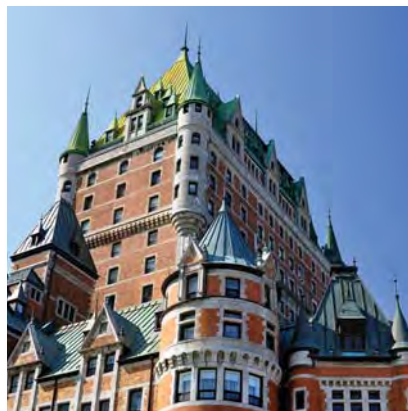
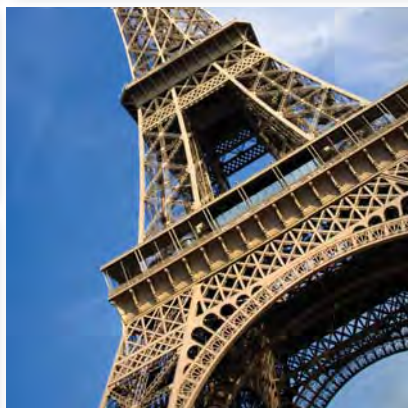




Lois et règlements applicables au **SECTEUR DU VOYAGE**

Manuel à l'intention
des professionnels du voyage

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



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)

**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

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

Édition et coordination : François Therrien

Révision linguistique : Interscript

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

Conception graphique et infographie : Interscript

Impression : Marquis Imprimeur

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

Comprend des réf. bibliogr.

ISBN 978-2-551-25135-3

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

KEQ568.T6G54 2011

343.71407'891

C2011-942644-7

**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

Autres sites à visiter : www.opc.gouv.qc.ca

Tous droits réservés.

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

ISBN : 978-2-550-63178-1 (PDF)

ISBN : 978-2-551-25135-3 (version imprimée)

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

PREMIÈRE PRÉFACE

Parmi les mandats confiés au Centre d'expertise et de recherche en 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 maintenant en vigueur.

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.

Lucille Daoust

Directrice générale

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec



DEUXIÈME PRÉFACE

L'Office de la protection du consommateur est fier de vous présenter la toute première édition de ce manuel d'études, préparé en collaboration avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. Comme l'exige maintenant la Loi sur les agents de voyages, les professionnels du voyage devront réussir un examen portant sur la loi et les règlements relatifs à la vente de services touristiques.

La réussite de l'examen confirmera que vous avez les connaissances nécessaires pour offrir des services en tout respect des lois et des règlements qui régissent ce secteur d'activité. Que ce soit au regard du prix d'un voyage, des transactions par Internet ou du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, vous serez en mesure, grâce à ce nouvel outil d'apprentissage, de continuer à exercer avec rigueur ce métier stimulant et enrichissant.

Les voyageurs québécois auront donc, à compter du 1^{er} juillet 2012, une tranquillité d'esprit supplémentaire : leurs conseillers en voyages auront réussi un examen portant sur les lois et les règlements relatifs à la vente de services touristiques. J'espère que ce manuel vous sera utile lors de votre préparation à l'examen, étape préalable à l'obtention ou à la reconduction de votre certificat.



Louis Borgeat

Président

Office de la protection du consommateur

TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACES	iii
AVANT-PROPOS	ix
APERÇU D'UN THÈME	xi
 MODULE 1 — EXPLOITER UNE AGENCE DE VOYAGES : responsabilités et obligations	 1
 THÈME 1 — COMPOSER AVEC LES LOIS ET LES AUTORITÉS CONCERNÉES	 3
1.1 MINISTÈRE DE LA JUSTICE	5
1.1.1 Quel est son rôle?	5
1.1.2 Quels sont les principaux changements apportés à la Loi et au Règlement?	7
1.1.3 Quel est le rôle du Code civil du Québec dans le domaine du voyage?	8
1.2 OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR	8
1.2.1 Quel est son rôle?	8
1.2.2 Quelles sont les lois sous sa responsabilité?	11
1.2.3 Quel est le rôle du président de l'Office de la protection de consommateur?	12
1.2.4 Comité consultatif des agents de voyages	13
 THÈME 2 — ADMINISTRER DES FONDS	 17
2.1 COMPTE EN FIDÉICOMMIS	18
2.1.1 Quelle est l'utilité?	18
2.2 CAUTIONNEMENT INDIVIDUEL	19
2.2.1 Qui doit le donner?	19
2.2.2 Comment le donner?	20
2.2.3 Combien donner?	20
2.3 FONDS D'INDEMNISATION	22
2.3.1 Quelle est l'utilité?	22
2.3.2 Qui doit y contribuer?	22
2.3.3 Quel est le montant de la contribution?	22
2.3.4 Quel est votre rôle?	23
2.4 COMPTABILITÉ	23
2.4.1 Tenue de livres	23
2.5 SANCTIONS ET INFRACTIONS	24

THÈME 3 — EXPLOITER AVEC UN PERMIS	29
3.1 DÉLIVRANCE D'UN PERMIS	30
3.1.1 Qui doit l'obtenir?	30
3.1.2 Catégories et coûts de permis	31
3.1.3 Premier permis	33
3.1.4 Reconduction d'un permis	42
3.2 DUPLICATA ET TRANSFERT DE PERMIS	43
3.3 REFUS, SUSPENSION OU RÉVOCATION DE PERMIS	44
3.3.1 Motifs	44
3.3.2 Recours	45
3.3.3 Administration provisoire	45
3.3.4 Sanctions et infractions	45
THÈME 4 — PRATIQUER AVEC UN CERTIFICAT	49
4.1 OBTENTION D'UN CERTIFICAT	50
4.1.1 Qui doit l'obtenir?	50
4.2 REFUS, ANNULATION OU SUSPENSION	51
4.2.1 Motifs	51
4.2.2 Recours	52
4.2.3 Sanctions et infractions	52
4.3 RESPONSABILITÉ LIÉE À LA POSSESSION D'UN CERTIFICAT	52
MODULE 2 — TRANSIGER AVEC LA CLIENTÈLE: responsabilités et obligations	55
THÈME 5 — PUBLICISER SON PRODUIT OU SON SERVICE	57
5.1 RÈGLES GÉNÉRALES À RESPECTER	59
5.1.1 Contenu obligatoire	59
5.1.2 Contenu interdit	61
5.1.3 Publicité écrite ou imprimée conforme	63
5.2 PUBLICITÉ INTERNET	66
5.3 RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS	66
5.4 SANCTIONS ET INFRACTIONS	67
THÈME 6 — TRAITER AVEC LA CLIENTÈLE	69
6.1 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'AGENT DE VOYAGES	70
6.1.1 Choix des prestataires	73
6.1.2 Assistance	73
6.1.3 Information	73
6.1.4 Conformité	74
6.1.5 Sécurité	74

6.2	PROTECTIONS COMPLÉMENTAIRES DU CLIENT	74
6.2.1	Assurances	75
6.2.2	Cartes de crédit	76
THÈME 7 — PRÉPARER LE DÉPART DU CLIENT		79
7.1	REMISE DES DOCUMENTS	81
7.1.1	Facture	81
7.1.2	Documents de voyages	83
7.2	CONTRAT CONCLU À DISTANCE	84
7.3	MODIFICATION DE PRIX	85
7.4	ANNULATION	86
7.4.1	Force majeure	86
7.5	SANCTIONS ET INFRACTIONS	88
CONCLUSION		93
ANNEXES		95
GLOSSAIRE		103
MÉDIAGRAPHIE		107

AVANT-PROPOS

Ce manuel se concentre sur la préparation à l'examen obligatoire, administré par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, qui mène à la certification des agents et des conseillers en voyages. Afin de rédiger ce manuel, 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 en langage simple et direct. En ce sens, vous êtes interpellé 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 œuvrez, ou celle où vous comptez œuvrer. Pour assurer un lien plus direct entre votre pratique et les règles à respecter, les thèmes sont présentés en ordre chronologique, du démarrage des activités commerciales d'agents de voyages jusqu'à la clôture du dossier d'un client. Malgré la numérotation, les thèmes peuvent se lire dans l'ordre ou dans le désordre. Dans le cas où un thème exigerait des connaissances préalables, vous seriez automatiquement redirigé vers le thème concerné. Afin d'alléger le contenu et de concentrer l'apprentissage sur l'essentiel, les cas de jurisprudence tout comme les obligations entourant les détenteurs de permis restreints ne sont pas abordés.

Caractéristiques du manuel

Ce manuel comprend deux modules : le premier, **Exploiter une agence de voyages : responsabilités et obligations**, et le deuxième, **Transiger avec la clientèle : responsabilités et obligations**. Chaque thème, intégré aux modules, est présenté de la même manière, facilitant ainsi l'apprentissage et le repérage rapide de l'information. D'abord, le thème présente les objectifs d'apprentissage revus à la fin par une **grille d'auto-évaluation** permettant d'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 dans le thème. La **mise en contexte** initiale est le point de départ, reprise dans le thème, vous amenant à vous familiariser avec le contenu. Ce contexte sert également à **tester vos connaissances** pour ensuite comparer vos résultats avec le **corrigé**, disponible à la fin de chacun des thèmes. 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 en **annexes**. Tout au long du thème, les **Saviez-vous que** mettent en évidence des informations clés. Finalement, des **lectures et exercices complémentaires** sont proposés pour vous permettre d'approfondir les sujets abordés.

Matériel complémentaire

Ce manuel¹ ne serait pas complet sans assurer sa lecture en lien avec la **Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10)** et le **Règlement sur les agents de voyages**. 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

Réaliser un manuel n'est pas une mince affaire. Ce travail exige une dose de folie mais surtout la confiance de ceux qui nous accordent ce privilège. Mentionnons Bernard Aurouze, Directeur du Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec ainsi que son adjoint, François Therrien, pour la latitude accordée du début jusqu'à la fin de ce projet. Un remerciement particulier aux membres du comité de lecture ayant contribué à la bonification de cet ouvrage par la pertinence de leurs commentaires liée à leur expertise respective. La révision des thèmes a ainsi été rendue possible par :

- Jocelyne Hamel, Professeure, Techniques de tourisme, Collège Montmorency;
- Louis Jolin, Professeur titulaire en droit du tourisme, Département d'études urbaines et touristiques, ESG UQAM;
- Benoît Legault, Journaliste touristique, Collaborateur régulier du Devoir, des guides Ulysse et de L'Express de Toronto;
- M^e Jean-Louis Renaud, Allard, Renaud et associés, Office de la protection du consommateur, Services juridiques.

Et avec la collaboration du personnel du Service des permis de l'Office :

- André Derome;
- Simon Tourigny-Poirier;
- Jonathan Lemay.

Finalement, nous ne pourrions passer sous silence la collaboration appréciable d'Isabelle Côté, chargée de projet senior chez Interscript, et de son équipe qui ont su réaliser un graphisme en accord avec notre intention pédagogique.

Nathalie Gilbert et Isabelle Proulx,
professeures en Gestion touristique

¹ La recherche pour cette publication est à jour au 1^{er} novembre 2011.

APERÇU D'UN THÈME

À LA FIN DE CE THÈME...

Pour connaître les objectifs d'apprentissage visés dans le thème

MISE EN CONTEXTE

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

EXEMPLE

Pour illustrer le thème par des exemples

3 EXPLOITER AVEC UN PERMIS

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

- d'identifier à qui s'adresse le permis d'agent de voyages;
- de distinguer les démarches nécessaires à la délivrance ou la reconduction d'un permis général;
- de faire une demande de délivrance de permis;
- de comprendre les motifs et les recours en cas de refus, suspension ou 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 la reconduction du permis général, sans oublier les motifs de suspension ou d'annulation et les sanctions et recours suivant une infraction.

Avant de débuter 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 certain moment de sa vie, il prend la décision de posséder sa propre agence de voyages. Pour réaliser son projet, il saisit l'opportunité offerte par son employeur, l'Agence 4 Soieils, qui lui propose de lui vendre les actifs de son entreprise. Ce conseiller lance ses démarches pour devenir propriétaire d'une agence de voyages. Poursuivez-vous l'aider?

Ce thème reflète plus spécifiquement les obligations et conditions suivantes :

Loi sur les agents de voyages

- Section I – Permis et certificat (art. 4 à 11.1)
- Section II – Suspension, annulation, refus de délivrer ou de renouveler un permis; recours devant le Tribunal administratif du Québec (art. 12 à 13.2)
- Section III – Administration provinciale (art. 14, 14.1, 14.2 et 14.3)
- Section IV – Obligations d'un agent de voyages (art. 20)
- Section V – Inspection (art. 25, 31)
- Section VI – Dispositions pénales (art. 40 et 40.1)

Règlement sur les agents de voyages

- Section R2 – Exploitation d'un établissement à domicile (art. 1.1, 10)
- Section V – Obligations des agents de voyages (art. 12 et 13.1)
- Section I – Collations de permis d'agents de voyages (art. 2)
- Section IV – Permis (art. 4 à 11 à l'exception de 8.1)
- Section III – Conseillers en voyages (art. 11.1)

CE THÈME RÉFÈRE...

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

Juste 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 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. À compter du 1^{er} juillet 2012, 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 d'exploiter l'Agence 4 Soieils.
6. Le coût du permis général est calculé en fonction du nombre d'employés de l'agence de voyages.

Copyright du questionnaire à la fin de ce thème.

3.1 DÉLIVRANCE D'UN PERMIS

3.1.1 Qui doit l'obtenir?

Faites-vous de la location ou de la réservation d'hébergement, de services de transport, ou de 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 activités d'agent de voyages. Selon la Loi (art. 2.1.1.1), 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.

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 opérez plus d'un **établissement**, vous devez demander un duplicata pour chaque établissement supplémentaire. Le président détermine propriétaire du permis, ainsi il peut le suspendre, le suspendre, l'annuler ou ne pas le reconduire.

Saviez-vous que...

À partir du 1^{er} juillet 2012, le Règlement sur les agents de voyages oblige les détenteurs de permis d'agent de voyages à passer l'examen pour l'obtention du certificat de gestion.

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

TERMES EN GRAS

Des mots qui vous renvoient au glossaire

SAVIEZ-VOUS QUE !

Pour mettre en évidence certaines informations

TABLEAU

Pour présenter distinctement les informations

GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION

Pour apprécier votre niveau d'apprentissage visé par le thème

En réalisant l'ensemble de ces responsabilités et obligations, vos clients sont assurés de faire affaires avec un agent de voyages fiable. À partir du moment où vous respectez les exigences de ce thème, vous êtes prêts à poursuivre vos démarches pour la demande de permis nécessaire à l'exploitation d'une agence de voyages.

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

Suivez la lecture de ce thème, je suis en mesure	Très bien	Bien	Moyennement	Mauvaise
1. de définir ce qu'est le cautionnement individuel, un compte en fidéjussement 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 connaître combien et comment fournir le montant du cautionnement individuel.				
4. d'appliquer le montant de la contribution à verser pour le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.				
5. de présenter les livres comptables.				
6. de connaître les sanctions à certaines infractions liées au non-respect de la Loi.				
Total				

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

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. Le tableau 2.3 présente la date de remise des états financiers en lien avec votre chiffre d'affaires.

Chiffre d'affaires	Date de remise
Jusqu'à 10 M\$	Pas de 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 êtes exposé. Consultez le contenu de ce thème comme aide-mémoire.

Administration des fonds	Conforme	Non conforme	Première infraction	Récidive
Aviez-vous avisé l'OPC de l'ouverture ou de la fermeture du compte en fidéjussement?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$
Déposiez-vous l'argent confié par le client dans un compte en fidéjussement?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Retirez-vous l'argent du compte en fidéjussement pour les situations spécifiques d'un client en particulier?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Retirez-vous uniquement par chèque, mandat ou virement bancaire du compte en fidéjussement?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$

GRILLE DE VÉRIFICATION

Pour vérifier le niveau de conformité de vos pratiques

CORRIGÉ

Pour corriger vos connaissances de départ

Corrigé

- Faux.** La cliente a traité avec un agent de voyages détenant un Québec. Membre d'un permis d'agent de voyages. Elle est donc protégée par la caution. Si le montant de la caution est insuffisant, Mme Beauregard sera remboursée ou indemnisée par le FICAV. Art. 28 R.A.V.
- 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. Art. 28 R.A.V.
- Vrai.** Tout prévu par la Loi que le FICAV soit utilisé pour indemniser ou rembourser Mme Beauregard advenant une situation où le cautionnement individuel de l'Agence Sanssoucy inc. soit épuisé. Art. 27 R.A.V.
- Faux.** La réglementation précise que le compte en fidéjussement sert uniquement à administrer les montants donnés par les clients. Les revenus de l'Agence Sanssoucy inc. sont déposés dans le compte de banque courant. Art. 33 R.A.V. et art. 23 R.A.V.
- Faux.** Malgré le fait que le cautionnement prime fin avec la fermeture de l'agence de voyages, le cautionnement demeure disponible pour l'indemnisation des clients pour une période de 3 ans. Art. 33 R.A.V.
- Faux.** Un agent de voyages n'est autorisé à retirer le montant de sa commission qu'après avoir payé les fournisseurs. Art. 23 R.A.V.

