

ANALYSE D'IMPACT RÉGLEMENTAIRE

Réalisée par l'Office de la protection du consommateur
et Raymond Chabot Grant Thornton

**Projet de règlement modifiant le
Règlement sur les agents de voyages**

31 mai 2018

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le 15 novembre 2017, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité le projet de loi 134, la Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation (2017, chapitre 24, ci-dessous loi 24). Cette loi, sauf quelques articles qui le sont déjà, entrera en vigueur aux dates déterminées par le gouvernement.

Plusieurs des mesures prévues à la loi 24 qui modifient la Loi sur les agents de voyages doivent être complétées ou précisées par des règlements. C'est pourquoi l'Office de la protection du consommateur (l'Office), à la demande de la ministre de la Protection des consommateurs et de l'Habitation, soumet au Conseil des ministres des modifications au Règlement sur les agents de voyages (RAV).

Deux des modifications évoquées dans cette analyse sont liées au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Le FICAV constitue une protection financière pour les clients qui achètent des services touristiques (billet pour un vol d'avion, croisière, nuitées dans un hôtel, etc.) auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office.

En raison du niveau de capitalisation élevé du FICAV et afin d'alléger les formalités auxquelles doivent se conformer les agents de voyages, il est proposé de suspendre la perception des contributions au FICAV par les agents de voyages le 1^{er} janvier 2019. La perception pourrait reprendre si la valeur du fonds est égale ou inférieure à 75 M \$ et cesserait si elle atteint de nouveau 125 M \$.

Durant la cessation de la perception des contributions, les agents de voyages n'auraient plus à se soumettre aux règles liées à cette perception.

Il est également proposé d'exiger des agents de voyages qu'ils insèrent une mention sur les factures qu'ils remettent à leurs clients. Cette mention informerait les clients qu'en cas de services touristiques non reçus, ils peuvent s'adresser au FICAV afin d'être indemnisés. Cette mesure contribuerait à augmenter la notoriété du FICAV et à faire connaître sa vocation.

Il est aussi suggéré d'alléger les règles auxquelles doivent se soumettre les titulaires du permis d'agent de voyages délivré par l'Office. Serait éliminée l'obligation qui leur est faite de produire systématiquement des états financiers intérimaires lorsque leur entreprise atteint un chiffre d'affaires de 10 M \$. De plus, les demandeurs d'un permis d'agent de voyages n'auraient plus à transmettre à l'Office certains documents qui sont disponibles dans le Registre des entreprises du Québec (REQ).

Enfin, à leur demande, les pourvoyeurs seraient exemptés de l'obligation de déposer dans un compte en fidéicommiss une part importante des sommes qu'ils perçoivent, à condition de fournir le cautionnement requis. Le montant de ce cautionnement serait établi en fonction du montant des ventes du pourvoyeur.

L'agent de voyages serait dorénavant tenu d'informer l'Office lorsqu'il rompt un lien d'emploi avec un conseiller en voyages ou lorsqu'il met un terme à son contrat de services.

Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT) a évalué que les règles proposées entraîneraient des coûts de 1 052 356 \$ et des économies de 175 386 \$ (coût net de 876 970 \$) pour les agences de voyages du Québec titulaires d'un permis de l'Office. Comme environ 800 agences possèdent un tel permis, il en coûterait donc en moyenne 1096 \$ par agence afin de se conformer aux règles.

Les mesures proposées n'auraient aucun impact sur l'emploi.

Au Canada, seules l'Ontario et la Colombie-Britannique encadrent le secteur du voyage. L'équivalent du FICAV dans ces provinces possède une valeur inférieure à celle du fonds d'indemnisation québécois, qui fait l'envie de ses homologues. Le volume des formalités exigées de la part des agents de voyages est similaire à celui qui existe au Québec, avant les allègements suggérés.

1. DÉFINITION DU PROBLÈME

Le 15 novembre 2017, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité le projet de loi 134, la Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation ((2017, chapitre 24, ci-dessous loi 24). Cette loi, sauf quelques articles qui le sont déjà, entrera en vigueur aux dates déterminées par le gouvernement.

La loi 24 modifie trois lois sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur (l'Office), dont la Loi sur les agents de voyages (LAV). Plusieurs de ces modifications à la LAV doivent être complétées ou précisées par règlement. C'est pourquoi l'Office, à la demande de la ministre de la Protection des consommateurs et de l'Habitation, soumet au Conseil des ministres des modifications au Règlement sur les agents de voyages (RAV).

Ces modifications réglementaires visent à répondre aux problèmes suivants.

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) a été créé le 11 novembre 2004 lors de l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions du Règlement sur les agents de voyages (RAV).

Ce fonds est une protection financière pour les consommateurs qui achètent des services touristiques (billet pour un vol d'avion, croisière, nuitées dans un hôtel, etc.) auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office¹. En effet, le FICAV permet aux clients des agents de voyages d'obtenir un remboursement si l'agent de voyages ou un fournisseur (transporteur aérien, hôtelier) n'est pas en mesure de fournir les services achetés par les clients.

Cela peut être le cas si un transporteur aérien est en grève, si l'agence de voyages ferme ses portes, si une activité touristique est annulée, si un départ ou un rapatriement est nécessaire en raison d'un service qui ne serait pas rendu par un fournisseur, etc.

Le FICAV est constitué :

- des contributions des clients, perçues par les agents de voyages du Québec au moment de la vente de services et versées périodiquement par ces derniers à l'Office;
 - la contribution, initialement fixée à 3,50 \$ pour chaque tranche de 1 000 \$ de services touristiques achetés, a été réduite au fil du temps en fonction de la valeur du FICAV au 31 mars de l'année précédente, selon les règles prévues par règlement. Elle est aujourd'hui de 1 \$ pour chaque tranche de 1 000 \$.
 - les ventes faites par les agents de voyages et desquelles sont prélevées la contribution s'élèvent à environ 4 milliards de dollars par année.

