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)

3e édition

Votre gouvernement

Québec

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

© 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 : Nadia Carufel
Révision linguistique : Marquis Interscript
Correction d'épreuves pour l'édition 2011 : Jocelyne Hamel, Louis Jolin, Benoît Legault et Me 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 : Me Marilou Bélanger-Simoneau, Julie Bilodeau, Marie-Josée Boutin et Isabelle Proulx
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 auteures 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 : 3e 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 : **www.ithq.qc.ca**
Autre site à visiter : **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 : 978-2-550-83804-3 (PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019
Bibliothèque et Archives Canada, 2019

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, d'autant plus que le règlement rendant l'examen obligatoire pour tous les conseillers et agents de voyages est en vigueur depuis 2010.

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 avec fierté que l'Office de la protection du consommateur rend disponible, en collaboration avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, la troisième édition de ce manuel d'études à l'intention des professionnels du voyage. Cette version revue et bonifiée prend en compte les changements législatifs et réglementaires entrés en vigueur en 2018 et en 2019 dans le but de mieux protéger les voyageurs.

Connaissez-vous bien vos obligations et responsabilités quant à la vente de services touristiques ? À la lecture du document, vous en saurez plus notamment sur les formes de publicités autorisées, les prix des produits touristiques, les contrats conclus par téléphone ou en ligne, ou encore le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Bref, vous trouverez dans ces pages toute l'information permettant de vous préparer à l'examen, dont la réussite vous mènera à l'obtention d'un certificat. Et une fois que vous aurez celui-ci en main, je vous invite à consulter cet ouvrage de temps à autre. Il vous sera fort utile dans le cadre de votre pratique professionnelle; vos clients, les voyageurs, en sortiront sans doute gagnants.

Marie-Claude Champoux
Présidente
Office de la protection du consommateur

TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACES i

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 fidéicommis ? 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 votre rôle ? 22
- **2.3.5** La remise de la contribution au FICAV 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 **34**

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 LA RÉVOCATION 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 **56**

4.2.1 Les motifs **56**

4.2.2 Les recours **57**

4.2.3 Les sanctions et infractions **57**

4.3 LA RESPONSABILITÉ LIÉE À LA POSSESSION D'UN CERTIFICAT **58**

MODULE II — TRANSIGER 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 PROTECTIONS COMPLÉMENTAIRES 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 ou le reçu 87
- **7.1.2** Les documents de voyage 90

7.2 LE CONTRAT CONCLU À DISTANCE 90

7.3 LES MODIFICATIONS DE PRIX 91

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 107

MÉDIAGRAPHIE 111

AVANT-PROPOS

Ce manuel[1], qui en est à sa troisième 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 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.

Caractéristiques du manuel

Ce manuel comprend deux modules. Le premier s'intitule **Exploiter une agence de voyages : responsabilités et obligations**, et le deuxième, **Transiger 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. De plus, cette troisième édition distingue clairement les sections destinées exclusivement aux gérants d'agence. En effet, à certains endroits précis du manuel figure la mention « **Gérant** ». Cette mention 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

1 La recherche pour cette publication est à jour au 1er janvier 2019.

thème, est le point de 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 François Therrien, directeur du 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* ;
- Me Jean-Louis Renaud, Allard, Renaud et associés, Office de la protection du consommateur, Services juridiques.

Les deuxième et troisième éditions ont fait l'objet d'une relecture attentive notamment par les personnes suivantes de l'Office de la protection du consommateur :

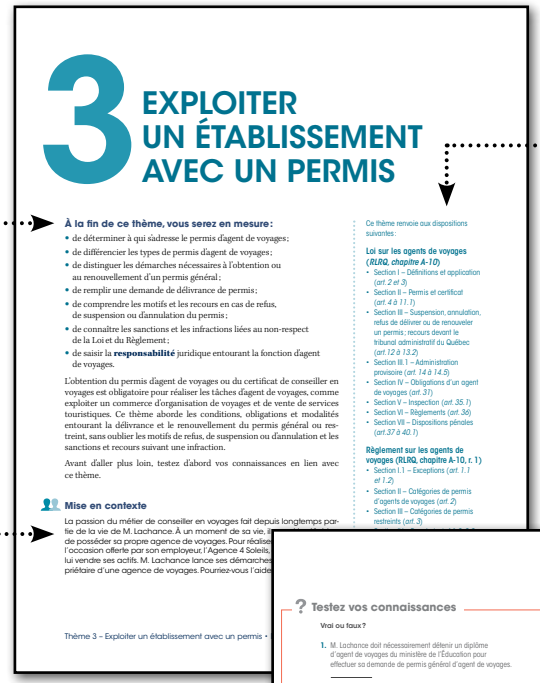
- Marie-Josée Boutin, directrice des permis et de l'indemnisation ;
- Julie Bilodeau, conseillère en communication ;
- Denys Robitaille, analyste à l'émission des permis ;
- Thorn Néo, analyste à l'émission des permis ;
- Nathalie Racette, analyste à l'émission des permis ;
- Marie Simian, agente de protection du consommateur ;
- Nicole Legault, responsable du centre d'analyse ;
- Me Michèle Milhomme-Drouin, Allard, Simard, avocats, Services juridiques ;
- Me Marilou Bélanger-Simoneau, Allard, Simard, avocats, Services juridiques.

Nous tenons à les remercier chaleureusement.

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



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 connaître les sanctions et les infractions liées au non-respect de la Loi et du Règlement ;
- 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. À un moment de sa vie, il de posséder sa propre agence de voyages. Pour réaliser l'occasion offerte par son employeur, l'Agence 4 Soleils, lui vendre ses actifs. M. Lachance lance ses démarches priétaire d'une agence de voyages. Pourriez-vous l'aide

Thème 3 – Exploiter un établissement avec un permis •

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. 37*)
- 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*)

À LA FIN DE CE THÈME...

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

CE THÈME RENVOIE...

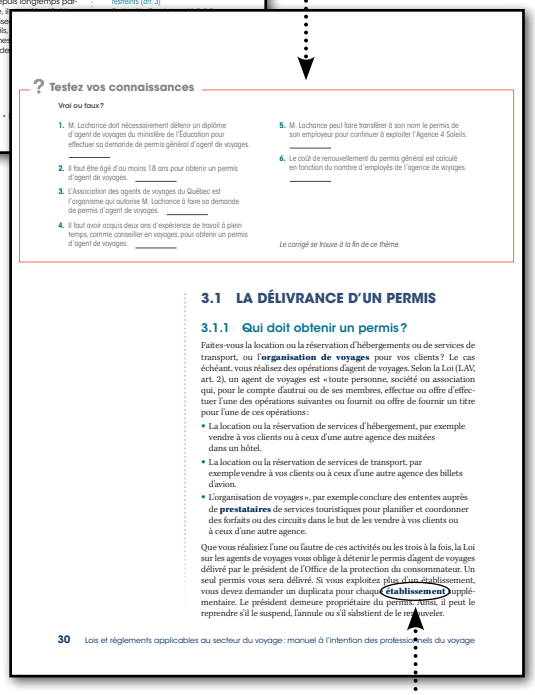
Pour savoir quels articles de la Loi ou du Règlement sur les agents de voyages sont visés dans le thème.

MISE EN CONTEXTE

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

TESTEZ VOS CONNAISSANCES

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



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 :

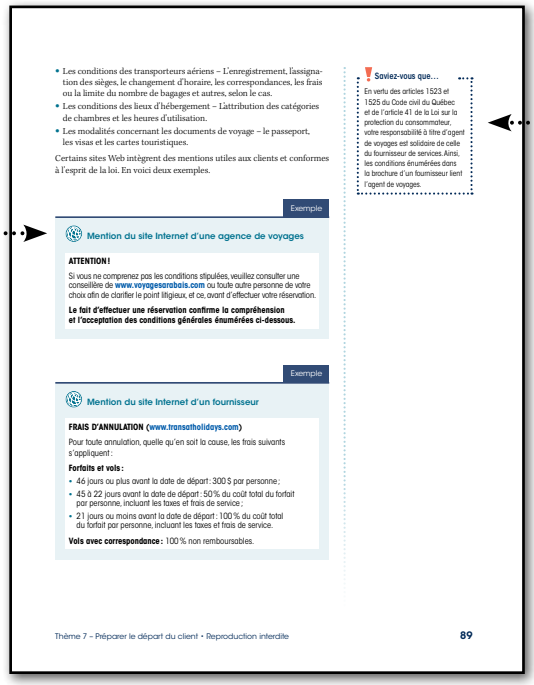
- La location ou la réservation de services d'hébergement, par exemple vendre à vos clients ou à ceux d'une autre agence des nuitées dans un hôtel.
- La location ou la réservation de services de transport, par exemple vendre à vos clients ou à ceux d'une autre agence des billets d'avion.
- L'organisation 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 vous réalisiez l'une ou l'autre de ces activités ou les trois à la fois, la Loi sur les agents de voyages vous oblige à détenir le permis d'agent de voyages délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur. Un seul permis vous sera délivré. Si vous exploitez plus d'un établissement, vous devez demander un duplicata pour chaque établissement supplémentaire. Le président demeure propriétaire du permis. Ainsi, il peut le reprendre s'il le suspend, l'annule ou s'il s'abstient de le renouveler.

