



# 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)



2<sup>e</sup> édition



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)

2<sup>e</sup> édition

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

Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration

© 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 : Jocelyne Hamel, Louis Jolin, Benoît Legault  
et M<sup>e</sup> Jean-Louis Renaud

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

Conception graphique et infographie : Marquis Interscript

Photographies :

Couverture 1 : (de gauche à droite)

FER737NG/Shutterstock.com,

R. Peterkin/Shutterstock.com

ligio/Shutterstock.com

Pierre Beauchemin pour Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

f11photo/Shutterstock.com

meunierd/Shutterstock.com

Peter Kirillov/Shutterstock.com

B. Melo/Shutterstock.com

Vladimir Korostyshevskiy/Shutterstock.com

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

Dans cet ouvrage, le masculin est utilisé comme représentant des deux sexes, sans discrimination à l'égard des hommes et 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 sont reproduites à la demande des auteurs en vue d'appuyer le propos pédagogique ou scientifique de l'ouvrage.

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

Gilbert, Nathalie

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

2<sup>e</sup> édition.

Monographie électronique en format PDF.

ISBN 978-2-550-79453-0 (PDF)

1. Tourisme — Droit — Québec (Province). 2. Agences de voyages —  
Droit — Québec (Province). I. Proulx, Isabelle. II. Institut de tourisme  
et d'hôtellerie du Québec. III. Titre.

KEQ568.T6G54 2017

343.71407'891

C2017-942029-1

**Institut de tourisme  
et d'hôtellerie**

**Québec** 

3535, rue Saint-Denis

Montréal (Québec)

Canada H2X 3P1

Téléphone : 514 282-5108

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

Pour en savoir davantage, visitez notre site : [www.ithq.qc.ca](http://www.ithq.qc.ca)

Autres sites à visiter : [www.opc.gouv.qc.ca](http://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 : 978-2-550-79453-0 (PDF)**

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018  
Bibliothèque et Archives Canada, 2018

# PREMIÈRE PRÉFACE

Parmi les mandats confiés au Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration de l'ITHQ, figure celui de l'Office de la protection du consommateur (OPC) pour la publication de cet ouvrage pédagogique à l'intention des professionnels du voyage.

Fruit d'une première collaboration avec l'OPC, cette publication constitue en ce sens un accomplissement dont l'Institut peut être fier. L'ITHQ renforce en effet sa position de développeur de services de formation et de certification qui utilisent les technologies de l'information.

Les professionnels de l'industrie du voyage ont ainsi accès à des connaissances indispensables dans leur domaine, où qu'ils se trouvent sur le territoire du Québec, par le biais d'Internet.

Ce manuel répond donc 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* représente un soutien pédagogique indispensable pour l'ensemble des formateurs, qu'ils soient à l'emploi d'établissements de formation ou qu'ils agissent comme consultants lors d'ateliers en entreprises, ou encore dans un contexte de formation en ligne. Il constitue également un excellent ouvrage de référence pour tous les professionnels œuvrant dans le domaine 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

L'Office de la protection du consommateur est fier de poursuivre sa collaboration avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec pour présenter la deuxième édition de ce manuel d'études à l'intention des professionnels du voyage.

Cet ouvrage, bonifié grâce aux précieux commentaires des membres de l'industrie représentés au sein du comité consultatif des agents de voyages, contient une foule d'informations sur vos obligations et responsabilités relatives à la vente de services touristiques: pensons notamment aux règles entourant les formes de publicités autorisées, les prix des produits touristiques, les contrats conclus par Internet ou encore le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Ainsi, que vous souhaitiez obtenir ou renouveler votre certificat, vous trouverez dans ces pages tous les outils permettant de vous préparer à l'examen portant sur la loi et les règlements relatifs à la vente de services touristiques et d'assurer pleinement la protection des voyageurs.

Je suis persuadée qu'une fois votre examen réussi, cet ouvrage vous sera fort utile dans le cadre de votre pratique professionnelle. Je vous invite donc à vous y référer sur une base régulière.

Bonne lecture!

**Ginette Galarneau**

Présidente

Office de la protection du consommateur



# TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACES .....	iii
AVANT-PROPOS .....	ix
APERÇU D'UN THÈME .....	xi
<b>MODULE 1 — EXPLOITER UNE AGENCE DE VOYAGES: responsabilités et obligations</b> .....	<b>1</b>
<b>THÈME 1 — COMPOSER AVEC LES LOIS ET LES AUTORITÉS CONCERNÉES</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1 L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1.1</b> Quel est son rôle? .....	<b>5</b>
<b>1.1.2</b> Quelles sont les lois sous sa responsabilité? .....	<b>10</b>
<b>1.1.3</b> Quel est le rôle du président de l'Office de la protection de consommateur? .....	<b>11</b>
<b>1.1.4</b> Le comité consultatif des agents de voyages .....	<b>12</b>
<b>1.2 QUEL EST LE RÔLE DU CODE CIVIL DU QUÉBEC DANS LE DOMAINE DU VOYAGE?</b> .....	<b>13</b>
<b>THÈME 2 — ADMINISTRER DES FONDS</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1 COMPTE EN FIDÉICOMMIS</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1.1</b> Quelle est l'utilité d'un compte en fidéicommiss? .....	<b>18</b>
<b>2.2 LE CAUTIONNEMENT INDIVIDUEL</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2.1</b> Qui doit verser le cautionnement individuel? .....	<b>19</b>
<b>2.2.2</b> Comment verser le cautionnement? .....	<b>20</b>
<b>2.2.3</b> Combien verser en cautionnement? .....	<b>20</b>
<b>2.2.4</b> Comment mettre fin au cautionnement? .....	<b>22</b>
<b>2.3 LE FONDS D'INDEMNISATION</b> .....	<b>22</b>
<b>2.3.1</b> Quelle est l'utilité du Fonds d'indemnisation? .....	<b>22</b>
<b>2.3.2</b> Qui doit y contribuer? .....	<b>22</b>
<b>2.3.3</b> Quel est le montant de la contribution? .....	<b>23</b>
<b>2.3.4</b> Quel est votre rôle? .....	<b>24</b>
<b>2.4 LA COMPTABILITÉ</b> .....	<b>24</b>
<b>2.4.1</b> La tenue de livres .....	<b>24</b>
<b>2.5 SANCTIONS ET INFRACTIONS</b> .....	<b>25</b>

<b>THÈME 3 — EXPLOITER UN ÉTABLISSEMENT AVEC UN PERMIS</b> .....	<b>29</b>
3.1 LA DÉLIVRANCE D'UN PERMIS .....	<b>30</b>
3.1.1 Qui doit l'obtenir? .....	<b>30</b>
3.1.2 Qui n'a pas besoin de l'obtenir? .....	<b>31</b>
3.1.3 Catégories et coûts de permis .....	<b>32</b>
3.1.4 Le premier permis général d'agent de voyages .....	<b>34</b>
3.1.5 Reconduction d'un permis général d'agent de voyages ..	<b>44</b>
3.2 DUPLICATA ET TRANSFERT DE PERMIS .....	<b>45</b>
3.3 REFUS, SUSPENSION OU RÉVOCATION DE PERMIS .....	<b>46</b>
3.3.1 Motifs .....	<b>46</b>
3.3.2 Recours .....	<b>47</b>
3.3.3 L'administration provisoire .....	<b>47</b>
3.3.4 Sanctions et infractions .....	<b>48</b>
<b>THÈME 4 — PRATIQUER AVEC UN CERTIFICAT</b> .....	<b>51</b>
4.1 L'OBTENTION D'UN CERTIFICAT .....	<b>52</b>
4.1.1 Qui doit l'obtenir? .....	<b>52</b>
4.2 REFUS, ANNULATION OU SUSPENSION .....	<b>54</b>
4.2.1 Motifs .....	<b>54</b>
4.2.2 Recours .....	<b>54</b>
4.2.3 Sanctions et infractions .....	<b>55</b>
4.3 LA RESPONSABILITÉ LIÉE À LA POSSESSION D'UN CERTIFICAT .....	<b>55</b>
<b>MODULE 2 — TRANSIGER AVEC LA CLIENTÈLE:</b>	
<b>responsabilités et obligations</b> .....	<b>57</b>
<b>THÈME 5 — PUBLICISER SON PRODUIT OU SON SERVICE</b> .....	<b>59</b>
5.1 RÈGLES GÉNÉRALES À RESPECTER .....	<b>61</b>
5.1.1 Contenu obligatoire .....	<b>62</b>
5.1.2 Le contenu interdit .....	<b>64</b>
5.1.3 La publicité écrite ou imprimée conforme .....	<b>65</b>
5.2 LA PUBLICITÉ INTERNET .....	<b>68</b>
5.3 RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS .....	<b>68</b>
5.4 SANCTIONS ET INFRACTIONS .....	<b>69</b>
<b>THÈME 6 — TRAITER AVEC LA CLIENTÈLE</b> .....	<b>71</b>
6.1 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'AGENT DE VOYAGES .....	<b>72</b>
6.1.1 Le choix des prestataires .....	<b>75</b>
6.1.2 L'assistance .....	<b>75</b>
6.1.3 L'information .....	<b>75</b>
6.1.4 La conformité .....	<b>76</b>
6.1.5 La sécurité .....	<b>76</b>



<b>6.2</b>	<b>LES PROTECTIONS COMPLÉMENTAIRES DU CLIENT</b> . . . . .	<b>76</b>
6.2.1	Les assurances . . . . .	77
6.2.2	Les cartes de crédit . . . . .	78
<b>THÈME 7 — PRÉPARER LE DÉPART DU CLIENT</b> . . . . .		<b>81</b>
<b>7.1</b>	<b>LA REMISE DES DOCUMENTS</b> . . . . .	<b>83</b>
7.1.1	La facture . . . . .	83
7.1.2	Les documents de voyages . . . . .	86
<b>7.2</b>	<b>LE CONTRAT CONCLU À DISTANCE</b> . . . . .	<b>86</b>
<b>7.3</b>	<b>LES MODIFICATIONS DE PRIX</b> . . . . .	<b>87</b>
<b>7.4</b>	<b>L'ANNULATION</b> . . . . .	<b>88</b>
7.4.1	Force majeure . . . . .	88
<b>7.5</b>	<b>SANCTIONS ET INFRACTIONS</b> . . . . .	<b>90</b>
<b>CONCLUSION</b> . . . . .		<b>95</b>
<b>ANNEXES</b> . . . . .		<b>97</b>
<b>GLOSSAIRE</b> . . . . .		<b>103</b>
<b>MÉDIAGRAPHIE</b> . . . . .		<b>107</b>

# AVANT-PROPOS

Ce manuel<sup>1</sup>, qui en est à sa seconde édition, se veut un outil de référence à utiliser au quotidien dans l'exercice de vos fonctions. Il vous aidera également à vous préparer à l'examen obligatoire, administré par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ), qui mène à la certification des agents et des conseillers en voyages. Au cours de la rédaction de cet ouvrage, le premier en son genre au Québec, notre préoccupation principale a été de le rendre utile et compréhensible. Aussi inhabituel que cela puisse paraître, les lois et les règlements sont expliqués dans un document rédigé dans 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 entrer. 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 implique 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 intégrés aux modules est présenté de la même manière, ce qui facilite l'apprentissage et le repérage de l'information. De plus, cette 2<sup>e</sup> édition apporte une nouveauté en distinguant clairement les sections destinées exclusivement aux gérants d'agence. En effet, à certains endroits précis du manuel, se retrouve la mention « **Gérant** ». Cette mention indique aux lecteurs que seuls les gérants seront questionnés sur cet aspect du manuel lors de l'examen. Aussi, 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, le bandeau de droite précise les articles de la **Loi** ou du **Règlement** sur les agents de voyages traités plus spécifiquement

<sup>1</sup> La recherche pour cette publication est à jour au 1<sup>er</sup> juin 2018.

dans le thème. La **mise en contexte** initiale, reprise par la suite dans le 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 vous permettra de découvrir les mots clés en lien avec 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 officiels de référence 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 implique 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 jusqu'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, en lien avec leur expertise respective. La révision des thèmes a ainsi été rendue possible par :

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

La seconde édition a fait l'objet d'une relecture attentive notamment des personnes suivantes de l'Office de la protection du consommateur :

- Marie-Josée Boutin, directrice des permis et de l'indemnisation;
- 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;
  - M<sup>e</sup> Michèle Milhomme-Drouin, Allard, Simard et associés, 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...

Pour connaître les objectifs d'apprentissage visés dans le thème

### MISE EN CONTEXTE

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

### EXEMPLE

Pour illustrer le thème par des exemples

#### 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;
- d'expliquer 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 exploiter un commerce d'organisation de voyages et de vente de produits et 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 suspension ou d'annulation et les sanctions et recours suivant une infraction.

#### Mise en contexte

La passion du métier de conseiller en voyages fait depuis longtemps partie de la vie de monsieur Lachance. À un moment de sa vie, il prend la décision de posséder sa propre agence de voyages. Pour réaliser son projet, il saisi 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. Pouvez-vous l'aider ?

Ce thème renvoie aux obligations et conditions suivantes :

- Loi**
- Section 8 – Permis et certificat (art. 4 à 7.1.7)
  - Section 9 – Suspension, annulation, refus de délivrer ou de renouveler un permis; recours devant le Tribunal administratif du Québec (art. 12 à 13.2)
  - Section 10.1 – Administration provisoire (art. 14, 14.1, 14.2 et 14.5)
  - Section 10 – Obligations d'un agent de voyages (art. 37)
  - Section 10 – Inspection (art. 35.7)
  - Section 10 – Permis (art. 4 à 7.1, sauf l'art. 6.7)
- Règlement**
- Section 10.2 – Exploitation d'un établissement à domicile (art. 17.10)
  - Section 10 – Obligations des agents de voyages (art. 12 et 13.7)
  - Section 10 – Catégories de permis d'agents de voyages (art. 2)
  - Section 10 – Permis (art. 4 à 7.1, sauf l'art. 6.7)
  - Section 10.1 – Conseillers en voyages (art. 7.7)

### CE THÈME RENVOIE...

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

### TESTEZ VOS CONNAISSANCES

Pour évaluer vos connaissances de départ et vous initier au thème

#### Testez vos connaissances

Verbi ou Faux

1. M. Lachance doit nécessairement obtenir un diplôme d'agent de voyages du ministère de l'Éducation pour effectuer un permis d'agent de voyages général d'agent de voyages.
  2. Il faut être âgé d'au moins 18 ans pour faire une demande de permis d'agent de voyages.
  3. L'annulation 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 travailler à son nom le permis de son employeur pour contribuer à exploiter l'Agence 4 Soleils.
  6. Le coût 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.

