

Modifications à la Loi et au Règlement sur les agents de voyages

Formation – ACTA Québec

Le 15 juin 2010, à Montréal

par Me Jean-Louis Renaud

Plan de la session

- Introduction
- Modifications à la Loi sur les agents de voyages
- Modifications au Règlement sur les agents de voyages
 - Abolition de la distinction « détaillants – grossistes »
 - Nouvelles catégories de permis
 - Exceptions à la Loi
 - Exigences pour l'émission et la reconduction des permis
 - Conseillers en voyages
 - Cautionnements
 - Fonds d'indemnisations des clients des agents de voyages
 - Modifications diverses
 - Mesures transitoires

INTRODUCTION

Historique

- Modifications à la Loi en 2002
- Modifications au Règlement en 2004
- Consultations en 2009
- Projet de loi 60 (Lois du Québec 2009, c. 51).
- Règlement modifiant le Règlement sur les agents de voyages (publié dans la Gazette officielle, partie 2, 28 avril 2010, p. 1623).
- Délai pour recevoir les commentaires: 25 mai 2010.

INTRODUCTION

Historique

- Adoption prévue par le conseil des ministres: 9 juin 2010.
- Publication dans Gazette officielle, partie 2: 11 juin 2010.

Modifications à la Loi sur les agents de voyages

□ Définition d'établissement

- un local d'entreprise distinct de tout autre, équipé d'installations autonomes *et* situé au Québec ~~*et physiquement accessible à la clientèle correspondant à une catégorie de permis.*~~ (art. 1f LAV)

□ Ajout à l'exception pour les pourvoyeurs

- 3 d) à un pourvoyeur pour les activités de pourvoiries régies par la Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune (chapitre C-61.1) *ou par la Loi sur les droits de chasse et de pêche dans les territoires de la Baie James et du Nouveau-Québec (chapitre D-13.1.*

Modifications à la Loi sur les agents de voyages (suite)

□ Notion de conseiller en voyage

- 4. Nul ne peut effectuer des opérations d'agent de voyages, prendre le titre d'agent de voyages ni donner lieu de croire qu'il est agent de voyages s'il n'est titulaire d'un permis en vigueur à cette fin ou si un permis n'a été délivré pour son bénéfice à une personne physique.

Toutefois, un conseiller en voyage employé par un agent de voyages ou qui a conclu un contrat de service exclusif avec un agent de voyages peut effectuer les opérations visées à l'article 2 et traiter avec les clients s'il est titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Office de la protection du consommateur et s'il satisfait aux conditions prévues par règlement.

Modifications à la Loi sur les agents de voyages (suite)

Notion de conseiller en voyage (suite)

Toute autre personne physique peut effectuer de telles opérations pour le compte d'un agent de voyages, sans être titulaire d'un permis ou d'un certificat délivré à cette fin, si elle ne traite pas avec les clients.

La personne visée au deuxième ou au troisième alinéa doit, lorsqu'elle agit ailleurs qu'à son établissement de l'agent de voyages, être en mesure de démontrer sa qualité, sur demande.

Modifications à la Loi sur les agents de voyages (suite)

□ Modifications de concordance

- *Modification des articles 5, 7 et 8 à la suite de l'introduction de la notion de conseiller en voyage et à l'abolition de la distinction entre détaillants et grossistes.*

□ Nouveau motif de suspension ou d'annulation de permis

- *(le demandeur ou l'agent de voyages) ne se conforme pas à un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1 de cette loi. (art. 12 d) LAV)*

Modifications à la Loi sur les agents de voyages (suite)

□ Nouveaux pouvoirs réglementaires (art. 36 LAV)

- *b.1) pour déterminer les modalités de la délivrance, du renouvellement, de la suspension ou de l'annulation d'un certificat de conseiller en voyage, les qualités requises d'une personne qui sollicite un certificat ainsi que les conditions qu'elle doit remplir et les droits qu'elle doit payer;*
- *c.2) pour prévoir, à l'égard du fonds d'indemnisation institué en vertu du paragraphe c.1, que les revenus de placement des sommes accumulées dans ce fonds puissent, aux conditions et selon les modalités qu'il détermine, être utilisés par l'Office de la protection du consommateur pour informer et éduquer les consommateurs à l'égard de leurs droits et obligations en vertu de la présente loi;*