¹ Tout agent de voyages qui exerce des activités au Québec doit avoir un tel permis.

- des revenus de placement générés par ces contributions à la Caisse de dépôt et placement du Québec, où est déposé le FICAV.

Le président de l'Office est le gestionnaire des sommes constituant le FICAV.

Au 30 novembre 2017, le surplus cumulé du FICAV s'élevait à 153 M \$. Ce montant est élevé, considérant qu'au 31 mars 2017, le FICAV avait versé près de 11 M \$ à environ 23 000 voyageurs québécois depuis sa création en 2004.

En 2014-2015, l'Office a confié à la firme Morneau Shepell le mandat de réaliser une analyse actuarielle du financement du FICAV, dans le but notamment d'établir le montant de la contribution au FICAV et la capitalisation cible de ce dernier afin d'assurer sa pérennité. Au moment de l'étude, l'excédent cumulé du FICAV s'élevait à 117 M \$ (données du 30 septembre 2014).

Par ailleurs, la protection financière offerte par le FICAV et les modalités permettant de s'en prévaloir demeurent peu connues des consommateurs québécois. En février 2017, l'Office a commandé une étude sur la notoriété du FICAV auprès de la firme SOM. Cette étude a démontré que seulement le tiers des voyageurs québécois avaient entendu parler du fonds.

Agents de voyages et pourvoyeurs

Pour exercer leurs activités au Québec, les agents de voyages ont besoin d'un permis délivré par l'Office. Au 10 janvier 2018, 802 agents étaient titulaires de ce permis.

Les titulaires du permis d'agent de voyages sont soumis à plusieurs règles administratives. Les agents doivent entre autres déposer à l'Office des états financiers intérimaires au courant de leur année financière. Le moment où ils doivent déposer ces états financiers varie en fonction du chiffre d'affaires de l'agence.

Par contre, aucune règle n'oblige l'agent de voyages à informer l'Office lorsqu'il rompt un lien d'emploi ou lorsqu'il met un terme à un contrat avec un conseiller en voyages qu'il a engagé. Un conseiller en voyages exerce des fonctions auprès d'un agent lui permettant de traiter directement avec les clients et leur vendre, par exemple, des services touristiques (vol d'avion, croisière, nuitées, etc.). Or, cette information est importante pour l'Office, puisqu'un conseiller en voyages ne peut pas exercer ses activités s'il n'a pas de lien d'emploi ou de contrat de service exclusif avec un agent de voyages².

Par ailleurs, doivent se procurer un permis restreint d'agent de voyages (permis restreint de pourvoyeur) les pourvoyeurs qui organisent et vendent des forfaits comportant, en plus des services de leur pourvoirie :

- de l'hébergement près de l'aéroport à l'arrivée et au départ des voyageurs;

² Depuis le 1^{er} janvier 2011, les conseillers en voyages doivent avoir un certificat délivré par l'Office pour pouvoir exercer des activités au bénéfice d'un agent de voyages. Ils obtiennent ce certificat après avoir réussi un examen mesurant leurs connaissances des lois et règlements encadrant le secteur du voyage, une mesure supplémentaire de protection du consommateur dans ce secteur.

- le transport entre l'aéroport et la pourvoirie.

Le RAV prévoit que les pourvoyeurs doivent déposer dans un compte en fidéicommiss 70 % des sommes qu'ils perçoivent de leurs clients.

Or, en début de saison, ces pourvoyeurs doivent effectuer des dépenses importantes afin d'être en mesure d'offrir de façon adéquate les services qu'ils vendent. L'obligation de verser une partie considérable des sommes perçues les prive de liquidités auxquelles ils pourraient recourir afin d'assumer ces dépenses.

2. PROPOSITION DU PROJET

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

En raison du niveau de capitalisation élevé du FICAV et afin d'alléger les formalités auxquelles doivent se conformer les agents de voyages, il est proposé de suspendre la perception des contributions au FICAV le 1^{er} janvier 2019. La perception pourrait reprendre si la valeur du fonds est égale ou inférieure à 75 M \$ et cesserait si elle atteint de nouveau 125 M \$, conformément aux recommandations de l'analyse actuarielle.

Durant la suspension de la perception des contributions, les agents de voyages n'auraient plus à se soumettre aux règles liées à cette perception, bien expliquées dans la page [Remise des contributions à l'Office³](#) du site Web de l'organisme. En fonction du chiffre d'affaires des services touristiques vendus, un agent est tenu de remettre ces contributions deux ou quatre fois par année.

Il est également proposé d'exiger des agents de voyages qu'ils insèrent une mention sur les factures qu'ils remettent à leurs clients pour informer ces derniers qu'en cas de services touristiques non reçus, ils peuvent s'adresser au FICAV afin d'être indemnisés. Cette mesure contribuerait à augmenter la notoriété du fonds et à faire connaître sa vocation.

Agents de voyages et pourvoyeurs

Il est proposé d'alléger les règles auxquelles doivent se soumettre les titulaires actuels et futurs du permis d'agent de voyages en éliminant l'obligation qui leur est faite de produire systématiquement des états financiers intérimaires lorsque leur entreprise atteint un chiffre d'affaires de 10 M \$.

Le président de l'Office pourrait exiger des états financiers intérimaires sur demande, dans le délai et la forme qu'il établirait. Par exemple, un rapport de mission d'examen pourrait être exigé sur demande en lien avec une enquête effectuée par l'Office. Le refus de l'agent de voyages de produire le document demandé pourrait entraîner une sanction pénale.