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

EXEMPLE

Pour illustrer le thème par des exemples.



- 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 (www.transatholidays.com)

Pour toute annulation, quelle qu'en soit la cause, les frais suivants s'appliquent :

Forfaits et vols :

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

Vols avec correspondance : 100 % non remboursables.

Saviez-vous que...

En vertu des articles 1523 et 1525 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 fournisseur de services. Ainsi, les conditions énumérées dans la brochure d'un fournisseur lient l'agent de voyages.

Thème 7 – Préparer le départ du client • Reproduction interdite 89

TERMES EN GRAS

Pour renvoyer au glossaire.

SAVIEZ-VOUS QUE

Pour mettre en évidence certains renseignements.

GÉRANT

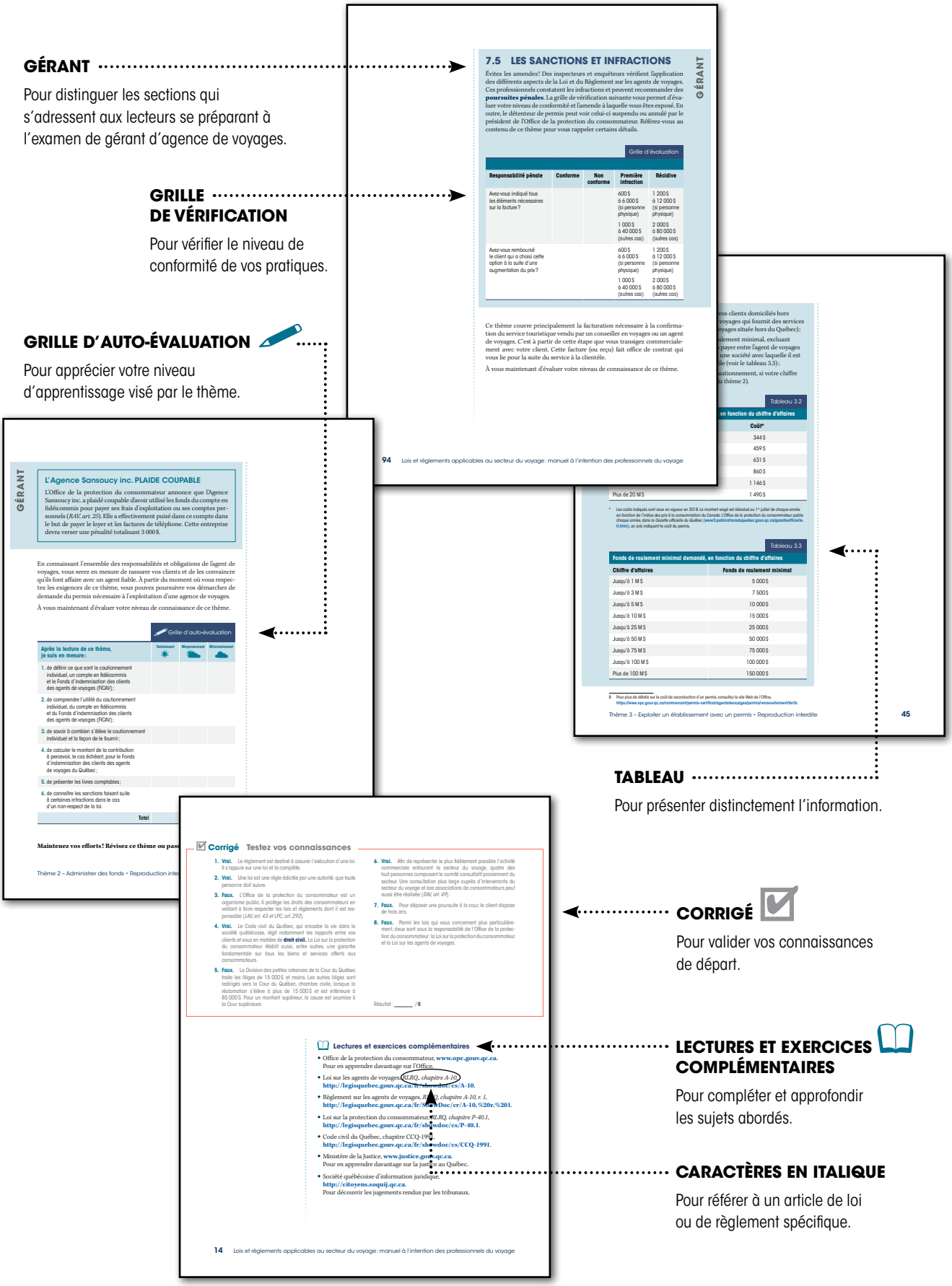
Pour distinguer les sections qui s'adressent aux lecteurs se préparant à l'examen de gérant d'agence de voyages.

GRILLE DE VÉRIFICATION

Pour vérifier le niveau de conformité de vos pratiques.

GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION

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



GÉRANT

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 le président de l'Office de la protection du consommateur. Référez-vous au contenu de ce thème pour vous rappeler certains détails.

Grille d'évaluation

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 (ou reçu) 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.

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

GÉRANT

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 vos 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'auto-évaluation

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 (RCAV);			
2. de comprendre l'utilité du cautionnement individuel, du compte en fidéicommis et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (RCAV);			
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 connaître 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 pass

Thème 2 – Administrer des fonds • Reproduction inte

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 vos clients et vous 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, lorsque la réclamation s'élève à plus de 15 000 $ et est inférieure à 85 000 $. Pour un montant supérieur, la cause est soumise à 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, **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*,
  http://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, **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.

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

vos clients domiciliés hors
voyages qui fournit des services
voyages située hors du Québec);
ulement minimal, excluant
payer entre l'agent de voyages
une société avec laquelle il est
lié (voir le tableau 3.3);
nationnement, si votre chiffre
thème 2).

Tableau 3.2

en fonction du chiffre d'affaires

	Coût*
	344 $
	459 $
	631 $
	860 $
	1 146 $
Plus de 20 M $	1 490 $

* Les coûts indiqués sont ceux en vigueur en 2018. Le montant exigé est réévalué au 1er juillet de chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation du Canada. L'Office de la protection du consommateur publie chaque année, dans la *Gazette officielle du Québec* (www3.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/gazetteofficielle.html), un avis indiquant le coût du permis.

Tableau 3.3

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 $

8 Pour plus de détails sur le coût de reconduction d'un permis, consultez le site Web de l'Office, https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentdevoyages/permis/renouvellement/tarifs.

Thème 3 – Exploiter un établissement avec un permis • Reproduction interdite

45

TABLEAU

Pour présenter distinctement l'information.

CORRIGÉ

Pour valider vos connaissances de départ.

LECTURES ET EXERCICES COMPLÉMENTAIRES

Pour compléter et approfondir les sujets abordés.

CARACTÈRES EN ITALIQUE

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 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 1er mai 2018 présenté par l'Office de la protection du consommateur.

Paru le 10 février 2018 dans la *Gazette officielle du Québec*, Partie 1, 150e année, no 6, page 91.

« Conformément au troisième 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 1er mai 2018 des droits exigés par les paragraphes *a*, *b* et *d* du premier alinéa de l'article 4, l'article 11.5 et l'article 31.9 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 2017 à 1,6 % 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)	917 $
• Permis d'agent de voyages général	
• Reconduction (a. 4, selon le chiffre d'affaires)	
– Jusqu'à 0,5 M $	344 $
– Jusqu'à 2 M $	459 $
– Jusqu'à 5 M $	631 $
– Jusqu'à 10 M $	860 $
– Jusqu'à 20 M $	1 146 $
– Plus de 20 M $	1 490 $
• Duplicata de permis par établissement Délivrance (a. 4)	573 $
• Duplicata de permis par établissement Reconduction (a. 4)	287 $
• Certificat de conseiller en voyages Délivrance (a. 11.5)	57 $
• Certificat de conseiller en voyages Reconduction (a. 11.5)	29 $
• Ouverture de dossier (a. 31.9)	287 $

? 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. Vos clients peuvent vous poursuivre 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 évènements 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.