Modifications à la Loi sur les agents de voyages (suite)

- Délai de prescription pour les poursuites pénales
 - Délai porté de 1 à 2 ans. (*art. 40.1 LAV*)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages

- Abolition de la distinction entre détaillants et grossistes
 - Les catégories d'agent de voyages détaillant, grossistes et transporteur sont abrogées.
 - Tout agent de voyages pourra dorénavant agir comme détaillant et grossiste avec le même permis, facilitant la collaboration entre agences.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Nouvelles catégories de permis (art. 2 RAV)

■ 1 - 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;

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Nouvelles catégories de permis (art. 2 RAV) (suite)

■ 2- 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.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

- Catégories de permis restreint: (art. 3 RAV)
 - Producteurs de tourisme d'aventure :
 - permis qui autorise celui visé au paragraphe *b* de l'article 3 de la Loi à organiser et vendre des forfaits comportant, de manière accessoire, des services d'hébergement dans des établissements d'hébergement régis par la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., c. E-14.2) autres que les établissements de catégories meublés rudimentaires, villages d'accueil et établissements de camping et les pourvoiries.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

- **Catégories de permis restreint:** (art. 3 RAV) (suite)
 - **Pourvoyeurs :**
 - permis qui autorise celui visé au paragraphe d de l'article 3 de la Loi à organiser et vendre des forfaits comportant, outre les services de pourvoirie, les services de transport d'un aéroport de réception jusqu'à la pourvoirie et des services d'hébergement à proximité de l'aéroport de réception à l'arrivée et au départ.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Catégories de permis restreint: (art. 3 RAV) (suite)

■ ATR :

- permis qui autorise une association touristique régionale reconnue en vertu de la Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.2) à commercialiser les établissements d'hébergement touristique et les attractions touristiques de sa région, ainsi que des forfaits sans transport à l'intérieur des limites de sa région.
 - BonjourQuébec.com est assimilé à un ATR aux fins de ce permis restreint.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Nouvelles exceptions à la Loi: (art. 1.1 RAV)

La loi ne s'applique pas:

- à la personne qui exploite un établissement d'hébergement touristique et qui offre des services touristiques de proximité en plus des services d'hébergement dans son établissement;
- à la personne qui organise des voyages de tourisme d'aventure et qui offre des forfaits comportant, en plus de ses propres services, de l'hébergement en milieu naturel;

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Nouvelles exceptions à la Loi: (art. 1.1 RAV)

La loi ne s'applique pas:

- au pourvoyeur qui offre des services touristiques de proximité en plus des services d'hébergement dans les établissements inscrits à son permis ou qui organise et vend des forfaits ne comportant, en plus de ses propres services, que la réservation d'une nuitée de service d'hébergement à proximité de l'aéroport de réception à l'arrivée et au départ;
- au détenteur d'un permis de transport nolisé par autobus lorsqu'il effectue des opérations d'agents de voyages pour des voyages d'au plus 72 heures exclusivement au Québec;

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Nouvelles exceptions à la Loi: (suite)

La loi ne s'applique pas:

- au mandataire d'un détenteur d'un permis de transport interurbain par autobus qui vend, dans des terminus d'autobus, des titres de transport interurbain par autobus;
- à la chaîne hôtelière et au regroupement d'établissements hôteliers lorsqu'ils organisent des forfaits comportant l'hébergement dans plus d'un établissement de la chaîne ou du regroupement, mais ne comprenant aucun service de transport;

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Nouvelles exceptions à la Loi: (suite)

La loi ne s'applique pas:

- aux opérations non marchandes, i.e. à la réservation pour le compte d'autrui d'une chambre dans un établissement d'hébergement touristique ou d'une automobile de location, lorsque sont remplies les conditions suivantes :
 - la personne qui effectue cette réservation ne reçoit aucune forme de rétribution à cette fin du client;
 - aucune somme d'argent n'est transférée entre le client et cette personne ou le fournisseur lors de la réservation ou seul le numéro de carte de crédit du client est transmis au fournisseur, sans que la carte ne soit débitée;

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Nouvelles exceptions à la Loi: (suite)

- le client peut annuler sans frais la réservation avant que le service ne soit rendu;
- aucune somme d'argent ne sera payée par le client et sa carte de crédit ne sera pas débitée avant la date à laquelle le service doit être rendu;
- aucune facture n'est remise au client au moment de la réservation; seul un document confirmant la réservation est remis au client.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Nouvelles règles pour l'émission et la reconduction des permis

