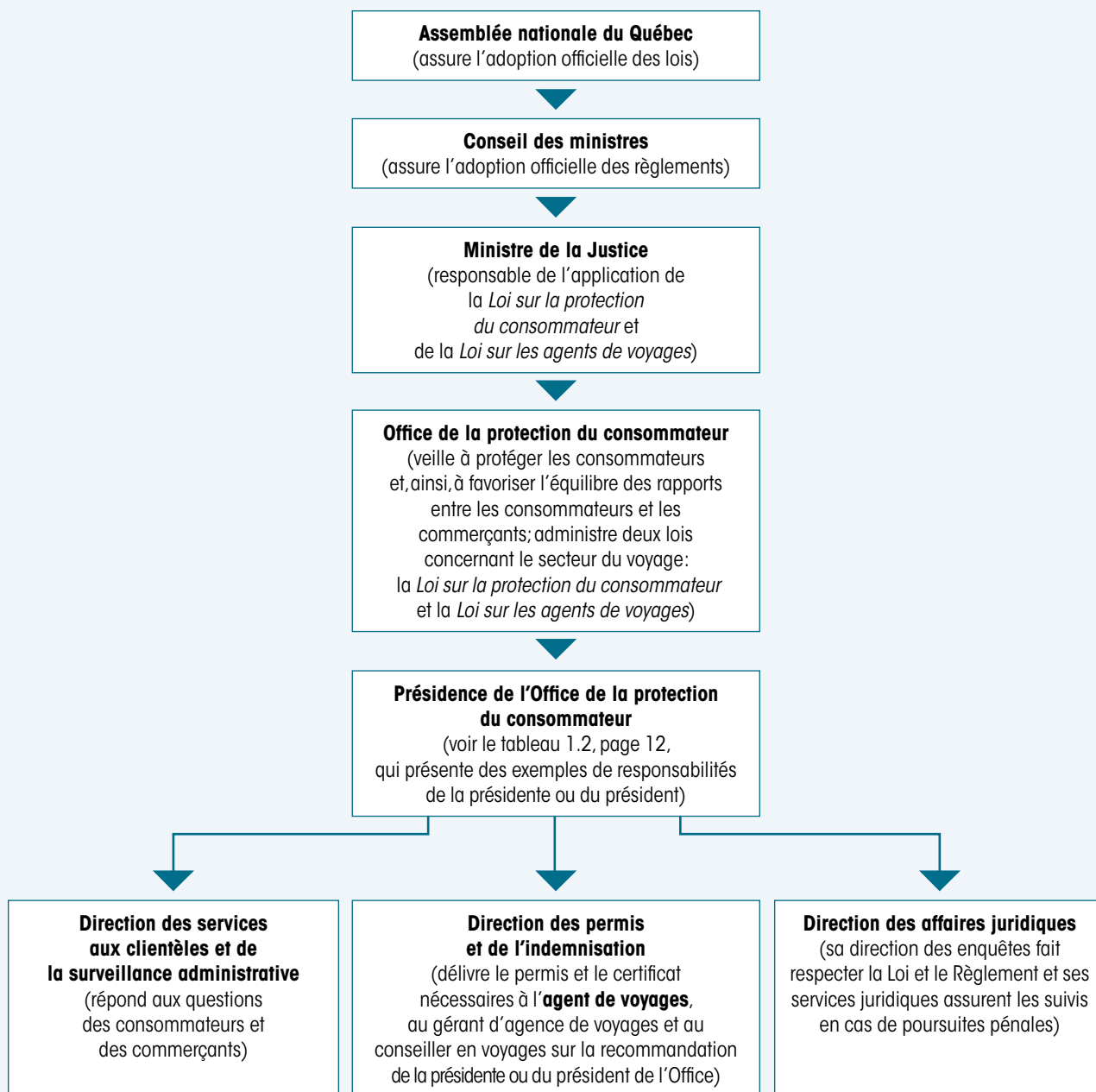
Sa mission ne s'arrête pas là puisque l'Office informe collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes. De plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation. La diffusion de publications ou la présence de l'Office dans certains événements publics (foires ou salons) s'expliquent par la mission de cet organisme public.

Le graphique suivant résume la structure et les responsabilités de l'Office en lien avec le secteur du voyage.

! Le saviez-vous?

La loi est une règle de droit écrite, générale et permanente, adoptée par l'Assemblée nationale. Quant au règlement, il est destiné à assurer l'exécution de la loi, sans l'enfreindre.

Instances qui interviennent dans l'élaboration et l'application des lois et règlements



Mandats

Les **mandats** de l'Office, présentés à l'article 292 de la *Loi sur la protection du consommateur*, se regroupent en quatre catégories :

Information et éducation

Vous pouvez obtenir des réponses à vos questions portant sur les **obligations** relatives à l'exploitation d'une agence de voyages (module I du manuel) ou aux transactions avec votre clientèle (module II du manuel). Ces renseignements peuvent être obtenus par téléphone ou en consultant le site Web de l'Office, au <https://www.opc.gouv.qc.ca>. Celui-ci présente de l'information utile sur les **droits** et les **recours** des clients et sur les obligations des commerçants.

L'Office est présent dans les médias. Son porte-parole répond aux questions des journalistes et donne des entrevues. Des communiqués de presse et des nouvelles présentant des conseils de consommation, des solutions en cas de problème ou des mises en garde sont publiés régulièrement afin de rendre l'information accessible pour vous et vos clients. L'Office peut aussi mener des campagnes d'information sur un sujet ciblé. En effet, il peut utiliser, chaque année, 250 000 \$ ou 5 % des revenus de placements accumulés dans le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV), selon le plus élevé des deux montants, pour mettre en place des projets d'information et d'éducation destinés aux clients des agents de voyages, portant sur les lois dont l'Office surveille l'application. Ces projets peuvent consister, par exemple, à participer à un salon « Vacances et loisirs » ou à diffuser une publicité dans une revue de voyage. Finalement, son site Web propose du matériel éducatif à l'intention des enseignants.

Surveillance

L'Office joue un rôle particulièrement important auprès des agences de voyages au Québec. C'est sa présidente ou son président qui délivre le permis d'agent de voyages et les certificats de gérant d'agence de voyages ou de conseiller en voyages. Il a le pouvoir de retirer ce permis ou ce certificat dans des cas précis prévus par la Loi ou le Règlement. L'Office reçoit et traite aussi certaines plaintes des consommateurs (par exemple sur l'exercice sans permis). C'est après avoir mené des inspections et des vérifications que l'Office entreprend, le cas échéant, les démarches juridiques qui s'imposent. Les Services juridiques de l'Office peuvent notamment déposer des poursuites pénales. Le défendeur dispose d'un délai de 30 jours pour répondre aux accusations. S'il choisit de **plaider coupable**, il devra payer une amende et des frais. S'il plaide non coupable, le dossier sera transmis à la Cour du Québec, chambre criminelle et pénale ; à l'issue d'un procès, le défendeur pourra être déclaré coupable ou non coupable.



Exploitation sans permis d'une agence de voyages

Toutunvoyage et sa présidente déclarés coupables

Québec, le 10 décembre 2016 –

L'Office de la protection du consommateur annonce que l'Association Voyage Bonjour, aussi connue sous le nom de Toutunvoyage, et sa présidente ont plaidé coupables, en avril dernier, à des accusations portées en vertu de la *Loi sur les agents de voyages*.

L'Office reprochait à la présidente et à son agence, sise au 123, chemin Commun, Montréal, d'avoir agi en avril 2015 comme agents de voyages au Québec sans être titulaires du permis requis par la *Loi sur les agents de voyages*. Elles se sont ainsi vu imposer par le tribunal des amendes identiques totalisant 2 000 \$.

Une **poursuite pénale** est intentée par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (ou son représentant) contre une personne qui contre-vient à une loi ou à un règlement québécois. Le défendeur est susceptible d'être condamné à une amende s'il est déclaré coupable.



L'OPC poursuit Air Avion pour 17 infractions à la loi

L'Office de la protection du consommateur (OPC) vient de déposer une plainte contre Air Avion pour avoir vendu des billets d'avion à des prix supérieurs à ceux figurant dans ses publicités. La plainte porte sur 17 infractions relevées entre novembre 2015 et janvier 2016. Si le transporteur est reconnu coupable, il devra acquitter des amendes totalisant plus de 42 000 \$. L'OPC avait avisé Air Avion au début de l'automne, mais le transporteur lui avait fait savoir par lettre qu'il refusait de se plier aux exigences de la loi. [...]

Trois autres transporteurs, soit Transport Jet, Air Public et Heureux Airlines, ont également été avisés de se conformer aux dispositions du paragraphe c du premier alinéa de l'article 224 de la *Loi sur la protection du consommateur*, qui indique qu'on ne peut exiger un prix supérieur à celui qui est annoncé. [...] « Mais ces transporteurs nous ont signifié leur intention de respecter la loi. »

Concertation

L'Office de la protection du consommateur n'agit pas seul, mais en collaboration avec les associations de consommateurs, les regroupements de commerçants, les ministères et organismes québécois de même que d'autres partenaires de tous les milieux. Diverses associations, notamment l'Association canadienne des agences de voyages (ACTA Québec), l'Association des agents de voyages du Québec (AAVQ), l'Association des agents détaillants de voyage (ARTA Canada) et l'Association des tours opérateurs du Québec (ATOQ), collaborent avec l'Office qui les consulte ou avec lesquelles il partage de l'information pour assurer le respect de sa mission. L'Office maintient aussi des contacts avec les autorités de l'Ontario et de la Colombie-Britannique dans le but de se concerter avec elles sur la législation relative aux agents de voyages.

Conciliation, compétences des cours et indemnisation

Un des mandats de l'OPC consiste à défendre les intérêts des consommateurs et à se tenir à l'écoute des demandes des commerçants. L'Office joue parfois un rôle de conciliation entre un commerçant et un consommateur à la suite du traitement d'une plainte.

La conciliation ne menant pas toujours au dédommagement attendu, certains consommateurs choisissent de se présenter devant la Division des petites créances, qui « entend des causes où une somme d'argent est en litige ainsi que d'autres causes visant l'annulation ou la résiliation d'un contrat, lorsque la valeur du contrat et, le cas échéant, la somme réclamée n'excèdent pas 15 000 \$ chacune. C'est un tribunal où les gens se représentent eux-mêmes, sans avocat ». (<https://www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/petites-creances>).

La Cour du Québec, chambre civile, est celle qui est appelée à traiter les causes dont le montant en litige est de moins de 100 000 \$ (<https://www.justice.gouv.qc.ca/systeme-judiciaire/tribunaux-du-quebec/cour-du-quebec/chambre-civile>).

En matière de voyages, la Cour supérieure entendra pour sa part les **recours collectif** et les **recours** dont le montant en litige est de 75 000 \$ ou plus (<https://coursuperieureduquebec.ca>).

En effet, quand le somme réclamée est d'au moins 75 000 \$ mais inférieure à 100 000 \$, le demandeur peut se tourner soit vers la Cour du Québec, chambre civile, soit vers la Cour supérieure.

Pour déposer une poursuite à la cour, le client dispose de trois ans.

C'est aussi l'Office qui gère les différents régimes de protection financière comme le **cautionnement individuel** et le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) et qui veille au dédommagement du client. Ces mécanismes de protection vous seront présentés en détail dans le thème 2, *Administrer des fonds*.

! Le saviez-vous ?

De combien de temps le client dispose-t-il pour déposer une poursuite à la cour ? Il dispose de trois ans.

1.1.2 Quelles sont les lois sous la responsabilité de l'OPC ?

Parmi les lois qui vous concernent plus particulièrement, deux sont sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur :

- La *Loi sur la protection du consommateur* (RLRQ, chapitre P-40.1).
- La *Loi sur les agents de voyages* (RLRQ, chapitre A-10).

La *Loi sur la protection du consommateur* « a pour objet de protéger la population québécoise dans de nombreux secteurs de consommation. Elle établit une garantie fondamentale sur tous les biens et services offerts aux consommateurs. Elle régit l'ensemble des contrats conclus entre ces derniers et les commerçants, et elle établit des régimes particuliers de protection pour les contrats conclus par le commerce itinérant (la vente de porte à porte, par exemple), les contrats à crédit (comme le paiement différé d'un forfait), les contrats à distance (dans le cadre du commerce électronique, par exemple) [...]. Cette loi détermine des catégories de commerces dont l'exploitation nécessite la délivrance d'un permis. Elle interdit aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires certaines pratiques qui pourraient induire en erreur les consommateurs. Dans certaines circonstances, elle oblige les commerçants à déposer, dans des **compte en fidéicomis**, les sommes d'argent perçues auprès des consommateurs. Enfin, en plus de prévoir des sanctions pénales en cas de non-respect de la Loi, elle précise les recours que les consommateurs peuvent exercer lorsque les commerçants, les fabricants ou les publicitaires y contreviennent² ».

Quant à la *Loi sur les agents de voyages*, elle a « pour objet, d'une part, d'assurer que les personnes qui travaillent dans ce secteur respectent les règles de conduite et, d'autre part, de protéger les clients des agents de voyages, notamment lors du défaut d'un fournisseur. Les agents de voyages doivent être titulaires d'un permis et déposer dans un compte en fidéicomis l'argent de leurs clients jusqu'à ce que les services soient payés au **fournisseur**. Ils ont également l'obligation de fournir un **cautionnement individuel** proportionnel à leur **chiffre d'affaires**. La Loi prévoit aussi les règles entourant le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages³ ».

Ces deux lois sont complétées par les règlements correspondants suivants :

- Le **Règlement d'application** de la *Loi sur la protection du consommateur* (RLRQ, chapitre P-40.1, r. 3).
- Le *Règlement sur les agents de voyages* (RLRQ, chapitre A-10, r. 1).

² Office de la protection du consommateur, *Rapport annuel de gestion 2009-2010*, Annexe 1 – Présentation des lois, p. 65.

³ *Ibid.*

Les règlements sont présentés sous forme de documents plus détaillés qui complètent et précisent les dispositions des lois. Le tableau 1.1 présente un exemple de précisions apportées par le Règlement.

Tableau 1.1

Précisions apportées par le Règlement	
Loi sur les agents de voyages	Règlement sur les agents de voyages
L'alinéa 2 de l'article 4 de la section II (Permis et certificat) traite de l'obligation pour le conseiller en voyages de posséder le certificat. Il énonce qu'« un conseiller en voyages à l'emploi d'un agent de voyages ou qui a conclu un contrat de service exclusif avec un agent de voyages peut effectuer les opérations visées à l'article 2 et traiter avec les clients s'il est titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Office de la protection du consommateur et s'il satisfait aux conditions prévues par règlement ».	Comme mentionné dans la Loi, le Règlement présente les conditions et la mécanique entourant l'application de l'article 4 de la Loi. La section IV.1 du Règlement (art. 11.1 à 11.9) est entièrement consacrée aux conseillers en voyages. À l'alinéa 1 de l'article 11.2, on apprend par exemple ce qui suit : « Le président délivre un certificat de conseiller en voyages si le demandeur satisfait aux conditions suivantes : a) il réussit un examen portant sur la connaissance des dispositions législatives et réglementaires applicables au secteur d'activités du voyage ; [...] f) il a transmis les renseignements requis par l'article 11.4. »

La **loi** est une règle de droit écrite, générale et permanente, adoptée par l'Assemblée nationale. Quant au **règlement**, il est destiné à assurer l'exécution de la loi, sans l'enfreindre.

1.1.3 Quel est le rôle du président de l'OPC ?

La présidente ou le **président** de l'Office joue un rôle essentiel dans l'ensemble de l'application de la Loi et du Règlement sur les agents de voyages. Sa responsabilité couvre la délivrance des permis et des certificats, le renouvellement, la suspension et l'annulation. C'est aussi la présidente ou le président qui, à titre de **fiduciaire**, assure la gestion des sommes fournies pour le **cautionnement individuel** et le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). La présidente ou le président de l'Office a le pouvoir exclusif de nommer un **administrateur provisoire** pour administrer temporairement ou terminer les affaires en cours d'une agence lorsque, par exemple, elle ne respecte pas les conditions de la Loi ou du Règlement, elle fait faillite ou elle risque de mettre en péril les droits de ses **clients** (par exemple une agence de voyages qui cesse de faire les paiements à ses fournisseurs en raison d'un compte en fiducie déficitaire).

Exemples de responsabilités du président de l'Office

Émet, suspend, annule, refuse de délivrer ou de renouveler un permis.

Autorise, ou non, une demande de transfert ou de duplicata de permis.

Émet, suspend, annule, refuse de délivrer ou de renouveler le certificat de gérant d'agence de voyages ou de conseiller en voyages.

Gère le cautionnement individuel (s'il n'est pas soumis sous la forme d'une police de cautionnement) et du FICAV, à titre fiduciaire.

Utilise, s'il le décide, des revenus de placements du Fonds, pour financer des campagnes d'information et d'éducation à l'intention des clients des agents de voyages à l'égard de leurs droits et obligations en vertu des lois dont l'Office doit surveiller l'application.

Nomme, si nécessaire, un administrateur provisoire.

La présidente ou le président, ou l'administrateur provisoire qu'elle ou qu'il a nommé :

- rembourse au client la somme qu'il a versée à l'agent de voyages pour un service, quand celui-ci n'a pas été fourni, par exemple si l'agent fait faillite ;
- dédommage, dans certains cas, le client ayant obtenu un jugement final de la cour qui lui est favorable ;
- paie le montant nécessaire pour assurer le départ ou le rapatriement d'un client.

1.1.4 Le comité consultatif des agents de voyages

Qui sont les membres du comité ?

Afin de représenter le plus fidèlement possible l'activité commerciale entourant le secteur du voyage, le *Règlement sur les agents de voyages* prévoit la mise sur pied d'un comité consultatif d'agents de voyages. Le comité se compose, outre la présidente ou le président de l'Office, de huit membres nommés par le ministre responsable de l'Office de la protection du consommateur pour une période déterminée : quatre personnes représentant le secteur du voyage, deux représentants des consommateurs et deux représentants de l'État. La présidente ou le président de l'Office préside le comité, mais elle ou il peut désigner une personne en remplacement.

Quel est le rôle du comité ?

Le comité se réunit au minimum à trois occasions durant l'année pour discuter et, ensuite, conseiller le ministre responsable de l'Office sur tout ce qui concerne les activités des agents de voyages. Le comité analyse aussi les questions spécifiques soumises par le ministre et lui donne son avis. Le comité transmet au ministre un rapport de ses activités, au plus tard le 30 juin, pour l'année financière précédente.

1.2 QUEL EST LE RÔLE DU CODE CIVIL DU QUÉBEC DANS LE SECTEUR DU VOYAGE ?

Le *Code civil du Québec* tient un rôle important dans vos activités. Cette loi générale, qui encadre la vie dans la société québécoise, régit les rapports entre voisins, entre conjoints, ainsi qu'entre l'agent de voyages et son client en matière de **droit civil**. Par exemple, l'article 1 458 prévoit que « Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés [...] », et l'article 1 432 indique : « Dans le doute, le **contrat** s'interprète en faveur de celui qui a contracté l'obligation et contre celui qui l'a stipulée. Dans tous les cas, il s'interprète en faveur de l'adhérent ou du consommateur. » On y apprend aussi, à l'article 2 098, que « Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer. » Le Code civil est donc un incontournable de la législation dans le secteur du voyage; il sera cité relativement à des éléments précis de ce manuel.

Par leurs rôles et responsabilités, la présidente ou le président de l'Office, le Comité consultatif des agents de voyages et les lois régissant le secteur du voyage influencent l'activité commerciale d'agent de voyages. Les lois et règlements révisés, en fonction des nouvelles réalités du secteur, s'imposent à vous comme des outils de référence. Ils constituent les bases d'une saine harmonie commerciale entre les clients et leur agent de voyages.

À vous maintenant d'évaluer votre niveau de connaissance de ce thème.

Grille d'autoévaluation			
Après la lecture de ce thème, je suis en mesure :	Totalement 	Moyennement 	Minimalement 
1. d'expliquer le rôle de l'Office de la protection du consommateur dans la législation du secteur du voyage;			
2. de comprendre les bases de la Loi et du Règlement sur les agents de voyages;			
3. de situer le rôle du <i>Code civil du Québec</i> et de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> dans le secteur du voyage;			
4. de définir certains termes juridiques.			
Total			

Maintenez vos efforts ! Révisez ce thème ou passez au suivant.

Corrigé Testez vos connaissances

1. **Vrai.** Le règlement est destiné à assurer l'exécution d'une loi. Il s'appuie sur une loi et la complète.
 2. **Vrai.** Une loi est une règle édictée par une autorité, que toute personne doit suivre.
 3. **Faux.** L'Office de la protection du consommateur est un organisme public. Il protège les droits des consommateurs en veillant à faire respecter les lois et règlements dont il est responsable (*LAV, art. 43 et LPC, art. 292*).
 4. **Vrai.** Le *Code civil du Québec*, qui encadre la vie dans la société québécoise, régit notamment les rapports entre les agents de voyages et leurs clients en matière de **droit civil**. La *Loi sur la protection du consommateur* établit aussi, entre autres, une garantie fondamentale sur tous les biens et services offerts aux consommateurs.
 5. **Faux.** La Division des petites créances de la Cour du Québec traite les litiges de 15 000 \$ et moins. Les autres litiges sont redirigés vers la Cour du Québec, chambre civile, ou vers la Cour supérieure.
 6. **Vrai.** Afin de représenter le plus fidèlement possible l'activité commerciale entourant le secteur du voyage, quatre des huit personnes composant le comité consultatif proviennent du secteur. Une consultation plus large auprès d'intervenants du secteur du voyage et des associations de consommateurs peut aussi être réalisée (*RAV, art. 49*).
 7. **Faux.** Pour déposer une poursuite à la cour, le client dispose de trois ans.
 8. **Faux.** Parmi les lois qui vous concernent plus particulièrement, deux sont sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur : la *Loi sur la protection du consommateur* et la *Loi sur les agents de voyages*.
- Résultat : _____ /8



Lectures et exercices complémentaires

- Office de la protection du consommateur, <https://www.opc.gouv.qc.ca>.
Pour en apprendre davantage sur l'Office.
- *Loi sur les agents de voyages*, RLRQ, chapitre A-10, <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/A-10>.
- *Règlement sur les agents de voyages*, RLRQ, chapitre A-10, r. 1, <https://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/A-10,%20r.%201>.
- *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, chapitre P-40.1, <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/P-40.1>.
- *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/CCQ-1991>.
- Ministère de la Justice, <https://www.justice.gouv.qc.ca>.
Pour en apprendre davantage sur la justice au Québec.
- Société québécoise d'information juridique, <http://citoyens.soquij.qc.ca>.
Pour découvrir les jugements rendus par les tribunaux.

2 ADMINISTRER DES FONDS

À la fin de ce thème, vous serez en mesure :

- de définir ce que sont le **cautionnement individuel**, un compte en fidéicommiss et le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV);
- de comprendre l'utilité du cautionnement individuel, du compte en fidéicommiss et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV);
- de savoir à combien s'élève le cautionnement individuel et la façon de le fournir;
- de calculer le montant de la contribution à percevoir, le cas échéant, pour le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages du Québec;
- de présenter les livres comptables;
- de citer les sanctions faisant suite à certaines infractions dans le cas d'un non-respect de la loi.

Pour exploiter une agence de voyages, il est indispensable de mettre en place des mécanismes pour mener à bien vos activités de gestion. L'Assemblée nationale et le gouvernement du Québec ont prévu trois mesures de protection pour le consommateur: la première exige qu'un agent de voyages ouvre un **compte en fidéicommiss** afin de distinguer les sommes appartenant au client de celles de l'agent; la deuxième mesure consiste à déposer un cautionnement individuel pour garantir les obligations de l'agent de voyages à l'endroit des clients; enfin, la troisième est la création du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

Avant d'aller plus loin, testez d'abord vos connaissances en lien avec l'histoire de M^{me} Beauregard.



Mise en contexte

Le rêve de M^{me} Beauregard? Faire une croisière en Méditerranée. Cette dame décide donc de se rendre à l'Agence Sansoucy inc. Après avoir

Ce thème renvoie aux dispositions suivantes :

Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10)

- Section III.1 – Administration provisoire (art. 14.3, 15 et 16)
- Section III.2 – Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (art. 30.1 à 30.5 et 30.7)
- Section IV – Obligations d'un agent de voyages (art. 32 à 33.2)
- Section V – Inspection (art. 35 et 35.1)
- Section VI – Règlements (art. 36)
- Section VII – Dispositions pénales (art. 37 à 40.1)

Règlement sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10, r. 1)

- Section IV – Permis (art. 4.1 et 6)
- Section V – Obligations des agents de voyages (art. 12 et 12.1)
- Section VII – Comptabilité (art. 17)
- Section IX – Compte en fidéicommiss (art. 21 à 27)
- Section X – Cautionnement individuel et fonds d'indemnisation (art. 28)
- Section XI – Cautionnement individuel (art. 29, 30 à 31.1, 31.6, 31.7, 31.9 à 36)
- Section XII – Fonds d'indemnisation (art. 39 à 40, 43.2 et 43.6 à 43.14)
- Section XV – Dispositions pénales (art. 46 et 47)

reçu les précieux renseignements du conseiller, elle réserve son forfait vacances et paie une somme de 4 407,36 \$. Plusieurs semaines après cet achat, la cliente retourne à l'agence pour s'informer de certains détails de son voyage. Surprise! Une affiche indique que l'agence est fermée... pour longtemps! Inquiète, M^{me} Beauregard se demande ce qu'il adviendra de sa croisière et de son argent.

En effet, l'Agence Sansoucy inc. (contrairement à ce que laissait entendre son nom) a connu des soucis financiers. Pour garder l'agence ouverte, les dirigeants ont payé le loyer et les factures de téléphone en puisant dans le compte en fidéicommiss.

? Testez vos connaissances

Vrai ou faux?

1. M^{me} Beauregard perd son argent et ne pourra pas réaliser le voyage prévu. _____
2. Le conseiller qui a fait affaire avec M^{me} Beauregard est responsable et doit la rembourser. _____
3. L'OPC pourrait rembourser M^{me} Beauregard par l'entremise du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). _____
4. Le gestionnaire d'une agence de voyages peut utiliser l'argent d'un compte en fidéicommiss pour payer ses factures, s'il le rembourse par la suite. _____
5. Comme l'Agence Sansoucy inc. n'a plus de permis valide, M^{me} Beauregard n'a plus de recours contre cette agence. _____
6. L'Agence Sansoucy inc. était autorisée à retirer le montant de sa commission dès que la cliente avait payé son forfait. _____

Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.

2.1 LE COMPTE EN FIDÉICOMMISS

2.1.1 Quelle est l'utilité d'un compte en fidéicommiss?

L'agent de voyages doit déposer, dans un compte de banque en fidéicommiss, « [...] l'argent comptant, les chèques ou autres effets de commerce négociables ainsi que toute somme représentant l'équivalent monétaire de tout ou partie d'un paiement par carte de crédit ou débit ou d'une autre forme de paiement » de ses clients (*RAV, art. 21*). Le compte en fidéicommiss doit être ouvert au Québec, dans une banque à charte du Canada ou une autre institution autorisée par les lois du Canada ou du Québec à recevoir des dépôts. L'agent a la responsabilité d'informer la présidente ou le président de l'Office de l'ouverture, de la fermeture et du transfert d'un compte en fidéicommiss et de lui indiquer le nom et l'adresse de l'institution financière concernée, ainsi que le numéro de compte, dans les sept jours de l'évènement. Tout changement dans la liste des personnes autorisées à faire des opérations dans le compte doit aussi être signalé dans les 15 jours suivants.

L'agent de voyages doit utiliser ce compte uniquement pour l'administrer comme **fiduciaire**. Il lui est interdit d'utiliser ces **fonds** à des fins personnelles ou aux fins de l'entreprise. Ainsi, l'argent qui appartient à l'entreprise ou à ses administrateurs doit être déposé dans un compte bancaire distinct, d'où s'effectuent les opérations courantes. Le détenteur d'un permis d'agent de voyages peut fournir une autorisation écrite afin de permettre à un **dirigeant** ou membre de son personnel d'effectuer des opérations bancaires sur le compte en fidéicomis.

Pour remplir un formulaire d'ouverture de compte, référez-vous au site <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/fideicomis>.

L'agent de voyages a l'autorisation d'effectuer un retrait par chèque, transfert ou virement bancaire (aucun retrait au comptoir n'est autorisé), sous certaines conditions, pour chacun des dossiers clients, dans les situations suivantes seulement :

- Pour rendre des services au client (louer ou réserver l'hébergement et le transport ou **organiser un voyage**).
- Pour payer des fournisseurs au nom du client.
- Pour se rembourser des déboursés et des frais de service engagés au nom du client.
- Pour rembourser au client les sommes qui lui sont dues.
- Pour percevoir le **revenu brut** (la commission) qui lui est dû en lien avec chacun des dossiers clients, mais seulement à la suite du paiement des fournisseurs.