- 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, la limite de bagage 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 voyages – 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.

**Mention dans le site Web d'une agence de voyages**

**ATTENTION!**

Si vous ne comprenez pas les conditions stipulées, veuillez consulter une conseillère de [www.voyagezabois.com](http://www.voyagezabois.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.**

**Mention du site Internet d'un voyagiste**

**FRAIS D'ANNULATION (www.transatholidays.com)**

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

**Forfaits et vols :**

- 45 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 remboursable.

#### Saviez-vous que...

En vertu de l'article 1523 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 de l'organisateur de voyages (**voyage**). Ainsi, les conditions énumérées dans une brochure lient le voyageur et l'agent de voyages.

### 3.1 LA DELIVRANCE D'UN PERMIS

#### 3.1.1 Qui doit l'obtenir?

Faites-vous la location ou la réservation d'hébergements ou de services de transport, ou l'**organisation de voyages** pour vos clients? Remettez-vous des documents tel un **bon d'échange** permettant au voyageur d'informer un **fournisseur** qu'il est autorisé à échanger contre le produit réservé? Le cas échéant, vous réalisez des opérations d'agent de voyages. Selon la Loi (L.N. 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 :

- a) la location ou la réservation de services d'hébergement;»  
Exemple: Vendre à vos clients ou à ceux d'une autre agence des nuitées dans un hôtel.
- b) la location ou la réservation de services de transport;»  
Exemple: Vendre à vos clients ou à ceux d'une autre agence des billets d'avion.
- c) l'organisation de voyages.»  
Exemple: Conclure des ententes auprès de **prestataires** de produits touristiques pour planifier et coordonner des **travaux** et 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 services 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 suspendre, l'annuler ou substituer de le renouveler.

### TERMES EN GRAS

Des mots qui vous renvoient au glossaire

### SAVIEZ-VOUS QUE

Pour mettre en évidence certaines informations

## GÉRANT

Pour distinguer les sections s'adressant aux lecteurs qui font l'examen de gérant d'agence de voyages

## TABLEAU

Pour présenter distinctement les informations

## GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION

Pour apprécier votre niveau d'apprentissage visé par le thème

**GÉRANT**

- tous les débourssés effectués à partir du compte en fidéjussé;
- le solde total du compte en fidéjussé 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 engageur ou un inspecteur de l'OPC 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.

**Tableau 2.3**

**Dépôt d'états financiers intermédiaires et état du compte en fidéjussé**

Chiffre d'affaires	Date de remise
Jusqu'à 10 M\$	Aucune remise
Entre 10 M\$ et 20 M\$	Dans les 45 jours suivants chaque SEMESTRE de l'exercice financier
Plus de 20 M\$	Dans les 45 jours suivants chaque TRIMESTRE de l'exercice financier

**2.5 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 sommes 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 thème pourra vous servir d'aide-mémoire.

**Grille de vérification**

Administration des fonds	Grille de vérification		
	Conforme	Non conforme	Première infraction
Responsabilité pénale			
Avez-vous avisé l'OPC de l'ouverture ou de la fermeture du compte en fidéjussé?		1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$
Déposez-vous l'argent confié par le client dans un compte en fidéjussé?		2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$

Thème 2 - Administrer des fonds • Reproduction interdite

25

## GRILLE DE VÉRIFICATION

Pour vérifier le niveau de conformité de vos pratiques

### L'Agence Sansoucy inc. PLAIDE COUPABLE

L'Office de la protection du consommateur annonce que l'Agence Sansoucy inc. a plaidé coupable de ne pas avoir remis au président de l'Office les sommes perçues à titre de contributions au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages dans le délai imparté (LAV, art. 40). Cette entreprise devra verser une pénalité totalisant 1 200 \$.

En réalisant l'ensemble des responsabilités et obligations de l'agent de voyages, vos clients sont rassurés de faire affaire avec un agent fiable. À partir du moment où vous respectez les exigences de ce thème, vous pouvez poursuivre vos démarches pour la 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

Suivez la lecture de ce thème, et notez	Excellent	Très bon	Moyen	Mauvais
1. de définir ce que sont le cautionnement individuel, un compte en fidéjussé et le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV);				
2. de comprendre l'utilité des différents fonds administrés par un agent de voyages;				
3. de savoir à combien s'élevait le cautionnement individuel et comment le fixer;				
4. d'appliquer le montant de la contribution à percevoir pour le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages du Québec;				
5. de présenter les livres comptables;				
6. de connaître les sanctions à certaines infractions liées au non-respect de la Loi.				
<b>Total</b>				

Maintenez vos efforts! Réviser ce thème ou passer

## CORRIGÉ

Pour corriger vos connaissances de départ

### Corrigé Testez vos connaissances

- Faux.** M. Lachance devra présenter son certificat de gérant d'agence de voyages obtenu il y a moins de cinq ans. Pour obtenir ce certificat, il doit réussir un examen portant sur la connaissance des dispositions réglementaires et réglementaires applicables ou sections d'activités du voyage et de la gestion d'une agence de voyages (AVG, par. 6g).
- Vrai.** Il faut être majeur (18 ans), que ce soit pour faire une demande pour soi ou au bénéfice d'une autre personne physique d'une association, d'une société ou d'une personne morale (LAV, art. 6).
- Faux.** C'est le président de l'Office qui délivre le permis d'agent de voyages. La personne qui en fait la demande doit remplir les conditions prescrites par la Loi et le Règlement (LAV, art. 17).
- Faux.** Il suffit de détenir un certificat de gérant d'agence de voyages ou d'en être détenteur depuis moins de cinq ans (AVG, art. 6g).
- Faux.** M. Lachance achète les actifs de son employeur, c'est-à-dire le nom de l'Agence 4 Soitils, 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 personne morale qui continue les opérations. Pour passer l'une ou l'autre des demandes de permis ou de changement de détenteur, l'Agence 4 Soitils doit être une compagnie incorporée. Dans cette situation, M. Lachance pourrait acheter les actifs, c'est-à-dire les actifs et les passifs de cette compagnie, demeurant ainsi la même personne morale (AVG, art. 6, d).
- 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 (AVG, par. 40).

Résultat: 1/6

### 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 (LAV, c. A-10).

- 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: LAV, par. 1.1g.
- 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. 1.1.
- Quel est le montant demandé par l'Office pour transférer un permis d'agent de voyages? Réponse: LAV, par. 4e.
- Le détenteur de permis rétrogradé peut-il vendre à un client un forfait tout compris en République dominicaine? Réponse: LAV, art. 5.
- Selon la Loi sur les agents de voyages, quelle est l'amende maximale en cas de récidive à une infraction? Réponse: LAV, art. 40 et 40.

## LECTURES ET EXERCICES COMPLÉMENTAIRES

Pour compléter et approfondir les sujets abordés

## CARACTÈRES EN ITALIQUE

Pour référer à un article spécifique de loi ou de règlement



# 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'Office de la protection du consommateur dans la législation du 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 d'introduction à la Loi et au Règlement.

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 domaine du voyage. Vous y trouverez également une présentation des principaux termes juridiques utilisés afin de composer avec les lois et les règlements applicables à ce secteur.

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



## Mise en contexte

Extrait de l'Avis d'indexation des droits exigés à compter du 1<sup>er</sup> mai 2017 présenté par l'Office de la protection du consommateur.

Paru le 4 février 2017 dans la *Gazette officielle du Québec*, Partie 1, 149<sup>e</sup> année, n<sup>o</sup> 5, page 177.

« 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 1<sup>er</sup> mai 2017 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 2016 à 1,4% par Statistique Canada, à savoir :

- Permis d'agent de voyages général (a. 4) 903 \$
- Permis d'agent de voyages général

Ce thème renvoie aux obligations et conditions suivantes :

## Loi

- Section II – Permis et certificat (*art. 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 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

- Section IV – Permis (*art. 5 à 10*)
- Section IV.1 – Conseillers en voyages (*art. 11.2, 11.4, 11.7 et 11.8*)
- Section X – Cautionnement individuel et fonds d'indemnisation (*art. 28*)
- Section XI – Cautionnement individuel (*art. 32, 35.1 et 36*)
- Section XII – Fonds d'indemnisation (*art. 39.1, 43, 43.1, 43.2, 43.3, 43.4, 43.5, 43.6*)
- Section XV – Dispositions pénales (*art. 46 et 47*)
- Section XVI – Comité consultatif (*art. 48 à 57*)

• Reconduction (a. 4, selon le chiffre d'affaires)	
– Jusqu'à 0,5 M\$	339\$
– Jusqu'à 2 M\$	451\$
– Jusqu'à 5 M\$	621\$
– Jusqu'à 10 M\$	846\$
– Jusqu'à 20 M\$	1 128\$
– Plus de 20 M\$	1 467\$
• Duplicata de permis par établissement Délivrance (a. 4)	564\$
• Duplicata de permis par établissement Reconduction (a. 4)	282\$
• Certificat de conseiller en voyages Délivrance (a. 11.5)	56\$
• Certificat de conseiller en voyages Reconduction (a. 11.5)	28\$
• Ouverture de dossier (a. 31.9)	282\$

## ? Testez vos connaissances

### Vrai ou Faux

- Rédigé en lien avec une loi, le règlement définit l'application de cette loi. \_\_\_\_\_
- Votée au parlement, une loi dicte le comportement attendu pour travailler dans un domaine donné. \_\_\_\_\_
- L'Office de la protection du consommateur est une association privée formée de consommateurs avertis qui défend les droits des autres consommateurs. \_\_\_\_\_
- 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. \_\_\_\_\_
- Vos clients peuvent vous poursuivre devant la Division des petites créances pour un montant de plus de 15 000 \$.  
\_\_\_\_\_
- Des agents de voyages sont consultés de façon officielle lors des modifications à la Loi et au Règlement sur les agents de voyages. \_\_\_\_\_
- Un client dispose de 12 mois pour déposer une plainte à la cour. \_\_\_\_\_
- 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 son rôle ?

#### 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 clients et les commerçants. C'est précisément à ce moment que la Loi sur la protection du consommateur entre en vigueur au Québec. Cette loi sera bonifiée d'année en année. Depuis ce temps, la mission de l'Office consiste à surveiller l'application des lois et règlements sous sa responsabilité, notamment en ce qui concerne les agents de voyages.

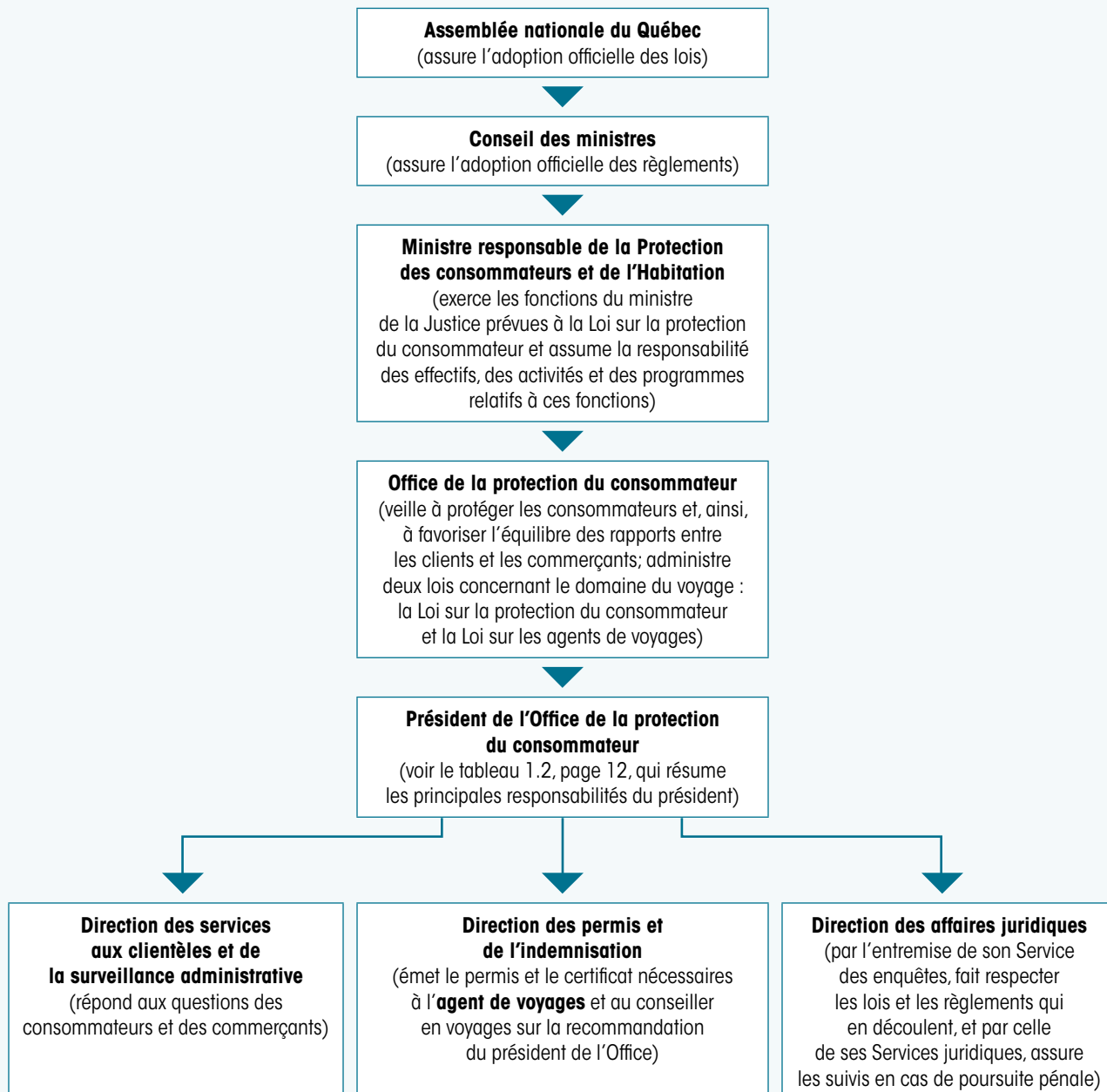
Sa mission ne s'arrête pas là puisque l'Office « informe collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes ». De plus, il « favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation ». La diffusion de publications ou la présence de l'Office dans certains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

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

#### ! 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 d'une loi, sans l'enfreindre.

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



## Mandats

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

### Information et éducation

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, sous [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca). Celui-ci présente de l'information utile sur les **droits** et les **recours** des consommateurs 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 placement provenant du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV), selon le moindre des deux montants, pour mettre en place des projets d'information et d'éducation destinés aux clients des agents de voyages. Ces projets peuvent consister, par exemple, à participer à un salon « Vacances et loisirs » ou à diffuser une publicité dans une revue liée au domaine du voyage. Finalement, son site Web propose du matériel éducatif à l'intention des enseignants.