Résultat : ____/6

Lectures et exercices complémentaires

- Doit-on percevoir le montant du FICAV pour la vente d'une croisière à un couple d'Ontariens?
Voir: art. 38 R.A.V.
- Comment faut-il administrer l'argent perçu dans le cas de la vente d'un produit ou d'un service touristique?
Voir: art. 33 R.A.V. et art. 20 R.A.V.
- Dans le contexte du R.A.V. définissez le mot fonds?
Voir: art. 21 R.A.V.
- Un agent de voyages affirme: «L'administration du FICAV ajoute des frais à ma gestion d'entreprise.» Vrai ou faux? Expliquez.
Voir: art. 40 R.A.V.
- Faut-il concrètement détenir en argent, le montant nécessaire au cautionnement individuel? Justifiez votre réponse.
Voir: art. 30 R.A.V.
- Quels sont les pouvoirs de l'administrateur provisoire dans l'utilisation des fonds en fidéjussement?
Voir: art. 14 R.A.V.

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

COMPOSER AVEC LES LOIS ET LES AUTORITÉS CONCERNÉES

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

- d'expliquer le rôle du ministère de la Justice et de l'Office de la protection du consommateur dans la législation du secteur du voyage;
- de connaître les changements apportés à la Loi et au Règlement sur les agents de voyages;
- 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.

La réalité entourant le secteur du voyage change régulièrement. Les destinations convoitées, les moyens de transport privilégiés, la structure de l'industrie, les outils de communication et les modes de consommation se redessinent et vous obligent à vous adapter. La législation doit aussi être actualisée. Ce premier thème vous présente le rôle et les responsabilités du ministère de la Justice, de l'Office de la protection du consommateur et de son président qui constituent les principaux acteurs en matière de législation du domaine du voyage. Ce thème présente également les principaux termes juridiques utilisés afin de composer avec les lois et les règlements applicables au domaine du voyage.

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



Mise en contexte

Extrait du Projet de règlement de la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., c. A-10) présenté par la ministre de la Justice.

Paru le 28 avril 2010 dans la *Gazette officielle du Québec*, 142^e année, n° 17, page 1623.

« (...) Ce projet de règlement a pour objet de compléter les dispositions législatives récemment adoptées à l'égard de l'abolition de la distinction entre les agents de voyages détaillants et grossistes, la possibilité pour les conseillers en voyages d'effectuer des opérations d'agents de voyages sans détenir de permis et l'utilisation d'une partie des revenus du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'information et

Ce thème réfère plus spécifiquement aux obligations et conditions suivantes :

Loi sur les agents de voyages

- 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 sur les agents de voyages

- 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 et 43.6*)
- Section XV – Dispositions pénales (*art. 46 et 47*)
- Section XVI – Comité consultatif (*art. 48 à 57*)

l'éducation des clients des agents de voyages. Il a également pour objet l'actualisation de la réglementation au regard des nouvelles réalités dans le domaine du voyage.

Le projet prévoit la création de deux nouvelles catégories de permis, soit le permis général pour les agents de voyages et le permis restreint pour les organisateurs de voyages de tourisme d'aventure, les pourvoyeurs et les associations touristiques régionales. Il prévoit les conditions et les modalités de délivrance et de reconduction du permis général et du permis restreint, et revoit les règles relatives au cautionnement à fournir. Le projet prévoit aussi les conditions de délivrance et de reconduction du certificat de conseiller en voyages. Il prévoit certaines exceptions à l'application de la Loi.

Ce projet propose de permettre l'exploitation d'un établissement à domicile sous certaines conditions. Il prévoit un aménagement des règles relatives à la publicité lorsqu'elle est faite sur les sites Internet des agents de voyages. Il propose aussi d'encadrer la modification unilatérale du prix des services touristiques dans les contrats déjà conclus.

Les règles relatives à la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et à l'indemnisation des clients sont modifiées.

Sont également proposés des ajustements techniques de concordance avec les amendements récents à la Loi ainsi que des mesures transitoires.

Certaines mesures relatives notamment à la délivrance de certificats de conseillers en voyages et de permis restreints ajoutent un fardeau supplémentaire aux agents de voyages et aux conseillers en voyages, ainsi qu'aux pourvoyeurs et aux producteurs de tourisme d'aventure. Par ailleurs, les mesures relatives au fonds d'indemnisation ont une incidence positive pour les clients des agents de voyages.»

? Testez vos connaissances

Vrai ou Faux

1. Rédigé en lien avec une loi, le règlement définit l'application de cette loi. _____
2. Votée au parlement, une loi dicte le comportement attendu pour œuvrer dans un domaine donné. _____
3. L'OPC est une association privée formée de consommateurs avertis qui défend les droits des autres consommateurs. _____
4. Toutes les entreprises qui proposent des produits touristiques sont régies par la Loi sur les agents de voyages. _____
5. Les entreprises qui vendent des services et des produits touristiques sont soumises au Québec aux dispositions du Code civil du Québec et de la Loi sur la protection du consommateur. _____
6. Le ministre de la Justice supervise la rédaction de la Loi et du Règlement sur les agents de voyages. _____
7. Vos clients peuvent vous poursuivre devant la Division des petites créances pour un montant de plus de 7 000 \$. _____
8. Des agents de voyages sont consultés de façon officielle lors des modifications à la Loi et au Règlement sur les agents de voyages. _____

Corrigé du questionnaire à la fin de ce thème.

1.1 MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Le 4 juin 1965 marque l'entrée en vigueur de la Loi sur le ministère de la Justice (*L.R.Q., c. M-19*) qui permet au Québec d'être la première province canadienne dotée d'un ministère de la Justice. La mission et les mandats de ce Ministère n'ont pas cessé d'évoluer depuis.

1.1.1 Quel est son rôle ?

Mission

Sur son site Internet, le ministère de la Justice présente sa mission « (...) d'assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et de maintenir au Québec un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs. »

Mandats

Parmi les mandats du ministère de la Justice (qui touchent les organismes, comme l'Office de la protection du consommateur qui relève de ce Ministère) se retrouvent ces fonctions :

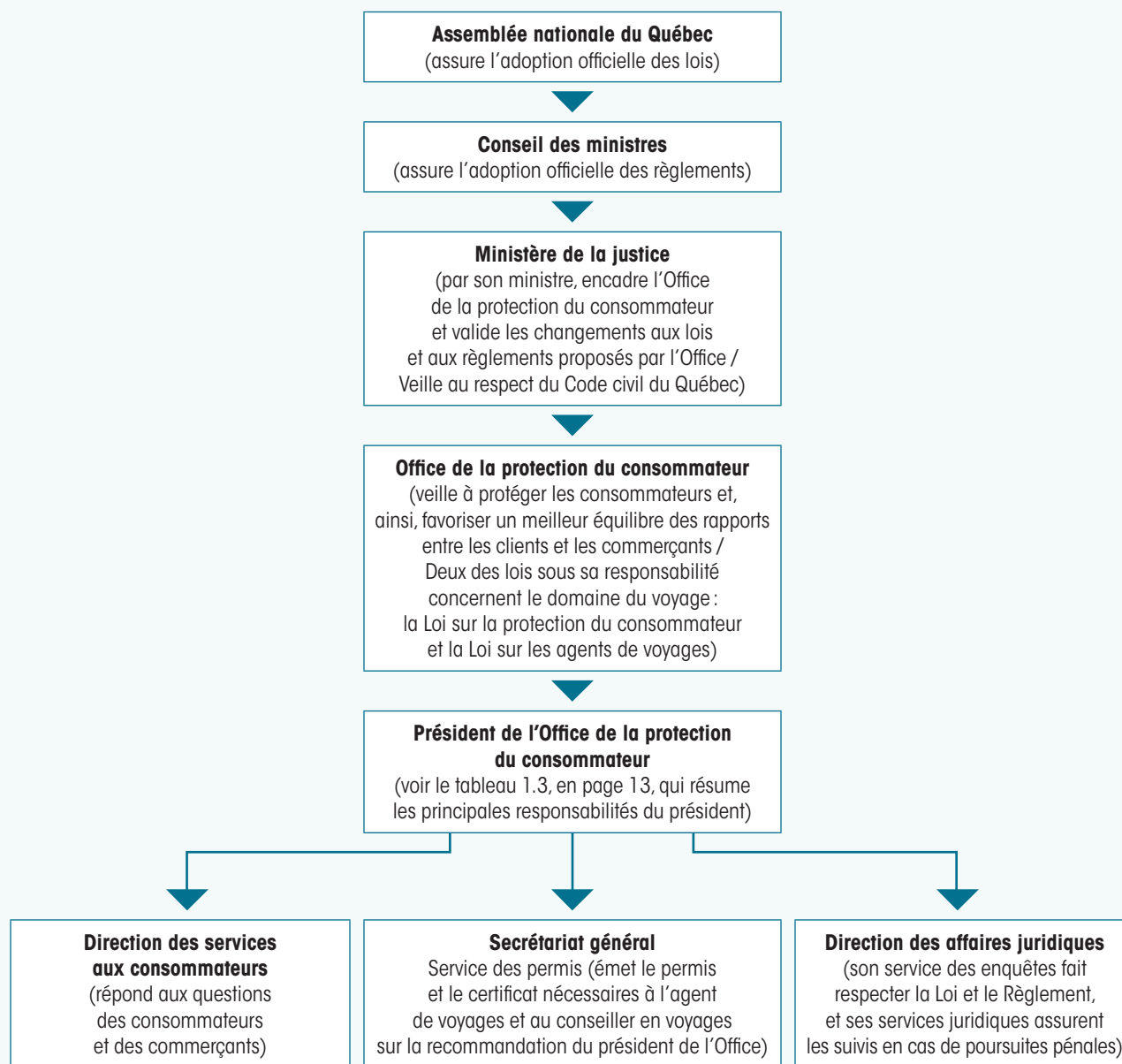
- conseiller le gouvernement du Québec et ses ministères sur la légalité de leurs actions et sur la rédaction des **lois** et des **règlements** (par exemple, ceux encadrant le travail des agents de voyages);
- assurer le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration des différentes cours qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux spécialisés (par exemple, les condamnations entourant l'activité commerciale des **agents de voyages**);
- assurer le traitement des dossiers d'infractions relevant du Procureur général, conformément au Code de procédure pénale, et exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende ou à une suramende.

Le graphique 1 résume la structure et les responsabilités du ministère de la Justice et de l'Office de la protection du consommateur 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. Le règlement est quant à lui destiné à assurer l'exécution d'une loi et ne peut l'enfreindre.

Structure et responsabilités du ministère de la Justice et de l'Office de la protection du consommateur



1.1.2 Quels sont les principaux changements apportés à la Loi et au Règlement?

Dans le cadre de ces mandats, le ministère de la Justice a adopté en 2010 des changements nécessaires à la Loi sur les agents de voyages afin de l'actualiser et de la rendre utile pour vous et vos clients. Le tableau 1.1 présente certains des changements importants à la Loi et au Règlement sur les agents de voyages.

Tableau 1.1

Changements à la Loi et au Règlement sur les agents de voyages	
Avant	Maintenant
Appellation détaillant ou grossiste	Appellation AGENT DE VOYAGES SEULEMENT
Permis spécifique pour les transporteurs, agents de voyages, détaillants ou grossistes	PERMIS GÉNÉRAL d'agent de voyages autorise les activités cumulées, autrefois autorisées par le permis d'agent de voyages, détaillant et grossiste.
Inexistant avant	PERMIS RESTREINT d'agent de voyages destiné aux producteurs de tourisme d'aventure, aux pourvoyeurs et aux associations touristiques régionales pour certaines activités seulement
Inexistant avant	CERTIFICAT OBLIGATOIRE de conseiller en voyages SEULEMENT pour les personnes qui traitent avec le public pour le compte d'un détenteur de PERMIS GÉNÉRAL d'agent de voyages.
Inexistant avant	EXAMEN OBLIGATOIRE pour les détenteurs de permis d'agent de voyages et les conseillers en voyages

La Loi et le Règlement actuels NE S'APPLIQUENT PAS, entre autres :

- à un établissement d'hébergement touristique qui fournit des services touristiques accessoires dans les environs (ex. : visites de musée, golf, etc.);
- à une chaîne ou à un regroupement d'hôteliers qui proposent des forfaits, sans transport, au sein de la chaîne ou du regroupement;
- au titulaire d'un permis de transport nolisé par autobus, pour des voyages d'au plus 72 heures au Québec;
- au **mandataire** d'un titulaire d'un permis de transport interurbain par autobus qui vend des trajets à partir des terminus d'autobus.

! Saviez-vous que...

En fonction du Code civil du Québec, « 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. »

1.1.3 Quel est le rôle du Code civil du Québec dans le domaine du voyage ?

Le ministère de la Justice est aussi responsable de l'application du Code civil du Québec. Cette loi générale, qui encadre la vie dans la société québécoise, régit nos rapports entre voisins, conjoints, et vous et votre client en matière de **droit civil**. Des 3 168 articles inscrits dans cette Loi, plusieurs vous concernent spécifiquement. Par exemple, l'article 1 458 précise que « toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés », ou l'article 1 432 stipule que « 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. » Le Code civil est un incontournable de la législation dans le domaine du voyage et sera cité en lien avec des éléments spécifiques à ce manuel.

1.2 OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

L'Office de la protection du consommateur veille notamment à l'application de la Loi et du Règlement sur les agents de voyages. L'Office est un des organismes qui relève du ministre de la Justice.

1.2.1 Quel est son rôle ?

Mission

C'est en 1971 que l'Office est créé afin de protéger les consommateurs et ainsi favoriser un meilleur 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. Elle sera bonifiée d'année en année. Depuis ce temps, la mission de l'Office consiste à surveiller l'application de différentes lois sous sa responsabilité, notamment celle concernant les agents de voyages.

Sa mission ne s'arrête pas là puisque l'OPC « 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, par exemple, *Des vacances à temps partagé*, ou sa présence dans certains événements publics (foires ou salons) s'expliquent par la mission de cet organisme public.

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

Votre client, ou vous-même à titre de commerçant, pouvez obtenir des réponses à vos questions en lien avec les **droits, obligations et responsabilités** concernant l'exploitation d'une agence de voyages (module I du manuel) ou les transactions avec votre clientèle (module II du manuel). Ces informations peuvent être obtenues par téléphone ou en consultant le **site Internet de l'Office** qui donne plusieurs réponses utiles à travers les sections fournissant des renseignements sur les plaintes, les **recours** de consommateurs ou sur les commerçants.

En plus de participer à des entrevues dans les médias, l'Office publie régulièrement des communiqués de presse afin de rendre publique la liste des condamnations obtenues contre les commerçants et leurs dirigeants ou représentants. Des chroniques, complétées par des questions et réponses, sont régulièrement présentées dans différents médias afin de rendre l'information accessible pour vous et vos clients. Finalement, du matériel éducatif à l'intention des enseignants est diffusé par OPC Éducation (aussi disponible sur le site Internet de l'Office).

Exemple de chronique



Nouvelles protections pour les voyageurs

« Depuis le 30 juin (2010), les consommateurs disposent de nouveaux outils pour effectuer leurs transactions en plus grande confiance. Ainsi, avec l'entrée en vigueur des modifications à la Loi sur les agents de voyages, les voyageurs seront mieux informés et mieux protégés.

Dans ce domaine, un secteur déjà bien encadré par l'Office de la protection du consommateur, des éléments de protection supplémentaire font leur apparition. Ils concernent les conseillers en voyages, la modification unilatérale du prix du contrat, la publicité et le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. »

Tiré du site Internet de l'Office de la protection du consommateur

Surveillance

L'Office a un rôle particulièrement important pour les agents de voyages au Québec. C'est l'Office qui délivre le permis et c'est aussi lui 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, exploiter sans permis). C'est après avoir effectué des enquêtes, inspections et vérifications que l'OPC entreprend, si nécessaire, les interventions juridiques qui s'imposent. Les Services juridiques de l'Office peuvent, entre autres, déposer des poursuites pénales. Le commerçant dispose d'un délai de 30 jours pour déposer un plaidoyer. Dans le cas d'un **plaidoyer de culpabilité**, le commerçant devra payer une amende et des frais. Dans le cas d'un plaidoyer de non-culpabilité ou d'absence de culpabilité, le dossier sera transmis à la Cour du Québec, chambre criminelle et pénale, et suite à un procès, l'agent de voyages pourra être déclaré coupable ou non coupable.