Votre compte en fidéicomis ne peut jamais être à découvert ou déficitaire. L'agent de voyages n'a pas l'autorisation d'utiliser l'argent disponible dans le compte d'un des clients pour payer les dépenses d'un autre client. De plus, il est interdit d'utiliser le compte d'un client pour payer des frais d'exploitation ou des dépenses personnelles. L'Agence Sansoucy inc. n'avait donc pas le droit d'utiliser l'argent de ce compte pour payer ses frais d'exploitation.

2.2 LE CAUTIONNEMENT INDIVIDUEL

En achetant un forfait tout compris ou une prestation (nuitée à l'hôtel, billet d'avion, visite guidée, etc.) auprès d'une agence de voyages, le client veut s'assurer de profiter de l'expertise et des conseils de l'agence. De plus, il s'attend à obtenir l'assurance du bon déroulement de son séjour pour l'ensemble des prestations réservées et à pouvoir recourir, au besoin, à de l'assistance. En somme, la clientèle veut s'assurer que l'agence lui fournira et lui garantira des services professionnels et que des sommes sont disponibles en cas de **recours** ou de réclamation.

2.2.1 Qui doit verser le cautionnement individuel?

Pour assurer la protection de votre client et lui donner confiance en l'agence de voyages, le **cautionnement individuel** est obligatoire. Ce cautionnement est en réalité un contrat par lequel la **caution** s'engage à exécuter les obligations de l'agent de voyages en cas de défaut. Le cautionnement accompagne obligatoirement le permis général et permet au client d'être dédommagé ou remboursé. C'est donc l'agent de voyages qui doit le fournir. En cas de difficultés financières, comme celles de l'Agence Sansoucy inc., M^{me} Beauregard est protégée! Au besoin, ce cautionnement permet de rembourser les sommes perçues pour des services touristiques non fournis et d'indemniser un client obtenant un jugement contre l'agence. Le cautionnement comble aussi les frais d'administration et les honoraires de l'**administrateur provisoire**, soit la personne nommée pour assurer le suivi des dossiers clients et la fermeture complète de l'agence.

2.2.2 Comment verser le cautionnement?

Il existe trois façons de fournir le cautionnement individuel exigé pour l'obtention du **permis général** d'agent de voyages:

- Par l'entremise d'une compagnie d'assurances qui vend une police de cautionnement individuel. Une prime en fonction du montant de la police doit être payée.
- En déposant le montant en argent (espèces, chèque, mandat-poste, mandat bancaire ou virement de fonds).
- En déposant des obligations au porteur, émises ou garanties par le gouvernement du Canada ou de l'une de ses provinces.

Dans le premier cas, la compagnie qui émet la police de cautionnement devra remplir le formulaire «Police de cautionnement individuel». Dans les deuxième et troisième cas, le dépôt peut être fait par le demandeur du permis ou un tiers et le formulaire «Engagement du commerçant» doit être rempli. Les deux formulaires sont disponibles à l'adresse <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/cautionnement>.

Si le cautionnement est fourni sous forme d'obligations payables au porteur, des frais d'ouverture de dossier sont exigés pour couvrir les frais d'administration. Le montant des frais d'ouverture, indexé chaque année le 1^{er} juillet, est indiqué à l'adresse suivante: <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/demande>.

2.2.3 Combien verser en cautionnement?

Pour l'obtention du permis général, le montant du cautionnement individuel à fournir varie entre 25 000 \$ et 225 000 \$.

Lors d'une demande de délivrance d'un permis général, donc à la première année d'exploitation, un cautionnement de 25 000 \$ doit être fourni.

Une fois l'an, à la date anniversaire de l'émission du permis, le montant du cautionnement est fixé en fonction du **chiffre d'affaires** indiqué aux derniers états financiers de l'agence, combiné avec le nombre d'années d'exploitation de celle-ci. Ainsi, pour un même chiffre d'affaires, le cautionnement à fournir pourrait diminuer à mesure que l'agence accumule de l'expérience d'exploitation.

Exemple: Votre année financière se termine le 30 avril 20XX.

Votre chiffre d'affaires pour l'année financière se terminant le 30 avril 20XX est de 1,9 M\$.

Ainsi, tel qu'il est présenté au tableau 2.1 suivant, au premier anniversaire de la délivrance du permis, vous devez fournir un cautionnement de 40 000 \$.

Tableau 2.1

Montant du cautionnement pour l'obtention d'un permis général en fonction du chiffre d'affaires⁴

Chiffre d'affaires	Premier anniversaire	Deuxième anniversaire	Troisième anniversaire	Quatrième anniversaire et suivants
Jusqu'à 1 M\$	25 000 \$	25 000 \$	25 000 \$	25 000 \$
Jusqu'à 2 M\$	40 000 \$	35 000 \$	30 000 \$	25 000 \$
Jusqu'à 3 M\$	55 000 \$	45 000 \$	40 000 \$	30 000 \$
Jusqu'à 4 M\$	70 000 \$	60 000 \$	50 000 \$	40 000 \$
Jusqu'à 5 M\$	90 000 \$	75 000 \$	60 000 \$	50 000 \$
Jusqu'à 6 M\$	105 000 \$	90 000 \$	70 000 \$	60 000 \$
Jusqu'à 7 M\$	115 000 \$	100 000 \$	80 000 \$	70 000 \$
Jusqu'à 8 M\$	125 000 \$	115 000 \$	90 000 \$	80 000 \$
Jusqu'à 9 M\$	135 000 \$	125 000 \$	100 000 \$	90 000 \$
Jusqu'à 10 M\$	150 000 \$	140 000 \$	110 000 \$	100 000 \$
Jusqu'à 11 M\$	160 000 \$	150 000 \$	120 000 \$	110 000 \$
Jusqu'à 12 M\$	170 000 \$	160 000 \$	130 000 \$	120 000 \$
Jusqu'à 13 M\$	180 000 \$	170 000 \$	140 000 \$	130 000 \$
Jusqu'à 14 M\$	190 000 \$	180 000 \$	150 000 \$	140 000 \$
Jusqu'à 15 M\$	200 000 \$	190 000 \$	160 000 \$	150 000 \$
Jusqu'à 16 M\$	225 000 \$	200 000 \$	180 000 \$	160 000 \$
Jusqu'à 17 M\$	225 000 \$	215 000 \$	200 000 \$	170 000 \$
Jusqu'à 18 M\$	225 000 \$	225 000 \$	215 000 \$	180 000 \$
Jusqu'à 19 M\$	225 000 \$	225 000 \$	225 000 \$	200 000 \$
Jusqu'à 20 M\$	225 000 \$	225 000 \$	225 000 \$	215 000 \$
Plus de 20 M\$	225 000 \$	225 000 \$	225 000 \$	225 000 \$

⁴ Lors de la reconduction du permis, et si le cautionnement est versé en argent ou au moyen d'obligations, seule la différence entre le cautionnement déjà fourni et le montant du nouveau cautionnement doit être versée.

Si le cautionnement individuel est fourni en espèces, par chèque, mandat-poste, mandat bancaire ou virement de fonds, la présidente ou le président de l'Office détient les sommes en fiducie et les dépose dans une institution financière. Le montant du cautionnement peut faire l'objet de placements, conformément aux règles relatives aux placements présumés sûrs du *Code civil du Québec*. La présidente ou le président de l'Office peut aussi confier les sommes à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Les revenus de placements demeurent à la fiducie et peuvent être utilisés pour régler ses frais de gestion. Aucun revenu de placement n'est remis à l'agent de voyages.

2.2.4 Comment mettre fin au cautionnement?

L'agent de voyages ou la **caution** peut mettre fin au cautionnement, en avisant la présidente ou le président de l'Office par écrit, au moins 90 jours à l'avance. Malgré son expiration, le cautionnement continue de s'appliquer aux obligations contractées pendant qu'il était en vigueur et pour une période d'au moins trois ans. Cette période peut toutefois être prolongée dans le cas où un client aurait intenté une poursuite contre l'agent de voyages dans les délais requis. Ainsi, si le cautionnement est fourni en espèces, par chèque visé, mandat-poste, mandat de banque ou virement de fonds, ou au moyen d'obligations au porteur, l'Office le conservera au moins trois ans après la fin des activités de l'agence. Pour obtenir des renseignements détaillés relativement à la remise du cautionnement, consultez le site Web de l'Office : <https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/cautionnement>.

! Le saviez-vous?

Les voyageurs ont avantage à faire leurs réservations par l'entremise d'une agence de voyages titulaire d'un permis au Québec, en Ontario ou en Colombie-Britannique. Au Québec, en cas de problème, le permis leur assure d'être dédommagés ou remboursés à partir du compte en fidéicomis de l'agent de voyages, du cautionnement individuel qui a été fourni ou du FICAV.

2.3 LE FONDS D'INDEMNISATION

2.3.1 Quelle est l'utilité du Fonds d'indemnisation?

Le client bénéficie d'une autre source de protection. Il est prévu par la Loi que le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) serve à dédommager ou à rembourser le client, ou encore à payer les sommes requises pour assurer son départ ou son rapatriement, si le cautionnement individuel de l'agent de voyages est insuffisant. Même en l'absence d'un cautionnement insuffisant, lorsque le fournisseur ne rend pas le service prévu ou lorsque le client ne peut pas se prévaloir du service prévu pour une cause qui lui est étrangère, il est prévu que le FICAV serve aussi à dédommager, à rembourser ou à assurer le départ ou le rapatriement du client. Le FICAV sert aussi, notamment, à payer les frais d'administration et les honoraires de l'**administrateur provisoire**, soit la personne nommée pour, par exemple, assurer le suivi des dossiers clients dans le cas d'une fermeture d'agence. Ainsi, M^{me} Beauregard est protégée par le FICAV si l'Agence Sansoucy inc. a épuisé son cautionnement individuel.

Les voyageurs ont ainsi avantage à faire leurs réservations par l'entremise d'une agence de voyages titulaire d'un permis au Québec. En cas de problème, le permis leur assure d'être dédommagés ou remboursés à partir du compte en fidéicommis de l'agent de voyages, du cautionnement individuel qui a été fourni ou du FICAV.

2.3.2 Qui doit y contribuer?

Les clients des agences de voyages doivent obligatoirement contribuer au FICAV. L'agent de voyages ou le conseiller en voyages qui traite directement avec le client est l'intervenant ayant l'obligation de percevoir les contributions qui s'accumulent dans le fonds.

Par contre, le client n'a pas à y contribuer quand il bénéficie d'une remise; vous n'avez pas, dans ce cas, à percevoir sa contribution (voir les explications sur la remise à la section 2.3.5).

Une seule exception s'applique. Les diplomates et le personnel diplomatique sont exemptés de payer la contribution au FICAV. Cependant, ils doivent vous fournir une copie de leur certificat d'exemption. Celui-ci est délivré par la présidente ou le président de l'Office à la demande du ministère des Relations internationales. Les personnes exemptées ne bénéficient pas alors des avantages du FICAV.

2.3.3 Quel est le montant de la contribution?

Votre client pourrait être appelé à déboursier, à titre de contribution au FICAV, un pourcentage du coût total des services touristiques achetés à votre agence, avant la TPS et la TVQ. Le calcul ne s'applique toutefois pas à l'assurance voyage, aux frais de dossier facturés par l'agence de voyages, ni aux accessoires de voyage (par exemple à l'achat de cartes touristiques).

Par contre, cette contribution doit être calculée sur les services touristiques qu'achète un client auprès de l'agence de voyages, qu'il soit un résident du Québec ou non. Il s'agit par exemple:

- des titres de transport, y compris les frais d'aéroport et les frais aériens;
- des frais de location d'une voiture;
- des services d'hébergement (chambre d'hôtel);
- des frais de restauration compris dans un voyage;
- des activités récréatives et sportives réservées par l'entremise de l'agent de voyages, comme l'achat de billets pour visiter un parc d'attractions;
- des frais de réservation de siège;
- des frais d'obtention d'un visa;
- des frais associés à des conditions contractuelles plus flexibles. Elles concernent généralement la modification de la date du voyage, l'annulation du voyage ou le transfert du voyage à un proche.

! Le saviez-vous?

L'Office peut utiliser, chaque année, 250 000 \$ ou 5 % des revenus de placements accumulés dans le FICAV, selon le plus élevé des deux montants, pour mettre en place des projets d'information et d'éducation destinés aux clients des agents de voyages.

Le *Règlement sur les agents de voyages* prévoit que le pourcentage utilisé pour le calcul de la contribution varie en fonction du surplus cumulé⁵ du FICAV; ce pourcentage est fixé de la manière indiquée au tableau 2.2.

Le pourcentage en vigueur actuellement est indiqué à l'adresse: <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/agentsdevoyages/indemnisation/contribution/perception>.

Tableau 2.2

Contribution au fonds d'indemnisation⁶

Surplus cumulés du fonds	Pourcentage perçu des services touristiques vendus
Jusqu'à 75 M\$	0,35 % (ex.: 3,50 \$ pour 1 000 \$ d'achat)
Jusqu'à 100 M\$	0,20 % (ex.: 2,00 \$ pour 1 000 \$ d'achat)
Plus de 100 M\$	0,10 % (ex.: 1,00 \$ pour 1 000 \$ d'achat)
À partir de 125 M\$	0,10 % (ex.: 1,00 \$ pour 1 000 \$ d'achat), mais remise équivalente au client

! Le saviez-vous?

Lorsqu'il y a des ajustements au montant de la contribution du FICAV, l'Office avise par courriel tous les agents de voyages.

De plus, des communiqués de presse sont envoyés aux médias, notamment aux journaux et aux magazines de l'industrie.

Dans tous les cas, le montant et le pourcentage de la contribution doit figurer sur la facture remise au client. Si une remise est applicable, comme cela a été le cas du 1^{er} janvier 2019 au 31 octobre 2021, vous devez l'indiquer (voir le thème 7).

Ainsi, si l'on suppose que le pourcentage de la contribution au FICAV était fixé à 0,10 %, l'Agence Sansoucy inc. a calculé des frais de 4,41 \$ (soit 0,10 % multiplié par le coût du forfait vacances de 4 407,36 \$, avant TPS et TVQ) pour la contribution de M^{me} Beauregard.

2.3.4 Quel est le rôle de l'agent de voyages?

L'agent de voyages doit transmettre à l'Office un rapport et les contributions perçues des clients, moins 5 %, qu'il conserve à titre de frais de gestion.

Si le montant des ventes de services touristiques est de 5 M\$ ou moins :

- l'agent doit transmettre les contributions deux fois par année, soit avant la fin du mois qui suit chaque semestre (période de six mois consécutifs) de son année financière.

Si le montant des ventes de services touristiques dépasse 5 M\$:

- l'agent doit transmettre les contributions quatre fois par année, soit avant la fin du mois qui suit chaque trimestre (période de trois mois consécutifs) de son année financière.

⁵ Le surplus cumulé représente le total des revenus du fonds, moins le total de ses dépenses, accumulés depuis sa constitution en 2004. Les revenus du fonds proviennent notamment des contributions des clients des agents de voyages et des revenus de placements effectués à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le montant de ce surplus figure dans les états financiers du fonds. Ces derniers sont publiés dans le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur, rendu disponible chaque année sur son Web quelques mois après le 31 mars.

⁶ Le gouvernement, dans le contexte de la pandémie de COVID-19, a adopté un règlement sur certaines mesures temporaires. Il a notamment fixé la contribution des clients au FICAV, du 1^{er} novembre 2021 au 31 décembre 2023, à un taux de 0,35 % des services touristiques achetés.

Si le rapport ou les contributions sont transmis en retard, l'agent aura à payer une pénalité, soit la plus élevée des deux sommes suivantes : 50 \$ ou 10 % du montant des contributions qui devaient être transmises. L'agent pourrait de plus être passible d'une **poursuite pénale** pour avoir contrevenu au Règlement.

Tel qu'il a été mentionné, il est possible que l'agent de voyages cesse, à compter du 1^{er} janvier d'une année donnée, de devoir percevoir la contribution des clients au fonds en raison du surplus qui y est cumulé au 31 mars de l'année qui précède. Dans cette situation, le rapport et les contributions perçues avant le 1^{er} janvier doivent être transmis à l'Office au plus tard le 28 février qui suit.

Comment faire la remise des contributions à l'Office ?

La remise est transmise à l'Office par chèque, mandat-poste, mandat de banque ou par virement électronique. Elle est accompagnée d'un rapport signé par le titulaire du permis ou un autre **dirigeant** indiquant :

- le montant des ventes assujetties à la contribution (le coût des services touristiques achetés à l'agence, avant la TPS et la TVQ, exclusion faite notamment de l'assurance voyage et de la vente d'accessoires de voyage);
- le montant total des contributions payées par les clients pour le FICAV;
- le montant transmis.

Le rapport peut être produit par l'intermédiaire d'un service en ligne ou sur un formulaire papier. Tous deux sont disponibles sur le site Web de l'Office de la protection du consommateur à l'adresse <https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevoyages/indemnisation/contribution/remise>.

2.3.5 La remise de la contribution au client

Selon les contributions accumulées au fonds, les revenus de placements générés et les indemnités accordées aux clients, le surplus au fonds peut atteindre un solde de 125 millions \$. Dès lors, les clients des agences de voyages profitent de la bonne santé financière du FICAV.

Lorsque le surplus au fonds est égal ou supérieur à 125 millions au 31 mars, date de la fin de son année financière, l'Office informe les agents de voyages que leurs clients bénéficient d'une remise de la contribution au FICAV, calculée sur leur facture, dès le 1^{er} janvier suivant.

Sur la facture remise au client, le montant de la contribution doit quand même être inscrit. Sur la ligne suivante, vous devez déduire ce même montant et indiquer la mention « Remise applicable ». Le montant de la remise est équivalent au montant de la contribution. Cette remise a pour effet d'annuler le paiement de la contribution au FICAV du client. Elle ne diminue cependant pas la protection du client. Ce dernier demeure protégé par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.



Le saviez-vous?

Un inspecteur de l'Office peut visiter votre agence, à toute heure raisonnable, pour examiner tout document, livre, registre ou compte comprenant des renseignements relatifs aux opérations de votre établissement.

Dans l'éventualité où le surplus au fonds devenait inférieur à 125 millions au 31 mars d'une année, l'Office informerait les agents de voyages que leurs clients ne bénéficient plus d'une remise à partir du 1^{er} janvier suivant. Ainsi, les clients des agents de voyages devraient à nouveau déboursier le montant prévu pour la contribution au FICAV (voir section 2.3.3).

2.4 LA COMPTABILITÉ

2.4.1 La tenue de livres

Pour respecter les règles administratives, l'agent de voyages doit tenir à jour des livres, registres et comptes relatifs à ses activités en y inscrivant en autres :

- tous les paiements reçus, soit ceux reçus en argent comptant, par chèque, par carte de crédit et de débit, de même que par d'autres formes de paiement de la part d'un client ou pour son compte pour des services rendus ou à rendre ;
- tous les déboursés effectués à partir du compte en fidéicommiss ;
- les fonds détenus en fiducie au total et séparément pour chaque dossier client.

Vous devez, en tout temps, être en mesure de produire vos livres comptables, registres et comptes bancaires, et ce, pour chaque établissement situé au Québec.

Sachez qu'un enquêteur ou un inspecteur de l'Office peut visiter l'agence, à toute heure raisonnable, pour examiner tout document, livre, registre ou compte comprenant des renseignements relatifs aux opérations de l'établissement.

Sur demande de la présidente ou du président de l'Office, l'agent de voyages doit fournir des états financiers intérimaires comportant un état du compte en fidéicommiss. Un rapport de mission d'examen, d'autres renseignements ou d'autres documents relatifs à vos activités d'agent de voyages pourraient aussi être demandés.

2.5 LES SANCTIONS ET INFRACTIONS

La Loi et le Règlement sur les agents de voyages prévoient des amendes lors d'infractions spécifiques. Votre **responsabilité pénale** consiste à subir une sanction en vertu des conditions et des normes prescrites par la Loi. La grille de vérification suivante vous permet d'évaluer votre niveau de conformité et l'amende à laquelle vous vous exposez. Le contenu de ce tableau pourra vous servir d'aide-mémoire.

Administration des fonds

Responsabilité pénale	Conforme	Non conforme	Première infraction	Récidive
Avez-vous avisé l'Office de l'ouverture ou de la fermeture du compte en fidéicomis ?			600 \$ à 6 000 \$ (si personne physique) 1 000 \$ à 40 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 12 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 80 000 \$ (autres cas)
Déposez-vous l'argent confié par le client dans un compte en fidéicomis ?			600 \$ à 15 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 100 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 30 000 \$ (si personne physique) 4 000 \$ à 200 000 \$ (autres cas)
Retirez-vous l'argent du compte en fidéicomis pour les situations propres à un client en particulier ?			600 \$ à 15 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 100 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 30 000 \$ (si personne physique) 4 000 \$ à 200 000 \$ (autres cas)
Faites-vous des retraits uniquement par chèque, transfert ou virement bancaire du compte en fidéicomis ?			600 \$ à 15 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 100 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 30 000 \$ (si personne physique) 4 000 \$ à 200 000 \$ (autres cas)
Retirez-vous l'argent du compte en fidéicomis sans dépasser le montant fourni par votre client ?			600 \$ à 15 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 100 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 30 000 \$ (si personne physique) 4 000 \$ à 200 000 \$ (autres cas)

Administration des fonds (suite)

Responsabilité pénale	Conforme	Non conforme	Première infraction	Récidive
Utilisez-vous le compte en fidéicomis seulement pour une ou plusieurs des fins suivantes : • payer les fournisseurs au nom du client ; • rembourser ou déboursier les frais de service encourus au nom du client ; • rembourser au client les sommes qui lui sont dues ; • percevoir vos commissions ?	-	-	600 \$ à 15 000 \$ (si personne physique)	1 200 \$ à 30 000 \$ (si personne physique)
			2 000 \$ à 100 000 \$ (autres cas)	4 000 \$ à 200 000 \$ (autres cas)
Vous assurez-vous que le compte en fidéicomis n'est ni déficitaire ni à découvert ?			600 \$ à 15 000 \$ (si personne physique)	1 200 \$ à 30 000 \$ (si personne physique)
			2 000 \$ à 100 000 \$ (autres cas)	4 000 \$ à 200 000 \$ (autres cas)
Vérifiez-vous que seules les personnes autorisées réalisent des opérations dans ce compte ?	-	-	600 \$ à 15 000 \$ (si personne physique)	1 200 \$ à 30 000 \$ (si personne physique)
			2 000 \$ à 100 000 \$ (autres cas)	4 000 \$ à 200 000 \$ (autres cas)
Tenez-vous vos livres et registres comptables à jour ?			600 \$ à 6 000 \$ (si personne physique)	1 200 \$ à 12 000 \$ (si personne physique)
			1 000 \$ à 40 000 \$ (autres cas)	2 000 \$ à 80 000 \$ (autres cas)
S'il y a lieu, transmettez-vous les contributions du FICAV à l'Office à temps ?	-	-	600 \$ à 6 000 \$ (si personne physique)	1 200 \$ à 12 000 \$ (si personne physique)
			1 000 \$ à 40 000 \$ (autres cas)	2 000 \$ à 80 000 \$ (autres cas)

L'Agence Sansoucy inc. PLAIDE COUPABLE

L'Office de la protection du consommateur annonce que l'Agence Sansoucy inc. a plaidé coupable d'avoir utilisé les fonds du compte en fidéicommis pour payer ses frais d'exploitation ou ses comptes personnels (*RAV, art. 25*). Elle a effectivement puisé dans ce compte dans le but de payer le loyer et les factures de téléphone. Cette entreprise devra verser une pénalité totalisant 3 000 \$.

En connaissant l'ensemble des responsabilités et obligations de l'agent de voyages, vous serez en mesure de rassurer les clients et de les convaincre qu'ils font affaire avec un agent fiable. À partir du moment où vous respectez les exigences de ce thème, vous pouvez poursuivre vos démarches de demande du permis nécessaire à l'exploitation d'une agence de voyages.

À vous maintenant d'évaluer votre niveau de connaissance de ce thème.

Grille d'autoévaluation			
Après la lecture de ce thème, je suis en mesure :	Totalement 	Moyennement 	Minimalement 
1. de définir ce que sont le cautionnement individuel, un compte en fidéicommis et le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV);			
2. de comprendre l'utilité du cautionnement individuel, du compte en fidéicommis et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV);	-	-	-
3. de savoir à combien s'élève le cautionnement individuel et la façon de le fournir;			
4. de calculer le montant de la contribution à percevoir, le cas échéant, pour le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages du Québec;	-	-	-
5. de présenter les livres comptables;			
6. de citer les sanctions faisant suite à certaines infractions dans le cas d'un non-respect de la loi.	-	-	-
Total			

Maintenez vos efforts ! Révisez ce thème ou passez au suivant.

Corrigé Testez vos connaissances

1. **Faux.** La cliente a fait affaire avec un agent de voyages du Québec, titulaire d'un permis d'agent de voyages. Elle est donc protégée par le cautionnement. Si le montant du cautionnement est insuffisant, le FICAV pourrait rembourser M^{me} Beauregard ou payer les sommes requises pour assurer son départ (*RAV, art. 28 et 43.13*).
 2. **Faux.** Le conseiller n'est pas le détenteur du permis d'agent de voyages, il n'est donc pas responsable. Le détenteur du permis doit obligatoirement fournir un cautionnement individuel. Ce cautionnement permet de rembourser les sommes perçues pour des services touristiques non fournis à la cliente (*RAV, art. 28 al. 1 par. b*).
 3. **Vrai.** Il est prévu par la Loi que le FICAV soit utilisé pour rembourser M^{me} Beauregard advenant une situation où le cautionnement individuel de l'Agence Sansoucy inc. serait épuisé (*RAV, art. 43.13*).
 4. **Faux.** La réglementation précise que le compte en fidéicommiss sert uniquement à administrer les montants donnés par les clients. Les revenus de l'Agence Sansoucy inc. sont déposés dans son compte bancaire courant (*RAV, art. 23 et 25*).
 5. **Faux.** Même si le cautionnement prend fin avec la fermeture de l'agence de voyages, il demeure disponible pour l'indemnisation des clients pendant une période d'au moins trois ans (*RAV, art. 31.7 et 33*).
 6. **Faux.** Un agent de voyages n'est autorisé à retirer le montant de sa commission qu'après avoir payé les fournisseurs (*RAV, art. 23 al. 2 par. 23e*).
- Résultat : _____ / 6



Lectures et exercices complémentaires

- Comment faut-il administrer l'argent perçu dans le cas de la vente d'un service touristique ? Réponse : *LAV, art. 33* ; *RAV, art. 22*.
- Dans le contexte du Règlement, définissez le mot « **fonds** ». Réponse : *RAV, art. 21*.
- Un agent de voyages affirme : « L'administration du FICAV ajoute des frais à ma gestion d'entreprise. » Est-ce vrai ou faux ? Expliquez. Réponse : *RAV, art. 40*.
- Faut-il détenir concrètement, en argent, le montant nécessaire au cautionnement individuel ? Justifiez votre réponse. Réponse : *RAV, art. 30*.
- Quels sont les pouvoirs de l'**administrateur provisoire** dans l'utilisation des fonds détenus en fiducie ? Réponse : *LAV, art. 14.3*.

3 EXPLOITER UN ÉTABLISSEMENT AVEC UN PERMIS

À la fin de ce thème, vous serez en mesure :

- de déterminer à qui s'adresse le permis d'agent de voyages;
- de différencier les types de permis d'agent de voyages;
- de distinguer les démarches nécessaires à l'obtention ou au renouvellement d'un permis général;
- de remplir une demande de délivrance de permis;
- de comprendre les motifs et les recours en cas de refus, de suspension ou d'annulation du permis;
- de citer les infractions liées au non-respect de la Loi et du Règlement et les sanctions qui y sont associées;
- de saisir la **responsabilité** juridique entourant la fonction d'agent de voyages.

L'obtention du permis d'agent de voyages ou du certificat de conseiller en voyages est obligatoire pour réaliser les tâches d'agent de voyages, comme exploiter un commerce d'**organisation de voyages** et de vente de services touristiques. Ce thème aborde les conditions, obligations et modalités entourant la délivrance et le renouvellement du permis général ou restreint, sans oublier les motifs de refus, de suspension ou d'annulation et les sanctions et recours suivant une infraction.

Avant d'aller plus loin, testez d'abord vos connaissances en lien avec ce thème.