### Surveillance

L'Office a un rôle particulièrement important pour les agences de voyages au Québec. C'est lui qui délivre le permis et qui a le pouvoir de retirer ce permis dans des cas précis prévus par la loi. 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 interventions 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 \$ ([www.justice.gouv.qc.ca/francais/tribunaux/quebec/civil.htm](http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/tribunaux/quebec/civil.htm)).

En matière de voyages, la Cour supérieure entendra pour sa part les recours collectifs ([www.tribunaux.qc.ca/c-superieure/juridiction/index\\_juridiction.html](http://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 \$ chacun. C'est un tribunal où les gens se représentent eux-mêmes, sans avocat. »

(<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/creance.htm>)

## 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, face à des accusations portées en vertu de la Loi sur les agents de voyages.

L'Office reprochait à la présidente et à son agence, qui font affaire au 123, chemin Commun, Montréal, d'avoir agi en avril 2015 comme agent de voyages au Québec sans être titulaire 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 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 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 dispose 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, et 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.

## Indemnisation et conciliation

Un des mandats de l'Office de la protection du consommateur 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\$ chacun. C'est un tribunal où les gens se représentent eux-mêmes, sans avocat» (<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/creance.htm>).

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\$ ([www.justice.gouv.qc.ca/francais/tribunaux/quebec/civil.htm](http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/tribunaux/quebec/civil.htm)).

En matière de voyages, la Cour supérieure entendra pour sa part les **recours collectifs** et les **recours** dont le montant en litige est supérieur à 85 000\$ ([www.tribunaux.qc.ca/c-superieure/juridiction/index\\_juridiction.html](http://www.tribunaux.qc.ca/c-superieure/juridiction/index_juridiction.html)).

Pour déposer une plainte à la cour, le client dispose de trois ans à compter de la date de la facturation ou de signature du contrat.

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 plainte à la cour ?
- Il dispose de trois ans à compter de la date de la facturation ou de la signature du contrat.

## 1.1.2 Quelles sont les lois sous sa responsabilité ?

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 (*L.R.Q., chapitre P-40.1*);
- la Loi sur les agents de voyages (*L.R.Q., 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 fidéicommiss**, les sommes d'argent perçues auprès des consommateurs. Enfin, en plus de prévoir des sanctions pénales pour le non-respect de la loi, elle précise les recours que les consommateurs peuvent exercer lorsque les commerçants, les fabricants ou les publicitaires y contreviennent<sup>1</sup>».

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 domaine respectent les règles de conduite et, d'autre part, de protéger les consommateurs lors du défaut d'un fournisseur. Les agents de voyages doivent être titulaires d'un permis et déposer dans un compte en fidéicommiss 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**. Les clients des agents de voyages détaillants du Québec sont tenus de contribuer au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages sous la responsabilité du président de l'Office<sup>2</sup> ».

Ces deux lois sont complétées par les règlements correspondants suivants :

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

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 d'une loi, sans l'enfreindre.

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

<sup>2</sup> *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

Exemple de précisions apportées dans le Règlement	
Loi sur les agents de voyages	Règlement sur les agents de voyages
L'article 4 de la section II (Permis et certificat) traite sommairement de l'obligation pour le conseiller en voyages de posséder le certificat. Le deuxième alinéa 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 que 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'article 11.2, on y 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; [...] e) il a payé les droits prévus au présent règlement.»

### 1.1.3 Quel est le rôle du président de l'Office de la protection de consommateur ?

Le **président** 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 qui cesse de faire les paiements à ses fournisseurs en raison d'un compte en fiducie déficitaire).

### Résumé des principales 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 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 de 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 consommateurs de voyages.

Nomme, si nécessaire, un administrateur provisoire pour un agent de voyages.

#### Sous la responsabilité de l'administrateur provisoire, nommé par le président :

Rembourse le client (dont le service a été payé, mais n'a pas été fourni pour cause d'arrêt des activités de l'agence).

Dédommage le client (dans le cas d'un jugement final de la cour favorable au client à condition que la poursuite soit intentée dans les trois ans suivant l'émission d'un contrat avec une agence).

Paie, avec l'argent du Fonds, le montant nécessaire pour assurer le départ immédiat ou le rapatriement d'un client.

## 1.1.4 Comité consultatif des agents de voyages

### 1.1.4.1 Qui sont les membres du comité ?

Afin de représenter le plus fidèlement possible l'activité commerciale entourant le domaine 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 domaine 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.

### 1.1.4.2 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 de la protection du consommateur sur tous ce qui concerne les aspects juridiques de l'activité commerciale 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 31 mars de chaque année.

## 1.2 QUEL EST LE RÔLE DU CODE CIVIL DU QUÉBEC DANS LE DOMAINE 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 nos rapports entre voisins, entre conjoints, ainsi qu'entre vous et votre client en matière de **droit civil**. Des 3168 articles inscrits dans cette loi, plusieurs vous concernent spécifiquement. Par exemple, l'article 1458 prévoit que « toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés », et l'article 1432 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 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 domaine du voyage; il sera cité en lien avec des éléments précis de ce manuel.

Par leurs rôles et responsabilités, ces autorités influencent votre activité commerciale d'agent de voyages. Les lois et règlements qu'elles édictent et révisent, en fonction des nouvelles réalités du domaine, 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			
Suivant la lecture de ce thème, je suis en mesure	Totalelement 	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 fondamentaux de la Loi et du Règlement.			
<b>Total</b>			

**Maintenez vos efforts ! Révissez 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. 42*).
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 domaine du voyage, quatre des huit personnes composant le comité consultatif proviennent du domaine. Une consultation plus large auprès d'intervenants du domaine du voyage et des associations de consommateurs peut aussi être réalisée. (*RAV, art. 49*)
7. **Faux.** Pour déposer une plainte à la cour, le client dispose de trois ans à compter de la date de la facturation (contrat).
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](http://www.opc.gouv.qc.ca).  
Pour en apprendre davantage sur l'Office.
- Loi sur les agents de voyages, *L.R.Q., chapitre A-10*,  
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/A-10>.
- 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>.
- Loi sur la protection du consommateur, *L.R.Q., chapitre P-40.1*,  
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/P-40.1>.
- Code civil du Québec,  
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/CCQ-1991>.
- Ministère de la Justice, [www.justice.gouv.qc.ca/francais/accueil.asp](http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/accueil.asp).  
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 des différents **fonds** administrés par un agent de voyages;
- de savoir à combien s'élève le **cautionnement individuel** et comment le fournir;
- d'appliquer le montant de la contribution à percevoir pour le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages du Québec;
- de présenter les livres comptables;
- de connaître les sanctions à certaines infractions liées au 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; enfin, la troisième est la création du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

Avant d'aller plus loin, testez vos connaissances en lien avec l'histoire de M<sup>me</sup> Beaugard.



### Mise en contexte

Le rêve de M<sup>me</sup> Beaugard? Faire une croisière en Méditerranée. Cette dame décide donc de se rendre à l'Agence Sansoucy inc. Suite aux précieux renseignements transmis par le 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 déplacement. Surprise! Une affiche indique que l'agence est fermée... pour longtemps! Inquiète, M<sup>me</sup> Beaugard se demande ce qu'il adviendra de son voyage et de son argent.

Ce thème renvoie aux obligations et conditions suivantes :

#### Loi

- Section III.1 – Administration provisoire (*art. 15 et 16*)
- Section IV – Obligations d'un agent de voyages (*art. 32 à 33.2*)
- Section V – Inspection (*art. 35, par. 36c), 36c.1) et 36c.2)*)

#### Règlement

- Section VII – Comptabilité (*art. 17*)
- Section VIII – Dispositions particulières (*art. 20*)
- Section IX – Compte en fidéicommis (*art. 21 à 27.1*)
- Section X – Cautionnement individuel et fonds d'indemnisation (*art. 28*)
- Section XI – Cautionnement individuel (*art. 29, sauf les al. 1.01° et 4°; art. 31.7, 31.8, 33.4, 34, 35.1 et 36*)
- Section XII – Fonds d'indemnisation (*sauf les art. 43.2 à 43.5*)

En effet, l'Agence Sansoucy inc. (contrairement à 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 fidéicommiss. Puisque ce compte ne suffisait pas, ils ont utilisé les sommes versées par les clients pour le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

## ? Testez vos connaissances

### Vrai ou Faux

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

*Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.*

## 2.1 LE COMPTE EN FIDÉICOMMISS

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

Le compte de banque en fidéicommiss sert à déposer systématiquement « 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 vos clients (*RAV, art. 21*). Ce compte en fidéicommiss doit être ouvert au Québec, dans une banque autorisée par les lois du Canada ou du Québec. Il est à noter qu'il est de votre responsabilité d'informer l'OPC de changements tels que l'ouverture, la fermeture et le transfert d'un compte en fidéicommiss (nom, adresse et numéro de compte) dans les sept jours de l'évènement, ainsi que de tout changement dans la liste des signataires du compte, à l'intérieur des 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 d'entreprise. Ainsi, l'argent qui appartient à votre entreprise ou aux administrateurs est déposé dans un compte bancaire distinct, d'où s'effectuent les transactions courantes. Le détenteur d'un permis d'agence peut fournir une autorisation écrite afin de permettre à un membre de son personnel d'effectuer les dépôts bancaires en son nom sur le compte



en fidéicommiss (un retrait du compte en fidéicommiss ne peut être effectué que par un des signataires du compte).

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

Vous avez l'autorisation d'effectuer un retrait par chèque, par transfert ou par virement bancaire pour chacun de vos dossiers clients, dans les situations suivantes seulement :

- pour rendre des services à un client (louer ou réserver l'hébergement et le transport ou **organiser un voyage**);
- pour payer des fournisseurs au nom du client;
- pour vous rembourser ou déboursier les 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 de services et produits touristiques.

Votre compte en fidéicommiss 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 le droit d'utiliser l'argent de ce compte pour assurer le paiement de ses frais d'exploitation.

## 2.2 LE CAUTIONNEMENT INDIVIDUEL

En achetant un forfait tout compris ou une prestation (nuitée à l'hôtel, billet d'avion, visite guidée, etc.) auprès d'une agence de voyages, le client veut s'assurer de profiter de l'expertise et des conseils de l'agence. De plus, il s'attend à obtenir l'assurance du bon déroulement de son séjour pour l'ensemble des prestations réservées et de 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 qu'elle prouvera sa solvabilité 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 envers l'agence de voyages, le **cautionnement individuel** est obligatoire. Ce cautionnement est en réalité un contrat par lequel la **caution** s'engage à exécuter les obligations de l'agent de voyages en cas de défaut. Le cautionnement accompagne obligatoirement le permis général et garantit l'argent de vos clients. C'est donc l'agent de voyages qui doit le fournir. En cas de difficultés

financières, comme celles de l'Agence Sansoucy inc., M<sup>me</sup> Beaugard est protégée! Au besoin, ce cautionnement permet de rembourser les sommes perçues pour des produits et des services touristiques non fournis. 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 cinq façons de fournir le cautionnement individuel exigé pour l'obtention du permis général d'agent de voyages :

1. 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 remplit le formulaire «Police de cautionnement individuel», disponible à l'adresse suivante: [https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/commercant/permis-certificat/police\\_cautionnement\\_individuel.pdf](https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/commercant/permis-certificat/police_cautionnement_individuel.pdf);
2. en déposant le montant en argent;
3. en déposant des obligations au porteur, émises ou garanties par le gouvernement du Canada ou de l'une de ses provinces, que vous possédez;
4. en demandant à une autre personne de déposer le montant en argent (par chèque) en votre nom;
5. en demandant à une personne de déposer des obligations au porteur, émises ou garanties par le gouvernement du Canada ou de l'une de ses provinces, qui lui appartiennent.

Dans les cas 2 à 5, 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 du dossier sont exigés pour couvrir les frais d'administration. Le montant des frais d'ouverture, indexé chaque année le 1<sup>er</sup> mai, 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 que vous devez fournir varie entre 25 000 \$ et 225 000 \$.

Lors de la demande de délivrance d'un permis général, donc à la première année d'activités, 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 au 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 que présenté au tableau 2.1 suivant, vous devez fournir 40 000\$ de cautionnement pour votre premier anniversaire d'exploitation.

Tableau 2.1

### Montant du cautionnement pour l'obtention d'un permis général en fonction du chiffre d'affaires<sup>1</sup>

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\$

<sup>1</sup> 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 versé.

Si vous ne fournissez pas une police de cautionnement individuel, le montant est déposé en espèces, par chèque, par mandat-poste ou par mandat bancaire. Le président de l'OPC dépose ce montant dans un compte en fidéicomis auprès d'une institution financière ou à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Les sommes accumulées dans ce compte peuvent être investies dans des placements sûrs; les options possibles sont précisées dans le Code civil du Québec. Les revenus de placements retournent à la fiducie et sont utilisés, entre autres, pour régler les 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'OPC 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 pour une période de trois ans après la date officielle d'annulation.

### ! 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 fidéicomis de l'agent de voyages, du cautionnement individuel qui a été fourni et, si nécessaire, du FICAV.

### ! Saviez-vous que...

L'OPC peut utiliser, chaque année, 250 000 \$ ou 5 % des revenus de placement provenant du FICAV, selon le moindre des deux montants, pour mettre en place des projets d'information et d'éducation destinés aux consommateurs.

## 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 rembourser vos clients s'il arrive que le cautionnement individuel d'un agent de voyages est insuffisant, ou que le fournisseur de produit ne rend pas le service prévu au client, pourvu que l'agent de voyages n'ait pas commis de faute quant au choix de ce fournisseur. Le FICAV sert aussi à payer les frais d'administration et les honoraires de l'administrateur provisoire, soit la personne nommée pour assurer le suivi des dossiers clients dans le cas d'une fermeture d'agence. Ainsi, M<sup>me</sup> Beauregard est remboursée ou indemnisée 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 fidéicomis de l'agent de voyages, du cautionnement individuel qui a été fourni et, si nécessaire, du FICAV.

### 2.3.2 Qui doit y contribuer?

Les clients des agences de voyages doivent obligatoirement contribuer au FICAV. Vous êtes les seuls intervenants ayant l'obligation de percevoir les montants des clients qui s'accumulent dans le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

Une seule exception s'applique. Les diplomates et le personnel diplomatique doivent payer la contribution au FICAV. Cependant, vous pouvez les

informer de la possibilité d'obtenir le remboursement de cette contribution, s'ils en font la demande à l'OPC par l'entremise du ministre des Relations internationales. Les personnes remboursées ne bénéficient pas alors des avantages du FICAV.