Saviez-vous que...

Une **poursuite pénale** est intentée par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (ou son représentant) contre une personne qui contrevient à une loi québécoise ou à un règlement. L'accusé est susceptible d'être condamné à une amende s'il est déclaré 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 7 000 \$ et de moins de 70 000 \$.

En matière de voyages, la Cour Supérieure entendra pour sa part les **recours collectifs**.

Exemple de jugement



Exploitation sans permis d'une agence de voyages

Mayasol Promotions inc. déclarée coupable

Québec, le 10 novembre 2010 – L'Office de la protection du consommateur annonce que le commerce de marketing Mayasol Promotions inc. a été déclaré coupable à la suite des accusations portées contre lui. Son président, (...), a aussi été déclaré coupable à des accusations identiques.

L'Office reprochait au commerce, (...) d'avoir agi comme agent de voyages au Québec sans être titulaire du permis requis par l'article 4 de la Loi sur les agents de voyages. L'entreprise s'est ainsi vu imposer des amendes de 12 510 \$. Son président a éclopé d'amendes identiques.

Tiré du site Internet de l'Office de la protection du consommateur

Exemple de poursuite pénale



L'OPC poursuit Air Canada pour 17 infractions à la Loi

Forum d'Express Voyage, mercredi, le 16 mars 2011.

«L'Office de la protection du consommateur (OPC) vient de déposer une plainte contre Air Canada pour avoir vendu des billets d'avion à des prix supérieurs à ceux figurant dans ses publicités. Il s'agissait, bien sûr, de tarifs qui n'incluaient pas les taxes et frais de service. La plainte porte sur 17 infractions relevées entre novembre 2010 et janvier 2011. Si le transporteur est reconnu coupable, il devra acquitter des amendes totalisant plus de 42 000 \$. L'OPC avait adressé une mise en demeure à Air Canada, au début de l'automne, mais le transporteur avait fait savoir par lettre qu'il refusait de s'y plier. [...]

Trois autres transporteurs, soit WestJet, Air Transat et Porter Airlines, ont également été mis en demeure de se conformer aux dispositions de l'article 224c de la Loi sur la protection du consommateur qui prévoit qu'on ne peut demander un prix supérieur à celui figurant dans des publicités (...). «Mais ces transporteurs nous ont signifié leur intention de respecter la Loi et nous comprenons que, si elles ne le font pas encore, c'est parce qu'elles doivent s'ajuster au niveau national, puisque le Québec a une législation différente de celles des autres provinces.»

Depuis plusieurs années, on invoque le fait que les compagnies aériennes sont soumises à la juridiction du Fédéral pour expliquer le fait qu'elles se soustraient ainsi à la Loi sur la protection du consommateur. C'est vrai en ce qui a trait à tout l'aspect aéronautique de leurs opérations, mais dès qu'elles vendent quelque chose aux consommateurs québécois, elles tombent sous le coup de la Loi (...). Métro ne peut pas annoncer une boîte de tomates à 1,50 \$ et facturer en sus au client qui arrive à la caisse 19 cents de frais d'entreposage et 38 cents de taxes. La même règle s'applique pour toutes les entreprises qui font du commerce au Québec.»

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 détaillants de voyage (ARTA Canada) et l'Association des tours opérateurs du Québec (ATOQ), collaborent avec l'OPC qui les consulte ou avec lesquelles il partage de l'information pour assurer le respect de sa mission. L'OPC maintient aussi des liens avec les autorités de l'Ontario et de la Colombie-Britannique dans le but d'harmoniser la législation relative aux agents de voyages.

Indemnisation et conciliation

Un des mandats de l'OPC est de veiller à trouver une entente entre un commerçant et un consommateur suite à la réception d'une plainte. C'est aussi l'OPC qui gère les différents régimes de protection financière comme le **cautionnement individuel**, 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.

1.2.2 Quelles sont les lois sous sa responsabilité ?

Parmi les lois qui vous concernent plus spécifiquement, 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 de régimes particuliers de protection entre autres pour les contrats conclus par le commerce itinérant (lors des salons touristiques, par exemple), les contrats à crédit (comme le paiement différé d'un forfait), les contrats à distance (dans le cadre du commerce électronique, par exemple), (...). Cette loi détermine des catégories de commerces dont l'exploitation nécessite la délivrance d'un permis. Elle interdit aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires certaines pratiques qui pourraient induire en erreur les consommateurs. Dans certaines circonstances, elle oblige les commerçants à déposer, dans des comptes en fidéicommis, les sommes d'argent perçues auprès des consommateurs. Enfin, en plus de prévoir des poursuites 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. »¹

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

! 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 l'annulation ou la résiliation d'un contrat, lorsque la valeur du contrat et, le cas échéant, la somme réclamée n'excèdent pas 7 000 \$ chacun. C'est un tribunal où les gens se représentent eux-mêmes, sans avocat. »

! Saviez-vous que...

De combien de temps le client dispose-t-il pour déposer une plainte à la cour?

Il dispose de 3 ans suivant la date de la facturation (contrat).

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 du Québec sont tenus de contribuer au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages sous la responsabilité du président de l'Office. »²

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*).

Les règlements sont présentés sous forme de documents plus détaillés qui complètent et précisent les dispositions des lois. Le tableau 1.2 présente un exemple de précisions apportées par le Règlement.

Tableau 1.2

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 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, la mécanique entourant l'application de l'article 4 de la Loi. Les articles 11.1 à 11.9, de la Section IV.1 du Règlement, sont entièrement dédiés aux conseillers en voyages. On y apprend, par exemple à l'article 11.2, que « 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. »

1.2.3 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, l'annulation ou le refus d'émettre, ou de reconduire votre permis ou votre certificat. C'est aussi lui qui assure la gestion, à titre de **fiduciaire**, des sommes fournies pour le cautionnement individuel et le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Le président de l'OPC a le pouvoir exclusif de nommer

² Ibid., p. 65.

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).

Tableau 1.3

Résumé des principales responsabilités du président de l'Office

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

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

Émet, suspend, annule, refuse de délivrer ou de reconduire 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 FICAV, pour financer des campagnes d'information et d'éducation dédiées aux 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 3 ans suivant l'émission d'un contrat avec une agence).

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

1.2.4 Comité consultatif des agents de voyages

1.2.4.1 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 des agents de voyages. Outre le président de l'Office, huit membres, nommés par le ministre de la Justice pour une période déterminée, composent le comité : quatre personnes représentant le domaine du voyage, deux représentants des consommateurs et, finalement, deux représentants du gouvernement. Le président de l'Office préside le comité bien qu'il puisse désigner une personne pour le remplacer.

1.2.4.2 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 de la Justice sur tout ce qui concerne les aspects juridiques concernant l'activité commerciale des agents de voyages. Le comité doit aussi analyser les questions spécifiques soumises par le Ministre et lui donner son avis. Le comité doit transmettre au Ministre un rapport de ses activités, au plus tard le 31 mars de chaque année.

Par leurs rôles et responsabilités, ces autorités influencent votre activité commerciale d'agent de voyages. Les lois et règlements qu'ils 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	Totalement 	Moyennement 	Minimalement 
1. d'expliquer le rôle du ministère de la Justice et de l'Office de la protection du consommateur dans la législation du secteur du voyage.			
2. de connaître les changements apportés à la Loi et au Règlement sur les agents de voyages.			
3. de comprendre les bases de la Loi et du Règlement sur les agents de voyages.			
4. de situer le rôle du Code civil du Québec et de la Loi sur la protection du consommateur dans le secteur du voyage.			
5. de définir certains termes juridiques d'introduction à la Loi et au Règlement.			
Total			

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



Corrigé

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 qui relève du ministre de la Justice. L'OPC protège les droits des consommateurs en veillant à faire respecter les lois et règlements dont il est responsable. (*L.A.V. art. 42*)
4. **Faux.** Le tableau 1.1 présente quelques-unes des exceptions à la Loi et au Règlement actuels; la loi ne s'applique pas à ces cas d'exception.
5. **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.
6. **Vrai.** Le ministre de la Justice confie la préparation des projets de Loi et de Règlement sur les agents de voyages à l'Office de la protection du consommateur. Il soumet pour adoption, s'il est d'accord, le projet de loi à l'Assemblée nationale et le projet de règlement au Conseil des ministres.
7. **Faux.** La Division des petites créances de la Cour du Québec traite les litiges de 7 000 \$ et moins. Les autres litiges sont redirigés vers la Cour du Québec, chambre civile, lorsque la réclamation s'élève à plus de 7 000 \$ et est inférieure à 70 000 \$. Pour un montant supérieur, la cause est soumise à la Cour supérieure.
8. **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. (*R.A.V., art. 49*)

Résultat : ____/8



Lectures et exercices complémentaires

- **Code civil du Québec**
Pour accéder au texte intégral en version électronique, rendez-vous sur le site Internet du ministère de la Justice et cliquez sur le lien « Code civil du Québec ».
 - **Ministère de la justice du Québec**
Pour en apprendre davantage sur le ministère de la Justice du Québec.
 - **Office de la protection du consommateur**
Pour en apprendre davantage sur l'OPC.
 - **Société québécoise d'information juridique – Jugements**
Pour en apprendre davantage sur les jugements rendus par les différentes instances en matière de voyages.
 - **Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10)**
 - **Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1)**
 - **Règlement sur les agents de voyages (R.R.Q., chapitre A-10, r. 1)**
- Pour accéder aux textes intégraux en version électronique, rendez-vous sur le site Internet de Publications Québec et cliquez sur les liens « Produits en ligne », « Lois et règlements », « Recueil des lois et des règlements du Québec » et « Liste alphabétique ».

2

ADMINISTRER DES FONDS

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

- de définir ce qu'est le cautionnement individuel, un compte en fidéicommiss 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 connaître combien et comment fournir le montant du **cautionnement individuel**;
- d'appliquer le montant de la contribution à percevoir pour le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages;
- 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 une triple protection pour le consommateur: la première exige qu'un agent de voyages ouvre un **compte en fidéicommiss** afin de distinguer les sommes appartenant au consommateur de celles de l'agent, la deuxième protection consiste dans le dépôt d'un cautionnement individuel pour garantir les obligations de l'agent de voyages et, enfin, la troisième est la création d'un Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

Avant d'aller plus loin, testez vos connaissances en lien avec l'histoire de Mme Beauregard.



Mise en contexte

Le rêve de Mme Beauregard? Réaliser une croisière en Méditerranée. Cette dame décide donc de se rendre à l'Agence Sansoucy inc. À la suite des précieux renseignements transmis par le conseiller, elle réserve et paie son forfait vacances au montant de 4 407,36 \$. Plusieurs semaines après cet achat, la cliente retourne à l'agence pour s'informer à propos de certains détails spécifiques à son déplacement. Surprise! Une affiche indique que l'agence est fermée... pour longtemps! Inquiète, Mme Beauregard se demande ce qu'il adviendra de son voyage et de son argent.

Ce thème réfère plus spécifiquement aux obligations et conditions suivantes :

Loi sur les agents de voyages

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

Règlement sur les agents de voyages

- Section VII – Comptabilité (*art. 17*)
- Section VIII – Dispositions particulières (*art. 20*)
- Section IX – Compte en fidéicommiss
- Section X – Cautionnement individuel et fonds d'indemnisation
- Section XI – Cautionnement individuel (*à l'exception de 1.01, 4, 31.7, 31.8, 33.4, 34, 35.1, 36*)
- Section XII – Fonds d'indemnisation (*à l'exception de 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 pigeant dans le compte en fidéicommiss. Puisque ce compte ne suffisait pas, ils ont utilisé les sommes versées par les clients à titre de contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

? Testez vos connaissances

Vrai ou Faux

1. Mme Beaugard perd son argent et ne pourra pas réaliser le voyage prévu. _____
2. Le conseiller, qui a transigé avec Mme Beaugard, est responsable et doit la rembourser. _____
3. L'OPC pourrait rembourser Mme Beaugard à même le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). _____
4. Le gestionnaire d'une agence de voyages peut utiliser l'argent provenant d'un compte en fidéicommiss pour payer ses factures, s'il le rembourse. _____
5. L'Agence Sansoucy inc. n'a plus de permis valide, Mme 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. _____

Corrigé du questionnaire à la fin de ce thème.

2.1 COMPTE EN FIDÉICOMMISS

2.1.1 Quelle est l'utilité ?

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 (art. 21, R.A.V.)* de vos clients. 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) ainsi que de tout changement dans la liste des signataires du compte, à l'intérieur de 15 jours suivant l'un ou l'autre de ces changements.

Vous devez utiliser ce compte uniquement pour l'administrer comme **fiduciaire**. Vous ne pouvez pas utiliser ces fonds à des fins personnelles ou d'entreprise. Ainsi, l'argent appartenant à votre entreprise ou aux administrateurs est déposé dans un compte de banque distinct d'où s'effectueront 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 opérations bancaires en son nom sur le compte en fidéicommiss.

Pour accéder au **formulaire d'ouverture du compte en fidéicommiss** d'un agent de voyages.

Vous êtes autorisé à retirer, par chèque, par transfert ou virement bancaire pour chacun de vos dossiers clients, dans les situations suivantes seulement :

- pour les services à rendre 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 encourus au nom du client;
- pour rembourser le client des 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 doit jamais être à découvert ou être déficitaire. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser l'argent d'un de vos clients, disponible dans ce compte, pour défrayer les dépenses d'un autre client. De plus, vous ne pouvez utiliser ce compte pour payer vos frais d'exploitation ou vos dépenses personnelles. L'Agence Sansoucy inc. n'était donc pas dans son droit d'utiliser l'argent de ce compte pour assurer le paiement de ses frais d'exploitation.

2.2 CAUTIONNEMENT INDIVIDUEL

En achetant un forfait tout compris ou une prestation (nuitée à hôtel, billet d'avion, visite guidée, etc.) auprès d'une agence de voyages, le client veut s'assurer de profiter de son expertise et de ses conseils. 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 fournisse et garantisse des services professionnels et prouve sa solvabilité en cas de **recours** ou de réclamation.

2.2.1 Qui doit le donner ?

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. L'agent de voyages est donc celui qui doit le fournir. En cas de difficultés financières, comme celles de l'Agence Sansoucy inc., Mme Beauregard est protégée ! Si nécessaire, 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.

! Saviez-vous que...

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 3 ans suivant la date officielle d'annulation.

2.2.2 Comment le donner?

Vous disposez de cinq façons pour fournir le cautionnement individuel conditionnel à 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. En fonction du montant de la police, vous aurez à payer une prime. La compagnie qui émet la police de cautionnement remplira le formulaire intitulé « **Police de cautionnement individuel** » présenté en annexe 1.
2. En déposant le montant en argent.
3. En déposant des obligations payables au porteur que vous possédez.
4. En demandant à une autre personne de déposer le montant en argent en votre nom.
5. En demandant à une personne de déposer des obligations payables au porteur qui lui appartiennent.

Dans ces quatre derniers cas, vous devez remplir le formulaire « Engagement du commerçant » disponible sur le [site Internet de l'Office](#).

Si le cautionnement est fourni au moyen d'obligations payables au porteur, vous devez déposer un montant de 256 \$ pour couvrir les frais d'ouverture du dossier.

2.2.3 Combien donner?

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

Lors d'une demande de délivrance d'un permis général, donc à l'année 1 d'exploitation, vous devez fournir un cautionnement de 25 000 \$.

Une fois par année, à chaque date d'anniversaire de votre permis, le montant du cautionnement est fixé en fonction de votre **chiffre d'affaires** indiqué à vos derniers états financiers et du nombre d'années d'exploitation de votre agence.

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, vous devez fournir 40 000 \$ de cautionnement la deuxième année.

Le tableau 2.1 présente le montant du cautionnement à donner en fonction de votre chiffre d'affaires.

Tableau 2.1

Montant du cautionnement pour l'obtention¹ d'un PERMIS GÉNÉRAL en fonction du chiffre d'affaires

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 \$

¹ 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 de banque. 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, à savoir dans les options 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.

! Saviez-vous que...

Les voyageurs ont avantage à réserver avec une agence de voyages titulaire d'un permis au Québec, en Ontario ou en Colombie-Britannique. Les mécanismes de protection varient d'une province à l'autre. Au Québec, en cas de problème, le permis leur assure d'être dédommagés ou remboursés à même le compte en fidéicomis de l'agent de voyages, le cautionnement individuel qui a été fourni et, si nécessaire, à même le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

! Saviez-vous que...