Saviez-vous que…

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.

Graphique 1

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

Assemblée nationale du Québec
(assure l'adoption officielle des lois)

Conseil des ministres
(assure l'adoption officielle des règlements)

Ministre de la Justice
(responsable de l'application de la Loi sur la protection du consommateur et de la Loi sur les agents de voyages)

Office de la protection du consommateur
(veille à protéger les consommateurs et, ainsi, à favoriser l'équilibre des rapports entre les consommateurs et les commerçants ; administre deux lois concernant le secteur du voyage : la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur les agents de voyages)

Président de l'Office de la protection du consommateur
(voir le tableau 1.2, page 12, qui présente des exemples de responsabilités du président)

Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative
(répond aux questions des consommateurs et des commerçants)

Direction des permis et de l'indemnisation
(délivre le permis et le certificat nécessaires à l'**agent de voyages**, au gérant d'agence de voyages et au conseiller en voyages sur la recommandation du président de l'Office)

Direction des affaires juridiques
(sa direction des enquêtes fait respecter la Loi et le Règlement et ses services juridiques assurent les suivis en cas de poursuites pénales)

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

En tant que commerçant, 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 **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 lui qui délivre le permis et le certificat de gérant d'agence de voyages ou de conseiller en voyages. L'Office a le pouvoir de retirer ce permis ou ce certificat dans des cas précis prévus par la Loi ou le Règlement. Il reçoit et traite aussi certaines plaintes des consommateurs (par exemple sur l'exercice sans permis). C'est après avoir mené une enquête, 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 commerçant dispose d'un délai de 30 jours pour répondre aux accusations. S'il choisit de **plaider coupable**, le commerçant 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, l'agent de voyages pourra être déclaré coupable ou non coupable.

Saviez-vous que…

La Cour du Québec, chambre civile, est celle qui est appelée à traiter les causes dont le montant en litige est de plus de 15 000 $ et de moins de 85 000 $ (**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 de 85 000 $ et plus et les recours collectifs (**www.tribunaux.qc.ca/c-superieure/juridiction/index_juridiction.html**).

Saviez-vous que…

« La Division des petites créances entend des causes où une somme d'argent est en litige ainsi que d'autres causes visant la résolution, 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.justice.gouv.qc.ca/vos-differends/les-petites-creances**

Exemple de jugement

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 contrevient à une loi ou à un règlement québécois. L'accusé est susceptible d'être condamné à une amende s'il est déclaré coupable.

Exemple de poursuite pénale

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.justice.gouv.qc.ca/vos-differends/les-petites-creances**).

La Cour du Québec, chambre civile, est celle qui est appelée à traiter les causes dont le montant en litige est de plus de 15 000 $ et de moins de 85 000 $ (**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 collectifs** et les **recours** dont le montant en litige est de 85 000 $ ou plus (**www.tribunaux.qc.ca/c-superieure/juridiction/index_juridiction.html**).

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 consommateur. Ces mécanismes de protection vous seront présentés en détail dans le thème 2, *Administrer des fonds*.

Saviez-vous que…

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 **comptes en fidéicommis**, 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 contreviennent[2] ».

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 fidéicommis 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 voyages[3] ».

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 stipule 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 ».	Tel qu'il est 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 ?

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 va de l'émission jusqu'à la suspension de votre permis ou de votre certificat, à son annulation ou au refus de l'émettre ou de le renouveler. C'est aussi 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). Le président de l'Office a le pouvoir exclusif de nommer un **administrateur provisoire** pour administrer ou terminer les affaires en cours d'une agence qui ne respecte pas les conditions de la Loi ou du Règlement (par exemple un agent de voyages qui fait faillite) ou qui met en péril les droits de ses **clients** (par exemple un agent de voyages qui cesse de faire les paiements à ses fournisseurs en raison d'un compte en fiducie déficitaire).

Tableau 1.2

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 l'argent du cautionnement individuel (si l'argent 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.
Le président ou l'administrateur provisoire 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 ; • 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 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. Le président de l'Office préside le comité, mais il peut désigner une personne pour le remplacer.

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 vous et votre client en matière de **droit civil**. Des 3 168 articles inscrits dans cette loi, plusieurs vous concernent spécifiquement. 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, le président de l'Office, le Comité consultatif des agents de voyages et les lois régissant le secteur du voyage influencent votre 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 vos clients et vous.

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

	Grille d'auto-évaluation		
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 Code civil du Québec et de la Loi sur la protection du consommateur 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 vos clients et vous 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, lorsque la réclamation s'élève à plus de 15 000 $ et est inférieure à 85 000 $. Pour un montant supérieur, la cause est soumise à 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, **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*,
  http://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, **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 fidéicommis et le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) ;
- de comprendre l'utilité du cautionnement individuel, du compte en fidéicommis 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 connaître 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 fidéicommis** 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 Mme Beauregard.

Mise en contexte

Le rêve de Mme 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 fidéicommis (*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, Mme 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. En toute bonne foi, pour garder l'agence ouverte, les dirigeants ont payé le loyer et les factures de téléphone en puisant dans le compte en fidéicommis.

? Testez vos connaissances

Vrai ou faux ?

1. Mme Beauregard perd son argent et ne pourra pas réaliser le voyage prévu. _____
2. Le conseiller qui a transigé avec Mme Beauregard est responsable et doit la rembourser. _____
3. L'OPC pourrait rembourser Mme 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 fidéicommis pour payer ses factures, s'il le rembourse par la suite. _____
5. Comme l'Agence Sansoucy inc. n'a plus de permis valide, Mme 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 FIDÉICOMMIS

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

L'agent de voyages doit déposer, dans le compte de banque en fidéicommis, « […] 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*). Ce compte en fidéicommis 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 le président de l'Office de l'ouverture, de la fermeture et du transfert d'un compte en fidéicommis 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 signataires du compte doit aussi être signalé dans les 15 jours suivants.

Vous devez utiliser ce compte uniquement pour l'administrer comme **fiduciaire**. Il vous est interdit d'utiliser ces **fonds** à des fins personnelles ou aux fins de l'entreprise. Ainsi, l'argent qui appartient à votre 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 membre de son personnel d'effectuer des opérations bancaires sur le compte en fidéicommis (un retrait du compte en fidéicommis ne peut, en revanche, être effectué que par un des signataires du compte).

Pour remplir un formulaire d'ouverture de compte, référez-vous au site **https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/fideicommis/ouverture**.

Vous avez l'autorisation d'effectuer un retrait par chèque, transfert ou virement bancaire (aucun retrait au comptoir n'est autorisé), sous certaines conditions, pour chacun de vos 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 vous 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 vous est dû en lien avec chacun des dossiers clients, mais seulement à la suite du paiement des fournisseurs.

Votre compte en fidéicommis ne peut jamais être à découvert ou déficitaire. Vous n'avez pas l'autorisation d'utiliser l'argent disponible dans le compte d'un de vos clients pour payer les dépenses d'un autre client. De plus, il vous est interdit d'utiliser le compte d'un client pour payer vos frais d'exploitation ou vos 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.

GÉRANT

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 votre assistance. En somme, votre clientèle veut s'assurer que votre 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 votre 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., Mme 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 vous vend une police de cautionnement individuel. Vous aurez à payer une prime en fonction du montant de la police. La compagnie qui émet la police de cautionnement devra remplir le formulaire « Police de cautionnement individuel », disponible à l'adresse suivante : **https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/commercant/permis-certificat/agence/cautionnement-av-police-individuel.pdf**
- 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 les deuxième et troisième cas, vous devez remplir le formulaire « Engagement du commerçant » disponible à l'adresse **https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/commercant/permis-certificat/agence/cautionnement-av-engagement-commercant.pdf**.

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 1er juillet, est indiqué à l'adresse suivante : **https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/demande/tarifs#cautionnement**.

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 $.

GÉRANT

Lors d'une demande de délivrance d'un permis général, donc à la première année d'activité, vous devez fournir un cautionnement de 25 000 $.

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 à vos derniers états financiers, combiné avec le nombre d'années d'exploitation de l'entreprise.