### 2.3.3 Quel est le montant de la contribution ?

Votre client débourse, à titre de contribution au FICAV, un pourcentage du coût des produits touristiques achetés à votre agence, avant la TPS et la TVQ. Le calcul ne s'applique pas aux frais de service, à l'assurance-voyage et aux accessoires de voyage (par exemple, l'achat de cartes touristiques ou de guides de voyages).

Par contre, cette contribution, qui est actuellement de 0,10 %, doit être calculée sur les produits 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 taxes de l'aéroport et les frais aériens, c'est-à-dire toutes les taxes, à l'exception de la TPS et de 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 produits 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<sup>1</sup> du FICAV ; ce pourcentage est fixé de la manière indiquée au tableau 2.2.

Tableau 2.2

Contribution au Fonds d'indemnisation	
Surplus cumulés du Fonds	Pourcentage perçu des produits 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)

Depuis le 31 mars 2014, le surplus cumulé du Fonds dépasse le seuil de 100 millions de dollars. Ainsi, depuis cette date, la contribution de vos clients au FICAV est égale à 0,10 % du coût des produits touristiques achetés à votre agence. Dans l'éventualité où le surplus cumulé du Fonds diminuerait au cours des prochaines années, le pourcentage perçu pour les produits touristiques vendus augmenterait, comme l'illustre le tableau 2.2,

<sup>1</sup> 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.

### ! 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.

### ! Saviez-vous que...

Un inspecteur de l'OPC 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.

afin de respecter les seuils établis assurant le bon fonctionnement du Fonds. Lorsque des ajustements au pourcentage utilisé pour le calcul de la contribution au FICAV sont requis, l'Office avise tous les agents de voyages par courriel. 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 facturé à M<sup>me</sup> Beauregard des frais de 4,41 \$ de services touristiques pour le FICAV (0,10 % multiplié par le coût du forfait vacances de 4 407,36 \$, avant TPS et TVQ).

## 2.3.4 Quel est votre rôle ?

Vous devez remettre les montants perçus des clients, moins 5 %, que vous conservez pour vos frais de gestion.

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

- vous devez verser la contribution deux fois par année, soit dans les 30 jours de la fin de chaque semestre (période de six mois consécutifs) de votre année financière.

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

- vous devez verser la contribution quatre fois par année, soit dans les 30 jours de la fin de chaque trimestre (période de trois mois consécutifs) de votre année financière.

Si vous faites 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.

### Comment faire cette remise ?

La remise est transmise à l'OPC par chèque ou par voie électronique, 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 produits touristiques achetés à votre agence, avant la TPS et la TVQ, exclusion faite notamment des frais de service, des assurances voyage et de la vente d'accessoires de voyage);
- le montant total des contributions payées par les clients pour le FICAV.

## 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 fidéicommiss ;
- 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'OPC 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.

Tableau 2.3

Dépôt d'états financiers intérimaires et état du compte en fidéicommiss	
Chiffre d'affaires	Date de remise
Jusqu'à 10 M\$	Aucune remise
Entre 10 M\$ et 20 M\$	Dans les 45 jours suivants chaque SEMESTRE de l'exercice financier
Plus de 20 M\$	Dans les 45 jours suivants chaque TRIMESTRE de l'exercice financier

## 2.5 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 thème pourra vous servir d'aide-mémoire.

Grille de vérification

Administration des fonds				
Responsabilité pénale	Conforme	Non conforme	Première infraction	Récidive
Avez-vous avisé l'OPC de l'ouverture ou de la fermeture du compte en fidéicommiss ?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$
Déposez-vous l'argent confié par le client dans un compte en fidéicommiss ?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$

**Administration des fonds (suite)**

<b>Responsabilité pénale</b>	<b>Conforme</b>	<b>Non conforme</b>	<b>Première infraction</b>	<b>Récidive</b>
Retirez-vous l'argent du compte en fidéicommiss pour les situations propres à un client en particulier ?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Faites-vous des retraits uniquement par chèque, transfert ou virement bancaire du compte en fidéicommiss ?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Retirez-vous l'argent du compte en fidéicommiss sans dépasser le montant fourni par votre client ?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Utilisez-vous le compte en fidéicommiss seulement pour une ou plusieurs des fins suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• payer les fournisseurs au nom du client ;</li> <li>• rembourser ou déboursier les frais de service encourus au nom du client ;</li> <li>• rembourser au client les sommes qui lui sont dues ;</li> <li>• percevoir vos commissions ?</li> </ul>			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Vous assurez-vous, à l'occasion, que le compte en fidéicommiss n'est ni déficitaire ni à découvert ?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Joignez-vous un état du compte en fidéicommiss lors du dépôt des états financiers ?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$
Vérifiez-vous que seules les personnes autorisées réalisent des opérations dans ce compte ?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Tenez-vous vos livres et registres comptables à jour ?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$
Transmettez-vous les contributions du FICAV à l'OPC à temps ?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$






## L'Agence Sansoucy inc. PLAIDE COUPABLE

L'Office de la protection du consommateur annonce que l'Agence Sansoucy inc. a plaidé coupable de ne pas avoir remis au président de l'Office les sommes perçues à titre de contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages dans le délai imparti (*LAV, art. 40*). Cette entreprise devra verser une pénalité totalisant 1 260 \$.

En réalisant l'ensemble des responsabilités et obligations de l'agent de voyages, vos clients sont rassurés de faire affaire avec un agent fiable. À partir du moment où vous respectez les exigences de ce thème, vous pouvez poursuivre vos démarches pour la 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			
Suivant 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 des différents <b>fonds</b> administrés par un agent de voyages ;			
3. de savoir à combien s'élève le cautionnement individuel et comment le fournir ;			
4. d'appliquer le montant de la contribution à percevoir pour le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages du Québec ;			
5. de présenter les livres comptables ;			
6. de connaître les sanctions à certaines infractions liées au non-respect de la Loi.			
<b>Total</b>			

**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 détaillant au Québec, titulaire d'un permis d'agent de voyages. Elle est donc protégée par la **caution**. Si le montant de la caution est insuffisant, M<sup>me</sup> Beauguard sera remboursée ou indemnisée par le FICAV (*RAV, art. 28*).
- 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 produits et des services touristiques non fournis à la cliente (*RAV, art. 28*).
- 3. Vrai.** Il est prévu par la Loi que le FICAV soit utilisé pour dédommager ou rembourser M<sup>me</sup> Beauguard advenant une situation où le cautionnement individuel de l'Agence Sansoucy inc. soit épuisé (*RAV, art. 37*).
- 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 le compte de banque courant (*RAV, art. 33 et 23*).
- 5. Faux.** Même si le cautionnement prend fin avec la fermeture de l'agence de voyages, il demeure disponible pour l'indemnisation des clients pour une période de trois ans (*RAV, art. 33*).
- 6. Faux.** Un agent de voyages n'est autorisé à retirer le montant de sa commission qu'après avoir payé les fournisseurs (*RAV, par. 23e*).

Résultat : \_\_\_\_\_ /6



### Lectures et exercices complémentaires

- Doit-on percevoir le montant du FICAV pour la vente d'une croisière à un couple d'Ontariens ? Réponse : *RAV, art. 38*.
- Comment faut-il administrer l'argent perçu dans le cas de la vente d'un produit ou d'un service touristique ? Réponse : *LAV, art. 33*; *RAV, art. 20*.
- 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;
- d'expliquer 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 exploiter un commerce d'organisation de voyages et de vente de produits et 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 suspension ou d'annulation et les sanctions et recours suivant une infraction.

Avant de débiter votre lecture, testez d'abord vos connaissances sur le sujet.



### Mise en contexte

La passion du métier de conseiller en voyages fait depuis longtemps partie de la vie de monsieur 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 obligations et conditions suivantes :

### Loi

- 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, 14.1, 14.2 et 14.5*)
- Section IV – Obligations d'un agent de voyages (*art. 31*)
- Section V – Inspection (*art. 35.1*)
- Section VII – Dispositions pénales (*art. 40 et 40.1*)

### Règlement

- Section IV.2 – Exploitation d'un établissement à domicile (*art. 11.10*)
- Section V – Obligations des agents de voyages (*art. 12 et 13.1*)
- Section II – Catégories de permis d'agents de voyages (*art. 2*)
- Section IV – Permis (*art. 4 à 11, sauf l'art. 8.1*)
- Section IV.1 – Conseillers en voyages (*art. 11.1*)

## ? 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 faire une demande de 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 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 l'obtenir?

Faites-vous la location ou la réservation d'hébergements ou de services de transport, ou l'**organisation de voyages** pour vos clients? Remettez-vous des documents tel un **bon d'échange** permettant au voyageur d'informer un **fournisseur** qu'il est autorisé à l'échanger contre le produit réservé? 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 :

- a) la location ou la réservation de services d'hébergement ; »  
Exemple: Vendre à vos clients ou à ceux d'une autre agence des nuitées dans un hôtel.
- b) la location ou la réservation de services de transport ; »  
Exemple: Vendre à vos clients ou à ceux d'une autre agence des billets d'avion.
- c) l'organisation de voyages ».  
Exemple: Conclure des ententes auprès de **prestataires** de produits 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, le suspendre, l'annuler ou s'abstenir 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 affilié à une agence détentrice d'un permis général et respecter les conditions suivantes :

- détenir un contrat de travail (dont vous trouverez des exemples en 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 fiducie de l'agence de voyages ;
- remettre une facture 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 de l'obtenir ?

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

- Une association (comme une association sportive), une société (comme une entreprise de logiciels) ou une personne morale (comme une entreprise incorporée) n'a pas besoin de permis d'agent de voyages pour organiser, à l'occasion<sup>1</sup>, des voyages à l'intérieur du Québec. La durée des voyages doit cependant être de 72 heures ou moins, si seuls des 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 (*L.R.Q., c. E-15.1*) et qui offre des services de proximité en plus des services d'hébergement dans son établissement (ex. : visites de musée, 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.

<sup>1</sup> 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.

#### ! 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).

### 3.1.3 Catégories et coûts de permis

Le président de l'OPC 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 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 :

#### 1. 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 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 (*L.R.Q., 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.

#### 2. 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 à la pourvoirie, ainsi que l'hébergement à proximité de l'aéroport de réception, à l'arrivée et au départ de ses clients.

#### 3. 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 (*L.R.Q., 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 de ses limites administratives.

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/commerçant/permis-certificat/agentsdevoysages/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.

## 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 vous faites votre demande. Le dernier mois correspond au 7<sup>e</sup> 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 1<sup>er</sup> 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 31 juillet 2018.

Attention! Un agent de voyages qui désire demander son permis moins de trois mois avant la date de fin de l'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 22 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	75 \$ par mois*
Permis restreint	38 \$ par mois*

\* Les coûts indiqués sont ceux en vigueur pour 2017. Le montant exigé est réévalué au 1<sup>er</sup> mai de chaque année, en fonction de l'indice des prix à la consommation du Canada. L'Office de la protection du consommateur public d'ailleurs chaque année, dans la *Gazette officielle du Québec* ([www3.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/gazetteofficielle.fr.html](http://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 les 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, le premier jour du 8<sup>e</sup> mois suivant la fin de votre exercice financier (*RAV, art. 5*).

### Exemple: Le permis général de l'Agence 4 Soleils

Le 1<sup>er</sup> février 2017, 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 2016. La période de validité du premier permis de M. Lachance est du 1<sup>er</sup> février 2016 au 1<sup>er</sup> juin 2017 (soit 7 mois après le 30 octobre 2016). La durée de ce permis étant de 16 mois, il devra déboursier 1 184 \$ (75 \$ 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 informations et des documents, 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 d'administrateur, de **bailleur de fonds**, de date de fin d'exercice financier, de document ou de signataires du **compte en fidéicommiss**, d'adresse, etc. Pour plus de détails, consultez l'article 12 du Règlement. Vous trouverez les formulaires 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 n'est pas délivré au nom de l'agence de voyages (par exemple, Agence 4 Soleils), mais à votre nom (par exemple Lucky Lachance), pour le compte de la personne, de l'association ou de la société qui exploite l'agence de voyages. Dans ce cas, vous devez obtenir de l'exploitant l'autorisation écrite de faire la demande de permis. Que la demande soit faite pour votre compte ou pour quelqu'un d'autre, vous devez travailler dans l'**établissement principal** à plein temps (ou la majorité du temps) et y effectuer des fonctions de gérance. Vous devez aussi 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 depuis moins de cinq ans. Pour obtenir ce certificat, elle doit réussir l'examen<sup>2</sup> 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. Après avoir réussi l'examen, vous avez deux ans pour transmettre une demande de délivrance de certificat au président de l'Office.

Vous devez 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 via le lien suivant: <https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/commercant/permis-certificat/agence/formulaire-permis-av.pdf>. Une fois rempli, vous devez 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 votre envoi les justificatifs requis suivants.

<sup>2</sup> La personne qui sollicite un permis restreint n'a pas à réaliser cet examen ni à détenir ce certificat.



**Pour obtenir le document suivant, adressez-vous à un comptable** (voir le Thème 2 pour plus de détails):

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

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

- les documents d'ouverture et la fiche de signatures de chaque compte en fidéicomis, signés par le représentant d'une institution financière;
- un cautionnement de 25 000 \$ (voir le Thème 2 pour plus de détails);
- une copie de la résolution du conseil d'administration de l'entreprise vous autorisant à demander un permis;
- si vous exercez des activités liées aux voyages à la maison, une photocopie d'un certificat d'occupation délivré par votre municipalité ou une lettre vous autorisant à exercer ces activités à domicile.