« L'Office de la protection du consommateur a participé pour la première fois au Salon vacances et loisirs d'été tenu au Centre de foires d'ExpoCité de Québec, du 15 au 17 avril 2011. Des représentants de l'Office étaient sur place pour répondre aux questions des visiteurs et donner de l'information sur le **Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages**. »

En effet, 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 FONDS D'INDEMNISATION

2.3.1 Quelle est l'utilité ?

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) servira à dédommager ou rembourser vos clients advenant une situation où le cautionnement individuel d'un agent de voyages est insuffisant, ou dans la situation où le fournisseur de produit ne rend pas le service prévu au client en autant que l'agent de voyages ne soit pas en faute. Il 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, Mme Beauregard est remboursée ou indemnisée par le FICAV si l'Agence Sansoucy inc. a épuisé son cautionnement individuel.

2.3.2 Qui doit y contribuer ?

Les clients des agences de voyages doivent obligatoirement y contribuer. 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 qu'ils peuvent obtenir un remboursement de cette contribution, s'ils en font la demande à l'OPC par l'entremise du ministre des Relations internationales. Ces personnes remboursées ne bénéficieront 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 taxes. Le calcul ne s'applique pas aux frais de services, d'assurance voyage ou aux accessoires de voyage (par exemple, l'achat de cartes touristiques, guide de voyages, etc.). Ainsi, l'Agence Sansoucy inc. a facturé à Madame Beauregard des frais de 15,43 \$ de services touristiques pour le FICAV.

Le tableau 2.2 présente le pourcentage et le montant de la contribution en fonction des surplus cumulés dans le Fonds au 31 mars de chaque année.

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)

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 votre montant des ventes de produits touristiques est de 5 M\$ ou moins :

- vous devez le remettre 2 fois par année, soit dans les 30 jours de la fin de chaque semestre (6 mois consécutifs) de votre année financière.

Si votre montant des ventes de produits touristiques est de 5 M\$ et plus :

- vous devez le remettre 4 fois par année, soit dans les 30 jours de la fin de chaque trimestre (3 mois consécutifs) de votre année financière.

Ne soyez pas en retard ! Si c'était le cas, vous auriez à payer une pénalité qui est la plus élevée des deux sommes suivantes : 50 \$ ou 10 % des montants qui devaient être transmis. Vous pourriez de plus être passible de **poursuite pénale** puisque vous êtes en infraction au Règlement.

Comment faire cette remise ?

Vous devez faire parvenir, avec votre paiement, un rapport comprenant :

- le montant des ventes des produits touristiques sur lesquelles la contribution est perçue ;
- le total des contributions payées par les clients pour le FICAV ;
- le montant transmis à l'OPC ;
- la signature du titulaire du permis général d'agence ou d'un autre **dirigeant**.

2.4 COMPTABILITÉ

2.4.1 Tenue de livres

Vous respectez les règles administratives par l'écriture et la mise à jour de vos livres comptables en inscrivant :

- tout l'argent comptant, les chèques, les paiements par carte de crédit et de débit, de même que les autres formes de paiements reçus ;
- tous les déboursés effectués à partir du compte en fidéicommis ;
- le solde total du compte en fiducie et, en plus, présenté séparément, le solde pour chaque dossier client.

! 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 activités de votre établissement.

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. Le tableau 2.3 présente la date de remise des états financiers en lien avec votre chiffre d'affaires.

Tableau 2.3

Dépôt d'états financiers intérimaires et état du compte en fidéicommis	
Chiffre d'affaires	Date de remise
Jusqu'à 10 M\$	Pas de 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 êtes exposé. Consultez le contenu de ce thème comme 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 fidéicommis ?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$
Déposez-vous l'argent confié par le client dans un compte en fidéicommis ?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Retirez-vous l'argent du compte en fidéicommis pour les situations spécifiques d'un client en particulier ?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Retirez-vous uniquement par chèque, transfert ou virement bancaire du compte en fidéicommis ?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$

Administration des fonds (suite)

Responsabilité pénale	Conforme	Non conforme	Première infraction	Récidive
Retirez-vous l'argent du compte en fidéicomis sans dépasser les montants fournis par votre client ?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Utilisez-vous le compte en fidéicomis seulement pour :			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
• payer les fournisseurs au nom du client ?				
et/ou				
• rembourser ou déboursier les frais de service encourus au nom du client ?				
et/ou				
• rembourser le client des sommes qui lui sont dues ? • percevoir vos commissions. ?				
Vous assurez-vous que le compte en fidéicomis n'est pas déficitaire ou à découvert ?			2 000 \$ à 100 000 \$	4 000 \$ à 200 000 \$
Joignez-vous un état du compte en fidéicomis 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 accordé. (*art. 40, L.A.V.*) Cette entreprise devra verser une pénalité totalisant 1 260 \$.

En réalisant l'ensemble de ces responsabilités et obligations, vos clients sont assurés de faire affaire avec un agent de voyages fiable. À partir du moment où vous respectez les exigences de ce thème, vous êtes prêts à poursuivre vos démarches pour la demande de 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 qu'est le cautionnement individuel, un compte en fidéicomis 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 connaître combien et comment fournir le montant du cautionnement individuel.			
4. d'appliquer le montant de la contribution à percevoir pour le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.			
5. de présenter les livres comptables.			
6. de connaître les sanctions à certaines infractions liées au non-respect de la Loi.			
Total			

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



Corrigé

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, Mme Beuregard sera remboursée ou indemnisée par le FICAV. *Art. 28, R.A.V.*
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. *Art. 28, R.A.V.*
3. **Vrai.** Il est prévu par la Loi que le FICAV soit utilisé pour dédommager ou rembourser Mme Beuregard advenant une situation où le cautionnement individuel de l'Agence Sansoucy inc. soit épuisé. *Art. 37, R.A.V.*
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. *Art. 33 L.A.V. et art. 23 R.A.V.*
5. **Faux.** Malgré le fait que le cautionnement prenne fin avec la fermeture de l'agence de voyages, le cautionnement demeure disponible pour l'indemnisation des clients pour une période de 3 ans. *Art. 33 R.A.V.*
6. **Faux.** Un agent de voyages n'est autorisé à retirer le montant de sa commission qu'après avoir payé les fournisseurs. *Art. 23 e R.A.V.*

Résultat : ____/6



Lectures et exercices complémentaires

- Doit-on percevoir le montant du FICAV pour la vente d'une croisière à un couple d'Ontariens ?
Voir : *art. 38, R.A.V.*
- Comment faut-il administrer l'argent perçu dans le cas de la vente d'un produit ou d'un service touristique ?
Voir : *art. 33, L.A.V. et art. 20, R.A.V.*
- Dans le contexte du R.A.V, définissez le mot fonds ?
Voir : *art. 21, R.A.V.*
- Un agent de voyages affirme :
« L'administration du FICAV ajoute des frais à ma gestion d'entreprise. » Vrai ou faux ? Expliquez.
Voir : *art. 40, R.A.V.*
- Faut-il concrètement détenir en argent, le montant nécessaire au cautionnement individuel ? Justifiez votre réponse.
Voir : *art. 30, R.A.V.*
- Quels sont les pouvoirs de l'administrateur provisoire dans l'utilisation des fonds détenus en fidéicommis ?
Voir : *art. 14.3, L.A.V.*

3 EXPLOITER AVEC UN PERMIS

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

- d'identifier à qui s'adresse le permis d'agent de voyages;
- de distinguer les démarches nécessaires à la délivrance ou la reconduction d'un permis général;
- de faire une demande de délivrance de permis;
- de comprendre les motifs et les recours en cas de refus, suspension ou 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 la reconduction du permis général, 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 certain moment de sa vie, il prend la décision de posséder sa propre agence de voyages. Pour réaliser son projet, il saisit l'opportunité offerte par son employeur, l'Agence 4 Soleils, qui propose de lui vendre les actifs de son entreprise. Ce conseiller lance ses démarches pour devenir propriétaire d'une agence de voyages. Pourriez-vous l'aider?

Ce thème réfère plus spécifiquement aux obligations et conditions suivantes :

Loi sur les agents de voyages

- 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 sur les agents de voyages

- 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 à l'exception de 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 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. À compter du 1^{er} juillet 2012, 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. _____

Corrigé du questionnaire à la fin de ce thème.

3.1 DÉLIVRANCE D'UN PERMIS

3.1.1 Qui doit l'obtenir?

Faites-vous de la location ou de la réservation d'hébergement, de services de transport, ou de 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 activités d'agent de voyages. Selon la Loi (art. 2 L.A.V.), *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 opérez 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 ne pas le reconduire.

! Saviez-vous que...

À partir du 1^{er} juillet 2012, le Règlement sur les agents de voyages obligera tous les détenteurs de permis d'agent de voyages de réussir l'examen pour l'obtention du certificat de gérant.

Comment distinguer l'agent de voyages du conseiller en voyages? Un conseiller en voyages réalise, lui aussi régulièrement, les activités mentionnées ci-haut dans le cadre de ses fonctions. Par contre, il n'a pas besoin du permis d'agent de voyages puisqu'il agit pour le compte d'un agent de voyages détenant déjà un permis, mais seulement du certificat de conseiller et doit respecter les conditions suivantes:

- il détient un contrat de travail (dont vous trouverez des exemples en annexe 2) avec un seul agent de voyages;
- il travaille dans un des établissements de son employeur (un agent de voyages), où se retrouve le permis ou le duplicata affiché de façon bien visible;
- il ne rencontre pas de clients à son domicile;
- il perçoit les montants d'argent de ses clients et il les dépose dans le compte en fiducie de son employeur;
- il remet une facture conforme aux règlements (voir le thème 7);
- il fait de la publicité en indiquant les coordonnées de l'agence, mais il peut annoncer son numéro de téléphone portable.

3.1.2 Catégories et coûts de permis

Le président de l'OPC délivre deux catégories de permis:

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

En effet, comme l'a indiqué l'Office de la protection du consommateur dans une lettre d'affaires datée du 9 juillet 2010, les catégories de transporteur et d'**agent de voyages**, détaillant ou grossiste, SONT ABOLIES.

En fonction de vos activités commerciales, vous devez demander la catégorie de permis qui vous convient. Êtes-vous une entreprise du domaine touristique, tels un fournisseur d'hébergement, un producteur de tourisme d'aventure, un pourvoyeur ou une association touristique régionale? Offrez-vous à vos clients des prestations touristiques complémentaires à vos activités principales? Si vous répondez «oui» à ces deux questions, vous réalisez certaines activités d'un agent de voyages. De ce fait, le permis restreint est celui que vous devez demander depuis le 1^{er} janvier 2011, et ce, sans réaliser d'examen. Pour toutes autres activités d'agent de voyages (référez-vous au point 3.1.1), vous devez obtenir le permis général et réaliser un examen.

Référez-vous au tableau 3.1 pour connaître quel type de permis s'applique aux activités et aux services que vous fournissez. Pour sa part, M. Lachance doit exploiter avec un permis général.

! Saviez-vous que...

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

! Saviez-vous que...

Une association (comme une association sportive) ou une société (comme une entreprise de logiciels informatiques), ou une personne morale (comme une école) n'a pas besoin de permis d'agent de voyages pour organiser, à l'occasion, des voyages au Québec. Cependant, la durée des voyages doit être de 72 heures ou moins, si seuls ses membres ont le droit de participer au voyage. Dans les autres cas, une personne peut organiser un voyage pour un groupe dont la durée maximale est de 48 heures ou moins.

Tableau 3.1

Catégories de permis selon les opérations effectuées			
Activités effectuées par le détenteur du permis	Permis Général	Permis Restreint	Coût pour un exemple en 2011* Premier permis (Le coût pour un renouvellement de permis se retrouve au tableau 3.2)
- Fournit ou offre de fournir un titre (bon d'échange) - Assure la réservation ou la location d'hébergement - Effectue la réservation ou la location de transport - Organise des voyages	X		812 \$
Tourisme d'aventure :		X	406 \$
Organise et vend des forfaits comportant des prestations touristiques complémentaires à ses activités principales (Les services d'hébergement régis par la Loi des établissements touristiques [L.R.Q., c. E-14.2] autres que meublés rudimentaires, villages d'accueil, campings et pourvoiries.)			
Pourvoyeur :		X	406 \$
Organise et vend des forfaits comportant les services de pourvoirie, les services de transferts jusqu'à la pourvoirie, et l'hébergement à proximité de l'aéroport d'arrivée et de départ.			
Association touristique régionale (ATR) :		X	406 \$
Commercialise l'hébergement et les attractions touristiques de sa région, ainsi que des forfaits – sans transport – à l'intérieur des limites de sa région.			

* Le coût indiqué s'applique à l'année 2011. Le montant exigé est réévalué au 1^{er} mai de chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation du Canada.

3.1.3 Premier permis

Vous serez en mesure d'obtenir un permis général d'agent de voyages si vous remplissez les différentes exigences. À défaut de fournir l'ensemble des informations et des documents, votre permis peut vous être refusé ou être émis avec du retard. N'oubliez pas que vous êtes responsable d'informer l'OPC de changements apportés aux renseignements ou aux documents qui accompagnent la demande de permis à l'intérieur de 15 jours suivant ce changement. Ces modifications peuvent porter sur 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, référez-vous à l'article 12 du R.A.V.

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 leur part une autorisation écrite vous permettant de faire la demande de permis. Dans les deux cas, que ce soit pour vous ou pour quelqu'un d'autre, vous devez travailler dans l'**établissement principal** normalement à plein temps et y effectuer des fonctions de gérance. Vous devez aussi être âgé d'au moins 18 ans.

Comment devez-vous faire votre première demande ? Vous devez remplir le formulaire (voir l'exemple à la page 34), *Demande de permis d'agent de voyages*, disponible sur le **site Internet de l'Office**. Une fois rempli, le formulaire doit être envoyé à l'OPC en ayant pris soin de payer les droits au montant demandé (voir le tableau 3.1). À cet envoi vous devez ajouter les documents requis :

Pour les documents suivants, 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 ;
- une mention de la date de la fin de l'exercice financier de l'agence.

Pour 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 signature de chaque compte en fidéicommiss signés par le représentant d'une institution financière.

Demandez-vous un permis pour continuer d'agir en tant que nouvelle entité légale ? Si oui, vous devez, en plus, joindre les états financiers et l'état des comptes en fidéicommiss de l'ancien agent de voyages présentant les chiffres 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 à la page 34.

! Saviez-vous que...

Certaines entreprises ou personnes, bien qu'elles offrent des activités en lien avec le tourisme, ne sont pas régies par la Loi sur les agents de voyages. Conséquemment, elles n'ont pas besoin de permis général ou restreint pour œuvrer. Pour connaître à qui la Loi ne s'applique pas, référez-vous à l'article 1.1. du R.A.V.

! 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.



Spécimen : Demande de permis d'agent de voyages

Office
de la protection
du consommateur

Québec

Formulaire - Demande de permis d'agent de voyages

Réservé à l'Office	Réservé à l'Office
No de permis :	
No de commerçant :	
NEQ :	
Examiné par : Date :	

1

Section 1 : Type de demande

Type de permis :	☒ Général ☐ Restreint de pourvoyeur	☐ Restreint d'organisateur de voyages de tourisme d'aventure ☐ Restreint d'association touristique régionale
Traitement prioritaire :	☐ Oui ☒ Non	
Note : Des frais supplémentaires s'élevant à 50 % du coût du permis sont exigés pour un traitement prioritaire.		