Mise en contexte

La passion du métier de conseiller en voyages fait depuis longtemps partie de la vie de M. Lachance. Il a décidé que le moment était venu pour lui d'avoir sa propre agence de voyages. Pour réaliser son projet, il saisit l'occasion offerte par son employeur, l'Agence 4 Soleils, qui lui propose de lui vendre ses actifs. M. Lachance entame les démarches pour devenir propriétaire d'une agence de voyages. Pouvez-vous l'aider?

Ce thème renvoie aux dispositions suivantes :

Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10)

- Section I – Définitions et application (art. 2 et 3)
- Section II – Permis et certificat (art. 4 à 11.1)
- Section III – Suspension, annulation, refus de délivrer ou de renouveler un permis; recours devant le tribunal administratif du Québec (art. 12 à 13.2)
- Section III.1 – Administration provisoire (art. 14 à 14.5)
- Section IV – Obligations d'un agent de voyages (art. 31)
- Section V – Inspection (art. 35.1)
- Section VI – Règlements (art. 36)
- Section VII – Dispositions pénales (art. 37 à 40.1)

Règlement sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10, r. 1)

- Section I.1 – Exceptions (art. 1.1 et 1.2)
- Section II – Catégories de permis d'agents de voyages (art. 2)
- Section III – Catégories de permis restreints (art. 3)
- Section IV – Permis (art. 4 à 8, 8.2 à 11)
- Section IV.1 – Conseillers en voyages (art. 11.1)
- Section IV.2 – Exploitation d'un établissement à domicile (art. 11.10)
- Section V – Obligations des agents de voyages (art. 12, 13.1 et 13.1.1)
- Section XV – Dispositions pénales (art. 47)

? Testez vos connaissances

Vrai ou faux ?

1. M. Lachance doit nécessairement détenir un diplôme d'agent de voyages du ministère de l'Éducation pour effectuer sa demande de permis général d'agent de voyages. _____
2. Il faut être âgé d'au moins 18 ans pour obtenir un permis d'agent de voyages. _____
3. L'Association des agents de voyages du Québec est l'organisme qui autorise M. Lachance à faire sa demande de permis d'agent de voyages. _____
4. Il faut avoir acquis deux ans d'expérience de travail à plein temps, comme conseiller en voyages, pour obtenir un permis d'agent de voyages. _____
5. M. Lachance peut faire transférer à son nom le permis de son employeur pour continuer à exploiter l'Agence 4 Soleils. _____
6. Le coût de renouvellement du permis général est calculé en fonction du nombre d'employés de l'agence de voyages. _____

Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.

3.1 LA DÉLIVRANCE D'UN PERMIS

3.1.1 Qui doit obtenir un permis ?

Faites-vous la location ou la réservation d'hébergements ou de services de transport, ou l'**organisation de voyages** pour vos clients ? Le cas échéant, vous réalisez des opérations d'agent de voyages. Selon la Loi (*LAV, art. 2*), un agent de voyages est toute personne, société ou association qui, pour le compte d'autrui ou de ses membres, effectue ou offre d'effectuer l'une des opérations suivantes ou fournit ou offre de fournir un titre pour l'une de ces opérations :

- La location ou la réservation de services d'hébergement, par exemple vendre à vos clients ou à ceux d'une autre agence des nuitées dans un hôtel.
- La location ou la réservation de services de transport, par exemple vendre à vos clients ou à ceux d'une autre agence des billets d'avion.
- L'organisation de voyages, par exemple conclure des ententes auprès de **prestataires** de services touristiques pour planifier et coordonner des forfaits ou des circuits dans le but de les vendre à vos clients ou à ceux d'une autre agence.

Que l'une ou l'autre de ces activités ou les trois à la fois soient réalisées, la *Loi sur les agents de voyages* vous exige d'avoir un permis d'agent de voyages délivré par la présidente ou le président de l'Office de la protection du consommateur. Si vous exploitez plus d'un établissement, vous devez demander un duplicata de permis pour chaque **établissement** supplémentaire. La présidente ou le président demeure propriétaire du permis. Il ou elle peut donc le reprendre après l'avoir suspendu, annulé ou refusé de le renouveler.

Comment distinguer l'agent de voyages du conseiller en voyages ?

Le conseiller en voyages agit pour le compte d'un agent de voyages détenteur d'un permis d'agent de voyages général du Québec. Il effectue des activités d'agent de voyages dans le cadre de ses fonctions, mais uniquement pour l'agence de voyages à laquelle il est lié. Il doit détenir un certificat de conseiller en voyages, être lié à une agence détentrice d'un permis général et respecter les conditions suivantes :

- Avoir un contrat d'emploi ou de service (dont vous trouverez un exemple à l'annexe 1) avec un seul agent de voyages.
- Travailler pour un établissement de l'agent de voyages.
- Ne pas rencontrer de clients à son domicile, sauf si l'agence a obtenu un duplicata de permis pour cet établissement.
- Déposer les montants d'argent qu'il perçoit des clients, dans le compte en fidéicommis de l'agence de voyages.
- Remettre une facture, au nom de l'agence, pour les montants d'argent qu'il perçoit des clients, conforme au Règlement (voir le thème 7).
- Faire de la publicité en indiquant les coordonnées de l'agence, tout en indiquant son numéro de téléphone portable comme seule coordonnée personnelle, s'il le souhaite.

3.1.2 Qui n'a pas besoin d'obtenir un permis ?

Il existe certaines situations où des opérations d'agent de voyages sont comprises, sans qu'elles requièrent de permis d'agent de voyages. Par exemple :

- Une association (comme une association sportive), une société (comme une société en nom collectif) ou une personne morale (une entreprise incorporée) quand elle organise, à l'occasion⁷, des voyages à l'intérieur du Québec. La durée des voyages doit cependant être de 72 heures ou moins, si seuls ses membres participent au voyage, ou de 48 heures ou moins, si des personnes non membres de l'organisation ont la possibilité d'y participer.
- Une personne qui exploite un établissement d'hébergement touristique régi par la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique (RLRQ, c. E-14.2)* et qui offre des services touristiques de proximité en plus des services d'hébergement dans son établissement (par exemple des visites de musée, une sortie de golf, etc.).
- Un transporteur qui fait la location ou la réservation de ses services de transport.

Vous trouverez à l'article 3 de la Loi et à l'article 1.1 du Règlement la liste des cas pour lesquels la *Loi sur les agents de voyages* ne s'applique pas, donc qu'un permis n'est pas requis.

⁷ Le terme *occasion* est important ici. En effet, si l'activité est effectuée sur une base régulière, chaque année par exemple, cette exemption ne s'applique pas.

! Le saviez-vous ?

L'agent de voyages doit maintenir une liste à jour des conseillers en voyages employés par son agence et de ceux avec qui il a signé un contrat de service exclusif (y compris les conseillers extérieurs). Il doit aussi s'assurer que ses conseillers en voyages détiennent leur certificat (voir les détails au thème 4).

3.1.3 Les catégories de permis et les coûts

La présidente ou le président de l'Office délivre deux catégories de permis :

- le **permis général**;
- le **permis restreint**.

En fonction de vos activités commerciales, vous devez demander un permis de la catégorie qui correspond à votre cas.

Le permis d'agent de voyages général vous permet d'offrir l'un ou l'autre des services touristiques énumérés à la section 3.1.1.

Vous êtes une productrice de tourisme d'aventure, un pourvoyeur ou une association touristique régionale ? Le permis restreint vous permet d'offrir certains services touristiques complémentaires à vos activités principales à certaines conditions. Ce permis permet de traiter directement avec le public en général, avec des membres d'un groupe particulier ou par l'intermédiaire d'un autre agent de voyages titulaire d'un permis général. Il existe trois catégories de permis restreints :

- **Le permis restreint d'organisateur de voyages de tourisme d'aventure**

Ce permis permet à un organisateur de tourisme d'aventure au Québec d'organiser et de vendre des forfaits qui comportent, de manière accessoire, en plus de ses services, des services d'hébergement. Ces derniers doivent être offerts dans des établissements régis par la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* (RLRQ, c. E-14.2). Pour bénéficier de ce permis, l'organisateur ne peut pas offrir de billet de transport dans son forfait et doit concentrer les activités prévues uniquement au Québec.

- **Le permis restreint de pourvoyeur**

Ce permis autorise un pourvoyeur à organiser et offrir, en plus de ses services de pourvoirie, un service de transport de l'aéroport de réception à la pourvoirie, ainsi que l'hébergement à proximité de cet aéroport, à l'arrivée et au départ de ses clients.

- **Le permis restreint d'une association touristique régionale**

Ce permis autorise une association touristique régionale reconnue en vertu de la *Loi sur le ministère du Tourisme* (RLRQ, c. M-31.2) à commercialiser les établissements d'hébergement touristique et les attractions touristiques de sa région, ainsi que des forfaits sans transport à l'intérieur des limites de sa région.

Pour obtenir des renseignements sur l'obtention ou le renouvellement d'un permis restreint, consultez le site Web de l'Office (<https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/renouvellement>). Une attention particulière doit être apportée aux documents requis pour une demande de permis restreint, qui sont différents de ceux d'une demande de permis général.

Le coût d'une première demande de permis (général et restreint)

Le permis initial est délivré pour une période allant de 10 à 21 mois. Sa date de reconduction est établie en fonction de la date de fin de votre exercice financier, soit 7 mois suivant cette dernière date. Le coût d'une première demande de permis varie donc en fonction du nombre de mois pour lequel il est délivré, selon les tarifs en vigueur. Ceux-ci sont réévalués le 1^{er} juillet de chaque année, en fonction de l'indice des prix à la consommation du Canada.

De plus, si votre demande de permis concerne plus d'un établissement (succursale), des frais supplémentaires s'appliquent pour chacun de ces établissements.

Pour obtenir des renseignements détaillés sur le coût d'une première demande de permis, consultez le site Web de l'Office (<https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/demande>).

Sachez que si vous êtes détenteur d'un permis et continuez à exploiter votre agence année après année, vous devrez reconduire votre permis annuellement.

3.1.4 Le premier permis général d'agent de voyages

Vous serez en mesure d'obtenir un permis général d'agent de voyages si vous respectez les différentes exigences. Si vous omettez de fournir l'ensemble des renseignements et des documents demandés, votre permis vous sera refusé. N'oubliez pas que vous avez la responsabilité d'informer l'Office de tout changement apporté aux renseignements ou aux documents qui accompagnent la demande de permis, dans les 15 jours suivant le changement. Il peut s'agir d'un changement de **dirigeant**, de **bailleur de fonds**, de date de fin d'exercice financier, de document ou de signataires du **compte en fidéicommis**, d'adresse, etc. Pour plus de détails, consultez l'article 12 du Règlement. Vous trouverez les formulaires à utiliser pour aviser l'Office de ces changements à l'adresse suivante: <https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/modification>.

! Le saviez-vous?

L'Office de la protection du consommateur publie chaque année, dans la *Gazette officielle du Québec* un avis indiquant le coût du permis.

Le permis général peut être délivré pour votre compte. Dans ce cas, vous devez travailler en tant qu'agent de voyages au sein de l'**établissement principal**. Le permis peut aussi être délivré pour le compte de la personne, de l'association ou de la société qui exploite l'agence de voyages. Vous devez alors obtenir de l'exploitant l'autorisation écrite de faire la demande de permis et faire la preuve de votre mandat. Dans cette situation, vous devez avoir comme activité principale celle d'effectuer des fonctions de gérance à l'établissement principal. En tant que titulaire du permis, votre nom figurera alors sur le permis, en plus du nom de l'agence. Dans tous les cas, vous devez avoir 18 ans ou plus.

Comment faire votre première demande ?

Tout d'abord, la personne qui demande le permis général doit remplir ces deux conditions :

- Avoir réussi l'examen⁸ de gérant d'agence de voyages depuis moins de cinq ans. L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec se charge de faire passer cet examen.
- Détenir un certificat de gérant d'agence de voyages. Dans les deux ans qui suivent la réussite de l'examen, la personne doit demander ce certificat et être liée à un agent de voyages par un contrat de travail ou de service exclusif en tant que gérant. Autrement, l'examen est à refaire.

Elle doit ensuite remplir le formulaire «Demande de permis d'agent de voyages» (voir l'exemple à partir de la page 36), fourni par l'Office et disponible à partir du lien suivant : <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/demande>. Une fois rempli, le demandeur doit transmettre le formulaire à l'Office en prenant soin de payer le montant prescrit des droits et de joindre à son envoi les éléments requis suivants.

Pour obtenir le document suivant, adressez-vous à un comptable professionnel agréé :

- le bilan d'ouverture démontrant un fonds de roulement d'au moins 5 000 \$. Cet état financier doit comporter un certificat du vérificateur ou un rapport de mission d'examen.

Pour obtenir les documents suivants, adressez-vous à votre institution financière (voir le thème 2 pour plus de détails) :

- les documents d'ouverture et la fiche de signatures de chaque compte en fidéicomis.

⁸ La personne qui sollicite un permis restreint n'a pas à réaliser cet examen ni à détenir ce certificat.

Pour obtenir le document suivant (selon le type de cautionnement que vous souhaitez fournir), adressez-vous à une compagnie d'assurance ou à une institution financière (voir le thème 2 pour plus de détails) :

- une police de cautionnement.

Pour obtenir le document suivant, adressez-vous à votre conseil d'administration (voir le thème 2 pour plus de détails) :

- s'il y a lieu, une copie de la résolution de l'entreprise vous autorisant à demander un permis pour son compte.

Pour obtenir le document suivant, adressez-vous à votre municipalité :

- si vous exercez des activités d'agent de voyages à votre domicile, une photocopie d'un certificat d'occupation délivré par votre municipalité ou une lettre vous autorisant à exercer ces activités à la maison.

Demandez-vous un permis pour continuer d'exploiter une agence existante en tant que nouvelle entité légale ? Si oui, vous devez, en plus, joindre les états financiers incluant ceux des comptes en fidéicommiss de l'ancien agent de voyages, en date de votre demande de permis. Dans son cas, M. Lachance, qui reprend les actifs de l'entreprise déjà en activité de son employeur, doit remplir le formulaire de demande de permis d'agent de voyages présenté ci-dessous. Dans cet exemple, le montant du cautionnement fourni ainsi que le fonds de roulement minimal exigé devront correspondre au **chiffre d'affaires** de l'ancienne agence.



Spécimen : Demande de permis d'agent de voyages

Office
de la protection
du consommateur

Québec

Demande de permis d'agent de voyages

Réservé à l'Office

N° de permis :

N° de commerçant :

NEQ :

Examiné par : Date :

Réservé à l'Office

1

Section 1 : Type de demande

Type de permis :

☒ Général

☐ Restreint de pourvoyeur

☐ Restreint d'organisateur de voyages de tourisme d'aventure

☐ Restreint d'association touristique régionale

Traitement prioritaire :

☐ Oui

☒ Non

Note : Des frais supplémentaires s'élevant à 50 % du coût du permis sont exigés pour un traitement prioritaire.

2

Section 2 : Renseignements sur le requérant

Nom : **Lachance**

Prénom : **Lucky**

Adresse du domicile (numéro, rue) : **77, de la Colline**

Ville : **Québec**

Province : **Québec**

Code postal : **G1R 4T9**

Téléphone : **418 658-1148, poste 411**

Télécopieur : **418 658-1147**

Date de naissance (aaaa-mm-jj) : **1970-07-21**

Courriel : **llachance@net.com**

Permis général seulement : le requérant doit réussir un examen de gérant d'agences de voyages avant de demander un permis. Pour obtenir de l'information à ce sujet, visitez la page portant sur l'examen, dans le site Web de l'Office de la protection du consommateur.

Numéro d'identifiant CCV utilisé lors de l'inscription à l'examen (15 caractères, débutant par « CCV20 ») : **CCV201612326983**

Section 3 : Immatriculation légale du commerçant

Nom de l'entité légale au Registraire des entreprises du Québec, s'il y a lieu :

4203565 CANADA inc.

Numéro d'entreprise du Québec (NEQ) : **2579145298**

Date de fin d'exercice financier : **30 octobre 20XX**

Autres noms qui doivent figurer sur le permis : **Agence 4 Soleils**

3

Veillez inscrire ci-dessous l'adresse de l'établissement principal et, dans le cas où le requérant exploite plus d'un établissement, l'adresse des autres établissements à l'annexe A. Veillez prendre note que tous les établissements que le requérant exploite doivent être immatriculés au Registraire des entreprises du Québec, s'il y a lieu.

Adresse de l'établissement principal (numéro, rue, bureau) : **1324, des Jardins**

Ville : **Québec**

Province : **Québec**

Code postal : **G1R 6P7**

Téléphone : **418 658-4455, poste 225**

Courriel : **4soleils@net.com**

Télécopieur : **418 658-4452**

4

Office de la protection du consommateur • 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone 418 643-1484 • Télécopieur 418 646-4891 • infopermis@opc.gouv.qc.ca

2019-04-03 • 1

1 Votre permis n'a pas de date d'expiration, mais doit être reconduit chaque année au plus tard avant le premier jour du 6^e mois suivant la fin de votre exercice financier. *art. 5, RAV*. Par exemple, si la fin de votre exercice financier est le 31 décembre, le paiement pour reconduire votre permis est exigible au plus tard le 1^{er} juin de chaque année.

2 Voir la section 3.1.3, Catégories et coûts de permis.

3 Le NEQ est le numéro attribué aux entreprises qui s'immatriculent auprès du Registraire des entreprises pour simplifier les relations entre les entreprises et les divers ministères et organismes du gouvernement du Québec.

4 Un agent de voyages peut exploiter un établissement à son domicile ou à celui de son conseiller aux conditions présentées à l'annexe D du formulaire Demande de permis d'agent de voyages, *art. 11.10, RAV*.



Spécimen : Demande de permis d'agent de voyages (suite)

Office
de la protection
du consommateur

Demande de permis d'agent de voyages

Section 4 : Déclaration et certification

A. Les établissements où l'agent de voyages fera des affaires sont-ils conformes à la réglementation municipale relative aux usages?	☒ Oui ☐ Non	1
B. Avez-vous comme principale activité celle d'exercer des fonctions de gérance à l'établissement principal de la personne, l'association ou la société au bénéfice de laquelle le permis est demandé?	☒ Oui ☐ Non	2
C. Au moment de la demande, la personne, la société ou l'association s'est-elle conformée aux dispositions relatives à la publicité légale, si elle est constituée en vertu des lois du Québec?	☒ Oui ☐ Non	3
Pour toute réponse positive aux déclarations suivantes, veuillez joindre un document explicatif en annexe comportant la signature du requérant de permis.		
D. Avez-vous déjà été condamné : - pour escroquerie, pour faux ou pour opération frauduleuse en matière de contrat de commerce? ☐ Oui ☒ Non 4 - pour une infraction à la Loi sur les agents de voyages? ☐ Oui ☒ Non 5 Si oui, précisez :		
E. Un dirigeant ou un bailleur de fonds a-t-il déjà été condamné, ou été dirigeant ou bailleur de fonds d'un agent de voyages qui a été condamné : - pour escroquerie, pour faux ou pour opération frauduleuse en matière de contrat de commerce? ☐ Oui ☒ Non 6 - pour une infraction à la Loi sur les agents de voyages? ☐ Oui ☒ Non 7 Si oui, précisez :		
F. Avez-vous déjà été titulaire d'un permis, ou occupé une fonction de dirigeant ou de bailleur de fonds pour un agent de voyages qui a été la cause du paiement d'une réclamation par l'un des fonds du cautionnement collectif ou par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, et qui n'a pas remboursé ce fonds? ☐ Oui ☒ Non 8 Si oui, précisez :		

Office de la protection du consommateur • 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone 418 643-1484 • Télécopieur 418 646-4891 • infopermis@opc.gouv.qc.ca

2019-04-03 • 2

1 Vous devez remplir l'annexe D, Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al.1 f) et 11.10, RAV.

2 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al.1 l) et m), RAV.

3 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al.1 n) vi, RAV.

4 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al.1 h), RAV.

5 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al.1 j), RAV.

6 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al.1 n) iv, RAV.

7 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al.1 n) ii, RAV.

8 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al.1 j), RAV.



Spécimen : Demande de permis d'agent de voyages (suite)

Office
de la protection
du consommateur



Demande de permis d'agent de voyages

Section 4 : Déclaration et certification (suite)

G. Un dirigeant ou bailleur de fonds a-t-il déjà été titulaire d'un permis, ou occupé une fonction de dirigeant ou de bailleur de fonds pour un agent de voyages qui a été la cause du paiement d'une réclamation par l'un des fonds du cautionnement collectif ou par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, et qui n'a pas remboursé ce fonds?

☐ Oui ☒ Non

1

Si oui, précisez :

H. Avez-vous fait faillite au cours des 5 années précédant la demande ou occupé une fonction de dirigeant ou de bailleur de fonds pour un agent de voyages qui a fait faillite au cours des 5 années précédentes?

☐ Oui ☒ Non

2

Si oui, précisez :

I. Un dirigeant ou un bailleur de fonds a-t-il fait faillite à titre d'agent de voyages ou à titre de dirigeant ou de bailleur de fonds d'un agent de voyages qui a fait faillite, au cours des 5 années précédentes?

☐ Oui ☒ Non

3

Si oui, précisez :

Certification

JE DÉCLARE que les renseignements fournis dans la présente demande et dans toutes les pièces ci-annexées sont véridiques et complets.

Je reconnais que l'agent de voyages doit, dans les 15 jours de l'événement, aviser le président de l'Office de la protection du consommateur par écrit de tout changement aux renseignements fournis et aux documents transmis.

4

Requérant de permis :

LUCKY LACHANCE

[en lettres moulées]

Signature du requérant de permis :

Lucky Lachance

Date : 30 octobre 20XX

À tout moment, des pièces justificatives peuvent être demandées pour valider les renseignements présentés dans les déclarations.

Office de la protection du consommateur • 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone 418 643-1484 • Télécopieur 418 646-4891 • infopermis@opc.gouv.qc.ca

2019-04-03 • 3

1 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al.1 n) v, RAV.

2 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al.1 k), RAV.

3 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al.1 n) iii, RAV.

4 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 12, RAV.



Spécimen : Demande de permis d'agent de voyages (suite)

Office
de la protection
du consommateur



Demande de permis d'agent de voyages

Annexe A : Renseignements sur les établissements

Inscrire l'adresse de tous les établissements que le requérant exploite au Québec et pour lesquels un duplicata de permis est demandé. S'assurer que les renseignements fournis ci-dessous sont conformes à ceux déclarés au Registraire des entreprises du Québec.

(Si l'espace est insuffisant, veuillez joindre une annexe.)

1

Nom utilisé :	
Adresse (numéro, rue, bureau) :	
Ville :	Province :
Code postal :	Courriel :
Téléphone :	Télécopieur :

Nom utilisé :	
Adresse (numéro, rue, bureau) :	
Ville :	Province :
Code postal :	Courriel :
Téléphone :	Télécopieur :

Nom utilisé :	
Adresse (numéro, rue, bureau) :	
Ville :	Province :
Code postal :	Courriel :
Téléphone :	Télécopieur :

Nom utilisé :	
Adresse (numéro, rue, bureau) :	
Ville :	Province :
Code postal :	Courriel :
Téléphone :	Télécopieur :

Nom utilisé :	
Adresse (numéro, rue, bureau) :	
Ville :	Province :
Code postal :	Courriel :
Téléphone :	Télécopieur :

Nom utilisé :	
Adresse (numéro, rue, bureau) :	
Ville :	Province :
Code postal :	Courriel :
Téléphone :	Télécopieur :

Office de la protection du consommateur • 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone 418 643-1484 • Télécopieur 418 646-4891 • infopermis@opc.gouv.qc.ca

2019-04-03 • 4

1 M. Lachance exploite un seul établissement, art. 6 al. 1 e), RAV.



Spécimen : Demande de permis d'agent de voyages (suite)

Office
de la protection
du consommateur



Demande de permis d'agent de voyages

Annexe B : Identification des dirigeants et bailleurs de fonds

Inscrire le nom, la date de naissance, l'adresse du domicile, le numéro de téléphone, la fonction et le pourcentage de participation des dirigeants et bailleurs de fonds (associés et administrateurs). S'assurer que les renseignements fournis ci-dessous sont conformes à ceux déclarés au Registraire des entreprises du Québec.

(Si l'espace est insuffisant, veuillez joindre une autre annexe.)

Prénom : Lucky	Nom : Lachance
Adresse du domicile (numéro, rue, appartement) :	77, de la Colline
Ville : Québec	Code postal : G1R 4T9 Province : Québec
Téléphone : 418 658-1148, poste 411	Date de naissance (aaaa-mm-jj) : 1970-07-21
Fonction dans l'entreprise : Président-directeur général	Pourcentage de participation dans l'entreprise : 70%

Prénom : Joanne	Nom : Labonne
Adresse du domicile (numéro, rue, appartement) :	101, des Tulipes
Ville : Québec	Code postal : G1R 6P7 Province : Québec
Téléphone : 418 658-5421	Date de naissance (aaaa-mm-jj) : 1970-03-23
Fonction dans l'entreprise : Vice-présidente	Pourcentage de participation dans l'entreprise : 30%

Prénom :	Nom :
Adresse du domicile (numéro, rue, appartement) :	
Ville :	Code postal : Province :
Téléphone :	Date de naissance (aaaa-mm-jj) :
Fonction dans l'entreprise :	Pourcentage de participation dans l'entreprise :

Prénom :	Nom :
Adresse du domicile (numéro, rue, appartement) :	
Ville :	Code postal : Province :
Téléphone :	Date de naissance (aaaa-mm-jj) :
Fonction dans l'entreprise :	Pourcentage de participation dans l'entreprise :

Prénom :	Nom :
Adresse du domicile (numéro, rue, appartement) :	
Ville :	Code postal : Province :
Téléphone :	Date de naissance (aaaa-mm-jj) :
Fonction dans l'entreprise :	Pourcentage de participation dans l'entreprise :

Prénom :	Nom :
Adresse du domicile (numéro, rue, appartement) :	
Ville :	Code postal : Province :
Téléphone :	Date de naissance (aaaa-mm-jj) :
Fonction dans l'entreprise :	Pourcentage de participation dans l'entreprise :

Office de la protection du consommateur • 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone 418 643-1484 • Télécopieur 418 646-4891 • infopermis@opc.gouv.qc.ca

2019-04-03 • 5

1 M. Lachance a une partenaire d'affaires qui a apporté une somme d'argent pour financer les activités de l'Agence 4 Soleils.

2 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al. 1 n) i, RAV.



Spécimen : Demande de permis d'agent de voyages (suite)

Office
de la protection
du consommateur



Demande de permis d'agent de voyages

Annexe C : Déclaration d'ouverture d'un compte en fidéicommis

1

L'agent de voyages doit informer l'Office de la protection du consommateur de l'ouverture, de la fermeture et du transfert d'un compte en fidéicommis, ainsi que de tout changement de signataires. (Si l'espace est insuffisant, veuillez joindre une annexe.)

Le pourvoyeur qui verse un cautionnement supplémentaire n'est pas tenu d'ouvrir un compte en fidéicommis; il n'a pas à remplir cette annexe. Le montant de ce cautionnement est présenté dans le site Web de l'Office, sur la page portant sur les tarifs applicables à une demande de permis.

Renseignements sur le compte en fidéicommis

Nom de l'agence de voyages : 4203565 CANADA inc.		
N° de l'institution financière (3 chiffres) : 832		
N° de transit de l'institution (5 chiffres) : 26601		
N° du compte (7 chiffres) : 05-586-60		
Nom de l'institution financière : Banque Secure		
Devise : ☒ Dollars canadiens ☐ Dollars américains ☐ Autre devise (spécifiez) :		
Adresse de l'institution financière (numéro, rue, bureau) : 2458, de la Monnaie		
Ville : Québec	Province : Québec	Code postal : G7R 6P3
Courriel : alain.poupard@bs.com	Téléphone : 418 555-2222	Télécopieur : 418 555-2221
Important : Veuillez joindre une copie des documents d'ouverture et de la fiche de signature de chaque compte en fidéicommis.		

Personnes autorisées (dirigeant ou membre du personnel) à effectuer les transactions bancaires dans le compte en fidéicommis

Titulaire de permis : Lucky Lachance		
Adresse personnelle (numéro, rue, appartement) : 77, de la Colline		
Ville : Québec	Province : Québec	Code postal : G1R 4T9
Date de naissance (aaaa-mm-jj) : 1970-07-21	Téléphone : 418 658-1148	Télécopieur : 418 658-1147
Autre signataire : Joanne Labonne		
Type : ☐ Signataire seul ☒ Cosignataire ☐ Autre type (spécifiez) :		
Adresse personnelle (numéro, rue, appartement) : 101, des Tulipes		
Ville : Québec	Province : Québec	Code postal : G1R 6P7
Date de naissance (aaaa-mm-jj) : 1976-03-23	Téléphone : 418 658-5421	Télécopieur :
Autre signataire :		
Type : ☐ Signataire seul ☐ Cosignataire ☐ Autre type (spécifiez) :		
Adresse personnelle (numéro, rue, appartement) :		
Ville :	Province :	Code postal :
Date de naissance (aaaa-mm-jj) :	Téléphone :	Télécopieur :

Certification

J'autorise l'Office de la protection du consommateur à vérifier en tout temps l'état du compte en fidéicommis.