- Durée : le permis sera délivré sans terme; une fois délivré, le permis demeure actif tant que l'agent de voyages le reconduit annuellement ou n'y renonce ou tant qu'il n'est pas annulé par le président; (art. 5 RAV)
- Reconduction: c'est l'équivalent du renouvellement; elle se fait à la date anniversaire du permis, soit le 1^{er} jour du 8^e mois suivant la fin de l'année financière de l'agent de voyages. (art. 5 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

- Nouvelles règles pour l'émission et la reconduction des permis (suite)
 - Nouvelle tarification (art. 4 RAV) (permis général)
 - Demande d'émission (nouvelle demande) : 800 \$
 - Reconduction: fondée sur le chiffre d'affaires
 - Duplicata de permis : 500 \$ pour l'émission et 250 \$ pour la reconduction
 - Tarification pour permis restreint
 - 50 % des droits prévus pour le permis général

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Nouvelles règles pour l'émission et la reconduction des permis (suite)

□ Grille des coûts pour reconduction (permis général)

Chiffre d'affaires	Droits
Jusqu'à 0,5 M \$	300 \$
Jusqu'à 2 M \$	400 \$
Jusqu'à 5 M \$	550 \$
Jusqu'à 10 M \$	750 \$
Jusqu'à 20 M \$	1 000 \$
Plus de 20 M \$	1 300 \$

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

- Nouvelles règles pour l'émission et la reconduction des permis (suite)
 - Possibilité d'obtenir un traitement prioritaire sur majoration des droits afférents de 50 %.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Nouvelles règles pour l'émission et la reconduction des permis (suite)

- Le formulaire de demande et de renouvellement en annexe du Règlement est abrogé (art. 6, 7, 8, 10 RAV) de sorte que les informations et les documents qui doivent être fournis lors de la demande d'émission ou de la reconduction sont plutôt prévus au Règlement, avec quelques modifications :
 - L'expérience de 2 ans du demandeur doit avoir été obtenue au cours des 8 dernières années et, à partir du 1^{er} juillet 2012, le critère d'expérience sera remplacé par la réussite à un examen portant sur la législation applicable à la gestion d'une agence de voyages; (art. 6 g RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

- Nouvelles règles pour l'émission et la reconduction des permis (suite)
 - Fonds de roulement
 - le demandeur d'un permis devra démontrer que l'entreprise a un fonds de roulement supérieur à 5 k\$;
 - lors de la reconduction, le montant minimum du fonds de roulement sera déterminé selon une grille fondée sur le chiffre d'affaires; (art. 6b et 7d RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

- Nouvelles règles pour l'émission et la reconduction des permis (suite)

Chiffre d'affaires	Fonds de roulement
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 \$

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Nouvelles règles pour l'émission et la reconduction des permis (suite)

- Plusieurs exigences seront remplacées par des déclarations à l'effet qu'une situation est vraie (p. ex. les condamnations à la Loi ou au Code criminel, les faillites, etc.)
- Ces déclarations diminueront le dépôt de certaines preuves; cela n'empêchera pas l'Office de vérifier ces informations et d'en exiger.
- Toute fausse déclaration peut être sanctionnée par l'annulation du permis et des poursuites pénales.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

- Nouvelles règles pour l'émission et la reconduction des permis (suite)
 - Les personnes morales n'auront plus à fournir les statuts de constitution s'ils sont déposés auprès du Registraire des entreprises.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Nouvelles règles pour l'émission et la reconduction des permis (suite)

- L'Office entend passer à l'ère électronique et nous espérons que les systèmes seront en place lors de la mise en vigueur des nouvelles dispositions pour recevoir les demandes d'émission et de reconduction des permis ainsi que le paiement des droits par voie électronique.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Conseillers en voyages

- Le conseiller en voyages pourra effectuer des opérations d'agent de voyages sans détenir de permis d'agent de voyages, dans la mesure où :
 - il agit exclusivement pour le compte de son employeur ou de l'agent de voyages avec lequel il a un contrat, lequel doit être titulaire d'un permis;
 - Il effectue les opérations d'agent de voyages ou est rattaché à un établissement de l'agent de voyages;
 - il ne reçoit pas de clients à son domicile, sauf si l'agent de voyages y exploite un établissement pour lequel un duplicata de permis a été délivré;