Il est aussi proposé d'éliminer l'obligation de fournir, lors d'une demande de permis d'agent de voyages :

- une copie des statuts de constitution, des lettres patentes ou de tout document analogue et, le cas échéant, des statuts de modification, des statuts de fusion, des lettres patentes supplémentaires ou de tout document analogue;
- pour une personne, association ou société qui est constituée en vertu des lois d'une autre juridiction que le Québec, tout document analogue à une attestation délivrée par le REQ selon laquelle, au moment de la demande, elle respecte les obligations relatives à la publicité légale, si elle était constituée en vertu des lois du Québec.

³ Cette page peut être consultée à l'adresse <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/agentsdevoyages/indemnisation/contribution/remise/>.

L'Office a accès à ces renseignements par l'intermédiaire de son système informatique qui a accès aux données du REQ.

L'agent de voyages serait tenu d'informer l'Office lorsqu'il rompt un lien d'emploi avec un conseiller en voyages ou lorsqu'il met un terme à son contrat de services.

Par ailleurs, lorsqu'un pourvoyeur conclut une entente avec un agent de voyages pour faire la vente de ses forfaits, les employés du pourvoyeur pourraient agir pour le compte de l'agent de voyages sans avoir à détenir un certificat de conseiller en voyages comme les oblige le règlement actuel.

Il est aussi proposé que les pourvoyeurs puissent être exemptés de l'obligation de déposer les sommes qu'ils perçoivent dans un compte en fidéicommiss, s'ils fournissent un cautionnement dont le montant serait déterminé comme suit :

Montant des ventes	Cautionnement
Jusqu'à 0,5 M \$	40 000 \$
Jusqu'à 2 M \$	80 000 \$
Jusqu'à 5 M \$	120 000 \$
Plus de 5 M \$	160 000 \$

3. ANALYSE DES OPTIONS NON RÉGLEMENTAIRES

Dans le cas du FICAV, l'Office a déployé d'autres moyens afin de faire connaître cette protection financière destinée aux voyageurs qui font affaire avec un agent de voyages titulaire d'un permis :

- Création d'une section consacrée au FICAV dans le site Web de l'Office;
- Conception et réalisation, depuis 2014, de deux campagnes d'information portant sur le fonds et comportant des activités destinées à la fois aux voyageurs et aux professionnels du voyage;
- Articles, chroniques et interventions diverses dans les médias;
- Mention du FICAV dans le plus récent guide *Voyager : partir bien préparé* publié par Protégez-Vous;
- Rappel de l'existence et de la vocation du FICAV dans chacun des communiqués pertinents relatifs au secteur du voyage publié par l'Office ainsi que dans des publications de l'Office sur les médias sociaux.

4. ÉVALUATION DES IMPACTS

4.1 Description des secteurs touchés

a) Secteur touché :

Les entreprises touchées s'inscrivent sous le regroupement 55615 - Services de préparation de voyages et de réservation du système de classification SCIAN. Ce regroupement comprend les sous-secteurs suivants: 56151 - Agences de voyage, 56152 - Voyagistes et 56159 - Autres services de préparation de voyages et de réservation.

b) Nombre d'entreprises touchées :

- PME : 787 Grandes entreprises : 15 Total : 802

c) Caractéristiques additionnelles du secteur touché :

- Nombre d'employés : 11 690 (2016)
- Production annuelle (en \$) : 3 962 021 875 (2018)
- Part des secteurs dans le PIB de l'économie du Québec : 0,11 %
- Marge bénéficiaire nette : 2,6 %

4.2 Coûts pour les entreprises

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

Des coûts directs liés à la conformité aux règles découlent de cette mesure. L'ajout d'une mention informative sur les factures qui sont remises aux clients implique que les entreprises visées modifient le logiciel de facturation.

Selon l'Office, qui reçoit les contributions faites au FICAV par les agents de voyages, plus de 80 % des agences de voyages utilisent un logiciel provenant d'un même fournisseur. Après vérification auprès de ce fournisseur, il appert qu'aucune modification au logiciel ne sera nécessaire, puisqu'il permet déjà l'insertion d'une mention sur les factures.

Le temps qui sera investi par chaque entreprise visée par la mesure pour effectuer les modifications requises au logiciel de facturation représente un coût ponctuel. Les modifications qui devront être apportées concernent notamment les éléments suivants :

- Ajout d'une mention informative;
- Modification du montant de la contribution associée au FICAV qui est facturée au client (la contribution devra passer à 0 %).

TABLEAU 1 Coûts directs liés à la conformité aux règles (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Dépenses en capital (modification du logiciel de facturation)	0	0	0
Dépenses en ressources humaines (ajout d'une mention informative sur les factures)	812	s.o.	812
TOTAL DES COÛTS DIRECTS LIÉS À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES	812	0	812

TABLEAU 2 Coûts liés aux formalités administratives (en dollars)

Il n'y a pas de coût lié aux formalités administratives.

TABLEAU 3 Manques à gagner (en dollars)

En contrepartie des formalités administratives qui sont exigées aux entreprises en lien avec le traitement de l'information et des contributions au FICAV, des frais de gestion leur sont actuellement versés par l'Office. Advenant que les entreprises ciblées n'aient plus, pendant quelques années, à percevoir de cotisations pour le FICAV, les frais de gestion ne seraient plus versés.

L'analyse révèle toutefois que les sommes versées en guise de frais de gestion aux entreprises ciblées sont actuellement supérieures aux coûts qui sont engendrés.