Titulaire ou requérant de permis : **LUCKY LACHANCE**

Signature : *Lucky Lachance*

Date : **30 octobre 20XX**

Office de la protection du consommateur • 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone 418 643-1484 • Télécopieur 418 646-4891 • infopermis@opc.gouv.qc.ca

2019-04-03 • 6

1 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*,
art. 6 al. 1 p), RAV.



Spécimen : Demande de permis d'agent de voyages (suite)

Office
de la protection
du consommateur

Demande de permis d'agent de voyages

Annexe D : Attestation de conformité à la réglementation municipale relative aux usages

AVIS

Pour chacun des établissements pour lesquels un permis est demandé, vous devez remplir une attestation de conformité dûment signée par le requérant du permis.

Si l'une des déclarations ci-dessous est fausse, veuillez préciser tout renseignement pertinent en annexe.

JE DÉCLARE avoir vérifié auprès de la Ville ou de la Municipalité que l'établissement situé au :

1324, des Jardins

(Numéro, rue, bureau)

Québec

(Ville)

G1R 6P7

(Code postal)

respecte la réglementation municipale relative aux usages.

JE DÉCLARE que mon établissement d'agent de voyages respecte effectivement la réglementation municipale relative aux usages. Sur demande, je pourrai fournir à l'Office de la protection du consommateur le certificat obtenu du greffier de la Ville ou de la Municipalité.

JE DÉCLARE être informé que la délivrance du permis d'agent de voyages, par l'Office de la protection du consommateur, ne me dispense pas de respecter la réglementation municipale relative aux usages.

J'AUTORISE, le cas échéant, l'Office de la protection du consommateur à vérifier la conformité de la présente déclaration d'attestation de conformité auprès de la Ville ou de la Municipalité concernée.

Dans le cas d'un agent de voyages exploitant un établissement à son domicile ou au domicile d'un conseiller en voyages seulement :

JE DÉCLARE qu'une pièce du domicile est réservée à cette activité.

JE DÉCLARE que les numéros de téléphone, de télécopieur ainsi que l'adresse électronique utilisés pour les activités d'agents de voyages sont au nom de l'agent de voyages et sont différents des numéros et de l'adresse électronique personnels du propriétaire du domicile.

Note : Pour les requérants de permis exploitant une agence de voyages à domicile, veuillez joindre un certificat ou une lettre de confirmation de la Ville pour l'exploitation de cet établissement.

Nom : **LACHANCE**Prénom : **LUCKY**Signature du requérant de permis : *Lucky Lachance*Date : **30 octobre 20XX**

À tout moment, des pièces justificatives peuvent être demandées pour valider les renseignements présentés dans les déclarations.

Office de la protection du consommateur • 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone 418 643-1484 • Télécopieur 418 646-4891 • infopermis@opc.gouv.qc.ca

2019-04-03 • 7

1 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 6 al.1 f), RAV.

2 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 11.10 b), RAV.

3 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 11.10 c), RAV.

4 Exigence en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*, art. 11.10 a), RAV.



Spécimen : Permis d'agent de voyages

Office
de la protection
du consommateur

Québec

Mise en garde

La délivrance du permis n'est pas une garantie d'honnêteté ou de compétence, mais est basée sur le dépôt d'un cautionnement qui sert d'abord à garantir l'observance de la loi et qui, dans certaines conditions, peut indemniser les consommateurs en tout ou en partie en cas d'insolvabilité. En aucune façon, l'Office de la protection du consommateur ne se prononce sur la qualification des représentants.

AGENCE 4 SOLEILS
LACHANCE, LUCKY
1324 DES JARDINS
QUÉBEC (QUÉBEC) H2J 1Z2

Office
de la protection
du consommateur

Québec

Permis d'agent de voyages

GÉNÉRAL

Numéro du permis : 700000

Valable du : 20XX-05-01 au 20XX-04-30

Titulaire : LACHANCE, LUCKY

4203565 CANADA INC.
1324 DES JARDINS
QUÉBEC (QUÉBEC) H2J 1Z2

Autres noms du commerçant :
- Agence 4 Soleils

Président

Ce permis est délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur. Toute personne peut en vérifier la validité et consulter la fiche de ce commerçant, qui inclut les interventions de l'Office à son endroit, en balayant le code QR suivant ou en consultant <https://www.opc.gouv.qc.ca/se-reseigner/123456>.



! Le saviez-vous ?

Vous devez afficher votre permis
à la vue de vos clients dans
l'ensemble de vos établissements.

Après l'obtention du permis (ou le duplicata), l'agent de voyages doit l'afficher à la vue des clients dans l'ensemble de ses établissements.

L'agent de voyages est tenu également de maintenir une liste à jour des conseillers en voyages qu'il emploie et de ceux avec qui il a signé un **contrat de service** exclusif (y compris les conseillers extérieurs). Cette liste doit indiquer le nom de chaque conseiller, le numéro de leur certificat et la date d'échéance de celui-ci. Il doit aussi s'assurer que ses conseillers en voyages détiennent un certificat (voir les détails au thème 4); il est interdit d'employer un conseiller ou de signer un contrat avec une personne qui n'est pas titulaire d'un certificat valide. Enfin, lorsqu'un conseiller en voyages n'est plus à son service ou n'a plus de contrat avec lui, l'agent de voyages est tenu d'en informer la présidente ou le président de l'Office dans les cinq jours qui suivent.

3.1.5 La reconduction d'un permis général d'agent de voyages

Vous êtes détenteur d'un permis et continuez à exploiter votre agence année après année? Si c'est le cas, vous devez reconduire votre permis annuellement et déposer les documents requis à cette fin au moins deux mois avant la **date anniversaire** de votre permis. Si vous exploitez plus d'un établissement, vous devez également renouveler vos duplicatas de permis au même moment. Tout comme vous, M. Lachance devra faire une demande de reconduction de son permis s'il décide de continuer à exploiter son agence pour une deuxième année.

Quatre mois avant la date anniversaire de votre permis, l'Office de la protection du consommateur vous informera, par courriel, qu'il est temps de le reconduire.

Vous pourrez procéder à la reconduction à l'aide d'un service en ligne disponible sur le site Web de l'Office.

Vous devrez alors :

- Attester que les renseignements ainsi que les documents que détient l'Office à votre sujet sont à jour.
- Faire un virement ou joindre le paiement des droits à l'ordre du ministre des Finances. Pour obtenir des renseignements détaillés sur le coût d'une reconduction de permis, consultez le site Web de l'Office (<https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/renouvellement>). Le montant exigé est réévalué le 1^{er} juillet de chaque année, en fonction de l'indice des prix à la consommation du Canada.

- Fournir les documents suivants (préparés par l'entremise d'un comptable membre d'un ordre professionnel de comptables reconnu au Canada), soit les états financiers de votre dernier exercice, incluant ceux du compte en fidéicomis, et comportant un certificat du vérificateur ou un rapport de mission d'examen. Ces états financiers doivent comprendre :
 - le montant des ventes de services touristiques assujettis à la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages ;
 - le montant des ventes de services touristiques effectuées par l'**intermédiaire** d'un autre agent de voyages ;
 - le montant des sommes perçues de vos clients domiciliés hors du Québec (si vous êtes un agent de voyages qui fournit des services par l'entremise d'une entreprise de voyages située hors du Québec) ;
 - le bilan démontrant un fonds de roulement minimal, selon votre **chiffre d'affaires**. Le calcul de ce fonds doit exclure les comptes clients ou les comptes à payer entre l'agent de voyages et une personne, une association ou une société avec laquelle il est lié ou sur laquelle il exerce un contrôle (voir le tableau 3.1) ;
- Fournir les documents nécessaires à l'ajustement du montant du cautionnement, si votre chiffre d'affaires le justifie (voir le tableau 2.1 du thème 2).

Tableau 3.1

Fonds de roulement minimal demandé, en fonction du chiffre d'affaires

Chiffre d'affaires	Fonds de roulement minimal
Jusqu'à 1 M\$	5 000 \$
Jusqu'à 3 M\$	7 500 \$
Jusqu'à 5 M\$	10 000 \$
Jusqu'à 10 M\$	15 000 \$
Jusqu'à 25 M\$	25 000 \$
Jusqu'à 50 M\$	50 000 \$
Jusqu'à 75 M\$	75 000 \$
Jusqu'à 100 M\$	100 000 \$
Plus de 100 M\$	150 000 \$

3.2 LE DUPLICATA ET LE TRANSFERT DE PERMIS

3.2.1 Le duplicata de permis

Si vous possédez d'autres établissements en plus de votre **établissement principal**, vous devez vous procurer, moyennant des frais, un duplicata de votre permis pour chacun d'eux. Comme pour le permis général de votre établissement principal, le coût est réévalué chaque année au 1^{er} juillet, en fonction de l'indice des prix à la consommation du Canada.

3.2.2 Le transfert de permis

Vous pouvez demander un transfert de permis si le titulaire du permis :

- est décédé;
- a démissionné;
- a été destitué;
- ne respecte plus des exigences de la Loi ou du Règlement pour être titulaire du permis.

Dans l'une ou l'autre de ces situations, vous avez un maximum de 10 jours pour transmettre le formulaire disponible sur le site Web de l'Office (<https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/modification>).

Les renseignements à fournir dans ce formulaire représentent l'ensemble des mises à jour du formulaire de demande de permis. Le coût à déboursier représente 50 % du prix payé lors de la demande ou de la dernière reconduction du permis général, y compris le duplicata à afficher dans chacun des établissements. Vous devez également fournir une copie de la résolution du conseil d'administration de l'entreprise autorisant le nouveau titulaire à demander le permis.

3.3 LE REFUS, LA SUSPENSION OU L'ANNULATION DE PERMIS

3.3.1 Les motifs

- Une infraction à la Loi ou au Règlement sur les agents de voyages a été commise.
- Les conditions obligatoires d'obtention du permis ont cessé d'être remplies.
- Une fausse déclaration ou une modification de renseignements pour obtenir ou renouveler le permis a été faite.
- L'agent de voyages ne peut assurer, dans l'intérêt du public, de mener ses activités de façon honnête et compétente.
- La situation financière de l'agent de voyages l'empêche d'assumer les obligations qui découlent de ses activités.
- Aucune **charte d'entreprise** valide n'a été établie ou maintenue.
- L'entreprise a été officiellement, partiellement ou totalement liquidée.
- L'établissement principal est fermé.
- Les règles de demande de transfert de permis n'ont pas été respectées.
- Un **engagement volontaire** souscrit ou un **engagement étendu** en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* n'a pas été respecté.

Le permis peut être refusé, annulé ou suspendu par la présidente ou le président de l'Office pour l'un ou l'autre de ces motifs. Dans ce cas, elle ou il enverra un avis précisant son intention ainsi que les raisons qui la justifient. À la réception de l'avis, le détenteur du permis aura un délai de 10 jours pour fournir ses observations à la présidente ou au président et, s'il y a lieu, pour produire des documents pour compléter son dossier, s'il estime que le permis devrait être délivré ou renouvelé ou qu'il ne devrait pas être annulé ou suspendu.

3.3.2 Les recours

Comme titulaire du permis, vous êtes en désaccord? La présidente ou le président de l'Office peut décider de rejeter vos explications et de rendre la décision relative à votre permis envisagée dans son avis. Si vous le jugez pertinent, vous pouvez contester cette décision.

Dans ce cas, vous devez déposer votre recours dans les 30 jours suivants la réception de la décision, auprès du Tribunal administratif du Québec. La contestation d'une décision de la présidente ou du président de l'Office aux termes la *Loi sur les agents de voyages* vous coûtera environ 80\$. Le formulaire nécessaire et l'ensemble du cheminement d'un recours se trouvent sur le site Web du Tribunal administratif du Québec (<https://www.taq.gouv.qc.ca>). De la réception de votre requête jusqu'à la décision du Tribunal, le cheminement et la durée sont variables.

Sachez aussi que la *Loi sur la justice administrative* (RLRQ, c. J-3, section IV, art. 36) prévoit que le Tribunal administratif du Québec statue sur les recours portant sur les décisions relatives au permis d'agent de voyages et aux certificats de gérant d'agence de voyages et de conseiller en voyages.

3.3.3 L'administration provisoire

La présidente ou le président de l'Office peut nommer une personne compétente pour administrer temporairement une agence de voyages ou d'y terminer les affaires en cours, notamment si elle ne respecte pas ses obligations en vertu de la *Loi sur les agents de voyages* ou son règlement. Cette nomination favorise la protection des clients.

3.3.4 Les sanctions et infractions

Les sanctions et infractions sont sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur et du Directeur des poursuites criminelles et pénales. Pour veiller spécifiquement à l'application de la *Loi sur les agents de voyages*, des inspecteurs ou des enquêteurs vérifient le respect des différents aspects de la Loi et du Règlement. Lorsque ces inspecteurs et enquêteurs constatent des infractions, ils peuvent par exemple recommander que des **poursuites pénales** soient intentées. La grille de vérification suivante vous permet d'évaluer votre niveau de conformité et l'amende à laquelle vous vous exposez. Référez-vous au contenu de ce thème pour garder certains détails en mémoire.

Permis				
Responsabilité pénale	Conforme	Non conforme	Première infraction	Récidive
Avez-vous effectué des opérations d'agent de voyages sans être titulaire d'un permis ?			600 \$ à 15 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 100 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 30 000 \$ (si personne physique) 4 000 \$ à 200 000 \$ (autres cas)
L'agent de voyages a-t-il omis d'aviser la présidente ou le président de l'Office du changement de la déclaration de la date de fin de l'exercice financier ?			600 \$ à 6 000 \$ (si personne physique) 1 000 \$ à 40 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 12 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 80 000 \$ (autres cas)
L'agent de voyages a-t-il omis d'aviser la présidente ou le président de l'Office du changement du document d'ouverture et de la fiche de signature du compte en fidéicommiss ?			600 \$ à 6 000 \$ (si personne physique) 1 000 \$ à 40 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 12 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 80 000 \$ (autres cas)
L'agent de voyages a-t-il omis d'aviser la présidente ou le président de l'Office du changement du nom sous lequel il fait affaires ?			600 \$ à 6 000 \$ (si personne physique) 1 000 \$ à 40 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 12 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 80 000 \$ (autres cas)
L'agent de voyages a-t-il fourni des billets de transport aérien dont le point de départ ou d'arrivée est situé au Canada ou aux États-Unis sans que le transporteur détienne les licences et les approbations de ces États pour effectuer le vol ?			600 \$ à 6 000 \$ (si personne physique) 1 000 \$ à 40 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 12 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 80 000 \$ (autres cas)
L'agent de voyages a-t-il négligé de tenir à jour la liste des conseillers en voyages qu'il emploie ou avec qui il a signé un contrat exclusif ?			600 \$ à 6 000 \$ (si personne physique) 1 000 \$ à 40 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 12 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 80 000 \$ (autres cas)

L'Office tient à jour une liste de l'ensemble des détenteurs de permis d'agent de voyages sur son site Web. Les clients y trouvent des renseignements tels que leurs coordonnées, la validité de leur permis général ainsi que les mises en demeure dont l'Office a obtenu copie, faites entre autres par des clients insatisfaits d'un service reçu. Exploiter une agence de voyages, c'est tenir un commerce que le permis rend possible.

À vous maintenant d'évaluer votre niveau de connaissance de ce thème.

 Grille d'autoévaluation			
Après la lecture de ce thème, je suis en mesure :	Totalement 	Moyennement 	Minimalement 
1. de déterminer à qui s'adresse le permis d'agent de voyages;			
2. de différencier les types de permis d'agent de voyages;			
3. de distinguer les démarches nécessaires à l'obtention ou au renouvellement d'un permis général;			
4. de remplir une demande de délivrance de permis;			
5. de comprendre les motifs et les recours en cas de refus, de suspension ou d'annulation du permis;			
6. de citer certaines sanctions et infractions liées au non-respect de la Loi et du Règlement;			
7. de saisir la responsabilité juridique entourant la fonction d'agent de voyages.			
Total			

Maintenez vos efforts ! Révisez ce thème ou passez au suivant.

Corrigé Testez vos connaissances

1. **Faux.** M. Lachance devra détenir son certificat de gérant d'agence de voyages, obtenu suivant la réussite d'un examen réalisé il y a moins de cinq ans. Cet examen porte sur la connaissance des dispositions législatives et réglementaires applicables au secteur du voyage et à la gestion d'une agence de voyages (*RAV, art. 6 al. 1 par. g*)).
2. **Vrai.** Il faut être majeur (18 ans), que ce soit pour obtenir un permis pour soi ou au bénéfice d'une autre personne physique, d'une association, d'une société ou d'une personne morale (*LAV, art. 6*).
3. **Faux.** C'est la présidente ou le président de l'Office qui délivre le permis d'agent de voyages. Le **requérant** doit remplir les conditions prescrites par la Loi et le Règlement (*LAV, art. 11*).
4. **Faux.** Il faut détenir un certificat de gérant d'agence de voyages. Celui-ci doit avoir été obtenu suivant la réussite d'un examen réalisé il y a moins de cinq ans (*RAV, art. 6 al. 1 par. g*)).
5. **Faux.** M. Lachance achète les actifs de son employeur, c'est-à-dire le nom de l'Agence 4 Soleils, le mobilier, le bail pour la location du local, les contrats des clients, etc. Dans ce cas, il doit faire une nouvelle demande de permis, puisque c'est une nouvelle entité légale qui poursuivra les opérations. Si l'Agence 4 Soleils est une compagnie incorporée, M. Lachance pourrait acheter les actions, c'est-à-dire les actifs et les passifs de cette compagnie, demeurant ainsi la même personne morale (*RAV, art. 8.4*).
6. **Faux.** Le nombre d'employés n'influe pas sur le coût du permis. Le coût est déterminé en fonction du chiffre d'affaires figurant aux états financiers (*RAV, art. 4 al. 1 par. b*).

Résultat : _____ /6

Lectures et exercices complémentaires

Répondez aux questions suivantes en vous référant directement aux articles de la Loi et du Règlement sur les agents de voyages (*RLRQ, c. A-10 et RLRQ, c. A-10, r. 1*).

- À quelles conditions la *Loi sur les agents de voyages* ne s'applique-t-elle pas lorsque l'agent de voyages réserve une chambre d'hôtel pour un touriste ? Réponse : *RAV, art. 1.1 al. 1 par. g*).
- Expliquez pourquoi le représentant des ventes d'une agence de voyages n'a pas besoin d'un certificat de conseiller en voyages. Réponse : *LAV, art. 4 al. 3*.
- Quel est le montant demandé par l'Office pour transférer un permis d'agent de voyages ? Réponse : *RAV, art. 4 al. 1 par. e*).
- Le détenteur de permis restreint peut-il vendre à un client un forfait tout compris en République dominicaine ? Réponse : *RAV, art. 3*.
- Selon la *Loi sur les agents de voyages*, quelle est l'amende maximale en cas de récidive à une infraction ? Réponse : *LAV, art. 39*.

4 PRATIQUER AVEC UN CERTIFICAT

À la fin de ce thème, vous serez en mesure :

- de déterminer à qui s'adressent les certificats ;
- d'expliquer l'utilité des examens liés aux certificats ;
- de distinguer les démarches nécessaires à l'obtention ou au renouvellement d'un certificat ;
- de comprendre les motifs de refus, de suspension ou d'annulation d'un certificat ;
- de citer les infractions liées au non-respect de la Loi et du Règlement et les sanctions qui y sont associées ;
- de saisir la **responsabilité** juridique entourant la fonction de gérant d'agence de voyages ou de conseiller en voyages.

Ce thème aborde la certification, en particulier les conditions, obligations et modalités qui s'y rapportent, et cela, tant pour le gérant d'agences que pour le conseiller en voyages. Vous y apprendrez comment obtenir ou renouveler un certificat.

Avant d'aller plus loin, testez d'abord vos connaissances en lien avec ce thème.



Mise en contexte

Voici un extrait du site Web de l'Association des agents de voyages du Québec (<https://www.aavq.ca>), qui appuie la professionnalisation du secteur depuis 2011.

« L'AAVQ regroupe tous les agents de voyages du Québec : 12 000 personnes qui génèrent un chiffre d'affaires de 5 milliards de dollars.

Il s'agit d'une association à but non lucratif, qui a pour objectif de créer une communauté au sein de l'industrie et de défendre les droits des agents de voyages tant au sein de l'industrie qu'auprès des autorités gouvernementales. L'AAVQ a pour ambition de mettre en place plusieurs initiatives pour aider ses membres à agrandir leur réseau, et optimiser leur professionnalisme afin de répondre aux attentes du consommateur d'aujourd'hui. »

Ce thème renvoie aux dispositions suivantes :

Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10)

- Section I – Définitions et application (art. 2)
- Section II – Permis et certificat (art. 4 et 8)
- Section III – Suspension, annulation, refus de délivrer ou de renouveler un permis ; recours devant le Tribunal administratif du Québec (art. 13.2)
- Section V – Inspection (art. 35 et 35.1)
- Section VI – Règlements (art. 36)
- Section VII – Dispositions pénales (art. 37 à 40.1)

Règlement sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10, r. 1)

- Section I.1 – Exceptions (art. 1.2)
- Section IV – Permis (art. 6)
- Section IV.1 – Conseillers en voyages (art. 11.1 à 11.9)
- Section IV.3 – Gérant d'agence de voyages (art. 11.11 à 11.13)
- Section V – Obligations des agents de voyages (art. 13.1 et 13.1.1)
- Section XV – Dispositions pénales (art. 47)

? Testez vos connaissances

Vrai ou faux ?

1. Le certificat est nécessaire pour les nouveaux conseillers en voyages et les conseillers extérieurs seulement. _____
2. Vous pouvez présenter vos observations à l'Office de la protection du consommateur suivant la réception d'un avis d'intention d'annulation ou de suspension de votre certificat. _____
3. Votre certificat de conseiller en voyages est suspendu si vous quittez votre emploi ou si votre employeur vous congédie. _____
4. L'examen est obligatoire pour l'ensemble des conseillers en voyages. _____
5. Les détenteurs d'un permis général d'agence de voyages doivent détenir un certificat. _____
6. Le certificat doit être affiché visiblement. _____
7. Une fois obtenu, le certificat est valide pour toujours ; il n'a pas de date d'expiration. _____
8. Le coût du certificat varie selon sa durée. _____

Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.

! Le saviez-vous ?

Un étudiant peut effectuer un stage d'études en agence, et ce, SANS détenir un certificat.

! Le saviez-vous ?

Vous êtes conseiller extérieur ? Vous avez besoin du certificat de conseiller en voyages. Conséquemment, vous avez l'obligation d'être lié par contrat à UN SEUL employeur et vous ne pouvez PAS recevoir de clients à votre domicile, à moins qu'un duplicata de permis ait été obtenu.

4.1 L'OBTENTION D'UN CERTIFICAT

4.1.1 Qui doit obtenir un certificat ?

Vous êtes un conseiller en voyages, lié à une agence par un contrat d'emploi ou un **contrat de service** ? Vous traitez directement avec les clients au téléphone, par Internet ou en personne ? Vous êtes détenteur d'un permis d'**agent de voyages** ? La Loi prévoit que vous devez détenir un certificat pour réaliser ce travail. En effet, tous les gérants titulaires d'un permis d'agent de voyages et tous les conseillers en voyages de la province de Québec doivent détenir un certificat. Ce document officiel est délivré par l'Office de la protection du consommateur. Tout comme l'Ontario, le Québec s'assure ainsi que les intervenants connaissent leurs obligations et leurs responsabilités dans le contexte de leur travail. Le détenteur de permis d'agent de voyages doit donc s'assurer que son personnel possède le certificat de conseiller en voyages obligatoire, à l'exception des étudiants qui, eux, peuvent effectuer un stage d'études en agence sans être assujettis à cette exigence.

Vous êtes **conseiller extérieur** ? Vous avez besoin du certificat de conseiller en voyages. Par conséquent, vous avez l'obligation d'être lié par contrat à un seul employeur et vous ne pouvez pas recevoir de clients à votre domicile, sauf si l'agent de voyages y exploite un établissement pour lequel un duplicata de permis a été délivré.

Le premier certificat

Afin d'obtenir un certificat de conseiller en voyages ou de gérant d'agence de voyages, le demandeur doit avoir réussi un examen. Celui-ci porte spécifiquement sur la connaissance des dispositions législatives et réglementaires applicables au secteur du voyage. Les conditions et modalités de réalisation de l'examen et de délivrance du certificat sont publiées sur le site Web de l'Office, à l'adresse <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/conseiller/certificat/examen>. Après avoir réussi l'examen, vous disposez d'un délai maximum de deux ans pour demander votre premier certificat.

À défaut de remplir les conditions et de fournir le paiement et les renseignements exigés, votre certificat peut vous être refusé. Une fois obtenu, le certificat vous est délivré pour une période d'un an. Il est de votre responsabilité d'informer l'Office de tout changement, notamment à vos coordonnées personnelles (un changement d'adresse municipale, de numéro de téléphone ou d'adresse courriel) ou du fait que vous travaillez pour un nouvel agent de voyages, dans un délai maximal de 15 jours suivant ce changement. Il est à noter qu'un contrat d'emploi ou de services exclusif est obligatoire pour que l'employé puisse obtenir le certificat et que l'employeur puisse embaucher un conseiller. Un exemple de contrat de travail est reproduit à l'annexe 1.

! Le saviez-vous ?

À la suite de la réussite de l'examen, un délai maximum de deux ans vous est alloué pour demander votre certificat.

! Le saviez-vous ?

Un contrat d'emploi exclusif est obligatoire pour l'employé afin d'obtenir le certificat et, pour l'employeur, afin d'embaucher un conseiller. Vous trouverez un exemple de contrat de travail en annexe.

Exemple type



Spécimen : Certificat de conseiller en voyages

Office de la protection du consommateur Québec	
Certificat de conseiller en voyages	
Renseignements sur la certification	
Numéro de dossier	CCV201712345678
Titulaire	M. Marco Polo
Statut du certificat	Valide
Période de validité	20 janvier 20XX au 19 janvier 20XX
Agent de voyages auquel le titulaire est lié	
Numéro de permis	700000
Nom de l'agence	Agence 4 Soleils
Adresse	1324 des Jardins Québec (Québec) H2J 1Z2
Données en date du 2023-05-04 15:16:10	
Ce certificat est délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur. Toute personne peut en vérifier la validité au opc.gouv.qc.ca .	



Spécimen : Certificat de gérant d'agence de voyages

Office de la protection du consommateur Québec

Certificat de gérant d'agence de voyages

Renseignements sur la certification

Numéro de dossier	CCV201712345678-G
Titulaire	M. Marco Polo
Statut du certificat	Valide
Période de validité	20 janvier 20XX au 19 janvier 20XX

Agent de voyages auquel le titulaire est lié

Numéro de permis	700000
Nom de l'agence	Agence 4 Soleils
Adresse	1324 des Jardins Québec (Québec) H2J 1Z2

Données en date du 2023-05-04 15:16:42

Ce certificat est délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur.
Toute personne peut en vérifier la validité au [opc.gouv.qc.ca](https://www.opc.gouv.qc.ca).

! Le saviez-vous ?

Un certificat vous sera délivré si vous répondez notamment aux conditions suivantes : avoir réussi l'examen, payer les droits du certificat et avoir transmis les renseignements requis par le Règlement, comme les renseignements relatifs à l'agent de voyages auquel vous êtes lié. Si toutefois, vous n'êtes plus lié à une agence de voyages, votre certificat sera suspendu. Votre certificat redeviendra valide si vous vous liez à une agence de voyages dans les deux ans qui suivent.

Le renouvellement du certificat

Le renouvellement du certificat se fait annuellement à la date de sa première émission. Chaque année, le conseiller est avisé deux mois à l'avance par courriel. Ce renouvellement annuel est nécessaire pour maintenir le certificat actif. Toutefois, vous n'avez pas à repasser l'examen. Le tarif à déboursier pour le renouvellement de votre certificat est indiqué à l'adresse <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/conseiller/certificat/demande>. Ce montant doit être payé, chaque année, à la date d'émission de votre certificat. N'oubliez pas de mettre à jour les données de votre dossier. L'Office vous adressera un courriel de rappel à votre adresse personnelle si votre dossier est non conforme.