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Conseillers en voyages

- Il dépose les sommes perçues des clients dans le compte en fidéicommiss de l'agent de voyages et lui remet un reçu au nom de l'agent de voyages;
- Il ne fait de publicité que pour le compte de l'agent de voyages sans indiquer ses coordonnées personnelles, sauf son numéro de téléphone mobile. (art. 11.1 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Conseillers en voyages (suite)

- Le conseiller en voyage, soit toute personne qui est à l'emploi d'un agent de voyages ou qui a un contrat avec un agent de voyages et qui traite directement avec le public, devra détenir un certificat émis par le président. (art. 4 LAV)
- Ce certificat, émis sans terme, devra être reconduit annuellement. Les droits d'émission sont de 50 \$ et les droits de reconduction sont de 25 \$. (art. 11.5 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Conseillers en voyages

- À partir du 1^{er} juillet 2012, le certificat ne pourra être émis ou reconduit que sur réussite d'un examen portant sur la législation applicable à la vente de services touristiques. (art. 11.2 RAV) Le certificat devra être demandé dans les 2 ans de la réussite de l'examen. (art. 11.3 RAV)
- Un certificat cessera d'avoir effet si le conseiller cesse de travailler pour un agent de voyages; un nouveau certificat pourra être délivré si le conseiller reprend du service dans les 5 ans. (art. 11.9)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Conseillers en voyages (suite)

- Pour l'obtention du certificat, le conseiller doit fournir au président ses coordonnées et celles de l'agent de voyages pour lequel il travaille. (art. 11.4 RAV)
- Le conseiller en voyage doit informer le président de tout changement dans ces coordonnées, dans les 15 jours de l'événement. (art. 11.6 RAV)
- L'Office va maintenir à jour une liste des conseillers en voyages disponible pour consultation sur Internet.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Conseillers en voyages (suite)

- La demande d'émission du certificat et le paiement de droits devraient pouvoir se faire par Internet en utilisant l'interface « ClicSEQUR » du gouvernement.
- Les étudiants qui font un stage d'étude chez un agent de voyages ou les employés des titulaires d'un permis restreint sont exemptés de détenir le certificat de conseiller en voyages.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Conseillers en voyages (suite)

- Le président peut suspendre ou annuler un certificat dans les cas suivants:
 - a) a commis au cours des cinq années précédentes une infraction à la Loi ou au présent règlement;
 - b) a été condamné, au cours des cinq années précédentes, pour escroquerie, pour faux ou pour opération frauduleuse en matière de contrat ou de commerce;
 - c) a fait une fausse déclaration ou a dénaturé un fait important pour l'obtention ou la reconduction du certificat;
 - d) a fait défaut de respecter l'une des conditions ou obligations prescrites dans la Loi et au présent règlement.
(art. 11.7 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Conseillers en voyages (suite)

- Le président doit donner un avis préalable de son intention de suspendre ou d'annuler un certificat et accorder au conseiller visé un délai de 10 jours pour présenter ses observations. (art. 11.8 RAV)
- Le conseiller pourra contester la décision du président devant le Tribunal administratif du Québec en cas d'annulation ou de suspension.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Cautionnement individuel

- Durée du cautionnement individuel (art. 31.6 RAV)
 - Tout comme le permis, il sera émis sans terme, mais sera ajusté annuellement au moment de la reconduction.
- Nouvelle grille pour le montant du cautionnement : (art. 29 RAV)
 - Nouvelle demande
 - Le montant sera de 25 000 \$ pour un permis général ;
 - Pour un permis restreint., le montant sera de 15 000 \$, pourvu que le détenteur ne soit pas déjà en activité, sinon, le montant sera déterminé selon les règles de la reconduction.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Cautionnement individuel (suite)

Reconduction

- Permis général: une nouvelle grille a été déterminée variant de 25 000 \$ à 225 000 \$ en fonction du chiffre d'affaires et du nombre de reconduction.
- Permis restreint: une grille variant de 15 000 \$ à 50 000 \$, selon le chiffre d'affaires.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Grille pour cautionnement individuel – permis général

Chiffre d'affaires	1 ^e anniversaire	2 ^e anniversaire	3 ^e anniversaire	4 ^e anniversaire
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 \$