Demandez-vous un permis pour continuer d'exploiter une agence existante en tant que nouvelle personne morale? Si oui, vous devez, en plus, joindre les états financiers et l'état des comptes en fidéicomis 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 :	<input checked="" type="radio"/> Général	<input type="radio"/> Restreint d'organisateur de voyages de tourisme d'aventure
	<input type="radio"/> Restreint de pourvoyeur	<input type="radio"/> Restreint d'association touristique régionale
Traitement prioritaire :	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> 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 : <b>Lucky</b>	Prénom : <b>Lachance</b>
Adresse (numéro, rue, bureau) : <b>77, de la colline</b>	
Ville : <b>Québec</b>	Province : <b>Québec</b> Code postal : <b>G1R 4T9</b>
Téléphone : <b>418 658-1148 poste : 411</b>	Télécopieur : <b>418 658-1147</b>
Date de naissance (aaaa-mm-jj) : <b>1970-07-21</b>	Courriel : <b>llachance@net.com</b>

Permis général seulement : le requérant doit réussir un examen de gérant d'agence 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 ») : <b>CCV201612326983</b>

## Section 3 : Immatriculation légale du commerçant

Nom de l'entité légale au Registraire des entreprises du Québec : <b>4203565 CANADA inc.</b>
Numéro d'entreprise du Québec (NEQ) : <b>2579145298</b>
Date de fin d'exercice financier : <b>30 octobre 20XX</b>
Autres noms qui doivent figurer sur le permis : <b>Agence 4 Soleils</b>

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.	
Adresse de l'établissement principal (numéro, rue, bureau) : <b>1324, des Jardins</b>	
Ville : <b>Québec</b>	Province : <b>Québec</b>
Code postal : <b>G1R 6P7</b>	Téléphone : <b>418 658-4455 Poste : 225</b>
Courriel : <b>4soleils@net.com</b>	Télécopieur : <b>418 658-4452</b>

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

2017-02-22

- 1 Votre permis n'a pas de date d'expiration, mais doit être renouvelé à chaque année le premier jour du 8<sup>e</sup> mois suivant la fin de votre exercice financier. *art. 5, R.A.V.*
- 2 Voir la section 3.1.3 Catégories et coûts de permis *art. 6 a), R. A.V.*
- 3 Le NEQ est le numéro attribué aux entreprises qui s'immatriculent au registre 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, R.A.V.*



## 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. Le requérant est-il un citoyen canadien ou un immigrant reçu au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (L.C. 2001, c. 27)? *Ne s'applique pas au permis restreint	<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<b>1</b>
B. Les établissements où l'agent de voyages fera des affaires sont-ils conformes à la réglementation municipale relative aux usages?	<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<b>2</b>
C. 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?	<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<b>3</b>
D. 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?	<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<b>4</b>
Pour toute réponse positive aux déclarations suivantes, veuillez joindre un document explicatif en annexe comportant la signature du requérant de permis.		
E. Avez-vous déjà été condamné :		
- pour escroquerie, pour faux ou pour opération frauduleuse en matière de contrat de commerce?	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<b>5</b>
- pour une infraction à la Loi sur les agents de voyages?	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<b>6</b>
Si oui, précisez :		
F. 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?	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<b>7</b>
- pour une infraction à la Loi sur les agents de voyages?	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<b>8</b>
Si oui, précisez :		
G. 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?	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<b>9</b>
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

2017-02-22

- |   |   |
|---|---|
| <b>1</b> Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.6 c), R.A.V.  | <b>6</b> Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.6 j), R.A.V.    |
| <b>2</b> Vous devez compléter l'annexe D. Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.6 f), et 11.10, R.A.V. | <b>7</b> Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.6 n) iv, R.A.V. |
| <b>3</b> Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.6 l) et m), R.A.V.                                      | <b>8</b> Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.6 n) ii, R.A.V. |
| <b>4</b> Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.6 n) Vi, R.A.V.   | <b>9</b> Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.6 j), R.A.V.    |
| <b>5</b> Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.6 h), R.A.V.  |   |



## 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)

H. 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?	<input type="radio"/> Oui	<input checked="" type="radio"/> Non	<b>1</b>
Si oui, précisez :			
I. 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?	<input type="radio"/> Oui	<input checked="" type="radio"/> Non	<b>2</b>
Si oui, précisez :			
J. 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?	<input type="radio"/> Oui	<input checked="" type="radio"/> Non	<b>3</b>
Si oui, précisez :			

## Certification

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

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

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

2017-02-22

**1** Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.6 n) V, R.A.V.**2** Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.6 k), R.A.V.**3** Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.6 n) iii, R.A.V.**4** Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages art.12, R.A.V.



## 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.

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

1

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

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

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

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

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

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

Office de la protection du consommateur • 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec) G1K 8W4  
Téléphone 418 643-1484 • Télécopieur 418 646-4691 • infopermis@opc.gouv.qc.ca

2017-02-22

1 M. Lachance exploite un seul établissement.  
art.6 e), R.A.V.



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

2

Prénom : <b>Joanne</b>	Nom : <b>Labonne</b>
Adresse du domicile (numéro, rue, appartement.) :	<b>101, des Tulipes</b>
Ville : <b>Québec</b>	Code postal : <b>G1R 6P7</b> Province : <b>Québec</b>
Téléphone : <b>418 658-5421</b>	Date de naissance (aaaa-mm-jj) : <b>1976-03-23</b>
Fonction dans l'entreprise : <b>Vice-présidente</b>	Pourcentage de participation dans l'entreprise : <b>30 %</b>

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

2017-02-22

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 g) 2<sup>e</sup> alinéa, R.A.V.



## 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.)

#### Renseignements sur le compte en fidéicommis

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

#### Personnes autorisées à effectuer les transactions bancaires dans le compte en fidéicommis

Titulaire de permis : <b>Lucky Lachance</b>		
Adresse personnelle (numéro, rue, appartement) : <b>77, de la Colline</b>		
Ville : <b>Québec</b>	Province : <b>Québec</b>	Code postal : <b>G1R 4T9</b>
Date de naissance (aaaa-mm-jj) : <b>1970-07-21</b>	Téléphone : <b>418 658-1148</b>	Télécopieur : <b>418 658-1147</b>

Autre signataire : <b>Joanne Labonne</b>		
Type : <input type="radio"/> Signataire seul <input checked="" type="radio"/> Cosignataire <input type="radio"/> Autre type (spécifiez) :		
Adresse personnelle (numéro, rue, appartement) : <b>101, des Tulipes</b>		
Ville : <b>Québec</b>	Province : <b>Québec</b>	Code postal : <b>G1R 6P7</b>
Date de naissance (aaaa-mm-jj) : <b>1976-03-23</b>	Téléphone : <b>418 658-5421</b>	Télécopieur :

Autre signataire :		
Type : <input type="radio"/> Signataire seul <input type="radio"/> Cosignataire <input type="radio"/> 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 : <b>LUCKY LACHANCE</b>	
Signature : <i>Lucky Lachance</i>	Date : <b>30 octobre 20XX</b>

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

2017-02-22

1 Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages  
art. 6 p), R.A.V.



## 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  
(Adresse : numéro, rue)

Québec  
(Ville)

G1R 6P7  
(Code postal)

respecte la réglementation municipale relative aux usages.

JE DÉCLARE que mon établissement d'agent de voyages respecte effectivement la réglementation municipale relative aux usages, le tout tel qu'attesté par le certificat obtenu du greffier de la Ville ou de la Municipalité, le cas échéant.

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 à celui d'un conseiller en voyages :

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

JE DÉCLARE que les numéros de téléphone, de télécopieur et 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.

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

Nom : LACHANCE

Prénom : LUCKY

Signature du requérant de permis : *Lucky Lachance*

Date : 30 octobre 20XX

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

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

2017-02-22

1 Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages  
art. 6 f), R.A.V.

2 Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages  
art. 11.10 b), R.A.V.

3 Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages  
art. 11.10 c), R.A.V.

4 Exigence en vertu du Règlement sur les agents de voyages  
art. 11.10 a), R.A.V.





## 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**

**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-03-31

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

**AUTRES NOMS DU COMMERCANT**  
AGENCE 4 SOLEIL

*J. Galarneau*  
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). Vous devez aussi vous assurer que vos conseillers en voyages détiennent un certificat (voir les détails au Thème 4).

### 3.1.5 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 duplicata 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 informations fournies 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 (disponibles par l'entremise d'un comptable membre d'un ordre professionnel reconnu au Canada):
  - les états financiers de votre dernier exercice, y compris :
    - le bilan du compte en fidéicommiss;
    - le montant des ventes de services touristiques assujettis à la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages;
    - le montant des ventes de services touristiques effectuées par l'**intermédiaire** d'un autre agent de voyages;
    - le montant des sommes perçues de vos clients domiciliés hors du Québec (si vous êtes un agent de voyages qui fournit des services par l'entremise d'une entreprise de voyages située hors du Québec);
    - le bilan démontrant un **fonds** de roulement minimal, excluant les comptes clients ou les comptes à payer entre l'agent de voyages et une personne avec laquelle il est lié ou sur laquelle il exerce un contrôle (voir le tableau 3.3);
- 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<sup>3</sup> du permis général, en fonction du chiffre d'affaires**

Chiffre d'affaires	Coût*
Jusqu'à 0,5 M\$	334 \$
Jusqu'à 2 M\$	445 \$
Jusqu'à 5 M\$	612 \$
Jusqu'à 10 M\$	835 \$
Jusqu'à 20 M\$	1 113 \$
Plus de 20 M\$	1 447 \$

\* Les coûts indiqués sont ceux en vigueur pour l'année 2016. Le montant exigé est réévalué au 1<sup>er</sup> mai 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](http://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 \$

## 3.2 DUPLICATA ET TRANSFERT DE PERMIS

### 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

3 Pour plus de détails sur le coût de reconduction d'un permis, consultez le site Web de l'Office (<http://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/agence/permis/renouveler-un-permis/tarifs>).

est réévalué chaque année au 1<sup>er</sup> mai, en fonction de l'indice des prix à la consommation du Canada.

## 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 pour être titulaire du permis.

Dans l'une ou l'autre de ces situations, vous avez un maximum de 10 jours pour remplir le formulaire fourni par le président de l'OPC et disponible sur le site Web de l'Office ([http://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/commercant/permis-certificat/agence/Guide\\_Transfert\\_Permis.pdf](http://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/commercant/permis-certificat/agence/Guide_Transfert_Permis.pdf)).

Les renseignements à fournir dans ce formulaire représentent l'ensemble des mises à jour du formulaire de demande de permis. Le coût à déboursé représente 50 % du prix payé lors 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 REFUS, SUSPENSION OU RÉVOCATION DE PERMIS

### 3.3.1 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 informations 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, vos obligations 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 perdu votre droit de détenir un établissement principal ?
- Avez-vous officiellement, partiellement ou totalement, liquidé votre établissement principal ?

- 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.

### 3.3.2 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 auprès du Tribunal administratif du Québec. La contestation d'une décision du président de l'Office en lien avec la Loi sur les agents de voyages vous coûtera environ 50 \$. Le formulaire nécessaire et l'ensemble du cheminement d'un recours se retrouvent sur le site Web du Tribunal administratif du Québec (<http://www.ta.qgouv.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 (*L.R.Q.*, c. J-3, section IV, art. 36) est liée à l'exercice des fonctions d'agent 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 votre fonction.

### 3.3.3 L'administration provisoire

Le gouvernement du Québec détermine les règlements relatifs à la délivrance, au renouvellement, à la suspension et à l'annulation d'un permis d'agent de voyages. Il prescrit aussi les qualités, les conditions et le coût exigés pour obtenir ou renouveler un permis. Au nom du gouvernement du Québec, le président de l'Office peut aussi nommer une personne compétente pour administrer temporairement à votre place votre établissement principal si vous ne respectez pas vos obligations et responsabilités. Par ces règles, le gouvernement assure la protection de vos clients.

### 3.3.4 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.

Grille de vérification

Permis				
Responsabilité pénale	Conforme	Non conforme	Première infraction	Récidive
Avez-vous effectué des opérations d'agent de voyages sans être titulaire d'un permis?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Avez-vous avisé le président de l'Office du changement de la déclaration de la date de fin de l'exercice financier?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$
Avez-vous avisé le président de l'Office du changement du document d'ouverture et de la fiche de signature du compte en fidéicommiss?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$
Avez-vous avisé le président de l'Office du changement de tout document déposé auprès du Registraire des entreprises?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$
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 ne détienne les licences et les approbations de ces États pour effectuer le vol?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$
Tenez-vous à jour la liste des conseillers en voyages employés par vous ou avec qui vous avez signé un contrat exclusif?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$

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 plaintes formulées 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			
Suivant 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 ;			
7. d'expliquer la <b>responsabilité</b> juridique entourant la fonction d'agent de voyages.			
<b>Total</b>			

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

## Corrigé Testez vos connaissances

1. **Faux.** M. Lachance devra présenter son certificat de gérant d'agence de voyages, obtenu il y a moins de cinq ans. Pour détenir ce certificat, il doit réussir un examen portant sur la connaissance des dispositions législatives et réglementaires applicables au secteur d'activités du voyage et à la gestion d'une agence de voyages (*RAV, par. 6g*).
2. **Vrai.** Il faut être majeur (18 ans), que ce soit pour faire une demande 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 suffit de détenir un certificat de gérant d'agence de voyages ou d'en être détenteur depuis moins de cinq ans (*RAV, al. 6g*).
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 personne morale qui continuera les opérations. Pour pouvoir faire une demande de transfert de permis ou de changement de détenteur, l'Agence 4 Soleils doit être une compagnie incorporée. Dans cette éventualité, 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, par. 4a*).

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 (*L.R.Q., c. A-10*).

- 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, par. 1.1g*.
- Expliquez pourquoi le représentant des ventes d'une agence de voyages n'a pas besoin d'un certificat de conseiller en voyages. Réponse : *RAV, art. 11.1*.
- Quel est le montant demandé par l'Office pour transférer un permis d'agent de voyages ? Réponse : *RAV, par. 4e*.
- 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 et 40*.



# 4

# PRATIQUER AVEC UN CERTIFICAT

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

- de déterminer à qui s'adresse le certificat ;
- de connaître l'utilité de l'examen lié au certificat ;
- de distinguer les démarches nécessaires à l'obtention ou à la reconduction 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 ;
- de saisir la **responsabilité** juridique entourant la fonction de conseiller en voyages.

Dans ce thème, nous verrons en quoi consiste la certification et quelles sont les conditions, obligations et modalités entourant celle-ci. Avant de commencer votre lecture, testez d'abord vos connaissances sur le sujet.



## Mise en contexte

Voici un extrait du site Web de l'Association des agents de voyages du Québec ([aavq.ca/services](http://aavq.ca/services)), qui appuie la professionnalisation du secteur depuis 2011. Le lien *Renseignez-vous sur un agent de voyages* vous dirige d'ailleurs directement sur le site officiel de l'Office de la protection du consommateur, à l'onglet *Choisir un conseiller en voyages certifié*.

«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.

## Mission

- Assurer une représentation équitable à l'ensemble des agents de voyages du Québec.

Ce thème renvoie aux obligations et conditions suivantes :

### Loi

- Section I – Définitions et application (*art. 2*)
- Section II – Permis et certificat (*art. 4*)
- Section VI – Règlements (*par. 36b.1*)
- Section VII – Dispositions pénales (*art. 39 et 40*)

### Règlement

- Section I.1 – Exceptions (*art. 1.2*)
- Section IV.1 – Conseillers en voyages (*art. 11.1 à 11.9*)
- Section V – Obligations des agents de voyages (*art. 13.1*)

- 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 contester l'avis d'annulation ou de suspension de votre certificat en déposant votre demande auprès de l'Office de la protection du consommateur. \_\_\_\_\_
3. Votre certificat n'est plus valide 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 de 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'étude en agence, et ce, SANS détenir un certificat.