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total
Arrêt des versements de frais de gestion	0	194 217	1 010 712
TOTAL DES MANQUES À GAGNER	0	194 217	1 010 712

TABLEAU 4

Synthèse des coûts pour les entreprises (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts directs liés à la conformité aux règles	812	0	812
Manques à gagner	0	194 217	1 010 712
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	812	194 217	1 011 524

Agents de voyages et pourvoyeurs

Des coûts directs liés à la conformité aux règles découlent de cette mesure. L'obligation, pour l'agent de voyages, d'informer le président lorsqu'il rompt le lien d'emploi d'un conseiller en voyages ou lorsqu'il résilie le contrat d'un conseiller à son emploi modifiera les façons de faire actuelles. Les agents devront modifier la liste de leurs conseillers en voyages dans l'outil Gestion du permis en ligne de l'Office ou informer l'Office de la fin du lien d'emploi avec le conseiller par voie électronique.

TABLEAU 1 Coûts directs liés à la conformité aux règles (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Dépenses en ressources humaines pour modifier la liste des conseillers en voyages	0	7 392	40 832
TOTAL DES COÛTS DIRECTS LIÉS À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES	0	7 392	40 832

TABLEAU 2 Coûts liés aux formalités administratives (en dollars)

Il n'y a pas de coût lié aux formalités administratives.

TABLEAU 3 Manques à gagner (en dollars)

TABLEAU 4 Synthèse des coûts pour les entreprises (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts directs liés à la conformité aux règles	0	7 392	40 832
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	0	7 392	40 832

Synthèse des coûts pour les deux mesures

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts directs liés à la conformité aux règles	812	7 392	41 644
Manques à gagner	0	194 217	1 010 712
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	812	201 609	1 052 356

4.3 Économies pour les entreprises

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

Des économies associées à la conformité aux règles découlent de cette mesure. L'impact, pour les entreprises concernées, de ne plus avoir à percevoir la contribution au FICAV constitue un allègement qui peut être segmenté en trois volets :

- a) Les coûts associés à la préparation et à la soumission des rapports semestriels ou trimestriels qui sont demandés aux entreprises seront évités. Les entreprises dont le chiffre d'affaires annuel est de 5 M \$ et moins doivent soumettre un rapport de contributions tous les semestres, alors que les entreprises dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 5 M \$ doivent soumettre ce rapport trimestriellement. Chaque entreprise est libre de soumettre ce rapport par la poste (rapport imprimé) ou électroniquement.
- b) Les entreprises doivent ensuite procéder au versement des contributions perçues, et ce, à la même fréquence qu'elles doivent soumettre leur rapport de contributions. Chaque entreprise peut choisir de faire un envoi au moyen d'un chèque qui est envoyé par la poste ou un paiement électronique.

Compte tenu de la valeur du FICAV et du montant moyen versé aux clients québécois des agents de voyages chaque année, la suspension de la perception des contributions au FICAV devrait se prolonger au cours d'une période supérieure à 5 ans, soit la durée de la présente analyse d'impact économique.

TABLEAU 5

Économies pour les entreprises

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
ÉCONOMIES LIÉES À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES			
Économies liées à l'arrêt de la soumission des rapports de contributions	0	11 430	59 482
Économies liées à l'arrêt du versement des contribution au FICAV	0	20 340	105 850
TOTAL DES ÉCONOMIES POUR LES ENTREPRISES	0	31 770	165 332

Agents de voyages et pourvoyeurs

Les économies associées à la conformité aux règles qui découlent de cette mesure sont de quatre ordres :

- 1) Élimination de l'obligation de produire des états financiers intérimaires pour les agents de voyages.
- 2) Élimination de l'obligation de fournir, lors d'une demande de permis d'agent de voyages, les documents mentionnés dans la partie 2, dont les renseignements sont accessibles au REQ.
- 3) Possibilité pour l'employé du pourvoyeur qui a une entente avec un agent de voyages pour la vente de ses forfaits de continuer à agir pour le compte de l'agent sans avoir à détenir un certificat de conseiller en voyages (comme l'oblige le règlement actuel).
- 4) Possibilité pour le pourvoyeur d'être exempté de l'obligation d'avoir un compte en fidéicommiss (comme l'oblige le règlement actuel) en fournissant un cautionnement dont le montant serait déterminé par la nouvelle grille proposée dans la mesure.

Aucune économie additionnelle n'est envisagée en lien avec les formalités administratives.

TABLEAU 5

Économies pour les entreprises (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
ÉCONOMIES LIÉES À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES			
Élimination de l'obligation de produire des états financiers intérimaires	s.o.	1 932	10 054
TOTAL DES ÉCONOMIES POUR LES ENTREPRISES	0	1 932	10 054

Synthèse des économies pour les deux mesures

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
ÉCONOMIES LIÉES À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES			
Économies liées à l'arrêt de la soumission des rapports de contributions	0	11 430	59 482
Économies liées à l'arrêt du versement des contribution au FICAV	0	20 340	105 850
Élimination de l'obligation de produire des états financiers intérimaires	s.o.	1 932	10 054
TOTAL DES ÉCONOMIES POUR LES ENTREPRISES	0	33 702	175 386

4.4 Synthèse des coûts et des économies

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

Globalement, compte tenu que l'impact est réparti sur l'ensemble des entreprises visées et considérant la hauteur du coût net global comparativement à la production annuelle totale des entreprises du secteur, la mesure aura un impact marginal.

TABLEAU 6

Synthèse des coûts et des économies (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	812	194 217	1 011 524
Total des économies pour les entreprises	0	31 770	165 332
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	812	162 447	846 192

Agents de voyages et pourvoyeurs

Globalement, étant donné que l'impact est réparti sur l'ensemble des entreprises visées et considérant la hauteur du coût net global comparativement à la production annuelle totale des entreprises du secteur, la mesure aura un impact marginal.