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, à la date anniversaire, 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'affaires[4]

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 vous ne fournissez pas une police de cautionnement individuel, le montant est déposé en espèces, par chèque, mandat-poste, mandat bancaire ou virement de fonds. 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. 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.

2.2.4 Comment mettre fin au cautionnement ?

L'agent de voyages ou la **caution** peut mettre fin au cautionnement, en avisant 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 de trois ans après la date officielle d'annulation. Cette période peut toutefois être prolongée dans le cas où un client aurait intenté une poursuite contre vous dans les délais requis.

Saviez-vous que…

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 fidéicommis de l'agent de voyages, du cautionnement individuel qui a été fourni et 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 d'un 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, Mme 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 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 débourser, 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 ni aux accessoires de voyage (par exemple à l'achat de cartes touristiques ou de guides de voyage).

Par contre, cette contribution, qui est actuellement de 0,10 %, doit être calculée sur les services touristiques suivants, facturés par l'agence de voyages :

- une chambre d'hôtel ou la location d'une voiture, même si le client a la possibilité d'annuler ces réservations sans frais à la dernière minute ;
- les frais d'aéroport et les frais aériens, c'est-à-dire tous les frais, à l'exception des taxes, soit la TPS et la TVQ ;
- l'ensemble des services touristiques pour lesquels l'agence de voyages paie directement le **fournisseur** de services sur le compte de la carte de crédit du client ;
- les services touristiques facturés à des clients étrangers, non-résidents du Québec.

Le Règlement sur les agents de voyages prévoit que le pourcentage utilisé pour le calcul de la contribution varie en fonction du surplus cumulé[5] du FICAV ; ce pourcentage est fixé de la manière indiquée au tableau 2.2.

Saviez-vous que…

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.

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.

Tableau 2.2

Contribution au fonds d'indemnisation	
Surplus cumulés du fonds	**Pourcentage perçu des services touristiques vendus**
Jusqu'à 75 M $	0,35 % (soit 3,50 $ par 1 000 $ d'achat)
Jusqu'à 100 M $	0,20 % (soit 2,00 $ par 1 000 $ d'achat)
Plus de 100 M $	0,10 % (soit 1,00 $ par 1 000 $ d'achat)

Saviez-vous que…

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.

Ainsi, 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 au FICAV de Mme Beauregard.

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 déduire le même montant en indiquant la mention « Remise applicable » (voir le thème 7).

2.3.4 Quel est votre rôle ?

GÉRANT

Quand vous êtes tenu de percevoir la contribution, vous devez transmettre à l'Office un rapport et les contributions perçues des clients, moins 5 %, que vous conservez pour vos frais de gestion.

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

- vous devez transmettre la contribution deux fois par année, soit avant la fin du mois qui suit chaque semestre (période de six mois consécutifs) de votre année financière.

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

- vous devez transmettre la contribution quatre fois par année, soit avant la fin du mois qui suit chaque trimestre (période de trois mois consécutifs) de votre année financière.

Si vous faites votre rapport ou votre remise en retard, vous aurez à payer une pénalité, soit la plus élevée des deux sommes suivantes : 50 $ ou 10 % des montants qui devaient être transmis. Vous pourriez 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 n'ait pas à percevoir la contribution au fonds en raison du surplus qui y est cumulé au 31 mars d'une année donnée. Dans cette situation, le rapport et les contributions perçues avant la fin de cette période doivent être transmis à l'Office au plus tard le 28 février qui suit.

GÉRANT

Comment faire la remise des contributions à l'Office ?

La remise est transmise à l'Office par chèque ou par voie 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 votre agence, avant la TPS et la TVQ, exclusion faite notamment des assurances 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 sur un formulaire papier ou à l'aide d'un service en ligne dont vous trouverez les coordonnées sur le site de l'Office de la protection du consommateur.

2.3.5 La remise de la contribution au FICAV

Selon les contributions accumulées au fonds, les revenus de placements générés et les indemnisations accordées aux clients, le surplus au fonds peut atteindre un solde supérieur à 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 1er janvier suivant.

Sur la facture remise au client, vous devez inscrire le montant de la contribution. 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 (voir section 2.3.3). 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.

Dans l'éventualité où le surplus au fonds devenait égal ou inférieur à 75 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 1er janvier suivant. Ainsi, les clients des agents de voyages devraient à nouveau débourser le montant prévu pour la contribution au FICAV (voir section 2.3.3).

Saviez-vous que…

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.

GÉRANT

2.4 LA COMPTABILITÉ

2.4.1 La tenue de livres

Pour respecter les règles administratives, vous devez tenir à jour vos livres comptables en y inscrivant :

- tous les paiements reçus en argent comptant, par chèque, par carte de crédit et de débit, de même que par d'autres formes de paiement ;
- tous les déboursés effectués à partir du compte en fidéicommis ;
- le solde total du compte en fiducie et, présenté séparément, le solde de 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 votre agence, à toute heure raisonnable, pour examiner tout document, livre, registre ou compte comprenant des renseignements relatifs aux opérations de votre établissement.

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

GÉRANT

Grille de vérification

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 fidéicommis ?			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 fidéicommis ?			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 fidéicommis 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 fidéicommis ?			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 fidéicommis 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)

Grille de vérification

Administration des fonds (*suite*)

Responsabilité pénale	Conforme	Non conforme	Première infraction	Récidive
Utilisez-vous le compte en fidéicommis seulement pour une ou plusieurs des fins suivantes : • payer les fournisseurs au nom du client ; • rembourser ou débourser 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) 2 000 $ à 100 000 $ (autres cas)	1 200 $ à 30 000 $ (si personne physique) 4 000 $ à 200 000 $ (autres cas)
Vous assurez-vous que le compte en fidéicommis n'est ni déficitaire ni à découvert ?			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)
Vérifiez-vous que seules les personnes autorisées réalisent des opérations dans ce compte ?			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)
Tenez-vous vos livres et registres comptables à jour ?			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)
S'il y a lieu, transmettez-vous les contributions du FICAV à l'Office à temps ?			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)

GÉRANT

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 vos 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'auto-évaluation		
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 connaître 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 transigé avec un agent de voyages du Québec, titulaire d'un permis d'agent de voyages. Elle est donc protégée par la **caution**. Si le montant de la caution est insuffisant, le FICAV pourrait rembourser Mme Beauregard, la dédommager 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 Mme 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 fidéicommis 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 fidéicommis ? 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 connaître les sanctions et les infractions liées au non-respect de la Loi et du Règlement ;
- 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. À un moment de sa vie, il prend la décision de posséder 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 lance ses démarches pour devenir propriétaire d'une agence de voyages. Pourriez-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 vous réalisiez l'une ou l'autre de ces activités ou les trois à la fois, la Loi sur les agents de voyages vous oblige à détenir le permis d'agent de voyages délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur. Un seul permis vous sera délivré. Si vous exploitez plus d'un établissement, vous devez demander un duplicata pour chaque **établissement** supplémentaire. Le président demeure propriétaire du permis. Ainsi, il peut le reprendre s'il le suspend, l'annule ou s'il s'abstient 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 opérations d'agent de voyages dans le cadre de ses fonctions, mais uniquement pour l'agence de voyages à laquelle il est lié. Pour cette raison, 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 son employeur (un 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 de ses clients, dans le compte en fidéicommis de l'agence de voyages.
- Remettre une facture, au nom de l'agence, conforme aux règlements (voir le thème 7).
- Faire de la publicité en indiquant les coordonnées de l'agence, tout en indiquant son numéro de téléphone portable 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 commises, 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) n'a pas besoin de permis d'agent de voyages pour organiser, à l'occasion[6], 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 de proximité en plus des services d'hébergement dans son établissement (par exemple des visites de musée, une sortie de golf, etc.) est exemptée de l'obligation de détenir un permis d'agent de voyages.
- Un transporteur qui fait la location ou la réservation de ses services de transport n'a pas non plus besoin d'obtenir un permis d'agent de voyages.

Vous trouverez à l'article 3 de la Loi et à l'article 1.1 du Règlement la liste des cas pour lesquels un permis n'est pas requis.

Saviez-vous que…

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 agents extérieurs). Il doit aussi s'assurer que ses conseillers en voyages détiennent leur certificat (voir les détails au thème 4).

6 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.

GÉRANT

3.1.3 Les catégories de permis et les coûts

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 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/documents**). 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.