### ! Saviez-vous que...

Vous êtes agent extérieur? Vous avez besoin du certificat. 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.

## 4.1 L'OBTENTION D'UN CERTIFICAT

### 4.1.1 Qui doit l'obtenir?

Vous êtes un conseiller en voyages, lié à une agence par un contrat d'emploi ou un contrat de service? Vous traitez avec la clientèle au téléphone, par Internet ou en personne? Vous êtes détenteur d'un permis d'**agent de voyages** et traitez directement avec les clients? La Loi prévoit que vous devez détenir un certificat pour réaliser ce travail. En effet, 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 ce certificat obligatoire, à l'exception des étudiants qui, eux, peuvent effectuer un stage d'études en agence sans être assujettis à cette exigence.

Vous êtes agent extérieur? Vous avez besoin du certificat. 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

La Loi sur les agents de voyages oblige les détenteurs de permis général d'agents de voyages et les conseillers en voyages à réussir un examen afin

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

À défaut de remplir les conditions et de fournir le paiement et les informations exigées, votre certificat peut vous être refusé. Une fois obtenu, le certificat vous est délivré sans date d'expiration. Il est par contre de votre responsabilité d'informer l'Office de tout changement à vos coordonnées personnelles (par exemple, un changement d'adresse civique, 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 2 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, de lui permettre d'embaucher un conseiller. Vous trouverez des exemples de contrats de travail en annexe.

Exemple type



## Spécimen : Certificat de conseiller en voyages

Certificat de conseiller en voyages	
Renouvellement annuel	1 <sup>er</sup> septembre
Numéro	CCV201812345678
Nom	MARCO POLO
<i>Office de la protection du consommateur</i> <b>Québec</b>	
<a href="http://opc.gouv.qc.ca">opc.gouv.qc.ca</a>	

### Quelques obligations du conseiller en voyages

- Renouveler son certificat chaque année pour exercer ses activités.
- Informer l'Office de tout changement à son dossier dans les quinze jours suivant l'événement.
- Vendre des services touristiques pour le compte d'un seul agent de voyages titulaire d'un permis, auquel il est lié par un contrat exclusif.
- Remettre au client un reçu conforme à ce que prévoit le règlement et déposer les sommes perçues dans le compte en fidéicommis de l'agent de voyages.
- Ne faire de la publicité qu'au nom de l'agent de voyages auquel il est lié par un contrat et, dans cette publicité, ne pas indiquer ses coordonnées personnelles, sauf son numéro de cellulaire.

## La reconduction du certificat

La reconduction du certificat se fait annuellement à la date anniversaire 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 pour reconduire votre certificat. Le tarif à déboursier pour la reconduction de votre certificat est indiqué à l'adresse <http://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/conseiller/certificat/demande>. Ce montant doit être payé, chaque année, à la date d'émission de votre certificat. N'oubliez pas de mettre à jour les données de votre dossier. L'Office vous adresse un courriel de rappel à votre adresse personnelle si votre dossier est non conforme.

### ! Saviez-vous que...

Votre certificat est valide si vous répondez aux conditions suivantes : avoir passé l'examen, payer les droits ou la reconduction du certificat et que vous êtes affiliés à une agence de voyages. Si toutefois, vous n'êtes plus affilié à une agence de voyages votre certificat sera non valide. Votre certificat redeviendra valide en vous affiliant à une agence de voyage.

Votre certificat est valide si vous répondez aux conditions suivantes :

- avoir réussi l'examen ;
- payer les droits (premier certificat ou reconduction) ;
- être affilié à une agence de voyages. Dans l'éventualité où vous n'êtes plus affilié à une agence de voyages, votre certificat n'est pas valide. Il redeviendra valide lorsque vous vous affilierez à nouveau.

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

## 4.2 REFUS, ANNULATION OU SUSPENSION

### 4.2.1 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 informations 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.

Dans chacun de ces cas, le président de l'Office vous envoie un avis précisant son intention accompagnée des raisons qui justifient sa décision. À la réception de l'avis, vous avez un maximum de 10 jours pour présenter vos observations.

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

### 4.2.2 Recours

Le président de l'OPC peut décider de rejeter vos explications et de maintenir le refus de la délivrance, la suspension ou l'annulation de votre certificat. Néanmoins, vous pouvez contester cette décision 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 trouve d'ailleurs 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 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 contrôlent 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 à des amendes allant de 2 000 \$ à 100 000 \$ pour une première infraction et de 4 000 \$ à 200 000 \$ en cas de récidive. Oublier d'informer, dans les 15 jours, le président de tout changement à une information intégrée à la demande de délivrance ou de reconduction du certificat peut donner lieu à des amendes allant de 1 000 \$ à 40 000 \$ pour une première infraction et le double en cas de récidive.




## 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 d'activités du voyage. Vous devez pouvoir le présenter à quiconque vous en ferait la demande. Il assure le respect des droits de votre **client** et vos propres droits, car en plus d'être un agent ou un conseiller en voyages, vous êtes parfois un client!

D'ailleurs, l'Office rend disponible sur Internet la liste complète des conseillers en voyages certifiés. Votre certificat vous permet de figurer officiellement sur cette liste comme étant une personne autorisée à transiger avec le client.

À titre de détenteur de certificat, votre responsabilité va bien au-delà de votre connaissance de la Loi sur les agents de voyages. Différentes lois complètent cette dernière 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.

Suivant la lecture de ce thème, je suis en mesure	Grille d'auto-évaluation		
	Totalement	Moyennement	Minimalement
1. de déterminer à qui s'adresse le certificat ;			
2. de connaître l'utilité de l'examen lié au certificat ;			
3. de distinguer les démarches nécessaires à l'obtention ou à la reconduction 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;

6. de saisir la **responsabilité** juridique entourant la fonction 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 doit détenir un certificat. L'agent extérieur doit, au même titre que le conseiller en voyages, en détenir un (*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 cette décision, malgré vos explications. Le président vous communiquera par écrit sa décision motivée (*RAV, art. 11.8*).
  - 3. Vrai.** Votre certificat est valide uniquement si vous êtes une personne affiliée à une agence de voyages détenteur d'un permis. Toutefois, une personne peut obtenir un nouveau certificat, sans avoir à refaire l'examen, à la condition de déposer sa demande dans les cinq années qui suivent la fin de son 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, paragr. 11.2a*).
  - 5. Vrai.** Un détenteur de permis d'agence de voyages général doit détenir un certificat dans la mesure où il agit également à titre de conseiller en voyages (*LAV, art. 4*).
  - 6. Faux.** Sans devoir l'afficher, le détenteur doit pouvoir présenter son certificat, en tout temps, à quiconque lui en ferait la demande (*LAV, art. 4*).
  - 7. Vrai.** Votre certificat est valide, sans date d'expiration, aux conditions suivantes : vous devez déboursier les frais annuels de renouvellement, demeurer à l'emploi de l'employeur désigné dans votre demande de délivrance initiale et éviter les cas prévus à l'article 11.7 du Règlement (*RAV, par. 11.2e*), *art. 11.7* et *11.9*; *LAV, art. 4*).
  - 8. Faux.** Le coût du certificat n'a pas de lien avec sa durée de validité (*RAV, al. 11.2e*)).
- 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 (*L.R.Q., c. A-10*).

- Quelle est la différence entre le titulaire d'un permis et le titulaire d'un certificat ? Réponse : *LAV, art. 4 et 8*.
- Comment se définissent les opérations de conseiller en voyages selon la LAV ? Réponse : *LAV, art. 2 et 4*.
- À titre de conseiller en voyages, que 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 dans les informations fournies lors de la demande de délivrance ou de reconduction du certificat pour éviter les amendes ? Réponse : *RAV, art. 11.6*.



# MODULE II

**TRANSIGER AVEC LA CLIENTÈLE :**  
responsabilités et obligations





# 5

# PUBLICISER SON PRODUIT OU SON 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 réaliser 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 produit ou d'un service touristique. Encore faut-il s'assurer que sa présentation respecte les lois et les 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 l'annonce présentée à la page 60 dans le journal local, pour assurer les ventes des prochaines semaines.

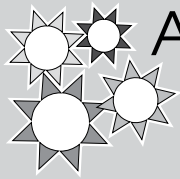
Ce thème renvoie aux obligations et conditions suivantes :

## Règlement sur les agents de voyages

- Section VI – Publicité (art. 14 à 16)



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\*
- Transferts entre l'aéroport et l'hôtel (aller/retour)
- Manutention de 2 valises par personne (aller/retour)
- Tous les petits déjeuners
- Visites : 10 billets d'entrée par personne (choix de musées)
- TPS et TVQ (excluant la contribution FICAV)

Prix valide pour les nouvelles réservations seulement.

Agences 4 Soleils inc.  
1324, 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, identifiez les 6 erreurs présentes dans la publicité de l'Agence 4 Soleils.

- |          |          |
|----------|----------|
| 1. _____ | 4. _____ |
| _____    | _____    |
| 2. _____ | 5. _____ |
| _____    | _____    |
| 3. _____ | 6. _____ |
| _____    | _____    |

Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.

### 5.1 RÈGLES GÉNÉRALES À RESPECTER

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 ». Votre stratégie vous amène à publier une annonce dans une revue ou dans 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.

D'ailleurs, cette loi régit tous les contrats conclus entre un consommateur et un commerçant puisqu'elle :

- prévoit une garantie de base conventionnelle sur 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 (agent de voyages, commerçant itinérant) ;
- 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](http://www.crtc.gc.ca)) est l'organisme public chargé des règles entourant la publicité télévisée et radiophonique.

### 5.1.1 Contenu obligatoire

#### Dans toutes les formes de publicité, vous devez :

- inscrire la mention « titulaire d'un permis du Québec » (pour l'agent de voyages qui publie ou pour tout autre agent ou conseiller en voyages 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 annoncé doit figurer en caractères deux fois plus gros que ceux utilisés pour mentionner tout autre coût;
- mentionner si le prix annoncé dans la publicité inclut ou exclut les taxes (TPS et TVQ) et indiquer la contribution du client au FICAV. Il est possible – et même 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 (paragr. 224c) 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 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 vers lesquels vous dirigez votre publicité.



### Indications conformes au Règlement

Dans une brochure, on retrouve généralement ces indications conformes au Règlement :

« Certaines conditions s’appliquent. Les prix annoncés dans cette brochure incluent toutes les taxes et les frais de service. Les prix indiqués excluent la contribution du FICAV de 1,00 \$ par 1 000 \$ du produit ou service touristique acheté. Le prix peut varier dans le cas d’une augmentation du taux de change ou d’une surcharge de carburant imposée par le transporteur. Référez-vous aux conditions générales détaillées à la fin de la brochure. »



### Condamnation pour non-respect des règles de publicité

Communiqué de presse

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

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

L’Office reprochait à l’agence de voyages d’avoir fait paraître, en octobre 2014, des publicités non conformes aux articles 14 et 15 de ce règlement. Ces publicités omettaient l’information à savoir si les prix annoncés incluaient ou non les taxes applicables et la contribution au Fonds d’indemnisation des clients des agents de voyages. L’Office reprochait aussi à l’agence de ne pas avoir divulgué le nom du transporteur aérien d’un forfait ainsi que la période pendant laquelle un 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 lors de la publication, la durée du voyage ainsi que la période au cours de laquelle il peut être acheté au prix annoncé.

La publicité doit aussi mentionner l’inclusion ou non dans le prix annoncé de la TPS, de la TVQ ainsi que du coût de la contribution de la clientèle au Fonds d’indemnisation des clients des agents de voyages. »

### ! Saviez-vous que...

Chacun le sait, les enfants sont souvent ceux qui influencent les 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'intégrer 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 selon certaines circonstances comme celle d'une surcharge de carburant (voir le Thème 7) imposée par un transporteur ou d'une augmentation du taux de change;
- d'intégrer la mention « 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 10 versements mensuels de 99 \$ doit aussi indiquer le prix total de 990 \$). Votre client doit savoir exactement quel montant total il devra déboursier;
- 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 faire paraître une publicité trompeuse (par exemple, d'intégrer la photographie d'une cabine plus luxueuse que celle qui est proposée au prix offert);
- 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;
- d'intégrer 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 dénigrer 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 d'hébergement inclus ;		
• le prix en fonction du type d'occupation ;		
• les repas inclus ;		
• la durée du voyage ;		
• le voyage annoncé est disponible en quantité limitée et le nombre de places disponibles au prix annoncé est indiqué ;		
• la période de validité du prix annoncé (par exemple, pour les réservations avant le 31 octobre 20XX OU pour les dates du voyage entre le 1 <sup>er</sup> novembre et le 17 décembre 20XX) ;		
• les coordonnées complètes de l'agent de voyages ;		
• un seul prix TOTAL du produit ou du service touristique annoncé incluant tous les frais, redevances et taxes autres que TPS et TVQ (avec la mention de ces inclusions) ET la mention en dollars de la contribution du client au FICAV (par exemple, 1,00 \$ par 1 000 \$ d'achat) ;		
OU		
• le prix TOTAL à déboursier pour le produit ou le service touristique annoncé (figurant 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)(caractère typographique Helvetica d'au moins 10 points) ;		
• la mention claire de l'inclusion ou non de la contribution pour le FICAV (caractère typographique helvetica d'au moins 10 points).		

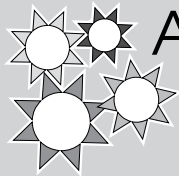
La publicité suivante présente un exemple conforme aux règles. Comparez les deux annonces, repérez les éléments non conformes et encerclez-les sur la publicité reproduite à la page 67.

#### ! 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, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports du Québec ([www.transports.gouv.qc.ca](http://www.transports.gouv.qc.ca)), qui délivre le permis nécessaire pour la publicité aux abords des haltes routières, des belvédères et sur l'ensemble des routes entretenues par ce ministère. La Loi sur la publicité le long des routes (*L.R.Q., c. P-44*) encadre son intervention.



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\*
- Transferts entre l'aéroport et l'hôtel (aller/retour)
- Manutention de 2 valises par personne (aller/retour)
- Tous les petits déjeuners
- Visites : 10 billets d'entrée par personne (choix de musées)
- TPS et TVQ

Excluant la contribution FICAV : 1 \$ / 1 000 \$.

Disponible en quantité limitée. (150 places)

Prix valide pour les nouvelles réservations seulement.