TABLEAU 6

Synthèse des coûts et des économies (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	0	7 392	40 832
Total des économies pour les entreprises	0	1 932	10 054
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	0	5 460	30 778

Synthèse des coûts et des économies pour les deux mesures

Synthèse des coûts et des économies (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	812	201 609	1 052 356
Total des économies pour les entreprises	0	33 702	175 386
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	812	167 907	876 970

4.5 Hypothèses utilisées pour l'estimation des coûts et des économies

Les hypothèses utilisées pour définir les secteurs touchés par la mesure proviennent de Statistique Canada et des tableaux CANSIM, la principale base de données socioéconomiques de Statistique Canada. Lorsque les données disponibles n'étaient pas assez précises, par exemple lorsque les données n'étaient disponibles que pour un groupe plus large du secteur d'industrie ciblé par la mesure, RCGT a utilisé un ratio basé sur le nombre d'entreprises pour obtenir une estimation plus précise.

Donnée étudiée	Sources
Nombre d'entreprises touchées	Office de la protection du consommateur (OPC)
Nombre d'employés	Statistique Canada, CANSIM Tableau 383-0031 - SCIAN 5615
Production annuelle (\$)	OPC (chiffre d'affaires total lié aux ventes touristiques sur lesquelles la contribution FICAV doit être calculée)
Part du secteur dans le PIB du Québec	<ul style="list-style-type: none"> PIB du secteur : CANSIM 379-0030 – SCIAN 5615 PIB du Québec : Institut de la statistique du Québec (PIB au prix de base, septembre 2017)
Marge bénéficiaire nette	<ul style="list-style-type: none"> Industrie Canada, rapport sur la performance financière des entreprises à partir de données de Statistique Canada (Profils des petites entreprises, 2015) : <ol style="list-style-type: none"> Rapport pour SCIAN 5615 pour les entreprises du Québec ayant des recettes annuelles de 30 000 \$ - 5 000 000 \$ Rapport pour SCIAN 5615 pour les entreprises du Canada ayant des recettes annuelles de 5 000 000 \$ - 20 000 000 \$ RGCT a utilisé une moyenne pondérée sur la base du nombre d'entreprises associées à chaque taille d'entreprise pour estimer la marge bénéficiaire nette globale du Québec pour SCIAN 5615 (nombre d'entreprises selon données de l'OPC)

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

a) Coûts pour les entreprises:

Selon les informations recueillies par RCGT, le temps requis pour l'ajout d'une mention informative sur les factures et pour la modification du montant de cotisation dans le logiciel de facturation est estimé à 2 minutes par entreprise. Le taux horaire moyen sur lequel l'Office base ses calculs est de 0,45 \$ par minute, tel qu'établi par le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation.

RCGT estime que le coût serait similaire pour l'ensemble des entreprises concernées, et non seulement pour les quelque 80 % qui utilisent le logiciel fourni par un même fournisseur.

Toujours selon les données recueillies, il n'y aurait pas de coûts additionnels portant sur des mesures de contrôle qui seraient soumises aux entreprises visées pour s'assurer qu'elles se conforment aux modifications apportées au règlement.

b) Économies pour les entreprises:

La suspension de la perception des contributions au FICAV allégera les agences de voyages de l'exigence de soumettre un rapport de contribution semestriellement ou trimestriellement, en fonction de leur chiffre d'affaires respectif :

- Semestriellement pour les entreprises dont le chiffre d'affaires est de 5 M \$ et moins. Selon les données recueillies auprès de l'Office, 673 des 802 entreprises ont un chiffre d'affaires de 5 M \$ et moins;
- Trimestriellement pour les entreprises dont le chiffre d'affaires est de plus de 5 M \$. Selon les données recueillies auprès de l'Office, 129 des 802 entreprises ont un chiffre d'affaires de plus de 5 M \$.

Chaque entreprise est libre de transmettre ses rapports en format papier ou électronique.

- Parmi les entreprises de 5 M \$ et moins : 74 % privilégient la voie papier, et 26 % choisissent la voie électronique;
- Parmi les entreprises de plus de 5 M \$: 70 % privilégient la voie papier, et 30 % choisissent la voie électronique.

Les coûts associés à chaque mode de transmission diffèrent :

- Transmission papier :
 - Temps de préparation du rapport : 15 minutes (par rapport);
 - Tarif horaire : 0,45 \$ par minute;
 - Coûts d'envoi de la contribution par la poste : 15 \$ (frais de poste et de chèque).
- Transmission électronique :
 - Temps de préparation du rapport : 10 minutes (par rapport);
 - Tarif horaire : 0,45 \$ par minute;
 - Coûts d'envoi de la contribution par paiement électronique : 0 \$.

Les frais de gestion sont pour leur part calculés en fonction des ventes facturées aux clients. La contrepartie est égale à 5 % des contributions qui sont perçues des clients des agents de voyages. Les contributions représentent actuellement 0,1 % des ventes de services touristiques (soit 1 \$ pour chaque tranche de 1 000 \$).

Agents de voyages et pourvoyeurs

a) Coûts pour les entreprises:

1. Obligation, pour l'agent de voyages, d'informer le président de l'Office lorsqu'il rompt le lien d'emploi d'un conseiller en voyages ou lorsqu'il résilie le contrat d'un conseiller à son emploi.

À l'heure actuelle, les agents de voyages ont l'obligation de maintenir à jour une liste de leurs conseillers en voyages. Cependant, ils doivent fournir cette liste à l'Office sur demande uniquement.

Pour mettre à jour la liste de conseillers en voyages qu'elles emploient ou pour informer l'Office de la cessation d'un lien d'emploi avec un conseiller en voyages, les agences pourront utiliser l'outil Gestion du permis en ligne de l'Office auquel elles ont déjà accès ou communiquer avec l'Office par courriel afin que les changements pertinents soient apportés.

L'impact de cette obligation se traduira par le temps en ressources humaines requis pour la transmission de cette information. À la suite de discussions avec l'Office et de la consultation de l'outil de gestion du permis en ligne, il a été estimé qu'un temps de 5 minutes serait suffisant pour apporter les modifications requises chaque fois qu'un agent rompt le lien d'emploi ou résilie le contrat de services d'un conseiller en voyages.