2

Section 2 : Identification du requérant

Prénom : Lucky	Nom : Lachance
Adresse : 77 de la colline	
Ville : Québec	Province : Québec Code postal : G1R 4T9
Téléphone : 418 658-1148 poste : 411	Télécopieur : 418 658-1147
Date de naissance : 21 juillet 1970	Courriel : llachance@net.com

Section 3 : Immatriculation légale du commerçant

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

3

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

Adresse de l'établissement principal : 132, des Jardins	
Ville : Québec	Province : Québec
Code postal : G1R 6P7	
Téléphone : 418 658-4455 Poste : 225	Télécopieur : 418 658-4452
Courriel : 4soleils@net.com	

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 • www.opc.gouv.qc.ca

2011-10-05 • 1

- 1 Votre permis n'a pas de date d'expiration, mais doit être renouvelé à chaque année le premier jour du 8^e mois suivant la fin de votre exercice financier. *art. 5, R.A.V.*
- 2 Voir Tableau 1 *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 E du formulaire. *art. 11.10, R.A.V.*



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

Office
de la protection
du consommateur

Québec

Formulaire - Demande de permis d'agent de voyages

Section 4 : Déclaration et certification

A. Le requérant est-il un citoyen canadien ou immigrant reçu au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (L.C. 2001, c. 27) ? *Ne s'applique pas pour le permis restreint	☒ Oui ☐ Non	1
B. Les établissements où l'agent de voyages fera des affaires sont-ils conformes à la réglementation municipale relative aux usages ?	☒ Oui ☐ Non	2
C. Avez-vous, au cours des huit années précédentes et pendant une période minimale de deux ans, à temps plein et de façon permanente, exercé des opérations d'agent de voyages pour le compte d'un agent de voyages titulaire d'un permis ? (Remplir l'Annexe D) *Ne s'applique pas pour le permis restreint	☒ Oui ☐ Non	3
D. Avez-vous comme principale activité celle d'exercer des fonctions de gérance à l'établissement principal de la personne, association ou société au bénéfice de laquelle le permis est demandé ?	☒ Oui ☐ Non	4
E. Au moment de la demande, la personne, la société ou l'association s'est-elle conformée aux dispositions relatives à la publicité légale, si elle est constituée en vertu des lois du Québec ?	☒ Oui ☐ Non	5
Pour toutes réponses positives aux déclarations suivantes, veuillez joindre un document explicatif en annexe apposé de la signature du requérant de permis.		
F. Avez-vous déjà été condamné :		
- pour escroquerie, pour faux ou pour opération frauduleuse en matière de contrat de commerce ?	☐ Oui ☒ Non	6
- pour une infraction à la Loi sur les agents de voyages ?	☐ Oui ☒ Non	7
Si oui, précisez :		
G. Un dirigeant ou bailleur de fonds a-t-il déjà été condamné, ou été dirigeant ou bailleur de fonds d'un agent de voyages qui a été condamné :		
- pour escroquerie, pour faux ou pour opération frauduleuse en matière de contrat de commerce ?	☐ Oui ☒ Non	8
- pour une infraction à la Loi sur les agents de voyages ?	☐ Oui ☒ Non	9
Si oui, précisez :		
H. Avez-vous déjà été titulaire d'un permis, ou occupé une fonction de dirigeant ou de bailleur de fonds pour un agent de voyages qui a été la cause du paiement d'une réclamation par l'un des fonds du cautionnement collectif ou par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, et qui n'a pas remboursé ce fonds ?	☐ Oui ☒ Non	10
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 • www.opc.gouv.qc.ca

2011-10-05 • 2

1 art. 6 c), R.A.V.

2 art. 6 f), et 11.10, R.A.V.

3 art. 6 g), R.A.V. Des changements sont à prévoir à compter du 30 juin 2012. Référez-vous au site Internet de l'OPC.

4 art. 6 L), R.A.V.

5 art. 6 n) Vi, R.A.V.

6 art. 6 h), R.A.V.

7 art. 6 i), R.A.V.

8 art. 6 n) iv), R.A.V.

9 art. 6 n) ii, R.A.V.

10 art. 6 j), R.A.V.



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

Office
de la protection
du consommateur

Québec

Formulaire - Demande de permis d'agent de voyages

Section 4 : Déclaration et certification (suite)

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

☐ Oui ☒ Non

1

Si oui, précisez :

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

☐ Oui ☒ Non

2

Si oui, précisez :

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

☐ Oui ☒ Non

3

Si oui, précisez :

Certification

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

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

4

Requérant de permis : **Lucky Lachance**

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.

1 art. 6 n), R.A.V.

2 art. 6 k), R.A.V.

3 art. 6 n) iii, R.A.V.

4 art. 12, R.A.V.



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

Office
de la protection
du consommateur

Québec

Formulaire - Demande de permis d'agent de voyages

Annexe A : Identification des établissements

Inscrire l'adresse de tous les établissements que le requérant exploite au Québec et pour lesquels un **dupliquata** 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 autre annexe.)

1

Nom utilisé :

Adresse :

Ville :

Province :

Code postal :

Courriel :

Téléphone :

Télécopieur :

Annexe B : Identification des associés ou des administrateurs

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.)

2

Prénom : **Lucky**

Nom : **Lachance**

Adresse du domicile : **77, de la Colline**

Ville : **Québec**

Code postal : **G1R 4T9**

Province : **Québec**

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

Date de naissance : **21 juillet 1970**

Fonction dans l'entreprise :

Pourcentage de participation dans l'entreprise :

Président-directeur général

70 %

3

Prénom : **Joanne**

Nom : **Labonne**

Adresse du domicile : **101, des Tulipes**

Ville : **Québec**

Code postal : **G1R 6P7**

Province : **Québec**

Téléphone : **418 658-5421**

Date de naissance : **23 mars 1976**

Fonction dans l'entreprise :

Pourcentage de participation dans l'entreprise :

Vice-présidente

30 %

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

2011-10-05 • 4

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

3 art. 6 g), R.A.V.

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



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

Office
de la protection
du consommateur

Québec

Formulaire - Demande de permis d'agent de voyages

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

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 tout changement de signataires. (Si l'espace est insuffisant, veuillez joindre une autre annexe.)

Identification de l'agence de voyages

Nom de l'entité légale : **4203565 CANADA inc.**

Numéro de permis :

Identification du compte en fidéicommis

No du compte : **05-586-60**

Numéro de transit : **026601**

Devise : ☒ Dollars canadiens ☐ Dollars américains ☐ Autre devise, spécifier :

Nom de l'institution financière : **Banque Secure**

Adresse de l'institution financière : **2458, de la monnaie**

Ville : **Québec**

Province : **Québec**

Code postal : **GY8 6P3**

Représentant : **Alain Poupert**

Téléphone : **418 555-2222**

Télécopieur : **418 555-2221**

Important : Veuillez joindre une copie des documents d'ouverture et de la fiche de signature de chaque compte en fidéicommis.

Personnes autorisées à effectuer les opérations bancaires sur le compte en fidéicommis

Titulaire de permis : **Lucky Lachance**

Adresse personnelle : **77, de la Colline**

Ville : **Québec**

Province : **Québec**

Code postal :

Date de naissance : **21 juillet 1970**

Téléphone : **418 654-9875**

Télécopieur :

Autre signataire : **Joanne Labonne**

Type : ☐ Signataire seul ☒ Cosignataire ☐ Autre type, spécifier :

Adresse personnelle : **1010 des Tulipes**

Ville : **Québec**

Province : **Québec**

Code postal : **G1R 6P7**

Date de naissance : **23 mars 1976**

Téléphone : **418 658-5421**

Télécopieur :

Autre signataire :

Type : ☐ Signataire seul ☐ Cosignataire ☐ Autre type, spécifier :

Adresse personnelle :

Ville :

Province :

Code postal :

Date de naissance :

Téléphone :

Télécopieur :

Certification

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

Titulaire ou requérant de permis :

Lucky Lachance

Signature : **Lucky Lachance**

Date : **30 octobre 20XX**

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

2011-10-05 • 5

1 art. 6 p), R.A.V.



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

Office
de la protection
du consommateur

Québec

Formulaire - Demande de permis d'agent de voyages

Annexe D : Déclaration d'expérience du requérant de permis

Le requérant d'un permis doit être en mesure de faire la preuve qu'au cours des huit (8) années précédentes et pendant une période minimale de deux ans, à temps plein et de façon permanente, exercé des opérations d'agent de voyages pour le compte d'un agent de voyages titulaire de permis. (Si l'espace est insuffisant, veuillez joindre une autre annexe.)

Requérant de permis d'agent de voyages

1

Prénom :

Nom :

Expérience de travail

Nom de l'agence de
voyages :

Numéro de permis :

Date de début d'emploi :

/

Date de fin d'emploi :

/

A A M M

A A M M

Titre ou fonction :

☐ Temps complet☐ Temps partiel, précisez le nombre d'heures par semaine :Principales tâches
accomplies :

Certification

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

Requérant de permis :

Signature :

Date :

1 Obligatoire jusqu'au 30 juin 2012.



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

Office
de la protection
du consommateur

Québec

Formulaire - Demande de permis d'agent de voyages

Annexe E : 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.

JE DÉCLARE avoir vérifié auprès de la ville ou de la municipalité que l'établissement situé au:

132, des Jardins **Québec (Québec)** **G1R 6P7**
(Adresse) (Ville) (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 du domicile.

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

Nom :

Prénom :

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 • www.opc.gouv.qc.ca

2011-10-05 • 7

1 art. 6 f) et R.A.V.

2 art. 11.10 b), R.A.V.

3 art. 11.10 c), R.A.V.

4 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.

4203565 CANADA INC.
1324, DES JARDINS
QUÉBEC (QUÉBEC)
G1R 6P7

Office
de la protection
du consommateur
Québec

PERMIS AGENT DE VOYAGES - GÉNÉRAL

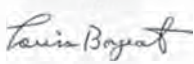
DÉTENTEUR/DÉTENTRICE :
LACHANCE, LUCKY

NUMÉRO DE PERMIS : 700000

4203565 CANADA INC.
1324, DES JARDINS
QUÉBEC (QUÉBEC)
G1R 6P7

VALIDE À PARTIR DU : 20XX-02-01
DATE D'ANNIVERSAIRE POUR LA
RECONDUCTION DU PERMIS :
1^{er} juin

AUTRES NOMS DU COMMERÇANT
AGENCE 4 SOLEILS


Président

! Saviez-vous que...

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

3.1.4 Reconduction d'un permis

Continuez-vous à exploiter votre agence année après année? Si oui, 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 avez plus d'un établissement, vous devez également renouveler vos duplicatas de permis. Tout comme vous, M. Lachance devra faire une demande de reconduction de son permis s'il décide de continuer les activités de son agence pour une deuxième année.

Voici comment faire pour reconduire votre permis :

- Attester que les renseignements ainsi que les documents de votre plus récente demande de permis sont à jour.
- Joindre le paiement des droits à l'ordre du ministre des Finances (voir le tableau 3.2).
- Fournir les documents suivants (disponibles par un comptable, membre d'un ordre professionnel reconnu au Canada):
 - Vos états financiers du dernier exercice incluant :
 - le bilan du compte en fidéicommis;
 - les montants de ventes de services touristiques sujets 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 elle est liée ou sur laquelle elle 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 pour la reconduction du permis général en fonction du chiffre d'affaires	
Chiffre d'affaires	Coût
Jusqu'à 0,5 M\$	307 \$
Jusqu'à 2 M\$	410 \$
Jusqu'à 5 M\$	563 \$
Jusqu'à 10 M\$	768 \$
Jusqu'à 20 M\$	1 024 \$
Plus de 20 M\$	1 331 \$

* Le coût indiqué s'applique à l'année 2011. Le montant exigé est réévalué au 1^{er} mai de chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation du Canada.

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

Duplicata de permis

Possédez-vous d'autres établissements en plus de votre établissement principal? Si oui, vous devez vous procurer, moyennant des frais, un duplicata de votre permis pour chacun de vos établissements. Comme pour le permis général de votre établissement principal, le coût est réévalué chaque année au 1^{er} mai, et ce, 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 de demande de permis** fourni par le président de l'OPC.

Les renseignements à fournir par l'entremise de ce formulaire représentent l'ensemble des mises à jour du formulaire de demande de permis. Le coût à débourser représente 50 % du prix payé lors du dernier renouvellement du permis général de l'établissement principal. Le même pourcentage s'applique pour les duplicatas. Lorsque la demande est faite une fois le délai de 10 jours expiré, le pourcentage s'élève à 75 %. Votre signature, au bas du formulaire, atteste de la véracité des informations indiquées.

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 reconduire votre permis ?
- Avez-vous exercé des activités d'agent de voyages de façon telle que vous ne pouvez assurer que vous exercerez vos obligations de façon honnête et compétente ?
- Est-ce que votre situation financière ne vous permet pas d'assumer vos obligations qui découlent des activités d'agent de voyages ?
- 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 enfreint les règles pour la 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 l'une ou l'autre de ces questions, le permis peut être refusé, annulé ou suspendu par l'OPC. Dans ce cas, son président vous envoie un avis précisant son intention accompagnée des raisons qui justifient sa décision ainsi que les rectifications à apporter pour régulariser votre dossier. À la réception de l'avis, vous avez un minimum de 10 jours pour fournir vos explications par écrit ou pour demander d'être entendu par le président.

3.3.2 Recours

Vous êtes en désaccord ? Tout comme pour le certificat, le président de l'OPC peut décider de rejeter vos explications et de maintenir sa décision de refuser d'émettre ou de reconduire, suspendre ou annuler 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**. Il vous en coûtera environ 50\$ pour la contestation d'une décision du président de l'OPC en lien avec la Loi sur les agents de voyages. Le formulaire nécessaire et l'ensemble du cheminement d'un recours se retrouvent sur le site Internet du Tribunal administratif du Québec. De la réception de votre requête jusqu'à la décision du Tribunal, le cheminement et la durée sont très variables.

3.3.3 Administration provisoire

Le gouvernement du Québec détermine les règlements relatifs à la délivrance, à la reconduction, à la suspension et à l'annulation d'un permis d'agent de voyages. Il prescrit aussi les qualités, les conditions et le coût exigé pour obtenir ou reconduire un permis. Au nom du gouvernement du Québec, le président de l'OPC 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, quant à elles, sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur et de son 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 êtes exposé. Référez-vous au contenu de ce thème comme aide-mémoire.

! Saviez-vous que...

La Loi sur la justice administrative (*L.R.Q., chapitre J-3, section IV, art. 36*) est liée à l'exercice des fonctions d'agents et de conseillers en voyages, le saviez-vous ? Cette Loi permet de demander la révision des décisions défavorables relatives au permis et au certificat nécessaires à l'exercice de votre fonction.

Permis				
Responsabilité pénale	Conforme	Non conforme	Première infraction	Récidive
Avez-vous effectué des activités 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'OPC 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'OPC 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'OPC 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 à votre emploi ou avec lesquels vous avez signé un contrat exclusif (agent extérieur) ?			1 000 \$ à 40 000 \$	2 000 \$ à 80 000 \$

L'Office maintient une liste de l'ensemble des **titulaires de permis d'agents de voyages**. 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. d'identifier à qui s'adresse le permis d'agent de voyages.			
2. de distinguer les démarches nécessaires à l'obtention ou à la reconduction d'un permis général.			
3. de réaliser une demande de délivrance de permis.			
4. de comprendre les motifs et les recours en cas de refus, suspension ou annulation du permis.			
5. de connaître les sanctions et les infractions liées au non-respect de la Loi.			
6. d'expliquer la responsabilité juridique entourant la fonction d'agent de voyages.			
Total			

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



Corrigé

- Faux.** M. Lachance devra présenter (à compter du 1^{er} juillet 2012) son certificat de gérant d'agence de voyages, obtenu depuis moins de 5 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. *Art. 6 g) R.A.V.*
- Vrai.** Il faut être majeur (18 ans). Que ce soit une demande faite pour soi ou pour le bénéfice d'une autre personne physique, association, société ou personne morale. *Art. 6 L.A.V.*
- Faux.** C'est le président de l'OPC qui délivre le permis d'agent de voyages. La personne qui en fait la demande doit remplir les conditions imposées dans la Loi et le Règlement. *Art. 11 L.A.V.*
- Faux.** Nouvelle règle! À compter du 1^{er} juillet 2012, il faut seulement détenir un certificat de gérant d'agence de voyages obtenu depuis moins de 5 ans. *Art. 6 g) R.A.V.*

- Faux.** M. Lachance achète les actifs de son employeur, plus précisément, le nom de l'Agence 4 Soleils, le mobilier, le bail pour la location du local, les contrats des clients, etc. Dans ce cas, il doit faire une nouvelle demande de permis, puisque c'est une nouvelle entité légale qui continuera les activités. Pour pouvoir faire une demande de transfert de permis ou de changement de détenteur, l'Agence 4 Soleils devrait être une compagnie incorporée. Dans ce cas, M. Lachance pourrait acheter les actions, c'est-à-dire les actifs et les passifs de cette compagnie qui garderait la même entité légale. *Art. 8.4 R.A.V.*
- Faux.** Le nombre d'employés n'influence pas le coût du permis. Le coût est déterminé en fonction du chiffre d'affaires figurant aux états financiers. *Art. 4 a) R.A.V.*

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., chapitre A-10* et *R.R.Q., chapitre A-10, r.1*)

- À quelles conditions la Loi sur les agents de voyages ne s'applique pas lorsque l'agent de voyages réserve une chambre d'hôtel pour un touriste ?
Voir : *Art. 1.1 g) R.A.V.*
- Donnez la raison qui explique pourquoi le représentant des ventes d'une agence de voyages n'a pas besoin d'un certificat de conseiller en voyages.
Voir : *Art. 11.1. R.A.V.*
- Quel est le montant demandé par l'OPC pour transférer le permis d'agent de voyages ?
Voir : *Art. 4 e) R.A.V.*
- Le détenteur de permis restreint peut-il vendre à un client un forfait tout compris en République Dominicaine ?
Voir : *Art. 3 R.A.V.*
- Selon la Loi sur les agents de voyages, quelle est l'amende maximale en cas de récidive à une infraction ?
Voir : *Art. 39 et 40 L.A.V.*

4

PRATIQUER AVEC UN CERTIFICAT

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

- d'identifier 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 et recours en cas de refus, suspension ou annulation de 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.