Votre certificat est valide, notamment si vous répondez aux conditions suivantes :

- avoir réussi l'examen ;
- payer les droits (premier certificat ou renouvellement) ;

- être lié à une agence de voyages. Dans l'éventualité où vous n'êtes plus lié à une agence de voyages, votre certificat sera suspendu. Il redeviendra valide au moment où vous vous liez à nouveau à une agence dans les deux ans qui suivent;
- avoir fourni les renseignements demandés, dont votre nom, l'adresse de votre domicile et vos numéros de téléphone personnel et professionnel.

Notez aussi qu'à la suite d'un arrêt de travail de plus de deux ans (par exemple, un retour aux études ou un changement de carrière), il vous sera impossible de renouveler votre certificat. Pour obtenir un nouveau certificat, vous devrez obligatoirement réussir à nouveau l'examen et refaire une demande de certificat.

4.2 LE REFUS, L'ANNULATION OU LA SUSPENSION

4.2.1 Les motifs

- Au cours des cinq dernières années, avez-vous commis une infraction à la Loi ou au Règlement sur les agents de voyages ?
- Au cours des cinq dernières années, avez-vous été condamné pour escroquerie, pour usage de faux ou pour une opération frauduleuse en matière de contrat ou de commerce ?
- Avez-vous fait une fausse déclaration ou falsifié des renseignements pour obtenir ou renouveler votre certificat ?
- Avez-vous dérogé à l'une ou l'autre des obligations de la Loi ou du Règlement sur les agents de voyages ?

Si vous avez répondu « oui » à au moins une de ces questions, votre certificat peut être refusé, annulé ou suspendu par l'Office. Il en est de même si la présidente ou le président a des raisons de croire que vous n'exercez pas vos activités de manière honnête et compétente.

Dans chacun de ces cas, la présidente ou le président de l'Office vous envoie un avis précisant son intention accompagné des raisons qui justifient sa décision et les rectifications à apporter pour régulariser votre dossier. À la réception de l'avis, vous avez un maximum de 10 jours pour présenter vos observations.

Toutefois, la présidente ou le président de l'Office peut décider de rejeter vos explications et ainsi maintenir le refus de délivrance, la suspension ou l'annulation de votre certificat.

4.2.2 Les recours

Dans l'éventualité où, malgré vos explications, la présidente ou le président de l'Office décide de maintenir sa décision, vous pouvez la contester, dans les 30 jours qui suivent la réception de l'avis, en déposant, moyennant des frais, votre contestation auprès du Tribunal administratif du Québec. Le formulaire nécessaire et l'ensemble du cheminement d'un recours se trouvent sur le site Internet du Tribunal. De la réception de votre requête jusqu'à la décision du Tribunal, le cheminement et la durée peuvent varier.

4.2.3 Les sanctions et infractions

Les sanctions et infractions sont sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur et du Directeur des poursuites criminelles et pénales. Pour veiller spécifiquement à l'application de la *Loi sur les agents de voyages*, des inspecteurs et enquêteurs vérifient le respect des différents aspects de la Loi et du Règlement. Ces inspecteurs et enquêteurs constatent les infractions et peuvent recommander que des **poursuites pénales** soient intentées. Agir comme conseiller sans détenir de certificat peut donner lieu, pour une première infraction, à des amendes allant de 600 \$ à 15 000 \$. Ces amendes sont doublées en cas de récidive. Oublier d'informer, dans les 15 jours, la présidente ou le président de tout changement à une information fournie dans la demande de délivrance ou de renouvellement du certificat peut donner lieu, pour une première infraction, à des amendes allant de 600 \$ à 6 000 \$. Le double, en cas de récidive, est aussi prévu.

4.3 LA RESPONSABILITÉ LIÉE À LA POSSESSION D'UN CERTIFICAT

Votre certificat atteste de votre connaissance des dispositions législatives et réglementaires applicables au secteur du voyage.

D'ailleurs, l'Office rend disponible sur Internet la liste complète des gérants d'agence de voyages et des conseillers en voyages certifiés. Votre certificat vous permet de figurer officiellement sur cette liste comme une personne autorisée à traiter avec les clients. Vous devez être mesure de prouver que vous êtes bel et bien titulaire d'un certificat au client qui vous en ferait la demande, lorsque vous agissez ailleurs qu'à l'établissement de l'agent de voyages.

À titre de détenteur de certificat, votre responsabilité va bien au-delà de votre connaissance de la Loi et du Règlement sur les agents de voyages. Différentes lois complètent ceux-ci pour assurer la protection des clients. Détenir ce document vous permet officiellement de traiter avec la clientèle, comme nous le verrons dans le module II.

À vous maintenant d'évaluer votre niveau de connaissance de ce thème.

 Grille d'autoévaluation			
Après la lecture de ce thème, je suis en mesure :	Totalement 	Moyennement 	Minimalement 
1. de déterminer à qui s'adressent les certificats ;			
2. d'expliquer l'utilité des examens liés aux certificats ;			
3. de distinguer les démarches nécessaires à l'obtention ou au renouvellement d'un certificat ;			
4. de comprendre les motifs de refus, de suspension ou d'annulation d'un certificat ;			
5. de citer les infractions liées au non-respect de la Loi ou du Règlement et les sanctions qui y sont associées ;			
6. de saisir la responsabilité juridique entourant la fonction de gérant d'agence de voyages ou de conseiller en voyages.			
Total			

Maintenez vos efforts ! Révisez ce thème ou passez au suivant.

Corrigé Testez vos connaissances

- Faux.** L'ensemble des conseillers en voyages doivent détenir un certificat. Le conseiller extérieur doit en détenir un, au même titre que le conseiller qui travaille physiquement à l'un des établissements de l'agence de voyages (*LAV, art. 4*).
- Vrai.** À la réception de l'avis de la présidente ou du président de l'Office, vous avez 10 jours pour présenter vos observations. Cependant, elle ou il pourrait maintenir sa décision, malgré vos explications. La présidente ou le président vous communiquera par écrit sa décision motivée (*RAV, art. 11.8*).
- Vrai.** Votre certificat de conseiller est valide uniquement si vous êtes une personne liée à une agence de voyages qui détient un permis. Autrement, ce certificat est suspendu. Il redevient à nouveau valide, sans que vous ayez à refaire l'examen, si vous obtenez un nouvel emploi ou un nouveau contrat de service exclusif dans les deux années qui suivent la fin de votre dernier emploi (*RAV, art. 11.9*).
- Vrai.** La Loi prévoit que tous les conseillers en voyages doivent réussir un examen pour obtenir le certificat (*RAV, art. 11.2 al. 1 par. a*).
- Vrai.** Un détenteur de permis d'agence de voyages général doit détenir un certificat de gérant d'agence de voyages (*RAV, art. 6 al. 1 par. g*).
- Faux.** Le conseiller doit toutefois pouvoir être en mesure de présenter son certificat sur demande, lorsqu'il agit ailleurs qu'à l'établissement de l'agent de voyages (*LAV, art. 4 al. 4*).
- Faux.** Votre certificat est valide pour une période d'un an, et il est renouvelé aux conditions suivantes : vous devez déboursier les frais annuels de renouvellement, fournir les renseignements exigés par le Règlement et éviter les cas prévus à l'article 11.7 du Règlement (*RAV, art. 11.2, 11.4, 11.5 et 11.7*).
- Faux.** Le coût du certificat n'a pas de lien avec sa durée de validité. Le coût du certificat est pour une durée d'un an, qu'il soit valide ou non (*RAV, art. 11.5*).

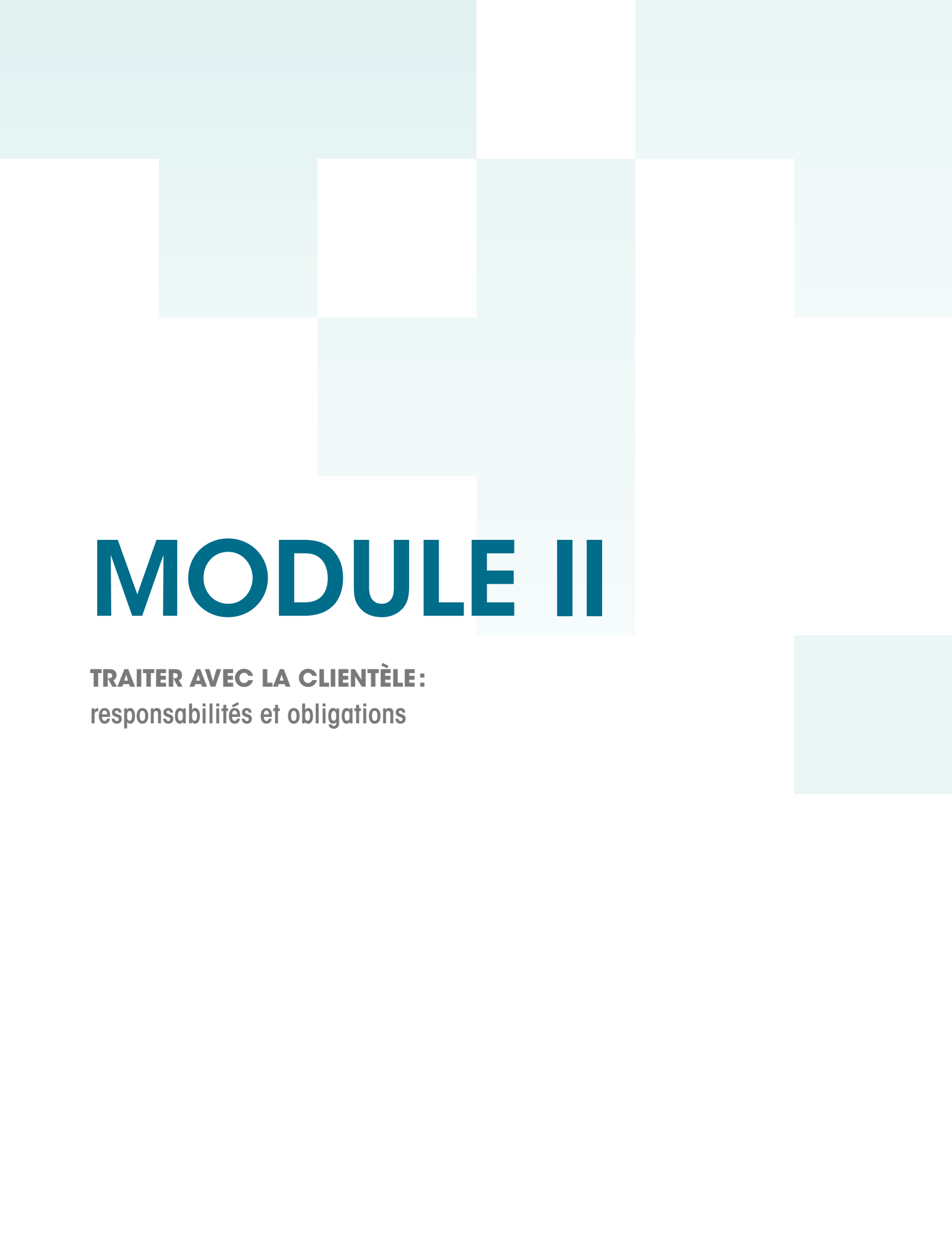
Résultat : _____ /8



Lectures et exercices complémentaires

Répondez aux questions suivantes en vous référant directement aux articles de la Loi et du Règlement sur les agents de voyages (*RLRQ, c. A-10 et RLRQ c. A-10, r. 1*).

- Quelle est la différence entre le titulaire d'un permis et le titulaire d'un certificat ? Réponse : *LAV, art. 4 et 8, RAV, art. 11.1.*
- Comment se définissent les opérations du conseiller en voyages selon la LAV ? Réponse : *LAV, art. 2 et 4.*
- À titre de conseiller en voyages, quels renseignements devez-vous fournir dans le cas d'une première demande de certificat ou d'une demande de reconduction ? Réponse : *RAV, art. 11.4.*
- Pour éviter les amendes, dans quel délai un conseiller en voyages doit-il transmettre à l'Office les changements apportés aux renseignements qui avaient été fournis lors de la demande de délivrance ou de renouvellement de certificat ? Réponse : *RAV, art. 11.6.*



MODULE II

TRAITER AVEC LA CLIENTÈLE:
responsabilités et obligations

5 PUBLICISER SON PRODUIT OU SERVICE

À la fin de ce thème, vous serez en mesure :

- de reconnaître une publicité présentée selon les règles;
- de distinguer les caractéristiques d'une publicité écrite et imprimée;
- de produire une publicité conforme aux règles;
- de prendre en compte les responsabilités et obligations;
- de citer les sanctions relatives aux infractions.

La publicité constitue un outil incontournable pour la mise en marché d'un service touristique. Encore faut-il s'assurer que sa présentation respecte les lois et règlements en vigueur. Dans ce thème, nous présentons les aspects obligatoires entourant la publicité écrite et imprimée.

Avant d'aller plus loin, testez d'abord vos connaissances en lien avec ce thème.



Mise en contexte

L'Agence 4 Soleils a négocié des prix imbattables pour l'Hôtel du Grand Palais, à Paris. Le propriétaire décide de faire paraître une annonce (présentée à la page 64) dans le journal local pour assurer les ventes des prochaines semaines.

Ce thème renvoie aux dispositions suivantes :

Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10)

- Section VI – Règlement (art. 36)
- Section VII – Dispositions pénales (art. 37 à 40.1)

Règlement sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10, r. 1)

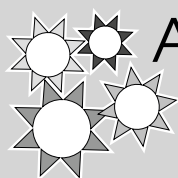
- Section V – Obligations des agents de voyages (art. 13.2)
- Section VI – Publicité (art. 14 à 16)
- Section XV – Dispositions pénales (art. 47)

Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, chapitre P-40.1)

- Art. 41, 215 et suivants, 278, 311 et 312



Publicité non conforme



Agence
4 Soleils

**Places
limitées!**

PARIS MUSÉES

2 499,99 \$

15 jours/14 nuits



Inclus :

- Vol aller-retour Montréal-Paris
- Hôtel du Grand Palais 5 étoiles
- Transferts entre l'aéroport et l'hôtel (aller-retour)
- Manutention de deux valises par personne (aller-retour)
- Tous les petits déjeuners
- Visites : 10 billets d'entrée par personne (choix de musées)
- TPS et TVQ
- Contribution au FICAV

Prix valide pour les nouvelles réservations seulement.

Agences 4 Soleils inc.
1324, rue des Jardins, Québec (Québec) G1R 6P7
Téléphone : 418 658-4455 • Courriel : 4soleils@net.com

? Testez vos connaissances

En fonction de vos connaissances actuelles en matière de réglementation de la publicité, repérez les six erreurs présentes dans la publicité de l'Agence 4 Soleils.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.

5.1 LES RÈGLES GÉNÉRALES À RESPECTER

Votre stratégie vous amène à publier une annonce dans une revue ou un journal, en français, en anglais ou dans une autre langue ? Vous optez plutôt pour un encart, une brochure, un feuillet ou la vitrine de votre commerce ? Vous misez sur votre site Web ou celui de vos fournisseurs ? L'ensemble de ces possibilités est encadré par le *Règlement sur les agents de voyages* et la *Loi sur la protection du consommateur*. En effet, le *Règlement sur les agents de voyages* s'applique à toutes les formes de publicité. Aux termes de la *Loi sur la protection du consommateur*, « on entend par "faire de la publicité" le fait de préparer, d'utiliser, de distribuer, de faire distribuer, de publier ou de faire publier, de diffuser ou de faire diffuser un message publicitaire ».

Cette loi encadre des contrats conclus entre un consommateur et un commerçant pour un bien ou un service et elle :

- prévoit une garantie qui s'applique automatiquement à tous les biens et services ;
- prévoit des protections particulières pour certains types de contrats (crédit, vente à distance, carte prépayée) ;
- détermine des domaines d'activité commerciale où la délivrance d'un permis est requise ;
- encadre la publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans ;
- interdit aux commerçants d'exercer des pratiques trompeuses.



Le saviez-vous ?

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (<https://crtc.gc.ca>) est l'organisme public chargé des règles entourant la publicité télévisée et radiophonique.

5.1.1 Le contenu obligatoire

Toutes les formes de publicité doivent :

- comporter la mention « titulaire d'un permis du Québec » (désignant l'agent de voyages qui publie ou tout autre agent concerné dans cette publicité);
- mettre en évidence le montant total des produits et services payables avant le départ et, séparément, indiquer le montant des frais de service exigés par l'agence de voyages.
- lorsqu'elles font mention d'un coût qui ne comprend pas toutes les sommes à payer, faire ressortir de façon plus évidente le coût total des services. Le *Règlement sur les agents de voyages* prévoit que le prix total annoncé doit figurer en caractères deux fois plus gros que ceux utilisés pour mentionner tout autre coût;
- spécifier si le prix total annoncé dans la publicité inclut ou exclut les taxes (TPS et TVQ) et la contribution du client au FICAV. Si cette contribution est exclue, il faut tout de même préciser à combien elle s'élève pour chaque tranche de 1 000 \$ d'achat. Lorsque vous n'avez pas à percevoir cette contribution en raison du surplus cumulé au fonds, il est recommandé que votre publicité indique que le prix inclut la contribution au fonds et que celle-ci est gratuite. Il est obligatoire d'afficher un produit ou service à prix unique. Cette façon assure au client un prix sans surprise. D'ailleurs, la *Loi sur la protection du consommateur* (art. 224, al. 1, par. c)) précise qu'aucun commerçant ne peut exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé;
- indiquer la période au cours de laquelle le voyage peut être acheté au prix annoncé;
- indiquer le prix en fonction de l'occupation. Ainsi, le prix ne réfère qu'à ce type d'occupation. Il est aussi possible d'indiquer une échelle de prix en fonction des types d'occupation simple, double, triple ou quadruple (la mention « à partir de » peut être utilisée si, au moment de la parution, le voyage proposé est disponible);
- énumérer les prestations (transport, hébergement, restauration) comprises dans le voyage annoncé;
- indiquer le nom du **transporteur** aérien prévu lors de la publication;
- préciser la durée du voyage annoncé;
- mentionner les faits importants (par exemple que le prix du voyage annoncé est valide pour un déplacement à des dates précises seulement ou que l'hôtel annoncé est en rénovation, en précisant la date de la fin des travaux);
- indiquer si le voyage annoncé est offert en quantité limitée et préciser le nombre de places disponibles au prix annoncé. Si cette mention est omise, en cas de litige, le tribunal pourrait vous obliger à offrir, au même prix, un voyage de même nature d'une valeur égale ou supérieure;
- afficher vos coordonnées d'affaires (l'adresse complète, et non un simple numéro de case postale);
- respecter les règles des pays cibles de votre publicité.



Indications conformes au Règlement

Dans une brochure, on trouve généralement les indications suivantes, qui sont conformes au Règlement :

« Certaines conditions s'appliquent. Les prix annoncés dans cette brochure incluent toutes les taxes et tous les frais de service. Les prix indiqués excluent la contribution au FICAV de X,XX \$ par 1 000 \$ de produit ou de service touristique acheté. Les prix peuvent varier dans le cas d'une augmentation du taux de change ou d'une surcharge de carburant imposée par le transporteur. Référez-vous aux conditions générales détaillées à la fin de la brochure. »



Condamnation pour non-respect des règles de publicité

Communiqué de presse

L'agence de voyages Bonjour Les Vacances ltée déclarée coupable
Québec, le 13 janvier 2017 –

L'Office de la protection du consommateur annonce que l'agence de voyages Bonjour Les Vacances ltée [...] a été déclarée coupable des accusations portées contre elle en vertu du *Règlement sur les agents de voyages*. L'agence a été condamnée à payer des amendes totalisant 3 760 \$.

L'Office reprochait à l'agence de voyages d'avoir fait paraître, en octobre 2014, des publicités non conformes aux articles 14.1 et 15 du Règlement. Ces publicités omettaient d'indiquer si les prix annoncés incluaient ou non les taxes. L'Office reprochait aussi à l'agence de ne pas avoir divulgué le nom du transporteur aérien compris dans un forfait ainsi que la période pendant laquelle le forfait était disponible au prix annoncé.

L'Office rappelle qu'une publicité écrite relative à des voyages doit comporter certains éléments d'information, dont l'énumération des prestations de transport, d'hébergement et de restauration comprises dans le voyage, le nom du transporteur aérien prévu au moment de la publication, la durée du voyage ainsi que la période au cours de laquelle le forfait peut être acheté au prix annoncé.

! Le saviez-vous?

Chacun le sait, les enfants sont souvent ceux qui influencent leurs parents dans le choix des vacances. Saviez-vous que la *Loi sur la protection du consommateur* vous interdit clairement de prévoir une publicité destinée aux moins de treize ans?

! Le saviez-vous?

Il vous est interdit de faire une publicité qui indiquerait au client qu'il peut payer le voyage annoncé avec un chèque endossé, émis à son nom par une municipalité ou par le gouvernement du Québec ou du Canada.

5.1.2 Le contenu interdit

La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit, dans son Titre II, Pratiques de commerce, que dans toutes les formes de publicité, il est INTERDIT :

- d'indiquer la mention « prix sujets à changement sans préavis » (il est donc exclu d'exiger un prix supérieur à celui annoncé). Le prix peut cependant être modifié dans un contrat dans certaines circonstances, par exemple dans le cas d'une surcharge de carburant (voir le thème 7) imposée par un transporteur ou d'une augmentation du taux de change;
- d'indiquer « les prix étaient valides au moment de l'impression » (pour être valide, cette mention doit préciser le début et la fin de la période de validité de ces prix);
- d'indiquer le montant des paiements périodiques sans faire figurer le prix total du produit ou service touristique annoncé (par exemple, une publicité annonçant un forfait payable en dix versements mensuels de 99 \$ doit aussi indiquer le prix total de 990 \$). Votre client doit savoir exactement quel montant total il devra déboursier;
- de ne pas préciser le taux de crédit applicable à la fin d'une période « sans frais ni intérêts », si la somme due n'est pas remboursée en entier;
- de prétendre que le produit ou service annoncé est offert à tarif réduit si ce n'est pas le cas (par exemple, la mention « offre spéciale » suppose un prix offert réellement plus bas que le prix habituel);
- de faire paraître une publicité mensongère (par exemple, attribuer à un produit ou à un service un avantage inexistant par la mention « Réservez tôt », sans avantages réels pour le client, ou par la mention « Spéciaux de dernière minute », qui sous-entend faussement un prix inférieur au prix habituellement annoncé);
- de montrer une illustration qui n'est pas fidèle au service dont le prix est indiqué (par exemple de publier la photographie d'une cabine plus luxueuse que celle qui est proposée au prix offert);
- de présenter une information illisible ou incompréhensible;
- de déformer le sens d'une information, d'une opinion ou d'un témoignage recueilli dans le but de l'intégrer à votre prochaine publicité. Attention! Soyez fidèle au propos;
- de fournir les coordonnées personnelles d'un conseiller en voyages, puisque seul son numéro de téléphone mobile est autorisé dans une publicité au nom de l'agent de voyages auquel il est lié par un contrat de travail ou un contrat de service exclusif;
- de prétendre faussement être agréé, recommandé, parrainé, approuvé, affilié ou associé à un tiers (par exemple, de prétendre, sans son consentement, être associé à un organisme religieux pour solliciter les clients à réserver votre circuit pèlerinage);
- de déprécier un bien ou un service offert par un concurrent;
- d'annoncer une publicité destinée spécifiquement aux moins de treize ans.

5.1.3 La publicité écrite ou imprimée conforme

La grille de vérification suivante vous aidera à passer en revue la conformité des éléments présents dans les publicités que vous publiez dans les journaux.

Grille de vérification : publicité écrite ou imprimée

Dans l'ensemble des publicités écrites ou imprimées de mon agence doivent figurer les éléments obligatoires suivants :

Éléments obligatoires	Conforme	Non conforme
- la mention «Titulaire d'un permis du Québec» ; - l'énumération des services de transport inclus ; - le nom du transporteur aérien prévu au moment de la publication ; - la catégorie de l'hébergement inclus ; - le prix en fonction du type d'occupation ; - les dates de voyage auxquelles le prix annoncé s'applique ; - les repas inclus ; - la durée du voyage ; - s'il y a lieu, l'indication que le voyage est disponible en quantité limitée, incluant le nombre de places disponibles au prix annoncé ; - la période de validité du prix annoncé (par exemple, pour les réservations avant le 31 octobre 20XX) ; - les coordonnées complètes de l'agent de voyages ; - un seul prix TOTAL pour le service touristique annoncé incluant tous les frais, redevances et taxes ainsi que la contribution du client au FICAV ET la mention de l'inclusion des taxes et de la contribution au FICAV.		
OU		
- le prix total à déboursier pour le service touristique annoncé incluant les frais et les redevances (ce prix total figure en caractères typographiques deux fois plus gros que ceux utilisés pour indiquer le coût de toute composante) ; - la mention claire de l'inclusion ou non des taxes (TPS et TVQ) (en caractère typographique Helvetica d'au moins 10 points) ; - la mention claire de l'inclusion ou non de la contribution au FICAV (en caractère typographique Helvetica d'au moins 10 points). Si la contribution est exclue du prix total, il faut préciser à quel montant elle est fixée par 1 000 \$ d'achat. Si vous n'avez pas à percevoir la contribution en raison du surplus cumulé au fonds, il est recommandé que votre publicité indique que le prix inclut cette contribution et que celle-ci est gratuite (voir le thème 2).		

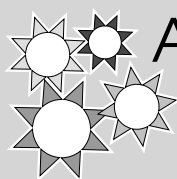
La publicité suivante présente un exemple conforme aux règles. Comparez les deux annonces, repérez les éléments non conformes et encerclez-les sur la publicité reproduite à la page 71.

! Le saviez-vous ?

Le belvédère de la sortie 54 de l'autoroute serait l'endroit tout désigné pour annoncer votre entreprise ? Adressez-vous au ministère des Transports (www.transports.gouv.qc.ca), qui délivre le permis nécessaire pour faire de la publicité aux abords des haltes routières, des belvédères et sur l'ensemble des routes qu'il entretient. La *Loi sur la publicité le long des routes* (RLRQ, c. P-44) encadre l'intervention de ce ministère.



Publicité conforme



Agence
4 Soleils

**Réservez
maintenant!**

PARIS MUSÉES

2 499,99 \$

par personne en occupation double.

- 15 jours/14 nuits
- Du 31 juillet au 14 août 20XX



Inclus :

- Vol aller-retour Montréal-Paris avec Air France
- Hôtel du Grand Palais 5 étoiles
- Transferts entre l'aéroport et l'hôtel (aller-retour)
- Manutention de deux valises par personne (aller-retour)
- Tous les petits déjeuners
- Visites : 10 billets d'entrée par personne (choix de musées)
- TPS et TVQ
- Contribution au FICAV

Disponible en quantité limitée (150 places).

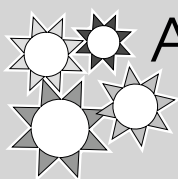
Prix valide jusqu'au 31 mars 20XX pour les nouvelles réservations seulement.

Agences 4 Soleils inc.
1324, rue des Jardins, Québec (Québec) G1R 6P7
Téléphone : 418 658-4455 • Courriel : 4soleils@net.com

Titulaire d'un permis du Québec



Publicité non conforme



Agence
4 Soleils

**Places
limitées!**

PARIS MUSÉES

2 499,99 \$

15 jours/14 nuits



Inclus :

- Vol aller-retour Montréal-Paris
- Hôtel du Grand Palais 5 étoiles
- Transferts entre l'aéroport et l'hôtel (aller-retour)
- Manutention de deux valises par personne (aller-retour)
- Tous les petits déjeuners
- Visites : 10 billets d'entrée par personne (choix de musées)
- TPS et TVQ
- Contribution au FICAV

Prix valide pour les nouvelles réservations seulement.

Agences 4 Soleils inc.
1324, rue des Jardins, Québec (Québec) G1R 6P7
Téléphone : 418 658-4455 • Courriel : 4soleils@net.com

! Le saviez-vous?

Vous souhaitez, dans le contexte d'un concours ou d'un tirage, offrir un cadeau, un prix ou un article au rabais dans votre publicité? Vous devez indiquer clairement toutes les conditions et modalités d'obtention. Pour agir dans les règles, consultez le site de la Régie des alcools, des courses et des jeux (<https://www.racj.gouv.qc.ca>).

5.2 LA PUBLICITÉ INTERNET

La publicité effectuée sur votre site Web est, elle aussi, soumise aux règles présentées précédemment. Cependant, il faut apporter une précision quant aux sites transactionnels, c'est-à-dire ceux où il est possible d'acheter des voyages en ligne. Les ajustements de prix étant plus accessibles et, pour ainsi dire, effectués en temps réel, un ajout particulier est prévu par le *Règlement sur les agents de voyages*. Dans ce cas, en plus d'indiquer que vous êtes titulaire d'un permis du Québec, la mention obligatoire suivante doit figurer sur la page d'accueil de manière évidente et dans un encadré :

« Les prix annoncés sur notre site sont valides si vous achetez des services pendant une même session. Si vous vous déconnectez de notre site, les prix pourraient être différents à votre prochaine session. »

De plus, si vous souhaitez, dans le contexte d'un concours ou d'un tirage, offrir un cadeau, un prix ou un article au rabais dans votre publicité, sachez que des règles s'appliquent. Que ce soit par Internet ou non, vous devez indiquer clairement toutes les conditions et modalités d'obtention. N'improvisez pas! Pour agir dans les règles, consultez le site de la Régie des alcools, des courses et des jeux (<https://www.racj.gouv.qc.ca>).