GÉRANT

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

Le coût de la première demande de permis est établi en fonction du nombre de mois pour lesquels il est délivré. Le premier mois correspond à celui où le permis est délivré. Le dernier mois correspond au 7e mois suivant la date de la fin de votre exercice financier. À titre d'exemple, un agent de voyages qui fait sa demande de permis le 1er octobre 2017 et dont l'exercice financier se termine le 31 décembre 2017 devra calculer le coût de son permis sur une durée de 10 mois, car ce permis devra être reconduit le 1er août 2018.

Attention ! Un agent de voyages qui désire demander son permis moins de trois mois avant la date de fin du premier exercice financier de son entreprise devra ajouter 12 mois au calcul précédent. Ainsi, le premier permis est toujours délivré pour une période variant entre 10 et 21 mois.

Le coût du premier permis est calculé en multipliant le nombre de mois (de la demande de permis jusqu'à la date de reconduction du permis) par le coût mensuel. Vous devez acquitter les frais dans un seul paiement.

Tableau 3.1

Coût d'une première demande de permis	
Permis général	76 $ par mois*
Permis restreint	38 $ par mois*

* Les coûts indiqués sont ceux en vigueur en 2018. Le montant exigé est réévalué au 1er juillet de chaque année, en fonction de l'indice des prix à la consommation du Canada. L'Office de la protection du consommateur publie d'ailleurs chaque année, dans la *Gazette officielle du Québec* (**www3.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/gazetteofficielle.fr.html**), un avis indiquant le coût du permis.

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 (**http://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/demande/tarifs**). Sachez que votre permis n'a pas de date d'expiration, mais qu'il doit être renouvelé chaque année, au plus tard deux mois avant le premier jour du 8e mois suivant la fin de votre exercice financier (*RAV, art. 5*).

Exemple : Le permis général de l'Agence 4 Soleils

Le 1er février 2018, un permis général est demandé pour la première fois par M. Lucky Lachance, gérant de l'Agence 4 Soleils. Le premier exercice financier de l'Agence 4 Soleils se terminera le 30 octobre 2018. La période de validité du premier permis de M. Lachance est du 1er février 2018 au 1er juin 2019 (soit 7 mois après le 30 octobre 2018). La durée de ce permis étant de 16 mois, il devra débourser 1 216 $ (soit 76 $ multiplié par 16 mois).

Saviez-vous que…

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

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 : **http://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agence/permis/modification**.

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 rôle au sein de l'organisation. Dans cette situation, vous devez avoir comme activité principale celle d'effectuer des fonctions de gérance de 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 détenir un certificat de gérant d'agence de voyages. Pour obtenir ce permis, elle doit avoir réussi, dans les cinq dernières années, l'examen[7] de gérant d'agent de voyages. Cet examen se fait en personne, à un endroit déterminé par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. 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/fileadmin/media/documents/commercant/permis-certificat/agence/AV_Formulaire_demande_permis.pdf.** Une fois rempli, le demandeur doit transmettre le formulaire à l'Office en prenant soin de payer le montant prescrit des droits (voir le tableau 3.1) et de joindre à son envoi les justificatifs requis suivants.

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

GÉRANT

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

- 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 fidéicommis ;
- un 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 liées aux 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 fidéicommis 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	Réservé à l'Office
N° de permis :	
N° de commerçant :	
NEQ :	
Examiné par : Date :	

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

Veuillez 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. Veuillez 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 renouvelé chaque année au plus tard deux mois avant le premier jour du 8e mois suivant la fin de votre exercice financier. *art. 5, RAV.*
2. Voir la section 3.1.3, Catégories et coûts de permis, *art. 6 a), RAV.*
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
Québec

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 f) et 11.10, RAV.*
2. Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages, *art. 6 l) et m), RAV.*
3. Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages, *art. 6 n) vi, RAV.*
4. Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages, *art. 6 h), RAV.*
5. Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages, *art. 6 i), RAV.*
6. Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages, *art. 6 n) iv, RAV.*
7. Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages, *art. 6 n) ii, RAV.*
8. Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages, *art. 6 j), RAV.*

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

Office de la protection du consommateur
Québec

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? Si oui, précisez :	○ Oui	⊙ Non	1
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? Si oui, précisez :	○ Oui	⊙ Non	2
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? Si oui, précisez :	○ Oui	⊙ Non	3

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 n) v, RAV.*
2. Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages, *art. 6 k), RAV.*
3. Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages, *art. 6 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
Québec

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. 1

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

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 e), RAV.*

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

Office de la protection du consommateur Québec

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.)

1

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 %**	

2

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 par. n) i, RAV.*

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

Office de la protection du consommateur Québec

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.**

Nº de l'institution financière (3 chiffres) : **832**

Nº de transit de l'institution (5 chiffres) : **26601**

Nº 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 : **G78 6P3**

Courriel : **alain.poupart@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 p), RAV.*

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

Office de la protection du consommateur
Québec

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	Québec	G1R 6P7
(Numéro, rue, bureau)	(Ville)	(Code postal)

respecte la réglementation municipale relative aux usages. 1

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. 2

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. 3

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. 4

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 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.*

Exemple type

Spécimen : Permis d'agent de voyages

Office de la protection du consommateur
Québec

MISE EN GARDE

À L'ATTENTION DU DÉTENTEUR DE PERMIS :

Ce permis doit être affiché à la vue du public.

4203565 CANADA INC.

1324 DES JARDINS
QUÉBEC QC H2J 1Z2

Office de la protection du consommateur
Québec

OPC

DUPLICATA

PERMIS D'AGENT DE VOYAGES

GÉNÉRAL

DÉTENTEUR/DÉTENTRICE :
LACHANCE, LUCKY

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :
20XX-02-01

NUMÉRO DE PERMIS : 700000

PERMIS RECONDUIT JUSQU'AU :
20XX-03-01

4203565 CANADA INC.
1324 DES JARDINS
QUÉBEC QC H2J 1Z2

AUTRES NOMS DU COMMERÇANT
AGENCE 4 SOLEIL

Présidente

Saviez-vous que…

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

Après avoir obtenu votre permis (ou le duplicata), vous devez l'afficher à la vue de vos clients dans l'ensemble de vos établissements.

Vous êtes tenu également de maintenir une liste à jour des conseillers en voyages employés par votre agence et de ceux avec qui l'agence 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. Vous devez aussi vous assurer que vos conseillers en voyages détiennent un certificat (voir les détails au thème 4) ; il vous est interdit d'employer un conseiller ou de signer un contrat avec une personne qui ne serait pas titulaire d'un certificat valide. Enfin, lorsqu'un conseiller en voyages n'est plus à votre service ou n'a plus de contrat avec vous, vous êtes tenu d'en informer le président de l'Office dans les cinq jours qui suivent.

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

Continuez-vous 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.

Voici comment faire pour reconduire votre permis :

- Attester que les renseignements ainsi que les documents de votre plus récent formulaire de demande de permis sont à jour. Le formulaire « Renouvellement de permis » contenant les renseignements fournis lors de votre demande de permis vous sera transmis environ quatre mois avant la date de reconduction de votre permis.
- Joindre le paiement des droits à l'ordre du ministre des Finances (voir le tableau 3.2).
- 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 fidéicommis, 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 ;

GÉRANT

- 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, excluant 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 3.3);

• Indiquer l'ajustement du montant du cautionnement, si votre chiffre d'affaires le justifie (voir le tableau 2.1 du thème 2).

Tableau 3.2

Coût du renouvellement[8] du permis général, en fonction du chiffre d'affaires

Chiffre d'affaires	Coût*
Jusqu'à 0,5 M $	344 $
Jusqu'à 2 M $	459 $
Jusqu'à 5 M $	631 $
Jusqu'à 10 M $	860 $
Jusqu'à 20 M $	1 146 $
Plus de 20 M $	1 490 $

* Les coûts indiqués sont ceux en vigueur en 2018. Le montant exigé est réévalué au 1er juillet de chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation du Canada. L'Office de la protection du consommateur publie chaque année, dans la *Gazette officielle du Québec* (www3.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/gazetteofficielle.fr.html), un avis indiquant le coût du permis.

Tableau 3.3

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 $

8 Pour plus de détails sur le coût de reconduction d'un permis, consultez le site Web de l'Office, https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/agentsdevoyages/permis/renouvellement/tarifs.

3.2 LE DUPLICATA ET LE TRANSFERT DE PERMIS

3.2.1 Le duplicata de permis

Possédez-vous d'autres établissements en plus de votre établissement principal ? Dans l'affirmative, vous devez vous procurer, moyennant des frais, un duplicata de votre permis pour chacun de vos établissements. Comme pour le permis général de votre établissement principal, le coût est réévalué chaque année au 1er 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 fourni par le président de l'Office et disponible sur le site Web de l'Office (**https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/commercant/permis-certificat/agence/AV_Changement_de_titulaire.pdf**).