La certification des agents et conseillers en voyages est enfin une réalité. Dans ce thème, nous verrons en quoi consiste cette certification et quelles sont les conditions, obligations et modalités entourant celle-ci.

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



Mise en contexte

Extrait de la lettre du Président du Conseil régional d'ACTA Québec (Association canadienne des agences de voyages) à ses membres

Parue le 26 mai 2010 dans expressvoyage.ca.

«[...] il est bon de rappeler l'engagement de l'ACTA au Québec depuis, bien sûr, plusieurs années mais particulièrement dans le processus de modifications de la Loi sur les agents de voyages du Québec. L'ACTA représente la majorité des agences de voyages du Québec qui constituent la plus grande partie de l'activité économique de cette industrie au Québec.

L'ACTA a effectivement participé aux consultations menées par l'Office de la protection du consommateur dans l'élaboration des modifications de la Loi sur les agents de voyages du Québec.

L'ACTA est en accord avec la mesure qui propose que les agents obtiennent une certification et par le fait même une reconnaissance professionnelle [...]. Il y a longtemps que toute la communauté des agents de voyages réclame ce type de certification et de reconnaissance.»

Ce thème réfère plus spécifiquement aux obligations et conditions suivantes :

Loi sur les agents de voyages

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

Règlement sur les agents de voyages

- Section I.1 – Exceptions (*art. 1.2*)
- Section IV.1 – Conseillers en voyages
- Section V – Obligations des agents de voyages (*art. 13.1*)
- Disposition transitoire (*art. 42*)

? 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 changez d'employeur ou si votre employeur vous congédie. _____
4. L'examen est obligatoire pour l'ensemble des conseillers en voyages. _____
5. Les détenteurs de permis d'agences 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. _____

Corrigé du questionnaire 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. Conséquemment, vous avez l'obligation d'être lié par contrat à UN SEUL employeur et vous ne pouvez PAS recevoir de clients à votre domicile.

4.1 OBTENTION D'UN CERTIFICAT

4.1.1 Qui doit l'obtenir?

Vous êtes un conseiller en voyages, à contrat ou employé par une agence ? Vous travaillez de la maison ou directement en agence ? Vous traitez au téléphone, par Internet ou en personne avec la clientèle ? 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 émis 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 en conséquence s'assurer que son personnel possède ce certificat obligatoire.

4.1.1.1 Premier certificat

À partir du 1^{er} juillet 2012, la Loi sur les agents de voyages oblige l'ensemble des agents et des conseillers en voyages à réussir un examen afin d'obtenir un certificat (ou pour le reconduire, voir 4.1.1.2). 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 Internet de l'Office.

À défaut de remplir les conditions, de fournir le paiement et les informations exigées, votre certificat peut vous être refusé ou conduire à des délais dans le traitement de votre demande. Une fois obtenu, le certificat vous est délivré sans date d'expiration. Vous n'aurez plus à vous requalifier par la réussite d'un examen. N'oubliez pas qu'il est de votre responsabilité d'informer l'OPC de changements (par exemple, votre adresse, votre numéro de téléphone, etc.) dans un délai ne dépassant pas 15 jours suivant ce changement.



Spécimen : Certificat de conseiller en voyages

Office de la protection du consommateur Québec CERTIFICAT CONSEILLER EN VOYAGES Date d'émission : 1^{er} juillet 20XX Nom : Marco Polo Numéro du permis : 700000 www.opc.gouv.qc.ca	Dans les quinze jours de l'événement, le conseiller en voyage doit informer le président de tout changement à une des informations visées par l'article 11.4. Le conseiller en voyage : – il accomplit les actes visés par l'article 2 de la Loi exclusivement pour le compte d'un agent de voyages titulaire d'un permis; – il n'est pas lié par un contrat d'emploi ou un contrat de service avec plus d'un agent de voyages; – il ne fait de publicité qu'au nom de l'agent de voyages auquel il est lié par un contrat de travail ou un contrat de service exclusif et il n'y indique pas ses coordonnées personnelles, sauf son numéro de téléphone mobile.
---	--

Certificat de conseiller en voyages – Office de la protection du consommateur

4.1.1.2 Reconduction de certificat

Afin de reconduire votre certificat obtenu avant le 1^{er} juillet 2012, vous devez réussir l'examen prévu par la Loi. Que vous soyez engagé depuis 1 an ou 25 ans, l'examen s'applique à vous. Un arrêt de travail de plus de 5 ans (par exemple, un congé de maternité, un retour aux études, un changement de carrière, etc.) vous oblige également à vous requalifier. Le **tarif à déboursier** pour la reconduction de votre permis est publié sur le site de l'Office. Ce montant doit être payé, chaque année, à la date d'émission de votre certificat.

! 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.

4.2 REFUS, ANNULATION OU SUSPENSION

4.2.1 Motifs

- Dans les cinq dernières années, avez-vous commis une infraction à la Loi ou au Règlement sur les agents de voyages ?
- Dans les 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 reconduire 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 l'une ou l'autre de ces questions, votre certificat peut être refusé, annulé ou suspendu par l'OPC.

! 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.

! Saviez-vous que...

Votre certificat est valide UNIQUEMENT chez l'employeur désigné dans votre demande de délivrance. Il n'est donc plus valide si vous changez d'employeur ou si votre employeur met fin à votre lien d'emploi.

Dans l'un de ces cas, le **président** de l'OPC vous envoie un avis précisant son intention accompagnée des raisons qui justifient sa décision. À la réception de l'avis, vous avez 10 jours pour fournir vos explications par écrit ou pour demander d'être entendu par le président.

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**. On trouve sur ce site Internet le formulaire nécessaire et l'ensemble du cheminement d'un recours. De la réception de votre requête jusqu'à la décision du Tribunal, le cheminement et la durée peuvent varier d'un recours à l'autre.

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 contrôlent le respect des différents aspects de la Loi et du Règlement. Ces inspecteurs constatent les infractions et peuvent recommander que des **poursuites pénales** soient intentées. Agir comme conseiller sans détenir de certificat peut conduire 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 vous conduire à des amendes allant de 1 000 \$ à 40 000 \$ pour une première infraction et le double en cas de récidive.

! Saviez-vous que...

La Loi sur la justice administrative (*L.R.Q., chapitre J-3, section IV, art. 36*) s'applique à l'exercice des fonctions d'agents et de conseillers en voyages, le saviez-vous? Cette Loi permet de faire appel suite aux décisions rendues par le président de l'OPC relatives au certificat ou au permis, nécessaire à l'exercice de votre fonction.

4.3 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, le site de l'Office rend disponible une liste de l'ensemble des conseillers en voyages certifiés. Votre certificat vous permet de figurer officiellement sur cette liste comme étant autorisé 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 consommateurs. Détenir ce document vous permet officiellement de transiger avec la clientèle, tel qu'il vous est présenté dans le deuxième module de ce manuel.

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'identifier 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 et recours en cas de refus, suspension ou annulation de 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.

! Saviez-vous que...

Savez-vous si votre employeur actuel ou potentiel possède un permis valide, a fait l'objet de plaintes ou a déjà fait l'objet d'une faillite?

Pour le savoir, rendez-vous sur le site de l'Office et consultez l'outil [Renseignez-vous sur un commerçant](#) en vous assurant de lire la section *Mise en garde*.

Vous pouvez consulter le [Registre des dossiers de faillite et d'insolvabilité](#) relevant du Bureau du surintendant des faillites Canada.



Corrigé

1. **Faux.** Depuis le 1^{er} janvier 2011, l'ensemble des conseillers en voyages doit détenir un certificat. Disposition transitoire – art. 43, *Règlement modifiant le Règlement sur les agents de voyages*. L'agent extérieur doit, au même titre que le conseiller en voyages, détenir un certificat.
2. **Vrai.** À la réception de l'avis du président de l'OPC, vous avez 10 jours pour fournir vos explications. Cependant, dans le cas du maintien de cette décision, malgré vos explications, vous pouvez déposer un recours de contestation auprès du Tribunal administratif du Québec. Art. 11.8, R.A.V.
3. **Vrai.** Votre certificat est valide uniquement chez l'employeur désigné dans votre demande de délivrance. Toutefois, on peut obtenir à nouveau un certificat sans avoir à refaire l'examen. Art. 11.9, R.A.V.
4. **Vrai.** À compter du 1^{er} juillet 2012, la Loi prévoit que les conseillers en voyages, actuels et futurs devront réussir un examen pour obtenir le certificat. Disposition transitoire – art. 43, *Règlement modifiant le Règlement sur les agents de voyages*
5. **Vrai.** Un détenteur de permis d'agence de voyages doit détenir un certificat dans la mesure où il agit également à titre de conseiller en voyages. Art. 4, L.A.V.
6. **Faux.** Sans devoir l'afficher, le détenteur doit pouvoir présenter son certificat, en tout temps, à toute personne qui lui en ferait la demande. Art. 4, L.A.V.
7. **Vrai.** Votre certificat est valide, sans date d'expiration, à ces conditions : vous devez déboursier les frais annuels de reconduction, demeurer à l'emploi de l'employeur désigné dans votre demande de délivrance initiale et éviter les cas prévus à l'article 11.7 R.A.V. Art. 11.2e, 11.7, 11.9, R.A.V. et art. 4, L.A.V.
8. **Faux.** Le coût du certificat n'est pas en lien avec sa durée de validité. Art. 11.2e, R.A.V.

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., chapitre A-10 et R.R.Q., chapitre A-10, r.1*)

- Quelle est la différence entre le titulaire d'un permis et le titulaire d'un certificat ?
Voir : art. 4 et 8 L.A.V.
- Comment se définissent les activités de conseiller en voyages selon la L.A.V. ?
Voir : art. 2 et 4, L.A.V.
- 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 ?
Voir : art. 11.4, L.A.V.
- Dans quel délai un conseiller en voyages doit-il transmettre à l'OPC les changements dans les informations fournies lors de la demande de délivrance ou de reconduction du certificat pour éviter les amendes ?
Voir : art. 11.6, R.A.V.



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 dans la mise en marché d'un produit ou d'un service touristique. Faut-il cependant s'assurer qu'elle se présente en respect avec les lois et les règlements en vigueur. Dans ce thème, nous présentons les aspects obligatoires entourant la publicité écrite et imprimée. Avant d'amorcer votre lecture, répondez aux questions suivantes en lien avec la publicité présentée.

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

Ce thème réfère plus spécifiquement aux obligations et conditions suivantes :

Règlement sur les agents de voyages

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

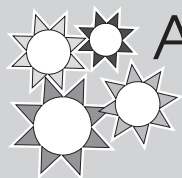


Mise en contexte

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 58, dans le journal local pour assurer les ventes des prochaines semaines.



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'entrées 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. _____
_____ |

Corrigé 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. Dans 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 dans une revue ou dans un journal, en français, en anglais ou en langues étrangères ? Vous optez plutôt pour un encart, une brochure, un feuillet ou la vitrine de votre commerce ? Vous misez sur votre site Internet ou celui de vos **fournisseurs** ? L'ensemble de ces possibilités est encadré par la Loi sur la protection du consommateur et le Règlement sur les agents de voyages.

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. La Loi sur la protection du consommateur stipule que le prix annoncé doit figurer deux fois plus gros que tout autre montant mentionné;
- mentionner si le prix annoncé dans la publicité inclut ou exclut les taxes (TPS et TVQ) et la contribution du **client** au FICAV. Il vous est possible – et même obligatoire – d'afficher un produit ou service à prix unique. Cette façon assure au client un prix sans surprise;

! Saviez-vous que...

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



Indications en respect avec la Loi

Dans une brochure, on retrouve généralement ces indications en respect avec la Loi.

« 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 au FICAV de 3,50 \$ par 1 000 \$ du produit ou service touristique acheté. Advenant une augmentation des taxes, redevances ou autres frais autorisés par une autorité publique reconnue, ces prix pourraient augmenter. Le prix peut aussi 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. »

- 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'occupations 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 disponible en quantité limitée ET le nombre de places disponibles au prix annoncé. Pour ceux qui omettraient cette mention, en cas de litige, le tribunal pourrait obliger un commerçant à offrir, au même prix, un voyage de même nature d'une valeur égale ou supérieure ;
- afficher vos coordonnées d'affaires (adresse complète et non pas l'adresse d'un casier postal uniquement) ;
- respecter les règles des pays vers lesquels vous dirigez votre publicité.



Condamnation pour non-respect des règles de publicité

Communiqué de presse

L'agence de voyages Sol'Ex Jonica ltée déclarée coupable

Québec, le 13 janvier 2010 –

« L'Office de la protection du consommateur annonce que l'agence de voyages Sol'Ex Jonica 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 2007, des publicités non conformes aux articles 14 et 15 de ce règlement. Ces publicités omettaient l'information à l'effet que 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.»

Source : Tiré du site Internet de l'Office de la protection du consommateur

5.1.2 Contenu interdit

Dans la Loi sur la protection du consommateur, la section des Pratiques de commerce prévoit 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 au thème 7) imposée par un transporteur;
- d'intégrer la mention « les prix étaient valides au moment de l'impression » (pour être valide, cette pratique doit préciser le début et la fin de la période de validité de ces prix);

! 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, le gouvernement du Québec ou du Canada.

- 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 le montant total à 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 bénéfices réels pour le client ou par la mention « Spéciaux 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 proposée au prix offert);
- de prétendre faussement être agréé, recommandé, parrainé, approuvé, affilié ou associé à un tiers (par exemple, de prétendre, sans son consentement, être associé à un organisme religieux pour solliciter les clients à réserver votre circuit pèlerinage);
- de déprécier un bien ou un service offert par un concurrent.

5.1.3 Publicité écrite ou imprimée conforme

La grille de vérification suivante vous permet de passer en revue la conformité des éléments présents dans vos publicités publiées 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 ^{er} 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, 3,50 \$ 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)		

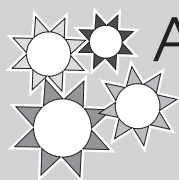
La publicité suivante présente un exemple conforme aux règles. Comparez les deux annonces, repérez les éléments non conformes et encerclez-les sur la publicité en page 65.

! 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 du Québec** 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., chapitre 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'entrées par personne (choix de musées)
- TPS et TVQ

Excluant la contribution FICAV : 3,50 \$ / 1 000 \$.

Disponible en quantité limitée. (150 places)

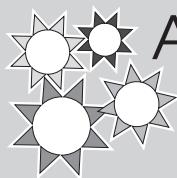
Prix valide pour les nouvelles réservations seulement.

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'entrées 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 à 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](#).

! Saviez-vous que...

Vous souhaitez réaliser une publicité qui apparaîtrait 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 l'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, jusqu'à... l'emprisonnement!

5.2 PUBLICITÉ INTERNET

La publicité sur votre site Internet est, elle aussi, soumise aux règles présentées précédemment. Cependant il faut apporter une précision quant aux sites transactionnels, c'est-à-dire ceux qui permettent l'achat de voyages en ligne. Les ajustements de prix étant plus accessibles et, pour ainsi dire, en temps réel, un ajout spécifique est prévu par la Loi sur les agents de voyages. Dans ce cas, 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.»

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. Vous êtes en fait l'intermédiaire essentiel entre votre client et le produit ou le service qu'il se procure. Pourtant, malgré le peu de contrôle qu'il soit 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, tel que prévu à 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. Vous pourriez être tenu 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 un choix innombrable. Afin de prendre une décision éclairée, ils doivent pouvoir disposer de l'ensemble des renseignements nécessaires pour 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 de l'Office veillent au respect de ces lois, tout comme vos clients, de mieux en mieux informés de leurs droits! Le consommateur est aussi celui par lequel l'Office reçoit des plaintes qui pourraient 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 de vous exiger de lui communiquer le contenu et la véracité de la publicité que vous ou votre publicitaire comptez utiliser. La Loi sur la protection du consommateur prévoit, elle aussi, vous dissuader de pratiques illégales. Dans le cas d'une personne physique (Monsieur Lachance ou un conseiller de son agence), une première infraction coûte de 600 \$ à 15 000 \$ et entre 1 200 \$ et 30 000 \$ en cas de récidive. Si une personne morale (Agence 4 Soleils) est condamnée, l'amende est plus élevée. Il en coûte entre 2 000 \$ à 100 000 \$ à la première condamnation et, en cas de récidive, entre 4 000 \$ à 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...