5.3 LES RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS

En matière de publicité, votre responsabilité n'est pas anodine. Un agent de voyages ne contrôle pas l'ensemble de ce qui est acheté par son client. Il vend ou met en place des produits et services à partir de ce qui existe chez différents fournisseurs. En fait, il est l'intermédiaire essentiel entre le client et le service qu'il se procure. Pourtant, malgré le peu de contrôle qu'il peut exercer dans l'ensemble de la chaîne menant à la consommation du service touristique vendu, il est responsable, au sens de la loi, de la conformité du service présenté dans le message publicitaire avec celui que recevra le client, comme le prévoit l'article 41 de la *Loi sur la protection du consommateur*. Il a donc l'obligation de valider l'ensemble de l'information figurant dans sa publicité avant de la publier. Quand sa publicité est basée sur celle d'un fournisseur, il est solidairement lié à celui-ci. Si les prestations fournies ne sont pas conformes à la publicité, ils sont tous deux responsables. Dans les faits, et malgré l'article 41, il est important de préciser que c'est au tribunal que revient le rôle de trancher en matière de responsabilités et d'obligations des différents intermédiaires.

En somme, dans le cas où l'agent agit à titre de revendeur d'un service touristique annoncé, il a la responsabilité de vérifier la légalité et la véracité de l'information publiée. Il ne doit donc pas utiliser les brochures ou tout autre document produit par un autre agent de voyages ou par un fournisseur, sans valider l'information présentée. On pourrait le tenir responsable, au même titre que cet agent ou fournisseur duquel il tire le produit ou service touristique vendu, si son client formulait une plainte visant l'un ou l'autre des aspects du document fourni.

! Le saviez-vous?

Vous souhaitez réaliser une publicité qui apparaîtra sur la page d'accueil de votre site Internet et dans l'hebdomadaire régional. Vous décidez d'utiliser, sans autorisation, une partie ou la totalité d'un texte trouvé dans une revue touristique et une photo dénichée sur Internet. Vous ajoutez un extrait d'un film ou d'un vidéoclip, accompagné d'une pièce musicale accrocheuse. Saviez-vous que votre publicité pourrait vous conduire devant les tribunaux? En effet, la *Loi sur le droit d'auteur* (L.R.C., 1985, ch. C-42) légifère sur l'utilisation d'œuvres qui ne sont pas libres de droits. Des **recours civils** ou criminels peuvent conduire à des peines allant de l'injonction à l'amende et même à... l'emprisonnement!

Vendre le forfait non conforme d'un autre agent de voyages équivaut à garantir vous-même le produit! En lien avec la publicité présentée précédemment, il serait dommage que vous soyez responsable de l'information abusive concernant la classification 5 étoiles de l'Hôtel du Grand Palais si, par exemple, celui-ci est en réalité un établissement 2 étoiles.

5.4 LES SANCTIONS ET INFRACTIONS

En matière de voyages, vos clients se retrouvent devant des choix innombrables. Afin de prendre une décision éclairée, ils doivent pouvoir disposer de l'ensemble des renseignements nécessaires pour les comparer. Vos publicités constituent un outil essentiel pour ce faire. Le non-respect des règles entourant la publicité est donc sévèrement sanctionné par les lois. Des inspecteurs et enquêteurs de l'Office veillent au respect de ces lois, tout comme vos clients, de mieux en mieux informés de leurs droits! C'est aussi le client qui peut porter plainte à l'Office, ce qui pourrait vous conduire devant les tribunaux.

Vous contrevenez à l'une ou l'autre des dispositions du *Règlement sur les agents de voyages* en matière de publicité? Pour une première offense, l'amende peut varier entre 600 \$ et 6 000 \$ pour une personne physique, et entre 1 000 \$ et 40 000 \$ dans les autres cas. Malgré cette première condamnation, vous récidivez? Ces montants seront doublés! La présidente ou le président de l'Office est en droit d'exiger que vous lui communiquiez le contenu de la publicité que vous ou votre publicitaire utilisez et les preuves de sa véracité. La *Loi sur la protection du consommateur* vise, elle aussi, à vous dissuader de toute pratique illégale; des amendes y sont prévues. De là l'importance de bien appliquer la loi et de lire plus d'une fois votre publicité avant de vous annoncer!

Le message publicitaire, peu importe le médium utilisé, vous engage auprès de vos éventuels clients. Tout en vous démarquant, vous devez respecter le cadre qui vous est imposé. La publicité est en fait la première promesse qui vous compromet pour la suite de vos affaires. Il ne faut pas vendre à tout prix!

À vous maintenant d'évaluer votre niveau de connaissance de ce thème.

! Le saviez-vous?

Si vos clients réservent un service par l'entremise de votre site Web, vous avez la responsabilité de protéger leurs renseignements personnels. Votre site doit présenter la politique de votre entreprise quant à l'utilisation, au traitement et à la protection des renseignements demandés. La *Loi sur la protection des renseignements dans le secteur privé* (RLRQ, c. P-39.1, art. 8 et 27) vous oblige à donner aux clients qui en font la demande accès à leur dossier (par exemple, en ligne). En cas de refus de votre part, ils peuvent faire appel à la Commission d'accès à l'information.

! Le saviez-vous?

Vous recevez un courriel d'un client satisfait du service offert par votre guide accompagnateur en Asie. Vous décidez d'intégrer ce témoignage à votre prochaine publicité. Attention! Soyez fidèle à son propos. La *Loi sur la protection du consommateur* vous interdit de déformer le sens d'une information, d'une opinion ou d'un témoignage.



Grille d'autoévaluation

Après la lecture de ce thème, je suis en mesure :

Totalement



Moyennement



Minimalement



1. de reconnaître une publicité présentée selon les règles;

2. de distinguer les caractéristiques d'une publicité écrite et imprimée;

3. de produire une publicité conforme aux règles;

4. de prendre en compte les responsabilités et obligations;

5. de citer les sanctions relatives aux infractions.

Total

Maintenez vos efforts ! Réviser ce thème ou passez au suivant.



Corrigé Testez vos connaissances

1. Mention erronée. La publicité devrait indiquer « titulaire d'un permis du Québec » (*RAV, art. 14*).
2. Le type d'occupation en lien avec le prix annoncé n'est pas indiqué (*LPC, art. 228*).
3. Le nombre de places disponibles au prix annoncé n'est pas indiqué (*LPC, art. 231*).
4. Le nom du transporteur aérien prévu au moment de la publication n'est pas mentionné (*RAV, art. 15 par. a*).

5. Les dates du séjour doivent être précisées (*LPC, art. 228*).
6. La période au cours de laquelle le voyage peut être acheté au prix annoncé est manquante (*RAV, art. 15 par. b*)).

Résultat : _____ / 6

6 TRAITER AVEC LA CLIENTÈLE

À la fin de ce thème, vous serez en mesure :

- de distinguer les différentes obligations des agents de voyages ;
- de distinguer les responsabilités civiles et pénales ;
- de citer les protections complémentaires offertes aux clients ;
- de composer avec le rôle de distributeur de contrats d'assurance.

Du premier contact avec le client jusqu'à son retour de vacances, l'agent ou le conseiller en voyages est directement engagé, que ce soit au moment d'informer le client, d'organiser son forfait ou de lui vendre des services. Ce thème aborde les aspects juridiques incontournables d'un tel rapport avec la clientèle.

Avant d'aller plus loin, testez d'abord vos connaissances en lien avec ce thème.

Mise en contexte

Raya, conseillère en voyages chez Voyages Interstellaires, se voit confier un mandat important. On lui demande de représenter l'agence lors d'une rencontre d'affaires auprès de dirigeants d'une multinationale pour les convaincre de réserver un voyage de motivation en Australie. Le client, qui souhaite récompenser certains employés, est à la recherche d'une proposition de séjour qui saura plaire à son équipe. Afin de se démarquer, Voyages Interstellaires organise un itinéraire original en collaboration avec différents fournisseurs australiens (autocar, hôtels, attraits et activités). Raya prépare des documents clairs et précis décrivant l'itinéraire, les attraits, le détail du tarif et les conditions. Les renseignements contenus dans les documents seront également communiqués verbalement lors de la rencontre. Avant sa présentation, Raya s'assure de maîtriser l'ensemble des éléments de ce séjour pour communiquer tous les renseignements utiles au choix final du client.

Répondez aux questions qui pourraient être adressées à Raya par ce client potentiel.

Ce thème renvoie aux dispositions suivantes :

Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10)

- Section III.2 – Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (*art. 30.4*)
- Section VI – Règlement (*art. 36*)

Règlement sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10, r. 1)

- Section X – Cautionnement individuel et fonds d'indemnisation (*art. 28*)
- Section XII – Fonds d'indemnisation (*art. 43.7*)

Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, chapitre P-40.1)

- Art. 2, 10, 16, 40, 42, 54.14

Code civil du Québec (chapitre CCQ-1991)

- Art. 1458, 1470, 1523, 1525, 1693, 1694, 2098, 2100

Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, chapitre D-9.2)

- Art. 408 et 429 et suivants

Loi sur le transport aérien (L.R.C., 1985, chapitre C-26)

- Annexe VI, art. 19

? Testez vos connaissances

Vrai ou faux?

1. Voyages Interstellaires pourrait être tenue responsable de l'équipement désuet utilisé par son fournisseur de plongée sous-marine. _____
2. Pour ce voyage de groupe organisé par Voyages Interstellaires, Raya est dans l'obligation de prévoir de l'assistance, comme celle d'un guide accompagnateur par exemple. _____
3. Dans l'éventualité où Voyages Interstellaires ne livrerait pas une des prestations prévues au contrat, le cautionnement individuel pourrait servir à payer au client l'indemnisation éventuelle accordée par décision du tribunal. _____
4. Si le groupe subit un retard de vol qui le prive de deux journées d'activités prévues au programme, le client ne pourra pas intenter de poursuite. _____
5. Si le client constate des différences entre la description verbale du forfait présenté par la représentante et le circuit réel une fois à destination, il a droit à un dédommagement. _____
6. Dans l'éventualité où Voyages Interstellaires conclurait cette vente par téléphone, Raya devra préciser les frais supplémentaires pouvant être exigés par les fournisseurs australiens. _____

Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.

6.1 LES OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'AGENT DE VOYAGES

Dans le cadre des contrats conclus entre l'agent de voyages et son client, le droit distingue deux niveaux d'obligations contractuelles : l'**obligation de moyen** et l'**obligation de résultat**. Ces obligations, présentées plus loin, impliquent que l'agent est tenu de respecter des responsabilités d'ordre civil. Aux termes du *Code civil du Québec*, la **responsabilité civile** de l'agent de voyages est celle qui concerne son devoir envers ses clients. De plus, la *Loi sur la protection du consommateur*, précise qu'« une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant. » En ce sens, la responsabilité civile rendrait ici Voyages Interstellaires responsable des renseignements transmis par Raya, sa conseillère en voyages.

En vertu du *Code civil du Québec* et de la *Loi sur la protection du consommateur*, l'agent de voyages a la responsabilité de fournir le service tel qu'il est décrit au contrat. La *Loi sur les agents de voyages* et la *Loi sur la protection du consommateur* régissent le domaine du voyage sur le plan pénal, et l'agent de voyages doit répondre des infractions qu'il commet à ces lois. Finalement, aux termes de la *Loi sur les agents de voyages*, le fait d'exploiter une agence avec un permis valide vous évite une **sanction pénale**, c'est-à-dire une amende. Vous devez donc répondre de vos actes et des actes de ceux qui travaillent pour vous!

GÉRANT

Qu'est-ce qu'une obligation de moyens et une obligation de résultat dans votre rôle de commerçant ?

- L'**obligation de moyens** vous invite à prendre les moyens nécessaires pour atteindre le résultat promis dans le contrat tout en agissant avec prudence et diligence (soit le soin apporté à la requête de votre client), sans toutefois le garantir. Une entreprise offrant une activité safari dans un parc au Kenya a une obligation de moyens envers ses visiteurs : elle a le devoir de tout mettre en œuvre pour qu'ils puissent observer les animaux en liberté, en toute sécurité, mais elle ne peut être tenue responsable si les animaux se font discrets et peu visibles, à moins que la faute ne soit attribuée au fournisseur. Dans une plainte officielle, un client insatisfait devra ici faire la preuve que vous et votre fournisseur n'avez pas pris les moyens nécessaires pour honorer votre engagement.
- L'**obligation de résultat** est plus sérieuse que l'obligation de moyens. En effet, elle ordonne au fournisseur de parvenir à un résultat, sous peine de sanction, sauf en cas de **force majeure** (c'est-à-dire s'il se produit un événement imprévisible et irrésistible), comme le prévoit l'article 2100 du *Code civil du Québec*. Comme son nom l'indique, cette obligation renvoie au résultat prévu dans le contrat. Autrement dit, votre client s'attend à ce que vous lui fournissiez précisément ce qu'il a acheté. Par exemple, l'obligation de résultat d'un transporteur est de déplacer des personnes ou des marchandises. Toute perte ou retard, ainsi que tout **dommage** infligé aux personnes et aux biens transportés engagent la responsabilité contractuelle et **solidaire** du transporteur et de l'agent de voyages.

Il est important de rappeler que les tribunaux appliquent généralement l'obligation de résultat aux contrats entre un agent de voyages et son client. Par exemple, dans un cas de force majeure qui obligerait les voyageurs à écourter leur séjour (dans le cas d'un ouragan, par exemple), les fournisseurs procéderaient au rapatriement en remplissant leur obligation de résultat. L'agent de voyages n'ayant que partiellement rempli ses obligations (considérant le voyage écourté), la portion du voyage non livrée devrait être remboursée au client (les nuitées non utilisées par exemple).



Responsabilité solidaire entre l'agent de voyages et son fournisseur

Le **demandeur** (client) poursuit l'Agence Bon Voyage et Airlines inc. pour la somme de 5 685,38 \$ en **dommages**, alléguant des retards dans un voyage aérien qu'il a acheté auprès de l'Agence Bon Voyage. Son itinéraire prévoyait un aller-retour Montréal-Venise-Montréal, avec des escales à Londres et à Rome. En raison des inconvénients et de la perte de temps résultant de la disparition, dans le système informatique, de la réservation de son vol de retour vers Montréal, le client réclame des frais de subsistance, les coûts de l'hébergement hôtelier prépayés pour la période où il était en transit et des frais pour la perte de jouissance des vacances.

Prétextant avoir fait le nécessaire pour réserver un siège au client sur un autre vol, le transporteur aérien invoque les dispositions de la Convention de Montréal ainsi que certaines des conditions du billet pour contester la réclamation.

Ainsi, dans l'exemple présenté ci-dessus, Airlines inc. invoque l'article 19 de la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, aussi appelée « Convention de Montréal » : « Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et ses **mandataires** ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre. »

Par contre, dans cette mise en situation précise, le tribunal pourrait ne pas être convaincu que l'ensemble des mesures nécessaires ont été prises pour éviter les dommages au client. Ainsi, Airlines inc. pourrait être tenue d'indemniser le **demandeur** pour le préjudice résultant de ces retards. De son côté, l'Agence Bon Voyage étant solidairement responsable, compte tenu de la nature du contrat, pourrait, elle aussi, être condamnée.

Cette décision potentielle de la Cour vous rappelle que le contrat convenu avec le client vous lie solidairement aux obligations du fournisseur ou du voyageur. Cet exemple nous révèle aussi que le transport aérien est régi par des conventions internationales. Intégrée à la *Loi sur le transport aérien* (L.R.C., 1985, ch. C-26), la Convention de Montréal définit des règles uniformes pour le transport aérien international de passagers, de bagages et de marchandises. Les transporteurs aériens doivent donc indiquer leurs conditions en respectant la loi.

Selon la **jurisprudence**, la responsabilité des agents de voyages est retenue en cas de non-respect des obligations suivantes quant à l'obligation de moyens ou de résultat :

- le choix des **prestataires** ;
- l'assistance ;
- l'information ;
- la conformité ;
- la sécurité.

Comment sont définies ces différentes obligations ?

6.1.1 Le choix des prestataires

Dans le choix des prestataires, que vous soyez l'intermédiaire ou l'organisateur, vous travaillez avec des fournisseurs qui procurent à vos clients les services touristiques spécifiés au contrat. Vous devez vous assurer que ces fournisseurs sont compétents, fiables et aptes à fournir les services prévus au contrat. Vous pourriez en effet être tenu responsable de faire voyager vos clients sur les ailes d'un transporteur non conforme à la réglementation locale, nationale ou internationale, ou de réserver des services auprès de **fournisseurs** qui utilisent des équipements désuets.

6.1.2 L'assistance

Vous vendez un circuit au Pérou ou un forfait aux îles Fidji ? Prévoyez un guide accompagnateur, un représentant à destination ou un fournisseur local fiable pouvant fournir de l'aide ou porter assistance à vos clients en cas de besoin. Cet aspect est particulièrement important pour les forfaits offerts dans les pays où la langue, les coutumes et les lois diffèrent des nôtres.

6.1.3 L'information

Vous devez dévoiler tous les renseignements connus, importants et nécessaires à la prise de décision de votre client. Une fois qu'il a acheté un forfait, votre responsabilité de l'informer s'étend jusqu'à la fin de son voyage. Vous avez par exemple le devoir : d'informer convenablement votre client relativement aux documents de voyage obligatoires (passeport, visa, etc.), aux vaccins nécessaires et aux assurances requises ; de recommander, avant le départ, la préparation d'une lettre de consentement des parents ou des tuteurs pour un enfant voyageant seul ; de contacter votre client à l'avance en cas de changement à son horaire de vol initial ; ou, une fois à destination, d'assurer la communication avec votre représentant, dans le cas où un ouragan exigerait une évacuation d'urgence.



Le saviez-vous ?

La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit qu'en cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat doit être interprété en faveur du consommateur. Les conditions indiquées par les fournisseurs, peu importe le support utilisé (Internet, brochure, billet, etc.), doivent donc être clairement rédigées.

Exemple



Le devoir d'informer

Raphaël, conseiller en voyages, a réservé des vols comportant des « correspondances illégales » (non conformes au délai de correspondance obligatoire entre deux vols), en pleine connaissance des risques auxquels ses clients s'exposaient. Le transporteur n'a pas été consulté dans le choix de l'itinéraire. Raphaël, malgré les refus systématiques du système de réservation, a insisté auprès du fournisseur pour faire autoriser l'itinéraire de vols. Par conséquent, les clients se sont vu refuser l'embarquement au moment de la correspondance, en raison du retard de leurs bagages. Un professionnel prudent et diligent ne pouvait ignorer sa responsabilité d'informer ses clients des risques associés à l'itinéraire vendu. Les clients pourraient réclamer une compensation à l'agent de voyages en raison de l'incompétence ou de l'insouciance de son employé.

6.1.4 La conformité

Vous avez la responsabilité de fournir à votre client un service conforme aux représentations qui lui ont été faites et aux dispositions du contrat. La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit qu'en cas de doute ou d'ambiguïté le contrat doit être interprété en faveur du consommateur. Les conditions indiquées par les fournisseurs, peu importe le support utilisé (Internet, brochure, billet, etc.), doivent être clairement rédigées. Vous devez donc porter une attention particulière aux engagements stipulés dans le contrat, sur le site Web ou dans la brochure de référence du produit vendu. Affirmer que l'hôtel se situe « au bord de la plage », alors qu'un boulevard le sépare de cette plage, peut conduire un client à tenter un recours contre vous !

6.1.5 La sécurité

Les services touristiques à rendre ne doivent pas exposer votre client à un danger pour sa santé, sa sécurité ou sa vie. Avant de consentir à l'achat d'un voyage, votre client doit être alerté des situations pouvant compromettre sa sécurité. À titre de commerçant, vous devez préciser toutes les conditions connues qui sont susceptibles de l'exposer à un problème de santé (comme une épidémie de grippe aviaire), de sécurité (comme une émeute) ou encore de mettre en péril sa vie d'une quelconque façon.

6.2 LES AUTRES PROTECTIONS DU CLIENT

Rappelons, comme nous l'avons vu au thème 2, que la *Loi sur les agents de voyages* prévoit trois niveaux de protection pour vos clients : le **compte en fidéicommiss**, le **cautionnement individuel** et le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Ce dernier protège les clients confrontés notamment à la fermeture d'une agence, au défaut d'un agent ou d'un fournisseur de services (transport, hébergement ou autres), à une catastrophe naturelle ou à une crise politique. Deux protections complémentaires peuvent s'ajouter à ces trois mesures : l'assurance voyage et la rétrofacturation des achats faits par cartes de crédit.

Pour pallier les différents désagréments qui peuvent survenir, vous devez conseiller vos clients sur les avantages qu'offrent l'assurance voyage et l'achat par carte de crédit.

6.2.1 Les assurances

Que dire à un client qui demande d'annuler son séjour en raison d'un problème de santé ou du décès d'un proche ? Sans assurances, vos clients risquent de se retrouver dans une situation précaire. Si le client est dans l'impossibilité de voyager, doit interrompre son séjour ou nécessite des soins de santé, cette précaution lui permettra de bénéficier de remboursements. En vendant des assurances à ses clients, l'agence de voyages agit à titre de « distributeur » au sens de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2). À ce titre, la personne qui distribue le produit doit respecter certaines obligations envers les clients pour éviter les sanctions prévues par la Loi.

Elle doit notamment :

- décrire le produit d'assurance au client et lui préciser la nature de la garantie ;
- indiquer clairement les exclusions de garantie pour permettre au client de s'assurer qu'il n'en fait pas partie ;
- dévoiler au client la rémunération que le distributeur reçoit pour la vente du produit lorsqu'elle excède 30 % de son coût ;
- garder confidentiels l'ensemble des renseignements de nature médicale ou en lien avec les habitudes de vie du client contenus dans un formulaire ou une réclamation et ne transmettre ceux-ci qu'à l'assureur. Il est d'ailleurs interdit au distributeur d'en conserver une copie ;
- informer le client de la procédure de réclamation et du délai à respecter ;

! Le saviez-vous ?

Connaissez-vous l'Autorité des marchés financiers ? Cet organisme mandaté par le gouvernement du Québec veille au respect de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), qui régit entre autres la vente de l'assurance voyage.

! Le saviez-vous?

Une compagnie aérienne dont le vol atterrit ou décolle au Canada doit indemniser ses clients dans certains cas d'annulation ou de retard de vol. L'information à ce sujet est disponible auprès de l'Office des transports du Canada.

- informer le client du délai à respecter par l'assureur pour payer les sommes assurées;
- informer le client de la procédure à enclencher et du délai à respecter si l'assureur refuse de le rembourser;
- respecter le choix du client. Il vous est interdit d'exercer des pressions abusives ou d'user de méthodes malhonnêtes pour inciter à l'achat;
- si le client contracte une assurance, lui remettre un avis, conformément aux exigences de l'Autorité des marchés financiers (voir l'annexe 5 du *Règlement sur les modes alternatifs de distribution*), lui indiquant qu'il peut annuler le contrat d'assurance dans les 10 jours suivant sa signature.

6.2.2 Les cartes de crédit

Il est bon de rappeler que certaines compagnies émettrices de cartes de crédit offrent, elles aussi, des protections aux clients. En effet, la majorité des émetteurs de cartes proposent des garanties et une assurance voyage, en plus de prévoir des indemnités pour des cas particuliers. Aussi, le client peut demander à l'émetteur de sa carte de crédit le remboursement de son achat dans la mesure où le produit ou service touristique n'a pas été fourni.

Dans le cas particulier d'un achat conclu à distance (par téléphone ou par Internet), la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit un recours: la **rétrofacturation**, un mécanisme de remboursement qui permet à vos clients de demander à l'émetteur de la carte de crédit de créditer l'achat. Ce mécanisme s'applique dans les cas où le service ou le produit acheté n'a pas été fourni.

Traiter avec la clientèle est un moment clé en affaires. Cette étape oblige à bien connaître non seulement sa clientèle et son produit, mais aussi les obligations et responsabilités entourant une éventuelle transaction. Particulièrement bien encadré, le secteur du voyage exige de ses intervenants qu'ils soient bien informés pour commercialiser leurs produits auprès de clientèles bien protégées.

À vous maintenant d'évaluer votre niveau de connaissance de ce thème.

Grille d'autoévaluation

Après la lecture de ce thème, je suis en mesure :	Totalement 	Moyennement 	Minimalement 
1. de distinguer les différentes obligations des agents de voyages;			
2. de distinguer les responsabilités civiles et pénales;			
3. de citer les protections complémentaires offertes aux clients;			
4. de composer avec le rôle de distributeur de contrats d'assurance.			
Total			

Maintenez vos efforts ! Révisez ce thème ou passez au suivant.

✓ Corrigé Testez vos connaissances

- Vrai.** Le choix des **prestataires** est lié à l'obligation de résultat (*LPC, art. 10 et 16*).
- Vrai.** L'obligation d'assistance implique de prévoir une assistance à destination pour la durée du séjour de vos clients.
- Vrai.** Dans la mesure où l'agence Voyages Interstellaires ne peut pas payer à la suite du jugement rendu, ses clients seront indemnisés à partir du cautionnement individuel, puisque le cautionnement sert à indemniser les clients porteurs d'un jugement contre l'agent de voyages, son employé ou le conseiller en voyages avec qui il est lié. Toutefois, le cautionnement individuel ne couvre pas les **dommages punitifs**. Le propriétaire doit défrayer les clients de ces dommages à même les fonds de l'agence. Ces **fonds** sont distincts des sommes déposées dans le compte en fidéicommis (*RAV, art. 28*).
- Faux.** Le groupe peut intenter une poursuite. L'article 19 de la Convention de Montréal tient le transporteur responsable des dommages résultant d'un retard, à moins qu'il prouve qu'il a pris des mesures raisonnables pour éviter cette situation. Le client peut aussi demander à être remboursé par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour les sommes payées à l'agent de voyages relativement aux deux journées d'activités perdues (*RAV, 43.9 par. a) et 43.10 par. a)*).
- Vrai.** En vertu de l'**obligation de conformité**, la description des produits et services doit être conforme au produit ou au service touristique fourni, et ce, qu'elle soit écrite ou verbale (*LPC, art. 16, 40 et 42*).
- Vrai.** Lors de la conclusion d'un contrat de voyage, en raison de l'obligation d'information qui lui incombe, l'agent de voyages doit informer le client des frais supplémentaires potentiellement exigés par des fournisseurs et dont il connaît l'existence.

Résultat : _____ /6



Lectures et exercices complémentaires

- *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2)
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/D-9.2>
- *Loi sur le transport aérien* (L.R.C., 1985, ch. C-26):
<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-26>
- Société québécoise d'information juridique – Jugements
<http://citoyens.soquij.qc.ca>, pour en apprendre davantage sur les jugements rendus par les différentes instances en matière de voyages.

7 PRÉPARER LE DÉPART DU CLIENT

À la fin de ce thème, vous serez en mesure :

- d'expliquer le contenu des renseignements indiqués sur une facture ;
- d'appliquer les règles de facturation ;
- de décrire les conditions précisées dans un contrat ;
- de transmettre les renseignements exigés lors de la conclusion d'un contrat à distance ;
- d'expliquer les circonstances permettant de modifier un prix ;
- d'énumérer les motifs permettant l'annulation d'un voyage ;
- de citer les infractions liées au non-respect de la loi et les sanctions qui y sont associées.

Lorsqu'un client fait une réservation, un contrat conforme à ses demandes ainsi qu'aux conditions des fournisseurs de produits et services concernés doit être rédigé. La facture peut faire office de contrat de services de voyage. À la suite de cette réservation, les documents nécessaires au voyage doivent être rassemblés et remis au client avant son départ. Durant cette préparation, l'agent de voyages doit composer avec des situations particulières, voire des cas de force majeure, tout en respectant les lois et règlements en vigueur. La préparation du départ d'un client est une étape importante du travail des agents et des conseillers en voyages. Bien menée, elle vous évitera des soucis éventuels.

Avant d'aller plus loin, testez d'abord vos connaissances en lien avec ce thème.



Mise en contexte

Prix du pétrole : Air Canada introduit une surcharge de 10\$

Source : Émission Argent diffusée le 8 mars 2011.