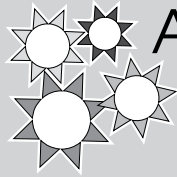
Agences 4 Soleils inc.  
1324, des Jardins, Québec (Québec) G1R 6P7  
Téléphone : 418 658-4455 • Courriel : 4soleils@net.com

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\*
- Transferts entre l'aéroport et l'hôtel (aller/retour)
- Manutention de 2 valises par personne (aller/retour)
- Tous les petits déjeuners
- Visites : 10 billets d'entrée par personne (choix de musées)
- TPS et TVQ (excluant la contribution FICAV)

Prix valide pour les nouvelles réservations seulement.

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

### ! Saviez-vous que...

Vous souhaitez intégrer un concours, procéder à 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. Afin de procéder dans les règles, consultez le site de la Régie des alcools, des courses et des jeux ([www.racj.gouv.qc.ca](http://www.racj.gouv.qc.ca)).

### ! 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 civils** ou criminels peuvent conduire à des peines allant de l'injonction à l'amende et même à... l'emprisonnement!

## 5.2 LA PUBLICITÉ INTERNET

La publicité 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 spécifique 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 intégrer un concours, procéder à 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! Afin de procéder dans les règles, consultez le site de la Régie des alcools, des courses et des jeux ([www.racj.gouv.qc.ca](http://www.racj.gouv.qc.ca)).

## 5.3 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 produit ou le service qu'il se procure. Pourtant, malgré le peu de contrôle qu'il est possible d'exercer dans l'ensemble de la chaîne menant à la consommation du produit ou du service touristique vendu, vous êtes responsable au sens de la loi, comme le prévoit l'article 41 de la Loi sur la protection du consommateur. Vous avez l'obligation de valider l'ensemble de l'information figurant dans votre publicité avant de la publier. Vous êtes solidairement lié, avec tout fournisseur éventuel, lorsque les prestations fournies ne sont pas conformes à votre publicité. 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 produit ou 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 sur l'un ou l'autre des aspects du document fourni.

Vendre le forfait non conforme d'un autre agent de voyages équivaut à garantir vous-même le produit! En lien avec la publicité présentée plus haut, il serait dommage que vous soyez responsable de l'information abusive concernant la classification 5\* de l'Hôtel du Grand Palais alors que l'Hôtel du « Petit » Palais aurait été un meilleur choix!

## 5.4 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 à cet objectif. Le non-respect des règles entourant la publicité est donc sévèrement sanctionné par la loi. 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 consommateur qui peut porter plainte à l'Office, ce qui pourrait vous conduire devant les tribunaux.

Vous contrevenez à l'une ou l'autre des dispositions du Règlement sur les agents de voyages? Pour une première offense, l'amende peut varier entre 1 000 \$ et 40 000 \$. Malgré cette première condamnation, vous récidivez? Il vous en coûtera entre 2 000 \$ et 80 000 \$! Le président de l'Office est en droit d'exiger que vous lui communiquiez le contenu et de la publicité que vous ou votre publicitaire comptez utiliser 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 occurrence 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 plus, le tribunal peut vous ordonner de rembourser les frais d'enquête. 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 cependant 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!





### ! Saviez-vous que...

Si vos clients réservent 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 informations demandées. La Loi sur la protection des renseignements dans le secteur privé (*L.R.Q., 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.

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

 Grille d'auto-évaluation			
Suivant la lecture de ce thème, je suis en mesure	Totalem <sup>ent</sup> 	Moyennem <sup>ent</sup> 	Minimalem <sup>ent</sup> 
1. de reconnaître une publicité présentée selon les règles ;			
2. de distinguer les caractéristiques d'une publicité écrite et imprimée ;			
3. de réaliser une publicité conforme aux règles ;			
4. de prendre en compte les responsabilités et obligations ;			
5. de connaître les sanctions relatives aux infractions.			
<b>Total</b>			

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

## **Corrigé Testez vos connaissances**

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mention erronée. La publicité devrait indiquer « titulaire d'un permis du Québec » (<i>RAV, art. 14</i>).</li> <li>2. Le type d'occupation en lien avec le prix annoncé n'est pas indiqué (<i>LPC, art. 228</i>).</li> <li>3. Le nombre de places disponibles au prix annoncé n'est pas indiqué (<i>LPC, art. 229 et 231</i>).</li> <li>4. Le nom du transporteur aérien prévu au moment de la publication n'est pas mentionné (<i>RAV, par. 15a</i>).</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. La période de validité du prix annoncé n'est pas indiquée (<i>RAV, par. 15b</i>).</li> <li>6. Aucune mention n'est faite du montant de la contribution pour le FICAV (<i>RAV, art. 14.1</i>).</li> </ol> <p>Résultat : _____ /6</p> |
|---|---|

# 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** civile, administrative et pénale ;
- 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 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 pour traiter 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 vers l'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 entourant ce séjour pour communiquer toutes les informations utiles au choix final du client.

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

Ce thème renvoie à certaines lois applicables au secteur du voyage :

### Lois

- Loi sur la protection du consommateur (*L.R.Q., c. P-40.1*)
- Code civil du Québec (*L.Q., 1991, c. 64*)
- Loi sur la distribution de produits et services financiers (*L.R.Q., c. D-9.2*)
- Loi sur le transport aérien (*L.R.C., 1985, ch. C-26*)

## ? 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 l'assistance d'un guide accompagnateur. \_\_\_\_\_
3. Dans l'éventualité où Voyages Interstellaires ne livrerait pas une des prestations prévues au contrat, le cautionnement individuel servira 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 initialement prévues en Australie, le client ne pourra pas intenter de poursuite. \_\_\_\_\_
5. Si le client constate des différences entre la description verbale du forfait présenté par la représentante et le circuit réel une fois à destination, il a droit à un dédommagement. \_\_\_\_\_
6. Dans l'éventualité où Voyages Interstellaires conclurait cette vente par téléphone, Raya devra préciser les frais supplémentaires potentiellement exigés par des fournisseurs australiens. \_\_\_\_\_

*Le corrigé se trouve à la fin de ce thème.*

## 6.1 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 résultat**. Ces obligations, présentées plus loin, impliquent que l'agent est tenu de respecter des responsabilités d'ordre civil, administratif ou pénal. Aux termes du Code civil du Québec, votre **responsabilité civile** est celle qui concerne votre devoir envers vos clients. Aussi 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 informations transmises par Raya, sa conseillère en voyages.

En vertu du Code civil du Québec, la responsabilité civile de l'agent de voyages serait de fournir le service ou le produit tel qu'il est décrit au contrat. En vertu de la Loi sur les agents de voyages et des autres lois applicables au secteur du voyage, votre **responsabilité pénale** concerne, quant à elle, votre devoir envers l'État. Vous devez donc répondre de vos actes et des actes de ceux qui travaillent pour vous ! 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.

GÉRANT

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

- 1. 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. Un agent de voyages n'est pas tenu responsable de l'insatisfaction du client s'il survient un événement imprévisible qui compromet la réalisation des promesses indiquées au contrat. Une entreprise offrant une activité safari dans un parc au Kenya est tenue d'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 devrait ici faire la preuve que vous et votre fournisseur n'avez pas pris les moyens nécessaires pour honorer votre engagement.
- 2. 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 un événement imprévu, imprévisible et irrésistible), comme le prévoit l'article 2100 du Code civil du Québec. Comme son nom l'indique, elle 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 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 (par exemple, un ouragan), les fournisseurs procéderaient au rapatriement en remplissant leur obligation de résultat. L'agent de voyages et le voyageur n'ayant que partiellement rempli leurs obligations (considérant le voyage écourté), la portion du voyage non livrée devrait être remboursée au client (par exemple, les nuitées non utilisées).



### 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 escales à Londres et 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 plus haut, Airlines inc. invoque l'article 19 de la 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 du contrat, elle pourrait aussi être condamnée.

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



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

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

Comment sont définies ces différentes implications ?

### 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 produits et services touristiques spécifiés au contrat. Vous pourriez 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 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 toutes les informations connues, importantes 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. Par exemple, vous avez le devoir de recommander, avant le départ, 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 impliqué dans le choix de l'itinéraire. Raphaël, malgré les refus systématiques du système de réservations, a insisté auprès du fournisseur pour faire autoriser l'itinéraire de vols. En conséquence, les clients se sont vus 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

Votre responsabilité de conformité est associée aux dispositions du contrat et à ce que le client reçoit au moment de consommer le produit ou le service acheté. 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. Il faut 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

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) ou 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 fidéicommiss**, le **cautionnement individuel** et le Fonds d'indemnisation

des clients des agents de voyages (FICAV). Ce dernier protège les clients confrontés notamment à la fermeture d'une agence, aux services touristiques (transport, hébergement ou autres) non reçus, ou à un rapatriement inévitable. Deux protections complémentaires peuvent s'ajouter à ces trois mesures.

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. Dans l'éventualité où le remboursement serait inférieur au montant des dommages, le client peut réclamer la différence au FICAV. Bien informé, votre client peut ainsi faire d'abord une réclamation auprès de son assureur avant de produire une demande au FICAV.

### 6.2.1 Les assurances

Que répondez-vous à un client qui a acheté des produits touristiques impliquant un fournisseur aux prises avec une grève ou un lock-out ? 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'assurances. Si le client est dans l'impossibilité de voyager, qu'il doit interrompre son séjour ou qu'il nécessite des soins de santé, cette précaution lui permettra de bénéficier du remboursement de la différence. De plus, si le fournisseur a été payé et qu'il n'a pas exécuté son obligation principale de transporter, d'héberger ou de guider le voyageur, celui-ci pourrait obtenir un remboursement.

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 (*L.R.Q., c. D-9.2*). À ce titre, vous avez l'obligation d'informer pour éviter les sanctions prévues par la Loi.

Vous devez :

- demander à votre client s'il est déjà assuré avant de lui offrir une assurance et, s'il n'est pas certain d'avoir une assurance, 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 ;
- mentionner au client votre commission sur le produit d'assurance vendu lorsque ce montant est de plus de 30 % (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 (*L.R.Q., c. D-9.2*), qui régit entre autres la vente d'assurance voyage.

- garder confidentiel 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 demande de remplir le formulaire. Il vous est d'ailleurs interdit d'en conserver une copie;
- informer votre client de la procédure entourant une réclamation et du délai à respecter;
- informer votre client du délai à respecter par l'assureur pour payer les sommes assurées et de la procédure à enclencher si l'assureur refusait, contrairement à ce qui est prévu, de rembourser votre client;
- 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;
- 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 l'éventualité où le service ou le produit acheté n'a pas été fourni.

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

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

Grille d'auto-évaluation			
Suivant la lecture de ce thème, je suis en mesure	Totalement 	Moyennement 	Minimalement 
1. de distinguer les différentes obligations des agents de voyages ;			
2. de distinguer les responsabilités civile, administrative et pénale ;			
3. de connaître les protections complémentaires offertes aux clients ;			
4. de composer avec le rôle de distributeur de contrats d'assurance.			
<b>Total</b>			

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

## Corrigé Testez vos connaissances

- Vrai.** Le choix des **prestataires** est lié à l'obligation de résultat, en lien avec l'obligation relative au choix des prestataires (*LPC, art. 10 et 16*).
- Vrai.** L'obligation de résultat 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. »
- Vrai.** Le cautionnement individuel sert à indemniser les clients porteurs d'un jugement contre l'agent de voyages, à l'exclusion des **dommages punitifs**, dans la mesure où Voyages Interstellaires ne peut pas payer suite au 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.
- 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.
- Vrai.** En vertu de l'**obligation de conformité**, la description des produits et services doit être conforme au produit ou au service touristique fourni, et ce, qu'elle soit écrite ou verbale (*LPC, art. 16, 40 et 42*).
- Vrai.** Lors de la conclusion d'un contrat de voyage, en raison de l'obligation d'information qui lui incombe, l'agent de voyages doit informer le client des frais supplémentaires potentiellement exigés par des fournisseurs et dont il connaît l'existence.

Résultat : \_\_\_\_\_ /6



## Lectures et exercices complémentaires

- Loi sur la distribution de produits et services financiers (*L.R.Q., 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 connaître les renseignements à transmettre 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 (la facture et le reçu) conforme à ses demandes ainsi qu'aux conditions des fournisseurs de produits et services impliqués. 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 les 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'amorcer votre lecture, testez d'abord vos connaissances sur le sujet.

Ce thème renvoie plus particulièrement aux obligations et conditions suivantes :

## Règlement sur les agents de voyages

- 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*)



## Mise en contexte

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

Source : Émission Argent diffusée le 8 mars 2011.

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

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

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 déboursé 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 **voyagiste** peut exiger un supplément suivant une dévaluation de 4 % du peso mexicain, 40 jours avant le départ de vos 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 \$ augmente de 136 \$ à la suite d'une surcharge de carburant, à laquelle s'ajoute une augmentation de 1 % de la taxe de vente du Québec (TVQ). \_\_\_\_\_
5. Les conditions de remboursement indiquées dans la brochure du **voyagiste**, à partir de laquelle le client a réservé son produit, sont directement liées au contrat de vente conclu entre l'agent de voyages et le client. \_\_\_\_\_
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

La facture est un document important. Il témoigne des **fonds** dus par le client en échange du produit touristique vendu, ainsi que des obligations et conditions qui s'y rattachent. La facture est également essentielle à votre comptabilité pour démontrer à l'OPC la perception du montant pour le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Finalement, elle est nécessaire à l'émission des rapports de perception des taxes de vente exigés par le gouvernement.

La facture fait aussi office de **contrat de service** de voyage. Le Code civil du Québec définit d'ailleurs le contrat d'entreprise ou de service comme étant 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 règlements de la Loi sur la protection du consommateur (*L.R.Q., c. P-40*), qui encadre aussi cet aspect. Cette loi, comme il est précisé à l'article 2, « s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service ». Ce contrat implique des obligations importantes pour le client et l'agence, comme nous l'avons vu dans le Thème 6.

#### Guide de facturation

Produire une facture selon les règles vous permet d'atteindre un des objectifs nécessaires pour obtenir la certification de conseiller en voyages et d'agent de voyages. Vous devez produire une facture dès que vous concluez une transaction avec un client, qu'il s'agisse d'un dépôt partiel ou d'un paiement final, pour accuser réception de ces **fonds**. 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 :

- a) le jour, le mois et l'année de la transaction ;
- b) 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 ;
- c) la description du produit 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) ; pour plus de détails, voir « Rubriques des conditions », ci-après ;

### ! Saviez-vous que...

La « taxe » d'aéroport doit être intégrée dans les services touristiques au même titre que les nuitées dans un hôtel.