Vos clients réservent par votre site Internet. Vous avez une responsabilité envers eux afin 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 peut 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	Totalement 	Moyennement 	Minimalement 
1. de reconnaître une publicité présentée selon les règles.			
2. de distinguer les caractéristiques d'une publicité écrite et imprimée.			
3. de réaliser une publicité conforme aux règles.			
4. de prendre en compte les responsabilités et obligations.			
5. de connaître les sanctions relatives aux infractions.			
Total			

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



Corrigé

1. Mention erronée. La publicité devrait indiquer « titulaire d'un permis du Québec ». *Art. 14, R.A.V.*
2. Ne précise pas le type d'occupation en lien avec le prix annoncé. *Art. 228, L.P.C.*
3. Ne précise pas le nombre de places disponibles au prix annoncé. *Art. 229 et 231, L.P.C.*
4. Le nom du transporteur aérien prévu au moment de la publication ne figure pas. *Art. 15 a, R.A.V.*
5. N'informe pas sur la période de validité du prix annoncé. *Art. 15 b, R.A.V.*
6. Ne fait aucune mention du montant de la contribution pour le FICAV. *Art. 14.1, R.A.V.*

Résultat : ____/6

6

TRAITER AVEC LA CLIENTÈLE

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

- de distinguer les différentes obligations des agents de voyages;
- de distinguer les responsabilités civile, administrative et pénale;
- de connaître les protections complémentaires disponibles pour les clients;
- de composer avec le rôle de distributeur de contrats d'assurance.

Du premier contact avec le client, et ce, jusqu'à son retour de vacances, l'agent ou le conseiller sont directement impliqués. Au moment d'informer, d'organiser ou de vendre, ses obligations sont engagées. Ce thème aborde les aspects légaux incontournables pour traiter avec la clientèle.

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

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

- Loi sur la protection du consommateur (*L.R.Q., chapitre 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*)



Mise en contexte

Raya, conseillère en voyages chez Voyages Interstellaire, 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 souhaite récompenser certains employés et est à la recherche d'une proposition de séjour qui saura plaire à son équipe. Afin de se démarquer, Voyages Interstellaire organise un itinéraire original en collaboration avec différents fournisseurs australiens (autocar, hôtel, attraits et activités). Raya prépare des documents clairs et précis décrivant l'itinéraire, les attraits, le détail du tarif et des 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.

? Testez vos connaissances

Vrai ou Faux

1. Voyages Interstellaire pourrait être tenu responsable de l'équipement désuet utilisé par son fournisseur de plongée sous-marine.

2. Pour ce voyage de groupe, organisé par Voyages Interstellaire, Raya est dans l'obligation de prévoir l'assistance d'un guide-accompagnateur.

3. Dans l'éventualité où Voyages Interstellaire ne livrerait pas une des prestations prévues au contrat, le cautionnement individuel servira à indemniser les clients advenant un jugement du tribunal.

4. Si le groupe subit un retard de vol, le privant de 2 jours d'activités initialement prévues en Australie, le client ne pourra pas intenter de poursuites.

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, le client est en droit d'être dédommagé.

6. Dans l'éventualité où Voyages Interstellaire conclut cette vente par téléphone, Raya doit préciser les frais supplémentaires potentiellement exigés par des fournisseurs australiens.

Corrigé du questionnaire 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 vous êtes tenu de respecter des responsabilités d'ordre civil, administratif ou pénal. En fonction du Code civil du Québec, votre **responsabilité civile** est celle qui concerne votre devoir envers vos clients. En fonction 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 ! Par exemple, en vertu du Code civil du Québec, la responsabilité civile de l'agent de voyages serait de fournir le service ou le produit tel que décrit au contrat. Quant à la Loi sur la protection du consommateur, celle-ci 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 Voyages Interstellaire responsable des informations transmises par Raya, sa conseillère en voyages. Finalement, en fonction de la Loi sur les agents de voyages, le fait d'exploiter avec un permis valide vous évite une **sanction pénale**, c'est-à-dire une amende.

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 pourrait modifier les 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. Elle réfère, comme son nom le suppose, à ce que prévoit le résultat déterminé dans le **contrat**. En d'autres mots, 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 engagera 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 **tour opérateur** 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. Suite aux inconvénients et à la perte de temps résultant de la disparition de sa réservation dans le système informatique pour son retour vers Montréal, le client réclame des frais de subsistance, les coûts d'hôtel 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 qui précise que : « 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 déclaré responsable 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, 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 tour opérateur. 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 conséquemment 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 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 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 en son pouvoir ou porter assistance à vos clients en cas de besoin. Ceci est particulièrement important pour les forfaits offerts dans les pays où la langue, les coutumes et les lois diffèrent des nôtres.

6.1.3 Information

Vous devez dévoiler toutes les informations connues, importantes et nécessaires à la prise de décision de votre client. Une fois qu'il achète, votre responsabilité d'informer s'étend jusqu'à la fin de son voyage. Par exemple, il est de votre 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 changements prévus à son horaire de vol initial; ou, une fois à destination, d'assurer la communication à votre représentant, dans le cas où un ouragan exigerait une évacuation d'urgence.



Le devoir d'informer

Raphaël, conseiller en voyages, a réservé des vols comportant des « connexions illégales » (temps obligatoire entre deux vols) en toute 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. Conséquemment, les clients se sont vus refuser l'embarquement au moment de la correspondance compte tenu 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 de l'agent de voyages en raison de l'incompétence ou de l'insouciance de son employé.

! 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.

6.1.4 Conformité

Votre responsabilité de conformité est en lien avec ce qui est précisé au contrat et ce que le client reçoit au moment de consommer le produit ou le service acheté. Il faut porter une attention particulière aux engagements stipulés dans le contrat, sur le site Internet 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 Sécurité

Avant de consentir à l'achat d'un voyage, votre client doit être alerté de situations pouvant compromettre sa sécurité. À titre de commerçant, vous devez préciser toutes conditions connues pouvant l'exposer à un problème de santé (comme une épidémie de grippe aviaire), de sécurité (comme une émeute) ou mettre en péril sa vie d'une quelconque façon.

6.2 PROTECTIONS COMPLÉMENTAIRES DU CLIENT

Tel que présenté au thème 2, rappelons que la Loi prévoit trois niveaux de protection pour vos clients : le **compte en fidéicommis**, le **cautionnement individuel** et le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). À ces trois protections des sommes déboursées par le consommateur peuvent s'ajouter deux protections complémentaires.

Pour pallier aux différents désagréments qui peuvent survenir, vous devez conseiller vos clients sur les avantages offerts par les assurances voyages et l'achat par carte de crédit. Ces protections remboursent, dans certains cas, les dommages subis. Dans l'éventualité où les remboursements seraient inférieurs aux coûts des dommages, le client peut en réclamer la différence au FICAV. Bien informé, votre client peut ainsi faire les réclamations préalables auprès de ses assurances ou auprès de l'émetteur de sa carte de crédit (advenant un achat par carte) avant d'en faire la demande au FICAV.

6.2.1 Assurances

Que répondez-vous à vos clients qui ont acheté des produits touristiques impliquant des fournisseurs 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 peuvent 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, doit interrompre son séjour ou 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, selon le cas, de transporter, d'héberger ou de guider le voyageur, il pourrait être remboursé.

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 ainsi 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 l'inviter à vérifier dans le cas où il ne serait pas certain d'avoir une assurance ;
- 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) ;
- garder confidentiel l'ensemble des renseignements de nature médicale ou en lien avec les habitudes de vie de votre client, dans le cas où vous seriez sollicité pour remplir le formulaire. Il vous est d'ailleurs interdit d'en conserver une copie ;

! Saviez-vous que...

Connaissez-vous l'Autorité des marchés financiers ? Mandaté par le gouvernement du Québec, cet organisme veille au respect de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (*L.R.Q., c. D-9.2*) régissant entre autres, la vente d'assurances voyages.

- informer votre client sur 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, en respect avec ce que prévoit l'Autorité, que le contrat d'assurance peut être annulé, à la demande du client, dans les 10 jours suivant sa signature.

6.2.2 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 propose des garanties, des assurances voyages, en plus de prévoir des indemnisations en fonction de cas particuliers. Par exemple, lorsque la vente est conclue en personne, le client peut obtenir un remboursement de son achat dans la mesure où le produit ou service touristique n'a pas été fourni.

Dans le cas spécifique 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 advenant que le service ou le produit acheté n'ait pas été fourni.

Traiter avec la clientèle est un moment clé en affaires. Cette étape oblige non seulement à bien connaître 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 disponibles pour les clients.			
4. de composer avec le rôle de distributeur de contrats d'assurance.			
Total			

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



Corrigé

- Vrai.** Le choix des prestataires est lié à l'obligation de résultat, en lien avec l'obligation relative au choix des prestataires. *Art. 10 et 16 L.P.C., L.R.Q., chapitre P-40.1*
- Vrai.** L'obligation de résultat implique de prévoir une assistance à destination lors du séjour de vos clients. En respect avec 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 du 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 Interstellaire ne peut pas payer suite au jugement rendu. *Art 28 a R.A.V.* Comme le cautionnement individuel ne peut servir à couvrir les dommages punitifs, le propriétaire doit dédommager les clients pour ceux-ci 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 avoir pris les 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. *Art. 16, 40 et 42 L.R.Q., chapitre P-40.1*
- Vrai.** Lors de la conclusion d'un contrat de voyage, et 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)**

Pour accéder aux textes intégraux en version électronique, rendez-vous sur le site Internet de Publications Québec et cliquez sur les liens « Produits en ligne », « Lois et règlements », « Recueil des lois et des règlements du Québec » et « Liste alphabétique ».

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

Pour accéder au texte intégral en version électronique, rendez-vous sur le site Internet du ministère de la Justice Canada et cliquez sur le lien « Lois codifiées ».

- **Société québécoise d'information juridique – Jugements**

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 réserve, vous devez rédiger un contrat (la facture et le reçu) conforme à ses demandes et, aussi, 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 même des cas de force majeure, tout en respectant les lois et les règlements en vigueur. Préparer le départ d'un client est une étape importante du travail d'un agent et d'un conseiller en voyages. Bien menée, cette étape vous évitera des soucis éventuels.

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

Ce thème réfère plus spécifiquement 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 \$

Tiré de l'émission ARGENT, diffusée le 8 mars 2011.

«Air Canada a augmenté les tarifs de ses vols domestiques 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 domestiques 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 dépense d'Air Canada, qui y a consacré 2,65 milliards \$ l'an dernier.

«Chaque fois que le prix du baril augmente de 1 \$, la facture d'Air Canada augmente de 25 millions \$ 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 déboursier un supplément avant leur départ en voyage. Que répondez-vous?

1. Un **agent de voyages** peut demander à son client de payer un supplément, 40 jours avant le départ, à cause d'une surcharge de carburant décrétée par le transporteur aérien. _____
2. Un **tour opérateur** peut exiger un supplément suivant la dévaluation du peso mexicain de 4 %, 40 jours avant le départ de vos clients. _____
3. Un agent de voyages peut demander, 20 jours avant le départ, un supplément à son client 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 déboursier un supplément dans le cas où un circuit dans l'Ouest canadien offert au tarif de 1700 \$ augmente de 136 \$ à la suite d'une surcharge de carburant. À cela s'ajoute une augmentation de 1 % de la taxe de vente du Québec (TVQ). _____
5. Les conditions de remboursement indiquées dans la brochure du tour opérateur, 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. _____

Corrigé du questionnaire à la fin de ce thème.

7.1 REMISE DES DOCUMENTS

7.1.1 Facture

La facture est un document important. Il témoigne à la fois des **fonds** dus par le client en échange du produit touristique vendu ainsi que des obligations et conditions s'y rattachant. 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 et vous devez comme commerçant vous conformer aux règlements de la Loi sur la protection du consommateur (*R.R.Q., c. P-40*). 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 entre le client et l'agence, tel que présenté précédemment dans le thème 6.

7.1.1.1 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 compléter 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 pré-numérotées et utilisées consécutivement. Vous devez conserver une copie de ces factures pour être en mesure de les présenter à un inspecteur, s'il vous les demandait. Vous devez aussi en remettre une copie au client.

L'ensemble de ces informations doit paraître sur la facture :

- a)** le jour, le mois et l'année de la transaction ;
- b)** le nom et l'adresse du client : le nom de chacun des voyageurs, l'adresse d'un des clients du dossier, même s'ils ne résident pas à la même adresse ;
- c)** la description du produit touristique rendu ou à livrer : énumérer et décrire chacune des prestations ou remettre une copie de la brochure du tour opérateur en indiquant le nom du produit (par exemple : circuit de groupe, Découverte des vins de France, Tour vacances Horizon-14 jours), pour plus de détails voir les rubriques des conditions ci-dessous ;
- d)** le prix du produit touristique vendu : préciser distinctement les taxes applicables pour le 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 thème 2) en précisant le pourcentage et le montant perçu ;

! Saviez-vous que...

Le contrat entre un agent de voyages et son client est un contrat d'entreprise ou de service « 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. »

Source : Code civil du Québec, article 2098

! Saviez-vous que...

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

- 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 thème 2) ;
- h) les conditions de remboursement ou de non-remboursement des fonds perçus : préciser ces renseignements par écrit ou remettre au client un exemplaire de la brochure du fournisseur ou du tour opérateur décrivant les conditions de remboursement, ainsi qu'une description détaillée du produit touristique vendu, pour plus de détails voir la rubrique des conditions ci-dessous ;
- 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.

7.1.1.2 Rubrique des conditions

Les brochures des tours opérateurs contiennent des conditions similaires. Comme les conditions de l'agence et celles du tour opérateur 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 les catégories, les types de services et le nombre de repas, la liste des activités, le transport aérien, les transferts, les services de représentants à destination.

La date de validité du prix – Le prix des prestations et les taxes applicables avant une date précisée.

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 s'y rattachant.

Les conditions de modification de réservation – Les dates limites et les frais s'y rattachant.

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.

! 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 voyages le plus rapidement possible.

Certains sites Internet intègrent des mentions utiles aux clients et conformes à l'esprit de la Loi dont en voici deux exemples.

Exemple



Mention du site Internet d'une agence de voyages

ATTENTION !

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

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

! 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 (tour opérateur). Ainsi, les conditions énumérées dans une brochure lient le tour opérateur et l'agent de voyages.

Exemple



Mention du site Internet d'un tour opérateur

FRAIS D'ANNULATION (www.transatholidays.com)

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

Forfaits et vols :

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

Vols avec correspondance : 100 % non remboursable

7.1.2 Documents de voyages

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

La Loi 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 transports (billets d'avion, de train, etc.), l'itinéraire, 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 (7) jours avant son départ. Cependant, il existe une exception : un client qui fait appel à vos services moins de 7 jours avant son départ. C'est alors que 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 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 transactions.

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		

7.3 MODIFICATION DE PRIX

Comme tout genre de commerce, les prix des produits touristiques sont influencés par la fluctuation du prix du carburant, l'augmentation des taxes et la variation 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 prévenez votre client oralement et par écrit dans une clause au 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.

Quelles sont les causes vous permettant de modifier un prix?

- Une surcharge de carburant d'un transporteur;
- L'augmentation du taux de change, dans la mesure où le taux de change applicable 45 jours avant la date de fourniture des services a augmenté de plus de 5 % depuis la date où le contrat a été conclu;
- L'augmentation de la taxe de vente du Québec (TVQ) et de la taxe sur les produits et services (TPS).

Quand pouvez-vous modifier un prix?

- Les hausses de prix sont autorisées jusqu'à 30 jours avant le départ. Après 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, à l'exclusion des taxes 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 proposer des services de remplacement.

! Saviez-vous que...

Un client réserve auprès de vous par courriel (par écrit à distance)? Contrairement à ce qui est prévu pour un client se présentant en agence, vous n'êtes pas dans l'obligation d'informer oralement votre client de la clause entourant la modification éventuelle du prix. Vous devez cependant prévoir que cette clause figure dans l'information transmise par écrit.

Un client réserve par téléphone (oralement à distance)? Contrairement à ce qui est prévu pour un client se présentant à l'agence, vous n'êtes pas obligé, au moment de la transaction, de l'informer par écrit de la clause entourant la modification éventuelle du prix, et ce, à condition de lui transmettre une copie du contrat dans les 15 jours suivant cette réservation.