Suivant la charte des coûts unitaires et des tarifs horaires fixés par le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, un salaire horaire de 0,45\$ par minute a été alloué au temps à être investi par la ressource en question.

À la suite de l'analyse du nombre de certificats de conseiller en voyages actifs total au cours des trois dernières années, un taux de croissance annuel moyen de 5 % a été utilisé pour projeter le nombre total de certificats au cours des cinq prochaines années. De même, l'analyse du nombre annuel de désaffiliations survenues au cours des trois dernières années a permis d'estimer le taux de désaffiliation à appliquer annuellement, soit 26% (moyenne des trois dernières années).

b) Économies pour les entreprises :

1. Élimination de l'obligation de produire des états financiers intérimaires pour les agents de voyages

Actuellement, les entreprises doivent déposer leurs états financiers intérimaires selon une fréquence établie en fonction de la taille de leur chiffre d'affaires, comme l'illustre le tableau suivant :

Chiffre d'affaires	Moment du dépôt	Nb d'agences concernées
Moins de 10 M \$	Aucun dépôt nécessaire	715
Entre 10 et 20 M \$	Dans les 45 jours suivant la fin de chaque semestre de l'exercice financier	36
Plus de 20 M \$	Dans les 45 jours suivant la fin de chaque trimestre de l'exercice financier	51

Il est présumé que les entreprises avec des chiffres d'affaires de plus de 10 M \$, compte tenu de leur taille, préparent déjà des états financiers internes par souci de bonne gestion. Il n'y aurait donc pas de coût additionnel associé à la préparation d'états financiers intérimaires qui leur serait imposé par la réglementation actuellement en vigueur.

L'économie se situe davantage dans le coût de transmission et dans le temps de transmission des états financiers intérimaires.

- Coût de transmission des états financiers par la poste : 5 \$ par envoi (5 % des entreprises choisiraient cette voie, selon les données recueillies auprès de l'Office);
- Coût de transmission des états financiers par voie électronique (télécopieur ou courriel) : aucun coût (95 % des entreprises choisiraient cette voie);
- Temps de transmission : 15 minutes à un taux horaire de 0,45 \$ / minute (selon les informations recueillies auprès de l'Office, sur la base des grilles du ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation).

2. Élimination de l'obligation de fournir, lors d'une demande de permis d'agent de voyages, les documents mentionnés dans la partie 2, dont les renseignements sont accessibles au REQ

Bien que cette obligation existe dans la réglementation actuelle, les discussions avec des représentants de l'Office nous ont permis de constater que l'Office a depuis récemment accès en temps réel à l'information requise.

Il n'y a donc aucun impact associé à cette mesure.

3. Élimination de l'obligation, pour un employé de pourvoyeur, de détenir un certificat de conseiller en voyages pour faire la vente de ses forfaits

Actuellement, les démarches requises pour l'obtention d'un certificat de conseiller en voyages sont les suivantes : inscription auprès de l'Office afin de créer un dossier en ligne pour demander un certificat, inscription et réussite d'un examen auprès de l'ITHQ (durée de 60 minutes et tarifs de 54 \$ pour l'examen de conseiller en voyages), paiement des frais annuels du certificat lorsque l'examen est réussi (frais initiaux de 56 \$ et frais de renouvellement de 28 \$). Le temps total associé aux formulaires d'inscription à remplir est estimé à 10 minutes.

L'évaluation des impacts porte toutefois sur la taille du bassin d'employés de pourvoyeurs ayant une entente avec un agent de voyages pour la vente de ses forfaits. Actuellement, un seul pourvoyeur possède un permis restreint de pourvoyeur délivré par l'Office. Ce pourvoyeur ne détient aucun permis de gérant d'agence de voyages et ses employés n'ont pas de certificat de conseiller en voyages.

Compte tenu de ce fait, il semble donc juste de présumer que ce pourvoyeur n'a actuellement aucune activité de marchandage pour des forfaits de voyage. L'impact associé à cette mesure est donc nul.

4. Exemption de l'obligation de détenir un compte en fidéicommiss en fournissant un cautionnement dont le montant serait déterminé par la nouvelle grille proposée dans la mesure

Selon un balisage effectué par RCGT auprès de deux institutions financières (RBC et Desjardins), les frais mensuels associés à un compte en fidéicommiss seraient de l'ordre de 3,75 \$ par mois (45 \$ annuellement). Ce montant représenterait donc une économie pour les entreprises visées.

Selon un étalonnage effectué auprès de deux compagnies d'assurances (l'Unique Assurances Générales et Intact Assurance), le coût d'un cautionnement de 15 000 \$ pour un permis restreint serait de 400 \$ comparativement à 800 \$ pour un cautionnement de 40 000 \$.

4.6 Consultation des parties prenantes

Durant l'élaboration du projet de règlement, l'Office a consulté à deux reprises les membres du Comité consultatif des agents de voyages, composé de représentants d'associations de consommateurs, de l'Association des tours opérateurs du Québec, de l'Association des agents de voyages du Québec et de l'Association canadienne des agences de voyages (ACTA-Québec).

L'Office a aussi consulté CAA-Québec.

4.7 Autres avantages, bénéfiques et inconvénients de la solution projetée

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

Certains agents de voyages avaient déploré la lourdeur du travail de calcul des contributions au FICAV lors d'une consultation réalisée en 2015 par le Comité-conseil sur l'allègement réglementaire du Québec.