- d) le prix du produit touristique vendu : précisez distinctement les taxes applicables au produit touristique (le total correspondant au montant à percevoir);
- e) le montant de la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (voir le Thème 2) : précisez le pourcentage et le montant perçu;
- f) 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;
- g) la mention que les fonds perçus par l'agent de voyages sont déposés en fiducie (voir le Thème 2);
- h) les conditions de remboursement ou de non-remboursement des fonds perçus : précisez ces renseignements par écrit ou remettez au client un exemplaire de la brochure du fournisseur ou du voyageur décrivant les conditions de remboursement, ainsi qu'une description détaillée du produit touristique vendu ; pour plus de détails, voir « Rubriques des conditions », ci-après;
- i) 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.

### ! Saviez-vous que...

Votre client, un voyageur d'affaires, réserve 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 le plus rapidement possible.

## Rubriques des conditions

En vertu de l'article 1523 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 de l'organisateur de voyages (**voyagiste**). Les brochures des voyageurs contiennent donc des conditions similaires. Comme les conditions de l'agence et celles du voyageur 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.

- Le prix – Le prix comprend les informations du 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, la limite de bagage 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 voyages – 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 dans le site Web d’une agence de voyages

##### ATTENTION!

Si vous ne comprenez pas les conditions stipulées, veuillez consulter une conseillère de [www.voyagesarabais.com](http://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 voyageur

##### FRAIS D’ANNULATION ([www.transatholidays.com](http://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 remboursable.

#### ! Saviez-vous que...

En vertu de l’article 1523 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 de l’organisateur de voyages (**voyagiste**). Ainsi, les conditions énumérées dans une brochure lient le voyageur et l’agent de voyages.

## 7.1.2 Les documents de voyages

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 le plus rapidement 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 alors 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 transaction.

Grille d'évaluation

Contrat conclu à distance		
AVANT la conclusion d'un contrat à distance, je m'assure de mentionner :	Conforme	Non conforme
• mon nom ;		
• l'adresse de l'agence ;		
• le numéro de téléphone de l'agence ;		
• une description détaillée de chaque produit ou service au contrat, y compris leurs caractéristiques ;		
• le détail du prix de chaque produit ou service et frais connexes ;		
• une description des frais supplémentaires potentiellement exigés par des fournisseurs ;		
• le prix total et les modalités de paiement ;		
• la devise dans laquelle le paiement est exigé (si elle n'est pas canadienne) ;		
• les conditions d'annulation ;		
• toutes autres restrictions ou conditions applicables au contrat ;		
• la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition.		

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 entourant la modification éventuelle du prix. Vous devez cependant prévoir que cette clause figure dans l'information transmise par écrit.
- Si le client fait une réservation par téléphone (oralement et à distance), vous n'avez pas l'obligation, au moment de la transaction, de l'informer par écrit de la clause entourant la modification éventuelle du prix, à condition de lui transmettre une copie du contrat dans les 15 jours suivant la réservation.

### 7.3 LES MODIFICATIONS DE PRIX

Comme tout genre de commerce, les prix des produits touristiques sont influencés par les fluctuations du prix du carburant et des taux de change. De ce fait, le prix du produit touristique indiqué sur la facture (au contrat) peut-il être modifié? Oui, si vous informez votre client oralement et par écrit, dans une clause du contrat, des causes pouvant justifier un supplément, et ce, avant d'achever la vente. À titre de gestionnaire 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 plus de 5 % plus élevé qu'à la date à laquelle le contrat a été conclu.

Quand pouvez-vous modifier un prix ?

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

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

- Non. Toutefois, le client peut refuser toute hausse supérieure à 7 % du prix des produits 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 ?

- Si le pourcentage d'augmentation est égal ou supérieur à 7 %, le consommateur pourrait refuser votre augmentation. Dans ce cas, vous pouvez proposer le remboursement complet et immédiat OU des services de remplacement.

#### ! Saviez-vous que...

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

## 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). En cas de force majeure, l'annulation peut se faire dans un délai inférieur à sept jours. Aussi, l'agent s'expose à une réclamation en dommages dans l'éventualité où il annulerait un voyage dont la publicité n'indiquait pas le nombre de voyageurs minimum requis pour assurer le départ (« départ garanti »).

### 7.4.1 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. Les exemples suivants vous aideront à mieux comprendre cet aspect.



## Catastrophe naturelle

### L'éruption du volcan Eyjafjallajökull

Source : Office de la protection du consommateur

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

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

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

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

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

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

#### Question :

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

Le transporteur est dans l'obligation de rembourser le client. Vous pourriez aussi lui proposer une autre destination avec le remboursement futur. Toutefois, vous devez lui préciser que l'ensemble des repas et des interurbains sont à ses frais. Référez-vous au Thème 6, qui présente la Convention de Montréal en lien avec les conditions des transporteurs aériens.



## Instabilité politique

### Égypte : répercussions sur les voyageurs

Source : Office de la protection du consommateur

La situation politique actuelle en Égypte soulève avec raison des inquiétudes de la part des voyageurs qui ont acheté des billets d'avion ou des forfaits à destination de ce pays.

L'Office de la protection du consommateur rappelle qu'une recommandation du gouvernement d'éviter de se rendre dans un pays pour des raisons de sécurité n'a pas pour effet d'accorder aux voyageurs un droit d'annulation. Les voyageurs ne peuvent donc pas invoquer des circonstances politiques difficiles pour bénéficier de ce droit. Par conséquent, si un voyageur décide d'annuler son voyage déjà organisé, cela pourrait lui occasionner des frais.

Dans ce cas, il pourrait demander au transporteur aérien de reporter son voyage ou encore de changer de destination sans pénalité. Les voyageurs ont donc tout intérêt à vérifier les conditions d'annulation mentionnées sur leur contrat ou dans la documentation qu'ils ont reçue et à discuter de la situation avec le commerçant [...]

L'Office rappelle que, malgré les circonstances, lorsque tous les services prévus au contrat sont disponibles, les voyageurs ne peuvent pas bénéficier d'un recours au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

[...] Un client ne peut exiger un remboursement, si la compagnie aérienne continue d'offrir le service comme convenu au contrat, même si une situation de force majeure sévit à destination et qu'il craint pour sa sécurité.

## 7.5 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 de vérification

Facturation				
Responsabilité pénale	Conforme	Non conforme	Première infraction	Récidive
Avez-vous indiqué tous les éléments nécessaires sur la facture ?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$
Avez-vous remboursé – en argent ou par un crédit sur la carte de crédit avec laquelle l’achat a été réglé – le client qui a choisi d’être remboursé à la suite d’une augmentation du prix ?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$

Ce thème traite principalement de la facturation nécessaire à la confirmation du produit ou service touristique vendu par un conseiller certifié d’une agence de voyages. C’est à partir de cette étape que vous transigez commercialement avec votre client. Cette facture est un contrat qui vous lie pour la suite du service à la clientèle.

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



## Grille d’auto-évaluation

Suivant la lecture de ce thème, je suis en mesure	Totalement	Moyennement	Minimalement
1. d’expliquer le contenu des renseignements indiqués sur une facture ;			
2. d’appliquer les règles de facturation ;			
3. de décrire les conditions précisées dans un contrat de vente ;			
4. de connaître les renseignements à transmettre 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.			
<b>Total</b>			

**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 l'insertion dans le contrat (verbal ou écrit) d'une clause 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 45<sup>e</sup> journée avant le départ (*RAV, al. 13.2a)i.*).
- 3. Faux.** Si le taux de la taxe de vente augmente, le commerçant qui doit la remettre peut en exiger le montant au client sauf si l'augmentation du prix survient à l'intérieur des 30 jours précédant la date où les services doivent être rendus (*RAV, al. 13.2a)i.*).
- 4. Vrai.** Lorsque l'augmentation excède 7%, l'agent de voyages ne peut forcer le client à payer ce montant. Le client peut, à son choix, payer l'augmentation demandée, demander l'annu-

lation du contrat et son remboursement, ou accepter les services de remplacement proposés par l'agent de voyages (*RAV, al. 13.2a)ii.*).

- 5. Vrai.** L'agent de voyages est exempté d'inscrire ces renseignements sur la facture, s'il joint la brochure qui décrit les services achetés ou un autre écrit qui contient les conditions de remboursement, dans la mesure où l'agent a informé le client de son contenu (*RAV, art. 18*).
- 6. Vrai.** Lorsque, pour une raison de force majeure, un agent de voyages ne peut exécuter son obligation de fournir le service, il peut annuler le contrat et rembourser le client ou 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. Complétez 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 **voyagiste**, 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, Montréal (YUL), 15 h 45, Airciel, vol 972, classe Économie (Y)

26 décembre, Punta Cana (PUJ), 15 h 30, Airciel, vol 973, classe Économie (Y)

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

Les clients refusent les assurances.

Nom des clients : Madame et Monsieur Jane et Jo Bleau

10, chemin du Village, St-Lac (Québec) G9P 3P6

En l'absence de M. Lachance, la conseillère doit, pour conclure la vente, faire la facture en y ajoutant les frais de dossier et d'émission de documents tels que spécifiés dans les procédures habituelles de l'agence.

Veillez compléter la facture ci-dessous.

## Exercice - Facture type à compléter

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



## CONCLUSION

A decorative dotted line in a teal color starts to the right of the 'CONCLUSION' header, extends horizontally to the right, then turns 90 degrees downwards and continues vertically down the right side of the page.

L'exploitation d'une agence de voyages et les transactions avec la clientèle ne se font pas au hasard. Cette activité commerciale, comme toutes les autres, implique une bonne connaissance des lois et des règlements de la part des propriétaires et de leurs employés. La méconnaissance de ces règles risque d'amener des situations embarrassantes et souvent évitables. Quelle entreprise souhaite être citée pour les mauvaises raisons ? Les années d'efforts nécessaires à la consolidation d'une bonne réputation ne devraient jamais être entachées par la transgression de l'une des nombreuses lois applicables au secteur du voyage. À titre de gestionnaire ou de conseiller en voyages, il est de votre devoir de connaître la législation qui vous concerne. Telle était l'intention de ce manuel. À vous maintenant de l'appliquer !



The background features a light blue, stylized map of the world with dashed lines representing flight paths. Several airplane silhouettes are scattered across the map, some appearing to fly along the paths. The overall aesthetic is clean and modern, with a focus on aviation and global connectivity.

# ANNEXES

## Contrat de conseiller en voyages

Le « DATE »\*

« PRÉNOM, 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 », situé(e) 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 de 35 heures par semaine. À ce titre, vous relevez du (de la) soussigné(e).

### **B – Terme**

Votre entrée en fonction sera le « DATE » avec une période de probation de trois mois.

### **C – Rémunération**

Votre rémunération hebdomadaire est fixée au taux horaire de « \$ » plus « % » des revenus générés 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 paye en respect avec 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 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 situations pouvant constituer un conflit d'intérêts.

### G – Obligations

Entendu que le 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							
<b>Agence 4 Soleils inc.</b> 1324, 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				
<b>5</b>	<b>Client(s)</b> : Madame Jane Bleau Monsieur Jo Bleau		Adresse : 10, Chemin du Village St-Lac (Québec) G9P 3P6				
<b>6</b>	<b>Conseiller</b> : 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\$
DIVERS : Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) (0,35% des services touristiques)							
3.	410259	2	50,00\$	0,00\$	5,00\$	9,98\$	114,98\$
DIVERS : Frais de dossier et émission de documents							
						<b>TOTAL :</b>	4 471,33\$
						<b>Dépôt :</b>	4 471,33\$
						<b>Solde dû :</b>	0\$
<b>ITINÉRAIRE :</b>							
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	
<b>AUTRES :</b>							
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 : _____							

**10**  
**11**  
**12**

 **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 \$

**13** FICAV  $(0,01 \% \times 4\,352,00) = 4,35 \$$      $(4\,352,00 + 4,35) = 4\,356,35 \$$

**Sous-total : 4 367,23 \$**

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

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

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

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

**Total** :  $(4\,356,35 \$ + 114,98 \$) = 4\,471,33 \$$

- 1** Conserver une copie et remettre une copie au client. (*RAV, art. 18.1 et 18.3*).
- 2** Inscrire la date de facturation (*RAV, paragr. 18.2a*).
- 3** Utiliser des factures prénumérotées consécutivement et conserver une copie en séquence numérique pour fins d'inspection. (*RAV, art. 18.1*).
- 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](http://www.revenuquebec.ca)).
- 5** Inscrire le nom et le prénom de tous les clients ainsi que l'adresse d'un des clients (*RAV, par. 18.2b*).
- 6** Inscrire le nom du conseiller ayant conclu la vente (*RAV, par. 18.2h*).
- 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](http://www.revenuquebec.ca).
- 8** Indiquer le montant de la contribution du FICAV. Celle-ci s'applique seulement aux produits touristiques avant taxes visés (et non aux frais de dossier et d'émission des documents, aux assurances, aux guides de voyages, etc.). Total des produits touristiques pour cette facture : 4 352,00 \$ (*RAV, par. 18.2g*). Ce montant peut être exigé en sus du prix demandé pour le produit ou être compris dans le prix demandé.
- 9** Préciser le montant reçu et le solde à percevoir, le cas échéant (*RAV, par. 18.2c*).
- 10** Indiquer cette information ou remettre la brochure (*RAV, par. 18.2f*) et *art 18.4*.
- 11** Mentionner au client que ces fonds sont perçus en fiducie (*RAV, par. 18.2e*).
- 12** Obligation d'informer le client des conditions de remboursement et de non-remboursement (*RAV, art. 16*). L'assurance verse une indemnité pour les sommes non remboursées (voir le Thème 6).
- 13** Lorsque les produits et services touristiques sont taxables, le montant de la contribution au FICAV 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](http://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 fidéicomis (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 d'anniversaire:** Pour un agent de voyages, date à laquelle il doit reconduire son permis, soit le premier jour du 8<sup>e</sup> mois suivant la fin de l'exercice financier de l'agent de voyages. Pour un conseiller en voyages, date à laquelle il doit reconduire son certificat, soit le premier jour de chaque année suivant la délivrance du certificat.

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

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

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

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

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

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

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

## E

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

**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).

**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 voyageur gère toutes les étapes de l'organisation et la vente du forfait. Un agent de voyages détaillant ou grossiste et une agence de tourisme d'accueil peuvent être des voyageur.



# 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. 1),  
<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, 3<sup>e</sup> édition, 2011, 164 p.
- Reid, Hubert, Ad. E., *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, Montréal, Wilson et Lafleur, 5<sup>e</sup> édition, 2015, 902 p.



Nathalie Gilbert  
Professeure en gestion touristique  
à l'ITHQ

# Lois et règlements applicables au SECTEUR DU VOYAGE

## *Manuel à l'intention des professionnels du voyage*

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 deuxième 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](http://www.ithq.qc.ca/expertise-et-recherche/formations-reglementees/professionnels-du-voyage)  
[www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

Une réalisation de :

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



Isabelle Proulx  
Professeure en gestion touristique  
à l'ITHQ