« Air Canada a augmenté les tarifs de ses vols intérieurs afin d'amortir les effets de la hausse du cours du pétrole provoquée par les soulèvements qui secouent le Moyen-Orient.

La compagnie aérienne a introduit mardi une surcharge de carburant de 10\$ par trajet pour une place en classe économique. Pour un aller-retour, le voyageur doit donc déboursier 20\$ de plus. En classe affaires, la surcharge est de 15\$ par trajet.

Ce thème renvoie aux dispositions suivantes :

Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10)

- Section III.2 – Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (art. 30.5)
- Section V – Inspection (art. 35 et 35.1)
- Section VI – Règlement (art. 36)
- Section VII – Dispositions pénales (art. 37 à 40.1)

Règlement sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10, r. 1)

- Section V – Obligations des agents de voyages (art. 13.2)
- Section VI – Publicité (art. 16)
- Section VII – Comptabilité (art. 18)
- Section VIII – Dispositions particulières (art. 19 et 20)
- Section XII – Fonds d'indemnisation (art. 43.10)
- Section XV – Dispositions pénales (art. 47)

Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1)

- Art. 2, 41, 54.4

Code civil du Québec (chapitre CCQ-1991)

- Art. 1470, 1523, 1525, 1693, 1694 et 2098

La surcharge concerne les vols intérieurs et à destination des États-Unis. Cette taxe n'était pour le moment mise en œuvre que sur les vols internationaux. "Comme toutes les compagnies aériennes, Air Canada est très sensible aux variations du prix du pétrole", a indiqué Peter Fitzpatrick, le porte-parole du transporteur. Le carburant représente le principal poste de dépenses d'Air Canada, qui y a consacré 2,65 milliards de dollars l'an dernier.

"Chaque fois que le prix du baril augmente de 1 \$, la facture d'Air Canada augmente de 25 millions de dollars sur une année", a ajouté M. Fitzpatrick. WestJet, le principal rival d'Air Canada, n'a pas encore introduit de surcharge de carburant. La compagnie a cependant augmenté ses tarifs à trois reprises cette année. Les hausses étaient comprises entre 5 \$ et 10 \$. Selon WestJet, il est difficile de développer des stratégies tarifaires de long terme, compte tenu de la volatilité des prix du pétrole. Porter Airlines n'a pas non plus annoncé de surcharge. Un porte-parole a cependant indiqué que la compagnie régionale "évalue les conditions du marché en fonction du prix du pétrole et de la concurrence".

Les compagnies aériennes canadiennes suivent en fait la tendance amorcée au sud de la frontière. Le prix du billet chez United Airlines, Continental et U.S. Airways a grimpé d'environ 10 \$ cette semaine. Chez Delta, les hausses se sont situées entre 10 \$ et 14 \$.

Les transporteurs canadiens avaient tous introduit des surcharges de carburant en 2008, lorsque le prix du baril a grimpé à 110 \$. Ils les avaient retirées lorsque le cours est redescendu. »

? Testez vos connaissances

Vrai ou faux ?

Suivant la parution de cet article portant sur l'augmentation du prix des billets d'avion, le téléphone sonne souvent à l'Agence 4 Soleils ! Les clients veulent vérifier s'ils auront à déboursier un supplément avant leur départ en voyage. Que répondez-vous ?

1. Un agent de voyages peut demander à son client de payer un supplément, 40 jours avant le départ, à cause d'une surcharge de carburant décrétée par le transporteur aérien. _____
2. Un **agent de voyages** peut exiger un supplément suivant une dévaluation de 4 % du peso mexicain, 40 jours avant le départ de ses clients. _____
3. Un agent de voyages ne peut obliger le client à déboursier un supplément dans le cas où le prix d'un circuit dans l'Ouest canadien offert au tarif de 1 700 \$ augmenterait de 136 \$ à la suite d'une surcharge de carburant. _____

4. L'agent de voyages n'est pas tenu d'indiquer les conditions de remboursement sur la facture, si elles figurent dans la brochure, au moyen de laquelle le client a choisi le service et qui lui a été remise. _____
5. Avant le départ, l'agent de voyages peut annuler le séjour de ses clients dans le contexte d'une situation de **force majeure** survenant au lieu de destination qui oblige une compagnie aérienne d'annuler ses vols. _____

Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.

7.1 LA REMISE DES DOCUMENTS

7.1.1 La facture

La facture est un document important. Elle témoigne des sommes dues par le client en échange du service touristique vendu, ainsi que des obligations et conditions qui s'y rattachent. Elle est aussi nécessaire à l'émission des rapports de perception des taxes de vente exigés par le gouvernement.

La facture peut faire office de **contrat de service** de voyage. Le *Code civil du Québec* définit d'ailleurs le contrat d'entreprise ou de service comme un accord « par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer ». Comme commerçant, vous devez vous conformer aux règles de la *Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, c. P-40.1)*. Cette loi s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service. Ce contrat établit des obligations importantes pour le client et l'agence, comme nous l'avons vu au thème 6.

Guide de facturation

Une facture doit être produite dès la réception des sommes d'un client, qu'il s'agisse d'un dépôt partiel ou d'un paiement final. Les factures doivent être prénumérotées et utilisées consécutivement. Il faut conserver une copie de ces factures pour être en mesure de les présenter sur demande à un inspecteur ou un enquêteur. Une copie doit aussi être remise au client.

La facture doit contenir les renseignements suivants :

- le jour, le mois et l'année de la transaction ;
- le nom et l'adresse du client : indiquez le nom de chacun des voyageurs et l'adresse d'un des clients du dossier, même si tous les voyageurs ne résident pas à la même adresse ;
- la description du service touristique rendu ou à livrer : énumérez et décrivez chacune des prestations, ou remettez au client une copie de la brochure du **voyagiste** en indiquant sur la facture le nom du produit (par exemple Circuit de groupe, Découverte des vins de France, Tour vacances Horizon – 14 jours) ; le prix du service touristique rendu ou à livrer, associé à la description correspondante, en précisant distinctement les taxes applicables au produit touristique ;
- le montant et le pourcentage de la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (voir le thème 2) ;
- le montant de la « Remise applicable », si la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages n'a pas à être perçue (en raison du surplus cumulé dans le fonds). Le montant de la remise doit être négatif et correspondre au même montant que celui de la contribution au fonds apparaissant sur la ligne précédente (voir le thème 2) ;



Le saviez-vous ?

Les frais d'aéroport doivent être intégrés aux services touristiques au même titre que les nuitées dans un hôtel.



Le saviez-vous ?

Votre client, un voyageur d'affaires, fait une réservation deux jours avant son départ pour Los Angeles. Saviez-vous que vous devez lui préciser verbalement les renseignements concernant les conditions de remboursement ou de non-remboursement de son achat ? Vous avez aussi la responsabilité de lui transmettre ses documents de voyage, dès que possible, avant son départ.

- le montant reçu et le solde à percevoir : un dépôt ou le solde à percevoir, selon les conditions de paiement de l'agent de voyages ou des fournisseurs ;
- la mention suivante, à proximité du montant reçu et du solde à percevoir : « Les services touristiques payés, mais non reçus, peuvent être remboursés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Il est administré par l'Office de la protection du consommateur. Il s'agit d'une protection financière destinée aux voyageurs. Renseignez-vous : www.ficav.gouv.qc.ca ».
- la mention que les sommes sont perçues par l'agent de voyages en fiducie (voir le thème 2) ;
- les conditions de remboursement des sommes d'argent perçues ;
- le prénom et le nom du conseiller en voyages ayant conclu la vente auprès du client.

Pour vous entraîner à appliquer les règles de facturation, faites les deux exercices proposés à la section « Lectures et exercices complémentaires » de ce thème.

Rubrique des conditions

Comme les conditions de l'agence et celles du fournisseur sont liées, il est souhaitable de bien les connaître. Il en va de votre intérêt et de celui des clients ! Généralement, les conditions se résument à celles des rubriques suivantes, encadrées notamment par la *Loi sur la protection du consommateur*, la *Loi sur les agents de voyages* et leurs règlements d'application.

- Le prix – Le prix comprend les renseignements sur le produit décrit dans la brochure. Vous y trouverez habituellement les commodités incluses à l'hôtel et dans la chambre selon la catégorie, le type de service et le nombre de repas, la liste des activités, le transport aérien, les transferts et les services de représentants à destination.
- La période de validité du prix – La date jusqu'à laquelle le prix des prestations et les taxes applicables sont valides.
- Les modalités de paiement pour confirmer la réservation – Les dates limites pour le dépôt et le paiement final.
- Les conditions d'annulation – Les dates limites et les frais qui s'y rattachent.
- Les conditions de modification de réservation – Les dates limites et les frais qui s'y rattachent.
- Les conditions des transporteurs aériens – L'enregistrement, l'assignation des sièges, le changement d'horaire, les correspondances, les frais ou la limite du nombre de bagages et autres, selon le cas.

- Les conditions des lieux d'hébergement – L'attribution des catégories de chambres et les heures d'utilisation.
- Les modalités concernant les documents de voyage – le passeport, les visas et les cartes touristiques.

Certains sites Web intègrent des mentions utiles aux clients et conformes à l'esprit de la loi. En voici deux exemples.

Exemple



Mention du site Internet d'une agence de voyages

ATTENTION!

Si vous ne comprenez pas les conditions stipulées, veuillez consulter une conseillère de www.voyagesarabais.com ou toute autre personne de votre choix afin de clarifier le point litigieux, et ce, avant d'effectuer votre réservation.

Le fait d'effectuer une réservation confirme la compréhension et l'acceptation des conditions générales énumérées ci-dessous.

Exemple



Mention du site Internet d'un fournisseur

FRAIS D'ANNULATION

Forfaits et vols :

- 46 jours ou plus avant la date de départ : jusqu'à 300 \$ par personne ;
- 45 à 22 jours avant la date de départ : jusqu'à 50 % du coût total du forfait par personne, incluant les taxes et frais de service ;
- 21 jours ou moins avant la date de départ : jusqu'à 100 % du coût total du forfait par personne, incluant les taxes et frais de service.

Vols avec correspondance : jusqu'à 100 % non remboursables.

! Le saviez-vous ?

En vertu des articles 1 523 et 1 525 du *Code civil du Québec* et de l'article 41 de la *Loi sur la protection du consommateur*, votre responsabilité à titre d'agent de voyages est solidaire de celle du voyageur. Ainsi, les conditions énumérées dans la brochure d'un voyageur lient l'agent de voyages.

7.1.2 Les documents de voyage

Quels documents devez-vous remettre à votre client avant son départ en voyage ?

Le *Règlement sur les agents de voyages* prévoit qu'il faut remettre au client les documents liés à l'ensemble des produits et services réservés et payés à l'avance, comme les titres de transport (billets d'avion, de train, etc.), l'itinéraire et les **bon d'échange** (pour l'hébergement, les transferts et les activités).

Quand devez-vous remettre les documents de voyage nécessaires au client ?

Au plus tard sept jours avant son départ. Cependant, il existe une exception : un client qui fait appel à vos services moins de sept jours avant son départ. Dans ce cas, l'article 19 du *Règlement sur les agents de voyages* s'applique : vous devez transmettre ces documents de voyage, dès que possible, avant le départ en voyage de votre client.

7.2 LE CONTRAT CONCLU À DISTANCE

Lorsque vous et votre client prenez entente sans être physiquement au même endroit (par exemple, par téléphone ou par Internet), vous concluez un contrat à distance. Fréquent dans le secteur du voyage, ce type de contrat mérite d'être abordé. À l'aide de la grille suivante, évaluez votre niveau de conformité à certaines dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* qui s'appliquent à ce type de transactions. Dans un tel contexte, vous êtes en effet tenu de fournir certains renseignements à votre client avant qu'il fasse son achat. Si l'offre est écrite, sur un site Web par exemple, vous devez donner la possibilité à votre client d'enregistrer et d'imprimer ces renseignements.

Grille d'évaluation

Contrat conclu à distance		
AVANT la conclusion d'un contrat à distance, je m'assure de mentionner :	Conforme	Non conforme
le nom de l'agence et tout autre nom utilisé;		
l'adresse de l'agence;		
le numéro de téléphone de l'agence et, s'il y a lieu, son numéro de télécopieur et son courriel;		
une description détaillée de chaque produit ou service au contrat, y compris leurs caractéristiques;		
le détail du prix de chaque bien ou service, les frais connexes et tout droit exigible en vertu d'une loi comme les taxes et le montant de la contribution au FICAV;		

Contrat conclu à distance (suite)

AVANT la conclusion d'un contrat à distance, je m'assure de mentionner :	Conforme	Non conforme
• une description des frais supplémentaires potentiellement exigés par des fournisseurs;		
• le prix total et les modalités de paiement;		
• la devise dans laquelle le paiement est exigé (si elle n'est pas canadienne);		
• les conditions d'annulation;		
• la date à laquelle les services seront rendus;		
• toute autre restriction ou condition applicable au contrat;		
• la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition, et d'en corriger les erreurs.		

! Le saviez-vous ?

Vous avez des questions sur la facturation de vos clients et les changements de taux de taxes ? Revenu Québec peut répondre à toutes vos questions relativement à la taxe de vente du Québec (TVQ) et à la taxe sur les produits et services (TPS).

7.3 LES MODIFICATIONS DE PRIX

Comme pour tout genre de commerce, les prix des services touristiques sont tributaires des fluctuations du coût du carburant et des taux de change. Compte tenu de ce fait, le prix du service touristique indiqué sur la facture peut-il être modifié ? Oui, si avant la conclusion du contrat le client est informé oralement et par écrit des causes pouvant justifier un supplément et qu'une clause à cet effet est également insérée dans le contrat écrit. À titre d'agent de voyages ou de conseiller en voyages, vous avez l'obligation d'en informer votre client.

Si le client fait une réservation par courriel (par écrit et à distance), vous n'avez pas l'obligation de l'informer oralement de la clause portant sur la modification éventuelle du prix avant la transaction. Vous devez cependant vous assurer que cette information est écrite et portée à sa connaissance avant la transaction.

Si le client fait une réservation par téléphone (oralement et à distance), vous n'avez pas l'obligation de l'informer avant la transaction et par écrit de la clause portant sur la modification éventuelle du prix, à condition de lui transmettre, dans les 15 jours suivant la réservation, une copie du contrat dans lequel cette clause sera indiquée.

Pour quels motifs pourriez-vous modifier un prix ?

- Une surcharge de carburant imposée par un transporteur est un motif valable.
- L'augmentation du taux de change peut aussi justifier la modification du prix, dans la mesure où le taux de change applicable 45 jours avant la date de fourniture des services est de 5 % plus élevé qu'à la date à laquelle le contrat a été conclu.

Quand pouvez-vous modifier un prix ?

- Les hausses de prix sont autorisées jusqu'à 30 jours avant le départ. Passé ce délai, aucune modification du prix indiqué au contrat n'est possible.

Y a-t-il un montant limite que vous puissiez demander comme supplément ?

- Non. Toutefois, le client peut refuser toute hausse de 7 % ou plus du prix des services touristiques indiqué sur la facture, abstraction faite de la taxe de vente du Québec (TVQ) et de la taxe sur les produits et services (TPS).

Quelles options pouvez-vous proposer au client qui utilise son droit de refus ?

- Dans ce cas, vous pouvez proposer le remboursement complet et immédiat des services OU des services de remplacement similaires à ceux qui étaient prévus.

7.4 L'ANNULATION

L'agent de voyages peut annuler le voyage d'un client en lui adressant un préavis d'au moins sept jours avant son départ. Cependant, il faudrait une raison valable (obligation de sécurité ou autres conditions). Par contre, en cas de **force majeure**, l'annulation peut se faire dans un délai inférieur à sept jours. Par ailleurs, l'agent s'expose à une réclamation en dommages s'il décide d'annuler un voyage en lien avec une publicité qui n'indiquait pas le nombre de voyageurs minimum requis pour assurer le départ (« départ garanti »).

7.4.1 Les cas de force majeure

Est considéré comme un cas de force majeure un événement imprévisible et irrésistible (auquel il est impossible d'échapper), par exemple une grève, un lock-out, une faillite, l'incendie d'un hôtel, un attentat terroriste, un ouragan, une inondation, un tremblement de terre, une épidémie ou la défaillance d'un avion. Cependant, ces événements ne sont pas automatiquement considérés comme des cas de force majeure; tout dépend du contexte. Par exemple, une grève chez un transporteur aérien ne constituerait pas un cas de force majeure si elle a été annoncée à l'avance. Une catastrophe naturelle comme un ouragan est généralement, mais non systématiquement, considérée comme un cas de force majeure. En effet, un ouragan n'est pas considéré comme un cas de force majeure s'il est annoncé deux jours à l'avance ou s'il est survenu une semaine auparavant, ce qui permet aux infrastructures d'accueil d'être à nouveau opérationnelles. Il en est de même en cas d'instabilité politique. Dans ce cas d'annulation, si le fournisseur a été payé et qu'il n'a pas exécuté son obligation principale (celle de transporter, d'héberger, de guider le voyageur, etc.), il a l'obligation de rembourser le client de l'agent de voyages. Certains fournisseurs pourraient toutefois, avec l'accord du client, proposer un produit ou un service

égal ou supérieur à celui qui avait été réservé à l'origine. Le client pourrait aussi choisir de demander un remboursement au FICAV, notamment pour les sommes qu'il a versées à l'agent de voyages pour le service dont il n'a pu bénéficier. L'exemple suivant vous aidera à mieux comprendre cet aspect.

Exemple



Catastrophe naturelle

L'éruption du volcan Eyjafjallajökull

Source : Office de la protection du consommateur

Le 16 avril 2010 – L'éruption d'un volcan sous un glacier, en Islande, a eu des répercussions jusqu'au Québec, hier, alors qu'une dizaine de vols ont été annulés à l'aéroport Montréal-Trudeau. En Europe, l'épais nuage de cendres dégagé par l'éruption a paralysé le transport aérien dans le nord du continent, clouant au sol une bonne partie des avions. L'espace aérien de 24 pays européens a été fermé.

La situation perturbe également le trafic aérien entre Montréal et l'Europe. Air Canada a dû annuler tous ses vols à destination et au départ des aéroports européens Londres/Heathrow, Paris/Charles-de-Gaulle et Francfort, en Allemagne.

Chez Transat, les vols entre le Canada et le Royaume-Uni ont été retardés jusqu'à nouvel ordre [...] Outre les vols annulés, des passagers pourraient voir leurs raccordements pour d'autres départs déplacés. Cette situation pourrait également avoir des répercussions jusqu'aux envolées vers le Sud.

Il semble que la majorité des voyageurs et transporteurs proposent déjà le remplacement du vol qui a été annulé sans frais ou le remboursement.

Quant au remboursement des dépenses additionnelles engagées à cause des annulations (hôtel, repas, taxi et autres), il s'agit de « cas par cas ».

L'industrie aérienne se réfère à la Convention de Montréal, qui ne prévoit pas d'autres formes de compensation lors de « circonstances extraordinaires », comme c'est le cas en ce moment avec l'éruption d'un volcan.

Question :

En attente depuis plusieurs heures dans un aéroport, votre client voit son voyage compromis. La compagnie aérienne annonce l'annulation des vols pour une période indéterminée. Le client vous téléphone à l'agence pour connaître ses droits. Quelles sont les options possibles ?

Le transporteur est dans l'obligation de rembourser le client. Vous pourriez lui proposer une autre destination au montant du remboursement futur. Référez-vous au thème 6, qui présente la Convention de Montréal en lien avec les conditions des transporteurs aériens.

Si votre client n'est pas autrement remboursé (par exemple par la compagnie aérienne ou par ses assurances), il pourrait aussi obtenir le remboursement de certaines sommes (vol annulé, services non reçus, frais de repas et d'hébergement, etc.) par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

7.5 LES SANCTIONS ET INFRACTIONS

Évitez les amendes! Des inspecteurs et enquêteurs vérifient l'application des différents aspects de la Loi et du Règlement sur les agents de voyages. Ces professionnels constatent les infractions et peuvent recommander des **poursuites pénales**. La grille de vérification suivante vous permet d'évaluer votre niveau de conformité et l'amende à laquelle vous êtes exposé. En outre, le détenteur de permis peut voir celui-ci suspendu ou annulé par la présidente ou le président de l'Office de la protection du consommateur. Référez-vous au contenu de ce thème pour vous rappeler certains détails.

Grille de vérification

Responsabilité pénale	Conforme	Non conforme	Première infraction	Récidive
Avez-vous indiqué tous les éléments nécessaires sur la facture?			600 \$ à 6 000 \$ (si personne physique) 1 000 \$ à 40 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 12 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 80 000 \$ (autres cas)
Avez-vous remboursé le client qui a choisi cette option à la suite d'une augmentation du prix?			600 \$ à 6 000 \$ (si personne physique) 1 000 \$ à 40 000 \$ (autres cas)	1 200 \$ à 12 000 \$ (si personne physique) 2 000 \$ à 80 000 \$ (autres cas)

Ce thème couvre principalement la facturation nécessaire à la confirmation du service touristique vendu par un conseiller en voyages ou un agent de voyages. C'est à partir de cette étape que vous transigez commercialement avec votre client. Cette facture fait office de contrat qui vous lie pour la suite du service à la clientèle.

À vous maintenant d'évaluer votre niveau de connaissance de ce thème.

	Grille d'autoévaluation		
Après la lecture de ce thème, je suis en mesure :	Totalement 	Moyennement 	Minimalement 
1. d'expliquer le contenu des renseignements indiqués sur une facture;			
2. d'appliquer les règles de facturation;	-	-	-
3. de décrire les conditions précisées dans un contrat ;			
4. de transmettre les renseignements exigés lors de la conclusion d'un contrat à distance;	-	-	-
5. d'expliquer les circonstances permettant de modifier un prix;			
6. de recenser les motifs permettant l'annulation d'un voyage ;	-	-	-
7. d'énumérer les infractions liées au non-respect de la loi et leurs sanctions.			
Total			

Maintenez vos efforts ! Réviser ce thème ou passez au suivant.

Corrigé Testez vos connaissances

- Vrai.** Dans la mesure où toutes les conditions prévues à l'article 13.2 du Règlement ont été respectées, notamment informer le client oralement et par écrit avant la conclusion du contrat et ajouter une clause au contrat permettant la hausse ou mentionnant la possibilité d'une augmentation du prix (décrétée plus de 30 jours avant la date où les services doivent être rendus) (RAV, art. 13.2).
- Faux.** Le taux de change n'a pas augmenté de plus de 5 % entre la date de la vente et la 45^e journée avant le départ (RAV, art. 13.2 al. 1 par. a) i.).
- Vrai.** Lorsque l'augmentation est de 7 % ou plus, l'agent de voyages ne peut pas forcer le client à payer ce montant. Le client peut, à son choix, payer l'augmentation demandée, exiger un remboursement complet sur-le-champ ou accepter des services de remplacement, similaires à ceux qui étaient prévus, proposés par l'agent de voyages (RAV, art. 13.2 al. 1 par. a) ii.).

- Vrai.** L'agent de voyages est exempté d'inscrire ces renseignements sur la facture, s'il y joint la brochure qui décrit les services achetés ou un autre écrit qui contient les conditions de remboursement (RAV, art. 18).
- Vrai.** Lorsque, pour une raison de force majeure, un agent de voyages ne peut pas exécuter son obligation de fournir le service, il peut annuler le contrat et rembourser le client ou encore lui offrir des services de remplacement, que le client n'est pas obligé d'accepter (RAV, art. 20 ; C.c.Q., art. 1693 et 1694).

Résultat : _____ /5



Lectures et exercices complémentaires

EXERCICE 1 : Appliquer les règles de la facturation

Lisez la mise en situation de l'Agence 4 Soleils. Remplissez ensuite les deux factures types en y associant chacun des libellés présentés dans la section « Guide de facturation ».

La première facture doit être remplie en fonction de l'hypothèse selon laquelle le pourcentage de la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages est établi à 0,35 % des services touristiques qu'achète le client.

La seconde facture doit être remplie en fonction de l'hypothèse selon laquelle le pourcentage de la contribution à ce fonds est établi à 0,10 % des services touristiques qu'achète le client et qu'une remise est applicable.

Le corrigé de ces exercices se trouve à l'annexe 2.

Mise en situation : vente d'un forfait vacances

À l'Agence 4 Soleils de M. Lachance, une nouvelle conseillère, madame Léa Labonne, accueille un couple et lui propose un forfait vacances offert par Tours ABC. Après l'explication du produit, tel qu'il est présenté en détail dans la brochure du **fournisseur**, les clients achètent le forfait tout compris suivant : le centre de vacances Coco Beach de Punta Cana, en République dominicaine, pour un séjour de 7 nuits en occupation double.

Dates du séjour : du 19 au 26 décembre 20XX

Itinéraire de vol :

- 19 décembre, départ de Montréal (YUL), 15 h 45, arrivée 20 h 55, Airiel, vol 972, classe Économie (Y)
- 26 décembre, départ de Punta Cana (PUJ), 15 h 30, arrivée 20 h 55, Airiel, vol 973, classe Économie (Y)

Tarif : 1 508,00 \$ par personne en occupation double + 668,00 \$ taxes

Les clients refusent les assurances.

Noms des clients : Madame Jane et Monsieur Jo Bleau
10, chemin du Village, Saint-Lac (Québec) G9P 3P6

En l'absence de M. Lachance, la conseillère doit, pour conclure la vente, préparer la facture en y ajoutant les frais de dossier et d'émission de documents, conformément aux procédures habituelles de l'agence.

Veillez préparer la facture ci-dessous.



Exercice 1 – Facture type à préparer: pourcentage de la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages établi à 0,35 % des services touristiques

FACTURE							
Agence 4 Soleils inc. 1324, rue des Jardins Québec (Québec) G1R 6P7 Téléphone: 418 658-4455, poste 225 Télécopieur: 418 658-4452 Courriel: 4soleils@net.com				Date : Numéro de facture: 120000 Numéro de dossier : Numéro de TPS : Numéro de TVQ : Adresse :			
Client(s) :							
Conseiller :							
DESCRIPTION	# produit	Quantité	Prix	Taxes	TPS	TVQ	TOTAL
1.							
DIVERS :							
2.							
DIVERS :							
3.							
DIVERS :							
					TOTAL :		
					Dépôt :		
					Solde dû :		
ITINÉRAIRE :							
Date	Origine	Heure départ	Destination	Heure arrivée	Vol	Classe	
AUTRES :							



Exercice 2 – Facture type à préparer: pourcentage de la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages établi à 0,10% des services touristiques et remise applicable

FACTURE							
Agence 4 Soleils inc. 1324, rue des Jardins Québec (Québec) G1R 6P7 Téléphone: 418 658-4455, poste 225 Télécopieur: 418 658-4452 Courriel: 4soleils@net.com				Date : Numéro de facture: 120000 Numéro de dossier : Numéro de TPS : Numéro de TVQ :			
Client(s) :				Adresse :			
Conseiller :							
DESCRIPTION	# produit	Quantité	Prix	Taxes	TPS	TVQ	TOTAL
1.							
DIVERS :							
2.							
DIVERS :							
3.							
DIVERS :							
					TOTAL :		
					Dépôt :		
					Solde dû :		
ITINÉRAIRE :							
Date	Origine	Heure départ	Destination	Heure arrivée	Vol	Classe	
AUTRES :							

CONCLUSION

L'exploitation d'une agence de voyages et les transactions avec la clientèle ne se font pas au hasard. Comme toute autre activité commerciale, elles exigent une bonne connaissance des lois et des règlements de la part des propriétaires et de leurs employés. La méconnaissance de ces règles risque de créer des situations embarrassantes et souvent évitables. Quelle entreprise souhaite être citée pour les mauvaises raisons ? Les années d'efforts nécessaires qui ont permis de bâtir une bonne réputation ne devraient jamais être entachées par la transgression d'une des nombreuses lois applicables au secteur du voyage. À titre de gestionnaire ou de conseiller en voyages, vous avez le devoir de connaître la législation qui vous concerne. Telle était l'intention de ce manuel. À vous maintenant de mettre en pratique ces enseignements !



ANNEXES

Contrat de conseiller en voyages

Le « DATE » *

« PRÉNOM et NOM »
« ADRESSE »
« VILLE » (Québec)
« CODE POSTAL »

Objet: Contrat de conseiller en voyages avec « NOM DE L'EMPLOYEUR »

« MONSIEUR OU MADAME »,

Cette lettre confirme les termes de notre contrat exclusif concernant votre emploi chez « NOM DE L'ENTREPRISE », sise au « ADRESSE DE L'ENTREPRISE ».

A – Poste

Vous êtes embauché(e) à titre de conseiller(ère) en voyages. Votre statut sera celui d'un(e) vendeur(se) à commission salarié(e) à temps plein, à raison de 35 heures par semaine. À ce titre, vous relevez du (de la) soussigné(e).

B – Terme

Votre entrée en fonction se fera le « DATE » et comprend une période de probation de trois mois.