Par ailleurs, l'ajout d'une mention obligatoire sur les factures remises par les agents à leurs clients complètera une série de mesures visant à mieux faire connaître la protection financière que constitue le FICAV. La mesure pourrait donc avoir un impact positif sur l'achalandage des agents de voyages titulaires d'un permis de l'Office du fait qu'une meilleure visibilité du FICAV pourrait entraîner une meilleure compréhension des protections financières offerte par le FICAV pour les clients.

Agents de voyages et pourvoyeurs

La mesure obligeant les agents de voyages à informer l'Office à la suite de la cessation d'un lien d'emploi ou la rupture d'un contrat de services avec un conseiller en voyages facilitera les activités de surveillance du niveau de respect des lois menées par l'organisme.

4.8. Appréciation de l'impact anticipé sur l'emploi

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

RCGT prévoit que l'impact sur l'emploi devrait être nul. L'analyse de RCGT démontre que l'économie de temps en ressources humaines pour les entreprises concernées équivaut à moins d'une ressource lorsque ce temps annuel est converti en équivalent temps complet (ETC), sur une base de 1 820 heures par année.

Plus particulièrement, un total de 395 heures seraient économisées lors de la première année, et 365 heures seraient économisées annuellement en temps provenant du personnel administratif, ce qui équivaut à 0,22 ETC et 0,20 ETC respectivement.

Globalement, cette variation dans les besoins annuels en ressources humaines pour l'ensemble de l'industrie sera répartie dans toutes les entreprises concernées, et l'impact pour chacune d'entre elles sera donc marginal.

Agents de voyages et pourvoyeurs

RCGT prévoit que l'impact sur l'emploi devrait être nul. L'analyse de RCGT démontre que l'impact du temps en ressources humaines pour les entreprises concernées équivaut à moins d'une ressource lorsque ce temps annuel est converti en équivalent temps complet (ETC), sur une base de 1 820 heures par année.

Plus particulièrement, l'obligation d'informer le président de l'Office lorsque le lien d'emploi est rompu ou lorsqu'un contrat d'un conseiller à l'emploi est résilié entraînerait un besoin additionnel de 274 heures provenant de ressources humaines pour mettre à jour l'information. Par ailleurs, 69 heures seraient économisées avec l'élimination de l'obligation de produire des états financiers intérimaires pour les agents de voyages. Globalement, l'impact est de 205 heures de plus annuellement, ce qui représente moins d'une ressource pour l'ensemble de l'industrie, avec 0,11 ETC.

Grille d'appréciation de l'impact sur l'emploi pour les deux mesures

√	Appréciation	Nombre d'emplois touchés
	Impact favorable sur l'emploi (création nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
		500 et plus
		100 à 499
		1 à 99
	Aucun impact	
√		0
	Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
		1 à 99
		100 à 499
		500 et plus
	Analyse et commentaires :	
	L'impact associé à la mesure ne laisse pas présager une incidence sur l'emploi.	

5. PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (PME)

L'introduction des mesures proposées permettrait :

- d'alléger le fardeau opérationnel associé à la perception et à la remise à l'Office des contributions au FICAV de ce secteur composé essentiellement de PME;
- d'optimiser et d'harmoniser le fonctionnement au quotidien de ces PME sans que les mesures aient des effets notables pour aucune d'entre elles.

6. COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

Au Canada, l'Ontario et la Colombie-Britannique ont mis sur pied un fonds d'indemnisation destiné aux clients des agents de voyages.

En vertu de la Loi sur le secteur du voyage (LSV) ontarienne, tous les grossistes en voyage et les agences de voyages exerçant leurs activités dans la province doivent contribuer au Fonds d'indemnisation du secteur du voyage.

Seuls les clients des entreprises agréées (ou inscrites) peuvent bénéficier de ce fonds. Le fonds ontarien rembourse les clients n'ayant pu profiter des services touristiques « en cas d'insolvabilité ou de faillite d'un inscrit, d'un croisiériste ou d'une ligne aérienne lorsqu'ils ont acheté ces services par l'intermédiaire d'un inscrit de l'Ontario »⁴. Il s'agit toutefois d'un fonds de dernier recours, les clients étant d'abord invités à obtenir une indemnisation de la part d'une autre source

⁴ Gouvernement de l'Ontario, *Examen de la Loi de 2002 sur le secteur du voyage : rapport de la phase 2*, 26 juin 2017, site Web du gouvernement de l'Ontario, www.ontariocanada.com/registry/showAttachment.do?postingId=24385&attachmentId=34471, page 57 (page consultée le 10 janvier 2018).

(agence ou grossiste, émetteur de carte de crédit, assureur) avant de transmettre une demande d'indemnisation.

Au 31 mars 2017, la valeur du fonds s'élevait à environ 20,6 M \$.

En Colombie-Britannique, les consommateurs peuvent bénéficier du Fonds d'assurance voyage (Travel Assurance Fund ou TAF) s'ils achètent des services touristiques auprès d'agences de voyages ou de grossistes titulaires d'une licence délivrée par Consumer Protection BC.

Le TAF a été institué par la Travel Industry Regulation. Au 31 décembre 2016, la valeur du fonds s'élevait à 5,6 M \$.

Agences de voyages et pourvoyeurs

En plus du Québec, deux autres provinces canadiennes, l'Ontario et la Colombie-Britannique, encadrent par des dispositions législatives ou réglementaires les agences de voyages et les fournisseurs de services touristiques (grossistes). L'Ontario encadre également les employés de ces entreprises.

Les agences de voyages et les grossistes qui vendent des services touristiques à partir d'un établissement situé en Ontario ou qui vendent des services touristiques aux résidents de l'Ontario doivent s'enregistrer auprès du Travel Industry Council of Ontario (TICO). Ces entreprises obtiennent alors une licence d'une durée d'un an leur permettant d'exercer leurs activités.