7.4 ANNULATION

Vous pouvez annuler le voyage d'un client en lui adressant un préavis d'au moins sept (7) jours avant son départ, cependant, il faudrait une raison valable (force majeure, obligation de sécurité ou autres conditions). Aussi, l'agent s'expose à une réclamation en dommages dans l'éventualité où il annulerait un voyage dont la publicité omettrait d'indiquer 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 (impossible d'y échapper) : une grève, un lock-out, une faillite, un incendie dans un hôtel, un attentat terroriste, un ouragan, une inondation, un tremblement de terre, une épidémie ou la défaillance d'un avion en sont des exemples. Cependant, ces événements ne sont pas automatiquement considérés comme des cas de force majeure, tout dépend des faits les entourant. Par exemple, la grève chez un transporteur aérien n'est pas toujours un cas de force majeure considérant que ces événements sont souvent publicisés à l'avance. Un ouragan, catastrophe naturelle, est généralement mais non systématiquement considéré comme un cas de force majeure. En effet, il ne serait pas considéré comme cas de force majeure s'il est annoncé deux jours à l'avance ou s'il est survenu depuis une semaine permettant 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 ce qui avait été réservé à l'origine. Les exemples suivants vous aideront à mieux comprendre.



Catastrophe naturelle

Éruption du volcan Eyjafjallajökull

Source : Office de la protection du consommateur

2010-04-16 – « 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 compensations 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 à une date ultérieure 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 tel que 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 vérifient l'application des différents aspects de la Loi et du Règlement de la L.A.V. Ces inspecteurs 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 son permis 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
Sur la facture avez-vous indiqué tous les éléments nécessaires ?			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 suivant 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 vous liant 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.			
Total			



Corrigé

- 1. Vrai.** Dans la mesure où toutes les conditions prévues à l'article 13.2 ont été respectées, notamment, l'insertion d'une clause permettant la hausse dans le contrat (verbal ou écrit), ou de la possibilité d'augmentation de prix (décrétée plus de 30 jours avant la date où les services doivent être rendus). *Art. 13.2, R.A.V.*
- 2. Faux.** Le taux de change n'a pas augmenté de plus de 5 % entre la date de la vente et la 45^e journée avant le départ. *Art. 13.2 i, R.A.V.*
- 3. Vrai.** Si la taxe de vente est augmentée, le commerçant qui doit la remettre peut en exiger le montant au client. *Art. 13.2 i, R.A.V.*
- 4. Vrai.** Lorsque l'augmentation excède 7 %, l'agent de voyages ne peut forcer le client à payer ce montant. Toutefois, le client peut soit payer l'augmentation demandée, soit demander l'annulation du contrat et son remboursement, soit accepter des services de remplacement proposés par l'agent de voyages. *13.2 ii, R.A.V.*
- 5. Vrai.** L'agent de voyages est exempté d'inscrire sur la facture ces renseignements, 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. *Art. 18, R.A.V.*
- 6. Vrai.** Lorsque pour une cause 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. *Art. 20, R.A.V., art. 1693 et 1694 C.c.Q.*

Résultat : ____/6

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



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 au point 7.1.1.1 Guide de facturation. Le corrigé de cet exercice est disponible à l'annexe 3.

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 propose un forfait vacances offert par Tours ABC. Après l'explication du produit, tel que présenté en détail dans la brochure du tour opérateur, 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 : 19 au 26 décembre 20XX

Itinéraire de vol :

19 décembre Montréal (YUL) 15:45 Airiel vol 972 classe économie (Y)

26 décembre Punta Cana (PUJ) 15:30 Airiel vol 973 classe économie (Y)

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

Les clients refusent les assurances.

Noms des clients : Madame 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.

Veuillez compléter la facture ci-dessous.

Exercice – Facture type à compléter

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

CONCLUSION

Exploiter une agence de voyages et transiger avec sa 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 peut 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 une 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!



ANNEXES

POLICE DE CAUTIONNEMENT INDIVIDUEL

Conformément à la Loi et au Règlement sur les agents de voyages, nous, le débiteur principal et la caution, ainsi que nos héritiers, exécuteurs testamentaires, administrateurs, successeurs et ayants droits respectifs, nous engageons solidairement envers le président de l'Office de la protection du consommateur, jusqu'à concurrence du montant indiqué ci-après.

Numéro du cautionnement :

1. **NOM DU DÉBITEUR PRINCIPAL :** _____

2. **ADRESSE :** _____

3. **MONTANT DU CAUTIONNEMENT :** _____
 (en lettres et en chiffres)
 en monnaie légale du Canada

4. **DATE D'ÉMISSION :** _____

5. COMMERCE VISÉ	RÉFÉRENCE LÉGISLATIVE
Commerce d'agent de voyages	
☐ permis général	art. 28 du Règlement sur les agents de voyages (R.R.Q., c. A-10, r. 1)
☐ permis restreint	

6. **ATTENDU QUE**, le Débiteur Principal a fait une demande d'émission ou de reconduction de permis d'agent de voyages pour l'exercice du commerce visé dans les présentes, tel qu'exigé par la loi, le présent cautionnement aura pleine force et effet en autant que le permis est émis ou reconduit. Par conséquent, la caution assumera les obligations qui lui incombent à ce titre, tel que plus spécifiquement décrites à l'article indiqué ci-dessus vis-à-vis le commerce visé, en cas de défaut du débiteur principal.
7. **MALGRÉ CE QUI PRÉCÈDE**, il est entendu et convenu que la responsabilité totale de la caution en vertu du présent cautionnement se limitera à la somme mentionnée ci-dessus ou à toute somme qui y sera substituée au moyen d'un avenant.
8. **IL EST ENTENDU ET CONVENU QUE** le présent cautionnement est valide pour toute la durée du permis, tant que la responsabilité du débiteur principal est engagée envers un client. Toutefois, la Caution peut mettre fin au cautionnement moyennant un avis écrit d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours expédié par poste certifiée ou recommandée au Président de l'Office de la protection du consommateur auquel est jointe la preuve qu'une copie de l'avis a été notifié au débiteur principal. En outre, l'Office de la Protection du Consommateur devra aviser la Caution dans un délai raisonnable suivant l'annulation ou la révocation d'un permis et la Caution ne sera pas tenue responsable des obligations survenues après la date de la dite annulation ou révocation du permis.
9. **IL EST ENTENDU ET CONVENU QUE** le présent cautionnement continuera d'être en vigueur malgré le transfert du permis du demandeur, effectué conformément à l'article 11.1 de la Loi sur les agents de voyages et à l'article 10 du Règlement sur les agents de voyages.
10. **IL EST ENTENDU ET CONVENU QUE**, malgré l'expiration du présent cautionnement, la caution demeurera obligée en vertu du présent cautionnement à la condition, suivant le cas, que l'action civile ait été intentée dans le délai prescrit par la Loi ou par le Code civil du Québec, que l'entente ou transaction, lorsqu'elle visait à prévenir la contestation judiciaire, ait été conclue dans ce même délai ou que la poursuite pénale ait été intentée dans le délai prescrit par le Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1), et à la condition que l'acte ou l'omission qui fait l'objet du jugement civil, de l'entente ou transaction ou, le cas échéant, de la condamnation au pénal se rapporte à un contrat conclu ou exécuté pendant que le présent cautionnement était en vigueur.
11. **IL EST ENTENDU ET CONVENU QUE** la caution renonce par les présentes aux bénéfices de discussion et de division.

DÉBITEUR PRINCIPAL_____
Signature (témoin)_____
Signature (débiteur principal)_____
Nom du témoin (**en lettres majuscules**)_____
Nom du représentant autorisé_____
Adresse du témoin_____
Qualité ou fonction du représentant_____
Adresse du débiteur principal**CAUTION**_____
Signature (témoin)_____
Signature (caution) sceau_____
Nom du témoin (**en lettres majuscules**)_____
Nom du représentant dûment autorisé_____
Adresse du témoin_____
Qualité ou fonction du représentant_____
Adresse de la caution

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

Agence 4 Soleils inc.

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

Client(s) : Madame Jane Bleau

Monsieur Jo Bleau

Adresse :

10, Chemin du Village

St-Lac (Québec)

G9P 3P6

Conseiller : Léa Labonne

DESCRIPTION	# produit	Quantité	Prix	Autres charges	TPS	TVQ	TOTAL
1.	409520	2	1 508,00 \$	668,00 \$			4 352,00 \$
DIVERS : Forfait hôtel Coco Beach – Formule tout compris – occupation double – description et conditions selon la brochure de Tours ABC							
2.		1	15,37 \$	0,00 \$			15,23 \$
DIVERS : Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) (0,35 % des services touristiques)							
3.	410259	2	50,00 \$	0,00 \$	5,00 \$	8,93 \$	113,93 \$
DIVERS : Frais de dossier et émission de documents							
TOTAL :							4 481,16 \$
Dépôt :							4 481,16 \$
Solde dû :							0 \$

ITINÉRAIRE :

Date	Origine	Heure départ	Destination	Heure arrivée	Vol	Classe
19 Dec	YUL (Montréal) QC	15:45	PUJ (Punta Cana) Rep.Domin.	20:55	Airiel	972 Y
26 Dec	PUJ (Punta Cana) Rep.Domin.	15:30	YUL (Montréal) QC	18:50	Airiel	973 Y

AUTRES :

Vous pourriez utiliser cet espace pour écrire les renseignements obligatoires suivants:

1. Les conditions :

Frais d'annulation avant le départ : Non remboursable

Frais d'annulation après le départ : 100 % non remboursable

(Voir les conditions dans la brochure de Tours ABC)

2. Les fonds perçus par l'Agence 4 Soleils sont déposés en fiducie.

3. Assurances voyages refusées : signature : _____



Corrigé - Exercice 1 (suite)

FACTURE (suite)

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

La contribution au FICAV est calculée comme suit :

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

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

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

Sous-total : 4 367,23 \$

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

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

TVQ $[(100\ \$ + 5\ \$) \times 8,5\%] + 8,93\ \$$

Sous-total $(100\ \$ + 5\ \$ + 8,93\ \$) = 113,93\ \$$

Total : $(4\,367,23\ \$ + 113,93\ \$) = 4\,481,16\ \$$

- 1** Conserver une copie et remettre une copie au client. (Art. 18.1 18.3 R.A.V.)
- 2** Inscrire la date de facturation. (Art. 18.2 a))
- 3** Utiliser des factures pré-numérotées consécutivement et conserver une copie en séquence numérique pour fins d'inspection. (Art. 18.1 R.A.V.)
- 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) Revenu Québec. www.revenuquebec.ca
- 5** Inscrire le nom et le prénom de tous les clients ainsi que l'adresse d'un des clients. (Art. 18.2 b))
- 6** Inscrire le nom du conseiller ayant conclu la vente. (Art. 18.2 h))
- 7** Les entreprises et les employeurs ont le mandat de percevoir les taxes si applicables. Dans cet exercice, les produits et services touristiques ne sont pas taxables (TPS-TVQ). Pour plus de détails voir www.revenuquebec.ca.
- 8** Indiquer le montant de la contribution du FICAV. Seulement sur les produits touristiques avant taxes applicables (et non pas sur les frais de dossier et d'émission des documents, les assurances, les guides de voyages, etc.) Total des produits touristiques pour cette facture : 4 352,00\$ (Art. 18.2 g) 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. (Art. 18.2 c))
- 10** Indiquer cette information ou remettre la brochure. (Art. 18.2 f), 18.4 R.A.V.)
- 11** Mentionner au client que ces fonds sont perçus en fiducie. (Art. 18.2 e))
- 12** Obligation d'informer le client des conditions de remboursement et de non remboursement (art. 16 R.A.V.) L'assurance prévoit de compenser pour les sommes non remboursées (voir thème 6).
- 13** Lorsque les produits et services touristiques sont taxables, le montant de la contribution FICAV est aussi taxable. Dans cet exercice, les produits et services touristiques ne sont pas taxables (TPS-TVQ) donc le montant de la contribution au FICAV ne l'est pas non plus. Pour plus de détails voir www.revenuquebec.ca.

GLOSSAIRE

A

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

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

B

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

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

C

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 OU 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 fidéicommiss (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^e 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 1^{er} jour de chaque année suivant la délivrance du certificat.

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

Défendeur (défenderesse): Personne contre qui est formée une demande en justice.

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-intérêts: 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.

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

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.

E

Engagement étendu: Dans le cas où plusieurs membres d'une industrie signent un engagement volontaire identique, le gouvernement peut étendre cet engagement à toute l'industrie.

Engagement volontaire: En vertu de la Loi sur la protection du consommateur, lorsque le président constate qu'un commerçant ne respecte pas une loi dont l'Office surveille l'application, il peut recevoir un

engagement volontaire du commerçant dans lequel ce commerçant s'engage à prendre des 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 conséquemment agir avec intégrité, bonne foi, diligence et compétence dans les meilleurs intérêts du bénéficiaire qu'elle représente.

Fonds: Comprend 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 de débit ou d'une autre forme de paiement.

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

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

G

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

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

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

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

P

Permis général : Permis qui autorise une personne traitant avec le public en général ou avec des membres d'un groupe particulier, directement ou par l'intermédiaire

d'un autre agent de voyages, à effectuer les opérations visées par l'article 2 de la Loi sur les agents de voyages.

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

Poursuites pénales : Procédures judiciaires intentées contre l'auteur présumé d'une infraction à une loi provinciale ou à un règlement municipal.

Poursuivant : Personne qui, en matière pénale, est habilitée à exercer des recours judiciaires contre un individu.

Plaidoyer de culpabilité : Déclaration par laquelle un accusé se déclare coupable à l'égard de l'accusation qui a été portée contre lui.

Président : 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'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.

Recours pénal: Recours relatif au droit pénal.

Recours récursoire (ou action récursoire): Action intentée par une personne ayant dû exécuter une obligation dont une autre était tenue contre le véritable débiteur de cette obligation, OU action intentée contre ses codébiteurs par celui qui a dû payer au créancier la totalité de la dette.

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. Ex.: 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.

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

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

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

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

Revenu brut: Le montant total des sommes perçues ou à percevoir pour le bénéfice de l'agent de voyages.

Requérant: Personne qui forme une demande par requête.

S

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

Solidaire: Se dit des personnes qui répondent juridiquement les unes des autres. Ex.: Une obligation solidaire, une responsabilité solidaire

T

Tour opérateur: 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 tour opérateur 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 tour opérateur.

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

MÉDIAGRAPHIE

Principales lois et principaux règlements consultés :

- **Code civil du Québec (L.Q., 1991, c. 64)**
Pour accéder au texte intégral en version électronique, rendez-vous sur le site Internet du ministère de la Justice et cliquez sur le lien « Code civil du Québec ».
- **Loi sur le transport aérien (L.R.C., 1985, ch. C-26)**
Pour accéder au texte intégral en version électronique, rendez-vous sur le site Internet du ministère de la Justice Canada et cliquez sur le lien « Lois codifiées ».
- **Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., c. D-9.2)**
- **Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1)**
- **Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., chapitre T-0.1)**
- **Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10)**
- **Règlement sur la taxe de vente du Québec (c. T-0.1, r.1)**
- **Règlement sur les agents de voyages (R.R.Q., chapitre A-10, r. 1)**

Pour accéder aux textes intégraux en version électronique, rendez-vous sur le site Internet de Publications Québec et cliquez sur les liens « Produits en ligne », « Lois et règlements », « Recueil des lois et des règlements du Québec » et « Liste alphabétique ».

Principaux sites Internet consultés :

- **Autorité des marchés financiers**
- **Les Publications du Québec**
- **Ministère de la justice du Canada**
- **Ministère de la justice du Québec**
- **Office de la protection du consommateur**
- **Société québécoise d'information juridique – Jugements**

Références complémentaires :

- Jolin, Louis, *Droit du tourisme au Québec*, Montréal : Presses de l'Université du Québec, 2^e édition, 2005, 146 p.
- Reid, Hubert, Ad. E., *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, Montréal : Wilson & Lafleur Ltée, 4^e édition, 855 p.



Nathalie Gilbert
professeure en gestion touristique
à l'ITHQ



Isabelle Proulx
professeure en gestion touristique
à l'ITHQ

Lois et règlements applicables au **SECTEUR DU VOYAGE**

Manuel à l'intention des professionnels du voyage

Premier en son genre au Québec, ce manuel réunit l'ensemble du contenu sur la préparation à l'examen obligatoire, administré par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, qui mène à la certification des agents et des conseillers en voyages. Ce manuel sert également d'outil de référence sur les lois et règlements entourant le domaine du voyage. 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.

Ce manuel offre :

- un mode de consultation simple et efficace ;
- une présentation du contenu par thème pour adapter à l'apprentissage, selon les besoins ;
- une table des matières pour repérer rapidement les contenus recherchés ;
- des objectifs d'apprentissage attendus présentés clairement au début de chaque thème ;
- 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 ;
- un glossaire pour expliquer clairement les termes utiles mis en relief dans le texte.

www.ithq.qc.ca/professionnelsduvoyage
www.opc.gouv.qc.ca

Québec 

Une réalisation de :
• Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
• Office de la protection du consommateur

ISBN: 978-2-550-63178-1



9 782550 631781