C – Rémunération

Votre rémunération hebdomadaire est fixée au taux horaire de « \$ » plus « % » des revenus produits par les commissions. Le paiement des commissions sera versé une fois que les montants à recevoir et à payer, en lien avec le dossier-client, auront été réglés. Les déductions à la source seront retenues sur votre paie conformément à la Loi.

D – Dépenses

Toutes les dépenses relatives à votre poste sont soumises à la politique de l'entreprise.

* Veuillez compléter les informations surlignées en bleu.

Contrat de conseiller en voyages (suite)

E – Vacances annuelles

Une année complète de travail vous donne droit à dix (10) jours de vacances.

F – Confidentialité et conflits d'intérêts

Il est convenu qu'en acceptant le poste de conseiller(ère) en voyages chez « NOM DE L'EMPLOYEUR », vous vous engagez à une entente d'exclusivité et à traiter l'information acquise dans le cours normal de votre fonction de manière confidentielle en tout temps et en tout lieu. Il est aussi convenu qu'en acceptant votre poste, vous vous engagez à dénoncer au (à la) soussigné(e) toutes les situations pouvant constituer un conflit d'intérêts.

G – Obligations

Entendu que le ou la conseiller(ère) en voyages :

- est lié(e) par contrat de travail exclusivement avec « NOM DE L'ENTREPRISE »;
- ne reçoit pas de clients à domicile;
- perçoit les fonds d'un client pour le compte de « NOM DE L'ENTREPRISE »;
- remet à un client dont il perçoit les fonds un reçu conforme;
- fait de la publicité exclusivement au nom de « NOM DE L'ENTREPRISE »;
- détient le certificat officiel de conseiller(ère) en voyages délivré par l'Office de la protection du consommateur.

Lu et accepté,

« PRÉNOM ET NOM DE L'EMPLOYÉ »

Date

« PRÉNOM ET NOM DE L'EMPLOYEUR »

Date

* Veuillez compléter les informations surlignées en bleu.



Corrigé – Exercice 1

FACTURE							
Agence 4 Soleils inc.				Date : xx-yy-2xxx			
1324, rue des Jardins				Numéro de facture : 120000			
Québec (Québec) G1R 6P7				Numéro de dossier : 000089			
Téléphone : 418 658-4455, poste 225				Numéro de TPS : 815936847			
Télécopieur : 418 658-4452				Numéro de TVQ : 1352684712			
Courriel : 4soleils@net.com							
Client(s) : Madame Jane Bleau				Adresse :			
Monsieur Jo Bleau				10, Chemin du Village			
				St-Lac (Québec) G9P 3P6			
Conseiller : Léa Labonne							
DESCRIPTION	# produit	Quantité	Prix	Taxes	TPS	TVQ	TOTAL
1.	409520	2	1 508,00\$	668,00\$			4 352,00\$
DIVERS : Forfait hôtel Coco Beach – Formule tout compris – occupation double – description et conditions selon la brochure de Tours ABC							
2.		1	15,23\$	0,00\$			15,23\$
DIVERS : Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) (0,35 % des services touristiques)							
3.	410259	2	50,00\$	0,00\$	5,00\$	9,98\$	114,98\$
DIVERS : Frais de dossier et émission de documents							
Les services touristiques payés, mais non reçus, peuvent être remboursés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Il est administré par l'Office de la protection du consommateur. Il s'agit d'une protection financière destinée aux voyageurs. Renseignez-vous : www.opc.gouv.qc.ca/ficav .						TOTAL : 4 482,21 \$ Dépôt : 4 482,21 \$ Solde dû : 0 \$	
ITINÉRAIRE :							
Date	Origine	Heure départ	Destination	Heure arrivée	Vol	Classe	
19 Déc	YUL (Montréal) QC	15:45	PUJ (Punta Cana) Rep.Domin.	20:55	Airciel	972 Y	
26 Déc	PUJ (Punta Cana) Rep.Domin.	15:30	YUL (Montréal) QC	18:50	Airciel	973 Y	
AUTRES :							
Vous pourriez utiliser cet espace pour écrire les renseignements obligatoires suivants :							
1. Les conditions :							
Frais d'annulation avant le départ :							
46 jours ou plus avant la date de départ : jusqu'à 100 \$ par personne ;							
45 à 22 jours avant la date de départ : jusqu'à 50 % du coût total du forfait par personne, incluant les taxes et frais de service ;							
21 jours ou moins avant la date de départ : jusqu'à 100 % du coût total du forfait par personne, incluant les taxes et frais de service.							
2. Les fonds perçus par l'Agence 4 Soleils le sont en fiducie.							
3. Assurance voyage refusée : Signature : _____							



Corrigé – Exercice 1 (suite)

FACTURE (suite)

Explication des calculs du FICAV, de la TPS et la TVQ

La contribution au FICAV est calculée comme suit :

Vous vendez un forfait au prix de 4 352,00 \$.

Prix des produits touristiques incluant les taxes : 4 352,00 \$

14 FICAV $(0,35\% \times 4\,352,00) = 15,23\ \$$ $(4\,352,00 + 15,23) = 4\,367,23\ \$$

Sous-total : 4 352,00 \$

Divers (frais de dossier et émission de documents) : 100,00 \$

TPS $(100\ \$ \times 5\%) + 5,00\ \$$

TVQ $[(100\ \$ + 5\ \$) \times 9,975\%] + 9,98\ \$$

Sous-total $(100\ \$ + 5\ \$ + 9,98\ \$) = 114,98\ \$$

Total : $(4\,352,00\ \$ + 114,98\ \$) = 4\,466,98\ \$$

- 1** Conserver une copie et remettre une copie au client. (RAV, art. 18 par. 1 et 3)
- 2** Inscrire la date de facturation. (RAV, par. 18 par. 2a))
- 3** Utiliser des factures prénumérotées consécutivement et conserver une copie en séquence numérique aux fins d'inspection. (RAV, art. 18 par. 1)
- 4** Si vous devez percevoir la TPS et la TVQ, vous devez vous inscrire aux fichiers de la TPS et de la TVQ en remplissant le formulaire Demande d'inscription (LM-1) de Revenu Québec. (www.revenuquebec.ca)
- 5** Inscrire le nom et le prénom de tous les clients ainsi que l'adresse d'un des clients. (RAV, art. 18 par. 2b))
- 6** Inscrire le nom du conseiller ayant conclu la vente. (RAV, art. 18 par. 2h))
- 7** Les entreprises et les employeurs ont le mandat de percevoir les taxes applicables. Dans cet exercice, les produits et services touristiques ne sont pas taxables (TPS-TVQ). Pour plus de détails, voir www.revenuquebec.ca.
- 8** Indiquer le montant de la contribution au FICAV. Celle-ci s'applique seulement au coût avant taxes des services touristiques visés (et non, par exemple, aux assurances, aux guides de voyage, etc.). Total des services touristiques pour cette facture : 4 352,00 \$ (RAV, art. 18 par. 2g)). Ce montant peut être exigé en sus du prix demandé pour le produit ou être compris dans le prix demandé. Lorsque vous n'avez pas à percevoir la contribution au fonds en raison du surplus qui y est cumulé, le montant de cette contribution doit tout de même figurer sur la facture remise à votre client. Sur la ligne subséquente, vous devez présenter la « remise applicable », dont le montant est d'une valeur équivalente à la contribution calculée précédemment. (Voir le thème 7).
- 9** Pour les fins des exercices précédents, le taux servant à calculer la contribution au FICAV est utilisé à titre d'exemple. Il est établi à 0,35 % pour la première facture et à 0,10 %, avec remise applicable, pour la seconde facture. Le taux réel à utiliser dans la facture d'un client est indiqué à l'adresse suivante : <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/agentsdevoyages/indemnisation/contribution/perception>.
- 10** Préciser le montant reçu et le solde à percevoir, le cas échéant. (RAV, art. 18 par. 2c)) Inscrire la mention obligatoire relative au FICAV.
- 11** Indiquer cette information ou remettre la brochure avec la facture. (RAV, art. 18 par. 2f) et par. 4 et art. 16).
- 12** Mentionner au client que ces fonds sont perçus en fiducie. (RAV, art. 18 par. 2e))
- 13** L'assurance verse une indemnité pour les sommes non remboursées (voir le thème 6).
- 14** Lorsque les services touristiques sont taxables, le montant de la contribution au FICAV, s'il doit être perçu, est lui aussi taxable. Dans cet exercice, les produits et services touristiques ne sont pas taxables (TPS-TVQ), donc le montant de la contribution au FICAV ne l'est pas non plus. Pour plus de détails, voir www.revenuquebec.ca.



Corrigé – Exercice 2

FACTURE							
Agence 4 Soleils inc.				Date : xx-yy-2xxx			
1324, rue des Jardins				Numéro de facture : 120000			
Québec (Québec) G1R 6P7				Numéro de dossier : 000089			
Téléphone : 418 658-4455, poste 225				Numéro de TPS : 815936847			
Télécopieur : 418 658-4452				Numéro de TVQ : 1352684712			
Courriel : 4soleils@net.com							
Client(s) : Madame Jane Bleau				Adresse :			
Monsieur Jo Bleau				10, Chemin du Village			
				St-Lac (Québec) G9P 3P6			
Conseiller : Léa Labonne							
DESCRIPTION	# produit	Quantité	Prix	Taxes	TPS	TVQ	TOTAL
1.	409520	2	1 508,00\$	668,00\$			4 352,00\$
DIVERS : Forfait hôtel Coco Beach – Formule tout compris – occupation double – description et conditions selon la brochure de Tours ABC							
2.		1	4,35\$	0,00\$			4,35\$
Remise applicable		-1	(4,35)\$	0,00\$			(4,35)\$
DIVERS : Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) (0,10 % des services touristiques)							
3.	410259	2	50,00\$	0,00\$	5,00\$	9,98\$	114,98\$
DIVERS : Frais de dossier et émission de documents							
Les services touristiques payés, mais non reçus, peuvent être remboursés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Il est administré par l'Office de la protection du consommateur. Il s'agit d'une protection financière destinée aux voyageurs. Renseignez-vous : www.opc.gouv.qc.ca/ficav .						TOTAL : 4 466,98\$ Dépôt : 4 466,98\$ Solde dû : 0\$	
ITINÉRAIRE :							
Date	Origine	Heure départ	Destination	Heure arrivée	Vol	Classe	
19 Déc	YUL (Montréal) QC	15:45	PUJ (Punta Cana) Rep.Domin.	20:55	Airiel	972 Y	
26 Déc	PUJ (Punta Cana) Rep.Domin.	15:30	YUL (Montréal) QC	18:50	Airiel	973 Y	
AUTRES :							
Vous pourriez utiliser cet espace pour écrire les renseignements obligatoires suivants :							
1. Les conditions :							
Frais d'annulation avant le départ :							
46 jours ou plus avant la date de départ : jusqu'à 100 \$ par personne ;							
45 à 22 jours avant la date de départ : jusqu'à 50 % du coût total du forfait par personne, incluant les taxes et frais de service ;							
21 jours ou moins avant la date de départ : jusqu'à 100 % du coût total du forfait par personne, incluant les taxes et frais de service.							
2. Les fonds perçus par l'Agence 4 Soleils le sont en fiducie.							
3. Assurance voyage refusée : Signature : _____							

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13



Corrigé – Exercice 2 (suite)

FACTURE (suite)

Explication des calculs du FICAV, de la TPS et la TVQ

La contribution au FICAV est calculée comme suit :

Vous vendez un forfait au prix de 4 352,00 \$.

Prix des produits touristiques incluant les taxes : 4 352,00 \$

14 FICAV $(0,10\% \times 4\,352,00) = 4,35\ \$$ $(4\,352,00 + 4,35) = 4\,356,35\ \$$

Remise applicable (montant équivalent au FICAV) = -4,35 \$

Sous-total : 4 352,00 \$

Divers (frais de dossier et émission de documents) : 100,00 \$

TPS $(100\ \$ \times 5\%) = 5,00\ \$$

TVQ $[(100\ \$ + 5\ \$) \times 9,975\%] = 9,98\ \$$

Sous-total $(100\ \$ + 5\ \$ + 9,98\ \$) = 114,98\ \$$

Total : $(4\,352,00\ \$ + 114,98\ \$) = 4\,466,98\ \$$

- 1 Conserver une copie et remettre une copie au client. (RAV, art. 18 par. 1 et 3)
- 2 Inscrire la date de facturation. (RAV, par. 18 par. 2a))
- 3 Utiliser des factures prénumérotées consécutivement et conserver une copie en séquence numérique aux fins d'inspection. (RAV, art. 18 par. 1)
- 4 Si vous devez percevoir la TPS et la TVQ, vous devez vous inscrire aux fichiers de la TPS et de la TVQ en remplissant le formulaire Demande d'inscription (LM-1) de Revenu Québec. (www.revenuquebec.ca)
- 5 Inscrire le nom et le prénom de tous les clients ainsi que l'adresse d'un des clients. (RAV, art. 18 par. 2b))
- 6 Inscrire le nom du conseiller ayant conclu la vente. (RAV, art. 18 par. 2h))
- 7 Les entreprises et les employeurs ont le mandat de percevoir les taxes applicables. Dans cet exercice, les produits et services touristiques ne sont pas taxables (TPS-TVQ). Pour plus de détails, voir www.revenuquebec.ca.
- 8 Indiquer le montant de la contribution au FICAV. Celle-ci s'applique seulement au coût avant taxes des services touristiques visés (et non, par exemple, aux assurances, aux guides de voyage, etc.). Total des services touristiques pour cette facture : 4 352,00 \$ (RAV, art. 18 par. 2g)). Ce montant peut être exigé en sus du prix demandé pour le produit ou être compris dans le prix demandé. Lorsque vous n'avez pas à percevoir la contribution au fonds en raison du surplus qui y est cumulé, le montant de cette contribution doit tout de même figurer sur la facture remise à votre client. Sur la ligne subséquente, vous devez présenter la « remise applicable », dont le montant est d'une valeur équivalente à la contribution calculée précédemment. (Voir le thème 7).
- 9 Pour les fins des exercices précédents, le taux servant à calculer la contribution au FICAV est utilisé à titre d'exemple. Il est établi à 0,35 % pour la première facture et à 0,10 %, avec remise applicable, pour la seconde facture. Le taux réel à utiliser dans la facture d'un client est indiqué à l'adresse suivante : <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/agentsdevoyages/indemnisation/contribution/perception>.
- 10 Préciser le montant reçu et le solde à percevoir, le cas échéant. (RAV, art. 18 par. 2c)) Inscrire la mention obligatoire relative au FICAV.
- 11 Indiquer cette information ou remettre la brochure avec la facture. (RAV, art. 18 par. 2f) et par. 4 et art. 16).
- 12 Mentionner au client que ces fonds sont perçus en fiducie. (RAV, art. 18 par. 2e))
- 13 L'assurance verse une indemnité pour les sommes non remboursées (voir le thème 6).
- 14 Lorsque les services touristiques sont taxables, le montant de la contribution au FICAV, s'il doit être perçu, est lui aussi taxable. Dans cet exercice, les produits et services touristiques ne sont pas taxables (TPS-TVQ), donc le montant de la contribution au FICAV ne l'est pas non plus. Pour plus de détails, voir www.revenuquebec.ca.

GLOSSAIRE

A

Administrateur provisoire: Personne nommée par la présidente ou le président de l'Office de la protection du consommateur pour administrer temporairement ou terminer les affaires en cours d'un agent de voyages, si une situation l'exige.

Agent de voyages: Toute personne, société ou association qui, pour le compte d'autrui ou de ses membres, effectue ou offre d'effectuer l'une des opérations suivantes, ou fournit ou offre de fournir un titre pour l'une de ces opérations : a) la location ou la réservation de services d'hébergement ; b) la location ou la réservation de services de transport ; c) l'organisation de voyages.

B

Bailleur de fonds: L'expression « bailleur de fonds » vise tous les actionnaires d'un agent de voyages. Toutefois, dans le cas d'un agent de voyages dont les actions sont inscrites en Bourse, cette expression ne vise que les actionnaires détenant 10 % ou plus des actions comportant un droit de vote.

Bon d'échange: Document qui informe le fournisseur d'un service touristique que le porteur du bon est autorisé à l'échanger contre le service en question.

C

Caution: Personne qui s'engage à garantir l'exécution d'une obligation dans l'éventualité où le **débiteur** n'y satisferait pas.

Cautionnement individuel: Contrat par lequel une personne, la **caution**, s'oblige envers le créancier, gratuitement ou contre rémunération, à exécuter l'obligation du **débiteur** si celui-ci n'y satisfait pas. Se dit aussi d'un dépôt d'argent ou de valeurs destiné à garantir des créances éventuelles.

Charte d'entreprise: Acte constitutif d'une compagnie ou d'une société par actions qui est émis par l'État à la demande des actionnaires et qui en précise les droits et les obligations.

Chiffre d'affaires: Montant total des sommes que l'agent de voyages a perçues ou doit percevoir de ses clients, incluant les sommes transmises directement à un autre agent ou à un fournisseur.

Client: Toute personne bénéficiant des services touristiques offerts par un agent de voyages, à l'exception de ceux offerts par un fournisseur direct ou indirect d'un agent de voyages.

Compte en fidéicommiss: Compte ouvert auprès d'une institution financière dans lequel sont déposées des sommes d'argent remises à une personne autorisée à les détenir au nom d'une autre et à les utiliser pour des fins spécifiques.

Conseiller extérieur: Conseiller qui ne travaille pas physiquement à l'un des établissements de l'agence de voyages. Il répond aux clients et leur vend des services alors qu'il se trouve à son lieu de résidence ou à l'extérieur du Québec.

Contrat de service: Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel, ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.

D

Date anniversaire: Pour un agent de voyages, il s'agit du premier jour du 8^e mois suivant la fin de l'exercice financier de l'agent de voyages.

D

Débiteur (débitrice): Personne qui est tenue d'exécuter une obligation envers une autre.

Demandeur (demanderesse): Personne qui forme une demande en justice.

Dirigeant: Administrateur, associé, ou personne qui exerce des fonctions de gérance, de même que toute personne qui exerce de fait l'une de ces fonctions pour le compte d'une association, d'une société ou d'une personne.

Domages: Somme d'argent versée, en réparation d'un préjudice, à la victime d'un acte posé par une personne dont la responsabilité civile a été engagée, OU somme d'argent que doit verser un **débiteur** à son créancier en raison de l'inexécution, de la mauvaise exécution ou de l'exécution tardive de son obligation.

Domages punitifs: dommages-intérêts accordés à la victime, non pas en compensation du préjudice réellement subi, mais dans le but de réprimer la conduite malveillante de l'auteur ou son intention de nuire.

Droit civil: Branche du droit privé qui contient les règles fondamentales relatives aux personnes, à la famille, aux biens et aux obligations. Il constitue le droit commun applicable aux rapports entre les individus.

Droits: Par extension, toute prérogative ou tout droit fondamental reconnu par le droit objectif aux membres d'une société en général.

E

Engagement étendu: Dans le cas où plusieurs membres d'une industrie signent un engagement volontaire identique, action du gouvernement ayant pour effet d'étendre cet engagement à l'industrie dans son ensemble.

Engagement volontaire: Engagement remis par un commerçant au **président** de l'OPC en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, lorsque ce dernier constate que le commerçant ne respecte pas une loi dont l'Office surveille l'application. Le

commerçant s'engage ainsi à prendre les mesures correctrices qui sont énumérées dans l'engagement.

Établissement: Local d'entreprise distinct de tout autre, équipé d'installations autonomes et situé au Québec.

Établissement principal: Établissement principal dans lequel le titulaire du permis exerce ses activités commerciales.

F

Fiduciaire: Personne qui administre une fiducie et qui doit, par conséquent, agir avec intégrité, bonne foi, diligence et compétence, dans l'intérêt supérieur du bénéficiaire qu'elle représente.

Fonds: Argent comptant, chèques ou autres effets de commerce négociables ainsi que toute somme représentant l'équivalent monétaire de la totalité ou d'une partie d'un paiement effectué par carte de crédit ou de débit ou par un autre mode de paiement.

Force majeure: Événement imprévisible ou irrésistible qui provient d'une cause étrangère au **débiteur** d'une obligation et qui le libère de cette dernière.

Fournisseur: Personne qui fournit des marchandises ou des services à une autre.

I

Intermédiaire: Personne qui fait profession de mettre en relation deux ou plusieurs personnes en vue de la conclusion d'une entente.

J

Jurisprudence: Ensemble des décisions rendues par les tribunaux.

L

Loi: Au sens strict, règle de droit écrite, générale et permanente, élaborée par l'Assemblée nationale.

M

Mandant (mandante): Personne qui confère un **mandat** à une autre.

Mandat: Contrat par lequel une personne, le **mandant**, donne à une autre personne, le **mandataire**, le pouvoir de la représenter dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers. Le mandataire est tenu d'accomplir le mandat qu'il a accepté.

Mandataire: Personne qui s'est vu conférer un **mandat**.

O

Obligation de conformité: Obligation de livrer un bien ou de fournir un service conforme à la description qui en est faite au contrat.

Obligation de moyens (ou obligation de diligence): Obligation en vertu de laquelle le **débiteur** est tenu, non pas d'obtenir un résultat précis, mais uniquement d'employer tous les moyens raisonnables pour y parvenir.

Obligation de résultat: Obligation en vertu de laquelle le **débiteur** est tenu de parvenir à un résultat précis, faute de quoi il engage sa responsabilité sauf s'il justifie d'un cas fortuit.

Obligations: Au sens large, devoir imposé en général par la loi ou un contrat.

Organisation de voyages: Activité qui consiste à négocier divers tarifs avec des fournisseurs de prestations touristiques, à réunir les composantes achetées (hébergements, transports, repas, visites, etc.) et à gérer toutes les étapes de l'organisation et de la vente du voyage.

P

Permis général: Permis qui autorise une personne traitant avec le public en général ou avec des membres d'un groupe particulier, directement ou par l'intermédiaire d'un autre agent de voyages, à effectuer les opérations visées par l'article 2 de la *Loi sur les agents de voyages*.

Permis restreint: Permis qui autorise une personne traitant avec le public en général ou avec des membres d'un groupe particulier, directement ou par l'intermédiaire d'un autre agent de voyages titulaire d'un **permis général** à effectuer les opérations visées par la catégorie de permis restreint délivré pour son compte ou son bénéfice.

Plaider coupable: Répondre à un chef d'accusation par la reconnaissance de sa culpabilité.

Poursuite pénale: Procédure judiciaire intentée contre l'auteur présumé d'une infraction à une loi provinciale ou à un règlement municipal.

Président: La présidente ou le président de l'Office de la protection du consommateur.

Prestataire (de services): Dans un contrat de service, personne qui s'engage envers une autre à fournir un service moyennant un prix que celle-ci s'oblige à lui payer.

R

Recours: Au sens strict, droit ou action de se pourvoir devant une autorité juridictionnelle ou administrative afin d'obtenir l'annulation ou la réformation d'une décision de justice ou d'un acte administratif.

Recours civil: Recours qui relève du droit civil.

Recours collectif: Moyen de procédure qui permet à une personne de faire valoir devant les tribunaux non seulement ses droits, mais également ceux d'un groupe d'individus, sans avoir reçu de leur part le **mandat** de les représenter, lorsque leurs revendications se ressemblent suffisamment pour justifier leur regroupement dans une même instance.

Règlement: Acte normatif, de caractère général et impersonnel, édicté par le pouvoir exécutif en vertu d'une loi habilitante et qui, lorsqu'il est en vigueur, a force exécutoire (par exemple, un règlement du gouvernement, d'une municipalité).

R

Règlement d'application : Règlement destiné à assurer l'exécution d'une loi. Il s'appuie sur une loi et ses dispositions ne peuvent contredire la loi.

Requérant : Personne qui forme une demande par requête.

Responsabilité : Obligation pour une personne de répondre de ses actes ou de réparer le préjudice qu'elle a causé à autrui par sa faute, par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait d'un bien qu'elle a sous sa garde.

Responsabilité civile : Obligation pour une personne de réparer le préjudice qu'elle a causé à autrui par sa faute, par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait d'un bien qu'elle a sous sa garde.

Responsabilité pénale : Obligation pour une personne de répondre de ses actes lorsque son comportement viole les règles établies par l'État pour assurer l'ordre et la paix dans la société et, le cas échéant, d'en subir la sanction selon les prescriptions de la loi.

Rétrofacturation : Le fait de créditer le compte de la carte de crédit d'un consommateur du montant dû par un commerçant qui faillit à son obligation de rembourser un achat.

Revenu brut : Montant total des sommes perçues ou à percevoir au bénéfice de l'agent de voyages.

S

Sanction pénale : Punition imposée par la loi à l'auteur d'une infraction.

Solidaire : Se dit des personnes qui répondent juridiquement les unes des autres (par exemple, une obligation solidaire, une responsabilité solidaire).

T

Transporteur : Toute personne ou société qui exploite une entreprise commerciale consistant dans le transport de voyageurs.

V

Voyagiste : Personne qui négocie divers tarifs avec des fournisseurs de prestations touristiques et réunit les composantes achetées (hébergement, transport, visites, etc.) pour créer un forfait qu'elle offre à des agents de voyages grossistes et détaillants, ainsi qu'à des consommateurs (selon le cas, au prix de détail, au prix de base ou au prix préférentiel). Le voyageur gère toutes les étapes de l'organisation et la vente du forfait. Un agent de voyages détaillant ou grossiste et une agence de tourisme d'accueil peuvent être des voyageurs.

MÉDIAGRAPHIE

Principales lois et principaux règlements consultés

- *Code civil du Québec* (L.Q., 1991, c. 64),
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/CCQ-1991>.
- *Loi sur le transport aérien* (L.R.C., 1985, ch. C-26),
<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-26>.
- *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2),
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/D-9.2>.
- *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P-40.1),
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/P-40.1>.
- *Loi sur la taxe de vente du Québec* (L.R.Q., c. T-0.1),
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/T-0.1>.
- *Loi sur les agents de voyages* (L.R.Q., chapitre A-10),
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-10>.
- *Règlement sur la taxe de vente du Québec* (c. T-0.1, r. 2),
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/T-0.1,%20r.%202>.
- *Règlement sur les agents de voyages* (R.R.Q., chapitre A-10, r. 1),
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/A-10,%20r.%201>.

Principaux sites Internet consultés

- Autorité des marchés financiers, <https://www.lautorite.qc.ca>.
- Les Publications du Québec, <https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca>.
- Ministère de la Justice du Canada, <https://www.justice.gc.ca/fra>.
- Ministère de la Justice du Québec, <https://www.justice.gouv.qc.ca>.
- Office de la protection du consommateur, <https://www.opc.gouv.qc.ca>.
- Société québécoise d'information juridique – Jugements, <http://citoyens.soquij.qc.ca>.

Références complémentaires

- Jolin, Louis. *Droit du tourisme au Québec*, Montréal, Presses de l'Université du Québec, 4^e édition, 2018, 180 p.
- Reid, Hubert, Ad. E. *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, Montréal, Wilson et Lafleur, 5^e édition, 2015, 902 p.

Lois et règlements

applicables au secteur du

VOYAGE

Manuel à l'intention des professionnels du voyage

INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC (ITHQ)

Outil de préparation par excellence pour l'examen menant à la certification, ce manuel permet d'acquérir l'ensemble des connaissances que doivent maîtriser les agents et conseillers en voyages. Il fournit également d'indispensables rappels aux professionnels du domaine soucieux de mettre leur clientèle en confiance et de lui offrir le meilleur service possible.

Tout au long de cet ouvrage, qui en est à sa quatrième édition, les auteures, Nathalie Gilbert et Isabelle Proulx, invitent les lecteurs à s'interroger sur les aspects légaux entourant leurs pratiques de commerce, en présentant un contenu utile illustrant des situations concrètes.

D'une consultation simple et efficace, le manuel offre notamment :

- une présentation du contenu par thème pour faciliter l'apprentissage, selon les besoins ;
- des sections distinctes dédiées spécifiquement aux gérants d'agence de voyages ;
- des mises en situation et des exercices assurant la révision du contenu ;
- des corrigés pour valider la compréhension ;
- des lectures et des exercices complémentaires pour approfondir les sujets traités ;
- une foule d'outils et de références utiles.

Le *Manuel à l'intention des professionnels du voyage*: un outil précieux pour réussir l'examen... et une référence à consulter régulièrement !

www.ithq.qc.ca/expertise-et-recherche/formations-reglementees/formations-en-atelier/professionnels-du-voyage

www.opc.gouv.qc.ca

Une réalisation de :

- Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
- Office de la protection du consommateur



Nathalie Gilbert
Professeure en gestion touristique
à l'ITHQ



Isabelle Proulx
Professeure en gestion touristique
à l'ITHQ