Pour obtenir cette licence, l'agence ou le grossiste doit notamment :

- verser des frais d'enregistrement annuels pour son établissement principal et par succursale;
- remettre des lettres de référence d'employeurs précédents au sujet de la personne désignée comme gérant de l'entreprise (cette personne doit compter au moins trois années d'expérience dans l'industrie du voyage);
- soumettre un bilan ou des états financiers attestant que l'agence possède au moins 5 000 \$ en capital;
- donner les coordonnées d'un compte en fidéicommiss;
- fournir :
 - une attestation confirmant qu'il respecte la réglementation de la municipalité dans laquelle il est établi;
 - un document relatif aux antécédents judiciaires de ses administrateurs, partenaires, propriétaires et gestionnaires;
 - faire un dépôt de sécurité de 10 000 \$, qui sera remboursé au demandeur si, au terme de deux ans, le TICO n'a pas d'inquiétudes particulières à propos de la santé financière de l'entreprise.

Le grossiste doit en outre présenter un plan d'affaires.

Le montant des frais de renouvellement est établi sur la base du chiffre d'affaires de l'entreprise, comme au Québec.

En Colombie-Britannique, toute personne ou entreprise qui vend aux consommateurs des services touristiques est tenue de se procurer une licence d'une durée d'un an délivrée par Consumer Protection BC. Deux catégories de licence sont offertes, l'une destinée aux agences de voyages, l'autre aux fournisseurs de services touristiques (grossistes). Une entreprise pourrait avoir à se procurer les deux licences si son modèle d'affaires l'exige.

Afin d'obtenir une licence, l'entreprise doit fournir une preuve de son incorporation ou de son enregistrement au registraire des entreprises de la Colombie-Britannique.

L'entreprise doit également soumettre divers documents, dont :

- la copie de la licence délivrée par la municipalité dans laquelle elle exerce ses activités;
- un document relatif aux antécédents criminels de ses administrateurs, partenaires et propriétaires;
- un document attestant qu'elle dispose d'un minimum de liquidités, déterminé en fonction de son modèle d'affaires;
- un bilan de sa situation financière;
- des renseignements sur son compte d'opérations financières si elle agit comme agence de voyages ou sur le compte en fidéicommis qu'elle doit ouvrir si elle agit à titre de grossiste.

L'entreprise est par ailleurs tenue de verser un dépôt de sécurité par l'intermédiaire d'une fiducie et de s'engager à maintenir une ligne téléphonique dont le numéro figure dans l'annuaire.

Les frais de renouvellement sont fixes.

En termes de volume, les exigences de l'Ontario et de la Colombie-Britannique sont similaires à celles du Québec.

7. COOPÉRATION ET HARMONISATION RÉGLEMENTAIRES

Voir section précédente.

8. FONDEMENTS ET PRINCIPES DE BONNE RÉGLEMENTATION

L'Office considère avoir respecté les fondements et principes énoncés dans la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – Pour une réglementation intelligente.

Les règles proposées :

- répondent à des besoins clairement définis dans la première partie de cette analyse;
- ont été élaborées de façon transparente en consultant les parties prenantes, tel que mentionné à la partie 4.6 de cette analyse;
- ne posent pas de restriction importante au commerce et comportent un minimum de répercussions sur l'économie de marché, tel que le démontre cette analyse d'impact réglementaire.

9. CONCLUSION

La loi 24 adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale le 15 novembre 2017 doit être complétée et précisée par règlement, conformément à la volonté du législateur. Cette analyse porte en premier lieu sur les modifications qui seraient apportées au Règlement sur les agents de voyages (RAV) en lien avec le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

Il est proposé de suspendre la perception de la contribution que doivent verser leurs clients au FICAV chaque fois que les agents vendent des services touristiques. La perception reprendrait si la valeur du FICAV est égale ou inférieure

à 75 M \$, pour cesser de nouveau si la valeur du FICAV atteint 125 M \$. Une mention sur les factures remises aux clients des agents de voyages devrait informer ces clients de du recours possible au FICAV.

Il est aussi proposé d'alléger certaines obligations auxquelles doivent se conformer les agents de voyages et les pourvoyeurs. Par ailleurs, les agents de voyages seraient tenus d'informer l'Office lorsqu'ils rompent un lien d'emploi avec un conseiller en voyages ou lorsqu'ils mettent un terme à son contrat de services.

RCGT a évalué que les règles proposées entraîneraient des coûts de 1 052 356 \$ et des économies de 175 386 \$ (coût net de 876 970 \$) pour les agences de voyages du Québec titulaires d'un permis de l'Office. Comme environ 800 agences possèdent un tel permis, il en coûterait donc en moyenne 1096 \$ par agence afin de se conformer aux règles.

Les mesures proposées n'auraient aucun impact sur l'emploi.

En prévision de l'élaboration des projets de règlement, l'Office a consulté le Comité consultatif des agents de voyages, ainsi que CAA-Québec.

10. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

Pour permettre aux commerçants d'agir conformément au règlement dès l'entrée en vigueur des modifications, l'Office mettrait à jour :

- son site Web ainsi que le site Web Entreprises Québec;
- les formulaires, documentation ou services en ligne utilisés dans le contexte de la demande et du renouvellement de permis d'agent de voyages.

L'Office tiendrait une rencontre d'information dans le cadre du Comité consultatif des agents de voyages et préparerait du matériel informatif à l'intention des membres du comité. L'Office fournirait aussi, au besoin, de la documentation et des outils à l'intention des consommateurs et à :

- l'Association des tours opérateurs du Québec;
- l'Association des agents de voyages du Québec;
- l'Association canadienne des agences de voyages;
- CAA-Québec.

11. PERSONNE RESSOURCE

Raphaël Thériault
400, boulevard Jean-Lesage, bur.450
Québec (Québec) G1K 8W4
raphael.theriault@opc.gouv.qc.ca