Les renseignements à fournir dans ce formulaire représentent l'ensemble des mises à jour du formulaire de demande de permis. Le coût à débourser représente 50 % du prix payé lors de la demande ou du dernier renouvellement 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 LA RÉVOCATION DE PERMIS

3.3.1 Les motifs

- Avez-vous, comme détenteur de permis d'agent de voyages, commis une infraction à la Loi ou au Règlement sur les agents de voyages ?
- Avez-vous cessé de remplir les conditions obligatoires d'obtention du permis ?
- Avez-vous fait une fausse déclaration ou modifié des renseignements pour obtenir ou renouveler votre permis ?
- Avez-vous exercé des opérations d'agent de voyages de façon telle que vous ne pouvez assurer, dans l'intérêt public, qu'elles sont menées de façon honnête et compétente ?
- Est-ce que votre situation financière vous empêche d'assumer les obligations qui découlent de vos opérations d'agent de voyages ?
- Avez-vous omis d'établir ou de maintenir une **charte d'entreprise** valide ?
- Avez-vous officiellement, partiellement ou totalement, liquidé votre entreprise ?
- Avez-vous fermé votre établissement principal ?
- Avez-vous respecté les règles de demande de transfert de permis ?
- Avez-vous dérogé à l'une ou l'autre des conditions ou obligations de la Loi ou du Règlement sur les agents de voyages ?
- Avez-vous omis de respecter un **engagement volontaire** souscrit ou un **engagement étendu** en vertu de la Loi sur la protection du consommateur ?

Si vous avez répondu « oui » à au moins une de ces questions, le permis peut être refusé, annulé ou suspendu par l'Office. Dans ce cas, son président vous enverra un avis précisant son intention, ainsi que les raisons qui justifient sa décision et les rectifications à apporter pour régulariser votre dossier. À la réception de l'avis, vous aurez un délai de 10 jours pour fournir vos observations au président si vous estimez que votre permis devrait être délivré ou ne devrait pas être annulé ou suspendu.

GÉRANT

3.3.2 Les recours

Vous êtes en désaccord ? Le président de l'Office peut décider de rejeter vos explications et de maintenir sa décision relative à votre permis. 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 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 (**http://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. Cette loi permet de demander la révision des décisions défavorables relatives au permis et au certificat nécessaires à l'exercice de vos fonctions.

3.3.3 L'administration provisoire

Le président de l'Office peut nommer une personne compétente pour administrer temporairement, à votre place, votre entreprise, dans le but notamment de terminer vos affaires en cours, si vous ne respectez pas vos obligations et responsabilités. Cette nomination provisoire assure la protection de vos 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. Ces enquêteurs constatent les infractions et peuvent 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)
Avez-vous avisé 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)
Avez-vous avisé le président de l'Office du changement du document d'ouverture et de la fiche de signature du compte en fidéicommis ?			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 avisé le président de l'Office du changement de tout document déposé auprès du Registraire des entreprises ?			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)
Fournissez-vous 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)
Tenez-vous à jour la liste des conseillers en voyages employés par vous ou avec qui vous avez 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 vos coordonnées, la validité de votre 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'auto-évaluation		
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 connaître les sanctions et les 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 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 ;
- de connaître 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 connaître les sanctions et infractions liées au non-respect de la Loi et du Règlement ;
- 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 (**aavq.ca/services**), qui appuie la professionnalisation du secteur depuis 2011. Le lien *Renseignez-vous sur un agent de voyages* vous dirige directement sur le site officiel de l'Office de la protection du consommateur.

« L'Association des Agents de Voyages du Québec est une association à but non lucratif et est gratuite pour tous. L'AAVQ se donne, notamment, comme **mandat**, de défendre vos droits auprès des législateurs.

Les agents de voyages du Québec génèrent un chiffre d'affaires de plus de 5 milliards de dollars et assurent un emploi à plus de 12 000 personnes. L'AAVQ s'active à promouvoir et défendre les intérêts de ses membres tant au sein de l'industrie qu'auprès des autorités gouvernementales. Mais aussi, de mettre en place plusieurs initiatives visant à optimiser le professionnalisme de ses membres 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*)

Mission

- Assurer une représentation équitable à l'ensemble des agents de voyages du Québec.
- Promouvoir et défendre les intérêts des membres de l'AAVQ tant au sein de l'industrie qu'auprès des autorités gouvernementales.
- Optimiser le professionnalisme des membres afin de répondre aux attentes du consommateur d'aujourd'hui.»

? Testez vos connaissances

Vrai ou faux ?

1. Le certificat est nécessaire pour les nouveaux conseillers en voyages et les agents 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, sans date d'expiration. _____
8. Le coût du certificat varie selon sa durée. _____

Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.

! Saviez-vous que…

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

! Saviez-vous que…

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 affichées sur le site Web de l'Office, à l'adresse **https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/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), 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.

Saviez-vous que…

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

Saviez-vous que…

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 - 19 janvier 20XX**

Agent de voyages auquel le titulaire est lié

Numéro de permis	**700000**
Nom de l'agence	**AGENCE 4 SOLEIL**
Adresse	**1324 DES JARDINS** **QUÉBEC (Québec) H2J 1Z2**

Données en date du **2019-04-08** 15:29:14

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**.

Saviez-vous que…

Votre certificat est 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 débourser pour le renouvellement de votre certificat est indiqué à l'adresse **https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/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 le président a des raisons de croire que vous n'exercez pas vos activités de manière honnête et compétente.

Dans chacun de ces cas, 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, 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, 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 $ pour une personne physique et de 2 000 $ à 100 000 $ dans les autres situations. Ces amendes sont doublées en cas de récidive. Oublier d'informer, dans les 15 jours, 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 $ pour une personne physique et de 1 000 $ à 40 000 $ dans les autres situations. 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 transiger avec les clients.

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 transiger 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'auto-évaluation		
Après la lecture de ce thème, je suis en mesure :	**Totalement**	**Moyennement**	**Minimalement**
1. de déterminer à qui s'adressent les certificats ;			
2. de connaître 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 connaître les sanctions et infractions liées au non-respect de la Loi ou du Règlement ;			
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

1. **Faux.** L'ensemble des conseillers en voyages doivent détenir un certificat. L'agent extérieur doit en détenir un, au même titre que le conseiller en voyages (*LAV, art. 4*).
2. **Vrai.** À la réception de l'avis du président de l'Office, vous avez 10 jours pour présenter vos observations. Cependant, il est possible que le président maintienne sa décision, malgré vos explications. Le président vous communiquera par écrit sa décision motivée (*RAV, art. 11.8*).
3. **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 nécessité de refaire l'examen, advenant un nouveau lien d'emploi ou un nouveau contrat de service exclusif dans les deux années qui suivent la fin de votre dernier emploi (*RAV, art. 11.9*).
4. **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)*).
5. **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)*).
6. **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*).
7. **Faux.** Votre certificat est valide pour une période d'un an, et il est renouvelé aux conditions suivantes : vous devez débourser 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*).
8. **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

TRANSIGER 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 connaître 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 cinq erreurs présentes dans la publicité de l'Agence 4 Soleils.

1. _____

_____

2. _____

_____

3. _____

_____

4. _____

_____

5. _____

_____

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.

Saviez-vous que…

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (**www.crtc.gc.ca**) est l'organisme public chargé des règles entourant la publicité télévisée et radiophonique.

5.1.1 Le contenu obligatoire

Dans toutes les formes de publicité, vous devez :

- inscrire 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. Le Règlement sur les agents de voyages stipule que le prix total annoncé doit figurer en caractères deux fois plus gros que ceux utilisés pour mentionner tout autre coût ;
- mentionner si le prix total annoncé dans la publicité inclut ou exclut les taxes (TPS et TVQ) et indiquer la contribution du client au FICAV. Si cette contribution est exclue, il faut tout de même préciser qu'elle est de 1 $ par 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 auxquels s'adresse votre publicité.

Exemple

Indications conformes au Règlement

Dans une brochure, on trouve généralement ces indications 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 1,00 $ par 1 000 $ de produit ou de service touristiques achetés. 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. »

Exemple

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 imprimée provenant d'une agence de 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.

Saviez-vous que…

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 ?

Saviez-vous que…

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 débourser ;
- 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 laisser entendre qu'un client 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 ;
- 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 débourser pour le service touristique annoncé incluant les frais et les redevances (ce prix total figure en caractères typographiques deux fois plus gros que 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 qu'elle est de 1 $ 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.

Saviez-vous que…

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 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

Saviez-vous que…

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 (**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 (**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. Vous vendez ou mettez en place des produits et services à partir de ce qui existe chez différents fournisseurs. En fait, vous êtes l'intermédiaire essentiel entre votre client et le service qu'il se procure. Pourtant, malgré le peu de contrôle que vous pouvez exercer dans l'ensemble de la chaîne menant à la consommation du service touristique vendu, vous êtes 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. Vous avez donc l'obligation de valider l'ensemble de l'information figurant dans votre publicité avant de la publier. Quand votre publicité est basée sur celle d'un fournisseur, vous êtes solidairement lié à celui-ci. Si les prestations fournies ne sont pas conformes à votre publicité, vous êtes 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 vous agissez à titre de revendeur d'un service touristique annoncé, vous avez la responsabilité de vérifier la légalité et la véracité de l'information publiée. Vous ne devez donc pas utiliser les brochures ou tout autre document produit par un autre agent de voyages ou un fournisseur, sans valider l'information présentée. On pourrait vous tenir responsable, au même titre que cet agent ou fournisseur duquel vous tirez le produit ou service touristique vendu, si votre client portait plainte quant à l'un ou l'autre des aspects du document fourni.

Saviez-vous que…

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 civil** 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.

GÉRANT

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 ! 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. Dans le cas d'une personne physique (monsieur Lachance ou un conseiller de son agence), une infraction coûte de 600 $ à 15 000 $ à la première offense et entre 1 200 $ et 30 000 $ en cas de récidive. Si une personne morale (l'Agence 4 Soleils) est condamnée, l'amende est plus élevée. Il en coûte entre 2 000 $ et 100 000 $ à la première condamnation et, en cas de récidive, entre 4 000 $ et 200 000 $. 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.

Saviez-vous que…

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 accès à son dossier (par exemple, en ligne) à un client qui en ferait la demande. Un client à qui vous refuseriez cet accès pourrait faire appel à la Commission d'accès à l'information.

Saviez-vous que…

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'auto-évaluation

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 connaître les sanctions relatives aux infractions.			
Total			

Maintenez vos efforts ! Révisez 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 pour valider le prix annoncé (*RAV, art. 15 par. b)*).

Résultat : _____ / **5**

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 connaître 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 voyage est directement impliqué, 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 devrait préciser les frais supplémentaires potentiellement 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 moyens** et l'**obligation de conformité**. 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, votre **responsabilité civile** est celle qui concerne votre devoir envers vos 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.

GÉRANT

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. Tout retard ou dommage infligé aux personnes et aux biens transportés, ou toute perte, engage 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).

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 **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 voyagiste. 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.

Saviez-vous que…

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 intenter 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 PROTECTIONS COMPLÉMENTAIRES 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 fidéicommis**, 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 : les assurances voyage et les assurances associées à certaines 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. Dans certains cas, ces protections remboursent les dommages subis, autres que ce que pourrait rembourser le FICAV.

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. Un agent de voyages avisé indique les conditions de remboursement et de non-remboursement avant d'accepter le dépôt de son client au moment de la réservation. Ces remboursements, généralement incomplets, peuvent être compensés par la proposition de produits d'assurance. 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 du remboursement de la différence. En vendant des assurances à vos clients, vous agissez 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, vous avez l'obligation d'informer vos clients pour éviter les sanctions prévues par la Loi.

Vous devez notamment :

- demander à votre client s'il est déjà assuré avant de lui offrir une assurance et, dans l'incertitude, l'inviter à vérifier ;
- transmettre au client, avant la vente, une copie du guide présentant le produit d'assurance ;
- décrire le type de garantie en indiquant clairement ce qu'il inclut et exclut ;
- mentionner au client votre commission sur le produit d'assurance vendu lorsque ce montant est de plus de 30 % du coût de ce produit (tout comme l'assureur doit fournir cette information à la demande de l'Autorité des marchés financiers) ;

Saviez-vous que…

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 d'assurances voyage.

- garder confidentiels l'ensemble des renseignements de nature médicale ou en lien avec les habitudes de vie de votre client, dans le cas où celui-ci vous demanderait de remplir le formulaire. Il vous est d'ailleurs interdit d'en conserver une copie ;
- informer votre client de la procédure de réclamation et du délai à respecter ;
- informer votre client du délai à respecter par l'assureur pour payer les sommes assurées ;
- informer votre 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 achète une assurance, indiquer par écrit, conformément aux exigences de l'Autorité des marchés financiers, que le contrat d'assurance peut être annulé, à la demande du client, 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 à vos 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. Par exemple, lorsque la vente est conclue en personne, le client peut obtenir 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.

Après la lecture de ce thème, je suis en mesure :	Grille d'auto-évaluation		
	Totalement	Moyennement	Minimalement
1. de distinguer les différentes obligations des agents de voyages ;			
2. de distinguer les responsabilités civiles et pénales ;			
3. de connaître 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

1. **Vrai.** Le choix des **prestataires** est lié à l'obligation de résultat, en lien avec l'obligation relative au choix des prestataires (*LPC, art. 10 et 16*).

2. **Vrai.** L'obligation d'assistance implique de prévoir une assistance à destination lors du séjour de vos clients. Conformément à l'article 2100 du Code civil du Québec : « L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat. Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur **responsabilité** qu'en prouvant la force majeure. »

3. **Vrai.** Le cautionnement individuel 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, à l'exclusion des **dommages punitifs**, dans la mesure où Voyages Interstellaires ne peut pas payer à la suite du jugement rendu (*RAV, art. 28*). Comme le cautionnement individuel ne peut servir à couvrir 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.

4. **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 indemnisé 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, 43.7 al.1 par. b)*).

5. **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*).

6. **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*)
  http://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 vente ;
- de transmettre les renseignements exigés lors de la conclusion d'un contrat à distance ;
- d'expliquer les circonstances permettant de modifier un prix ;
- de connaître les motifs permettant l'annulation d'un voyage ;
- de connaître les infractions liées au non-respect de la loi et leurs sanctions.

Lorsqu'un client fait une réservation, vous devez rédiger un contrat (soit une facture, soit un reçu) conforme à ses demandes ainsi qu'aux conditions des fournisseurs de produits et services concernés. À la suite de cette réservation, les documents nécessaires au voyage doivent être rassemblés et remis au client avant son départ. Durant cette préparation, vous devez 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 d'un agent et d'un conseiller 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 débourser 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 avait grimpé à 110 $. Ils les avaient retirées lorsque le cours était 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 débourser 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 peut demander un supplément à son client, 20 jours avant le départ, à la suite de l'augmentation de la taxe de vente du Québec (TVQ), si le solde n'a pas été payé. _____
4. Un agent de voyages ne peut obliger le client à débourser 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 combinée à une augmentation de 1 % de la taxe de vente du Québec (TVQ). _____
5. L'agent de voyages n'est pas tenu d'indiquer les conditions de remboursement sur la facture, si elles figurent dans la brochure remise au client, au moyen de laquelle il a choisi le service. _____
6. Avant le départ, l'agent de voyages peut annuler le séjour de ses clients lors d'une situation de **force majeure** à destination qui obligerait une compagnie aérienne à annuler ses vols. _____

Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.

7.1 LA REMISE DES DOCUMENTS

7.1.1 La facture ou le reçu

La facture (ou le reçu) est un document important. Il 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 (ou le reçu) 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*), qui encadre aussi le contrat de service. Ce contrat établit des obligations importantes pour le client et l'agence, comme nous l'avons vu au thème 6.

Guide de facturation

Vous devez produire une facture dès la réception des sommes d'un client, qu'il s'agisse d'un dépôt partiel ou d'un paiement final. Ces factures doivent être prénumérotées et utilisées consécutivement. Vous devez conserver une copie de ces factures pour être en mesure de les présenter à un inspecteur ou un enquêteur, s'il vous les demandait. Vous devez aussi en remettre une copie 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) ;

Saviez-vous que…

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

- 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 perçues par l'agent de voyages sont déposées en fiducie (voir le thème 2) ;
- les conditions de remboursement ou de non-remboursement des sommes d'argent perçues : précisez ces renseignements par écrit ou remettez au client, avec la facture, un exemplaire de la brochure du fournisseur ou du voyagiste décrivant les conditions de remboursement, ainsi qu'une description détaillée du produit touristique vendu ;
- le prénom et le nom du conseiller en voyages ayant conclu la vente auprès du client.

Pour appliquer les règles de facturation, réalisez l'exercice 1 proposé à la section « Lectures et exercices complémentaires » de ce thème.

Rubrique des conditions

En vertu des articles 1523 et 1525 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 fournisseur de services. 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 de vos 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.

Saviez-vous que…

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 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 (www.transatholidays.com)

Pour toute annulation, quelle qu'en soit la cause, les frais suivants s'appliquent :

Forfaits et vols :

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

Vols avec correspondance : 100 % non remboursables.

Saviez-vous que…

En vertu des articles 1523 et 1525 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 fournisseur de services. Ainsi, les conditions énumérées dans la brochure d'un fournisseur 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 **bons 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 transigez 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 certains articles prévus à la Loi sur la protection du consommateur, en lien avec 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 permettre 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 ;		
• une description des frais supplémentaires potentiellement exigés par des fournisseurs ;		
• le prix total et les modalités de paiement ;		

Grille d'évaluation

Contrat conclu à distance (*suite*)		
AVANT la conclusion d'un contrat à distance, je m'assure de mentionner :	**Conforme**	**Non conforme**
• 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 ;		
• toutes autres restrictions ou conditions applicables au contrat ;		
• la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition, et d'en corriger les erreurs.		

Comparativement à ce qui est prévu lorsqu'un client se présente à l'agence, deux différences s'appliquent :

- 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, avant la transaction, de l'informer par écrit de la clause portant sur la modification éventuelle du prix, à condition de lui transmettre une copie du contrat dans les 15 jours suivant la réservation, sur lequel cette clause sera indiquée.

7.3 LES MODIFICATIONS DE PRIX

Comme pour tout genre de commerce, les prix des services touristiques sont tributaires des fluctuations du prix du carburant et des taux de change. De ce fait, le prix du service touristique indiqué sur la facture peut-il être modifié ? Oui, si vous informez votre client oralement et par écrit, avant la conclusion du contrat, des causes pouvant justifier un supplément, en plus d'insérer une clause au contrat écrit. À titre d'agent de voyages ou de conseiller en voyages, vous avez l'obligation d'en informer votre client.

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.

Saviez-vous que…

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).

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

Vous pouvez 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, spécifiquement, 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 des faits qui les entourent. Par exemple, une grève chez un transporteur aérien n'est pas toujours un cas de force majeure, considérant que ces événements sont souvent annoncés à l'avance. Une catastrophe naturelle telle qu'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 votre client. 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. Votre client pourrait aussi choisir de demander un remboursement au FICAV, notamment pour les sommes qu'il vous a versées 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 voyagistes 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 avec le 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

GÉRANT

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 le président de l'Office de la protection du consommateur. Référez-vous au contenu de ce thème pour vous rappeler certains détails.

Grille d'évaluation

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 (ou reçu) 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.

Après la lecture de ce thème, je suis en mesure :	Grille d'auto-évaluation 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 de vente ;			
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 connaître les motifs permettant l'annulation d'un voyage ;			
7. de connaître les infractions liées au non-respect de la loi et leurs sanctions.			
Total			

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

Corrigé Testez vos connaissances

1. **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*).

2. **Faux.** Le taux de change n'a pas augmenté de plus de 5 % entre la date de la vente et la 45e journée avant le départ (*RAV, art. 13.2 al. 1 par. a)i.*).

3. **Faux.** Si l'augmentation de la taxe de vente du Québec survient dans les 30 jours avant le départ, l'agent de voyages ne peut pas en exiger le montant à son client (*RAV, art. 13.2 al. 1 par. a)iii.*).

4. **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.*).

5. **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*).

6. **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 : _____ /6

Lectures et exercices complémentaires

EXERCICE 1 : Appliquer les règles de la facturation

Lisez la mise en situation de l'Agence 4 Soleils. Remplissez ensuite la facture type en y associant chacun des libellés présentés dans la section « Guide de facturation ». Le corrigé de cet exercice 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, Airciel, vol 972, classe Économie (Y)
- 26 décembre, départ de Punta Cana (PUJ), 15 h 30, arrivée 20 h 55, Airciel, vol 973, classe Économie (Y)

Tarif : 1 508,00 $ par personne en occupation double + 668,00 $ autres charges

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 tel qu'il est spécifié dans les procédures habituelles de l'agence.

Veuillez préparer la facture ci-dessous.

Exercice – Facture type à préparer

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 **Client(s) :** Adresse : **Conseiller :**				Date : Numéro de facture : 120000 Numéro de Dossier : Numéro de TPS : Numéro de TVQ :			
DESCRIPTION	**# produit**	**Quantité**	**Prix**	**Autres charges**	**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. Ces activités commerciales, comme toutes les autres, 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.
1324, rue des Jardins
Québec (Québec) G1R 6P7
Téléphone : 418 658-4455, poste : 225
Télécopieur : 418 658-4452
Courriel : 4soleils@net.com

Date : xx-yy-2xxx

Numéro de facture : 120000
Numéro de Dossier : 000089
Numéro de TPS : 815936847
Numéro de TVQ : 1352684712

Client(s) : Madame Jane Bleau
Monsieur Jo Bleau

Adresse :
10, Chemin du Village
St-Lac (Québec) G9P 3P6

Conseiller : Léa Labonne

DESCRIPTION	# produit	Quantité	Prix	Autres charges	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.ficav.gouv.qc.ca.

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	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 : Non remboursable
   Frais d'annulation après le départ : 100 % non remboursable
   (Voir les conditions dans la brochure de Tours ABC)
2. Les fonds perçus par l'Agence 4 Soleils sont déposés en fiducie.
3. Assurances voyages refusées : 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 autres charges : 4 352,00 $
14 FICAV (0,10 % x 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 $ x 5 %) + 5,00 $
TVQ [(100 $ + 5 $) x 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 aux services touristiques avant taxes 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. Le taux de 0,10 % servant à calculer la contribution au FICAV est utilisé à titre d'exemple. Pour connaître le taux réel à utiliser dans la facture d'un client, vous devez vous référer à la section 2.3.3 de ce manuel.
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 placés 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 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 obligations.

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

Client : Toute personne bénéficiant des services touristiques de la part d'un agent de voyages, excluant tout fournisseur direct ou indirect d'un agent de voyages.

Compte en fidéicommis (ou compte en fiducie) : Compte ouvert auprès d'une institution financière où 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 spécifiquement prévues.

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 8e mois suivant la fin de l'exercice financier de l'agent de voyages.

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

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

D

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.

Dommages : 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.

Dommages punitifs : dommages-intérêts accordés à la victime, non pas en compensation du préjudice réellement subi, mais dans le but de réprouver 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 reconnus 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 toute l'industrie.

Engagement volontaire : Engagement reçu par d'un commerçant par le **président** de l'OPC en vertu de la Loi sur la protection du consommateur, lorsqu'il a constaté 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 dans lequel le titulaire du permis effectue principalement ses opérations.

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 tout ou d'une partie d'un paiement par carte de crédit ou de débit ou d'une autre forme de paiement.

Force majeure : Événement imprévisible ou irrésistible qui provient d'une cause étrangère au débiteur et qui libère ce dernier de son obligation.

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 le pouvoir de la représenter dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers, à une autre personne, le **mandataire**, qui, par le fait de son acceptation, s'oblige à l'exercer.

Mandataire : Personne à qui est conféré un **mandat** par une autre.

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 de mettre en œuvre tous les moyens pour y parvenir.

Obligation de résultat : Obligation en vertu de laquelle le **débiteur** est tenu de parvenir à un résultat précis, sa responsabilité étant alors engagée 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 : 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 relatif au 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 : Fait de créditer le compte de la carte de crédit d'un consommateur du montant dû par un commerçant qui fait défaut 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, détaillants, et des consommateurs (selon le cas, au prix de détail, au prix de base ou au prix préférentiel). Le voyagiste 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 voyagistes.

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*), **http://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, **http://www.lautorite.qc.ca**.
- Les Publications du Québec, **http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca**.
- Ministère de la Justice du Canada, **http://www.justice.gc.ca/fra**.
- Ministère de la Justice du Québec, **http://www.justice.gouv.qc.ca**.
- Office de la protection du consommateur, **http://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, 4e édition, 2018, 180 p.
- Reid, Hubert, Ad. E. *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, Montréal, Wilson et Lafleur, 5e 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 troisième 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/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

ISBN: 978-2-550-83804-3

Québec