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Grille pour cautionnement individuel – permis général (suite)

Chiffre d'affaires	1 ^e anniversaire	2 ^e anniversaire	3 ^e anniversaire	4 ^e anniversaire
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 \$

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Grille pour cautionnement individuel – permis général (suite)

Chiffre d'affaires	1 ^e anniversaire	2 ^e anniversaire	3 ^e anniversaire	4 ^e anniversaire
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 \$

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Grille pour cautionnement individuel – permis restreint

Chiffre d'affaires	Cautionnement
Jusqu'à 1 M\$	15 000 \$
Jusqu'à 2 M\$	20 000 \$
Jusqu'à 5 M\$	25 000 \$
Jusqu'à 10 M\$	35 000 \$
Jusqu'à 15 M\$	40 000 \$
Plus de 15 M\$	50 000 \$

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Cautionnement individuel (suite)

■ Nouveaux établissements

- Il ne sera plus nécessaire de déposer un cautionnement individuel lors de l'ouverture d'un nouvel établissement.

■ Formulaire de cautionnement (art. 31.1 à 31.8 RAV)

- Le contenu du cautionnement est maintenant défini dans le Règlement et un nouveau formulaire sera fourni par le président. Ainsi, tous les cautionnements pour les nouveaux permis et lors de la reconduction (à partir du 1^{er} octobre 2010) devront être émis selon le nouveau formulaire.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Cautionnement individuel (suite)

- Cautionnement collectif pour les permis restreints (art. 30 et 31.2 RAV)
 - Un cautionnement collectif au montant de 300 000 \$ pourra être déposé pour couvrir les membres d'une même catégorie de permis restreints.
- les contributions au FICAV non remises lors de la fermeture d'un agent de voyages
 - Dorénavant, ces contributions pourront être récupérées de la caution, mais seulement après paiement des réclamations des clients. (art. 28 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Cautionnement individuel (suite)

Diverses règles d'administration

- Un frais de 250 \$ sera requis pour frais d'ouverture de dossier dans le cas des cautionnements déposés sous forme d'obligations. (art. 31.9 RAV)
- Les fonds des cautionnements déposés en argent seront détenus en fiducie par le président et seront placés selon les normes des placements sûrs ou auprès de la Caisse de dépôt. (art. 32 RAV)
- Les revenus de placement pourront servir à rembourser l'Office des coûts de gestion de ces fonds. (art. 32 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Cautionnement individuel (suite)

Prescription

- Par souci de concordance avec la Code civil du Québec, le cautionnement déposé en argent ne sera retourné à l'agent de voyages que 3 ans après sa fermeture, pourvu qu'il n'a pas été utilisé et la caution demeure responsable pour le même délai après annulation.
- Ce délai est étendu jusqu'à jugement final, si une action a été intentée contre l'agent de voyages durant le délai de 3 ans.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

- Le montant de la contribution sera déterminé annuellement en fonction du montant du surplus cumulé du FICAV au 31 mars précédent, comme suit:
 - Si le surplus cumulé est 75 M\$ ou moins, la contribution sera de 0,35 %; (3,50 \$/1 000 \$)
 - Si le surplus cumulé est de 100 M\$ ou moins, la contribution sera de 0,20 %; (2,00 \$/1 000 \$)
 - Si le surplus cumulé dépasse 100 M\$, la contribution sera de 0,10 %; (1,00 \$/1 000 \$) (art.39 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ FICAV(suite)

- Les contributions seront perçues par l'agent de voyages qui traite avec le client. (art. 39 RAV)
- Les remises seront semestrielles pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 5 M\$ et trimestrielles pour les autres. (art. 40 RAV)
- Le pourcentage des frais d'administration que peuvent garder les agents de voyages sont haussés à 5 %. (art. 40 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

FICAV(suite)

- Retard dans les remises:
 - En cas de retard dans le paiement des contributions, l'agent de voyages devra payer une pénalité de 50 \$ ou de 10 % du montant à remettre, selon le plus élevé des deux. (art. 40 RAV)
- Les indemnités (art. 43.3 RAV):
 - Le maximum par personne est aboli.
 - Le maximum par événement est fixé à 20 % du surplus cumulé du FICAV au 31 mars précédent, sans être moindre que 5 M\$.
 - Un montant supplémentaire de 5 % du surplus cumulé du FICAV au 31 mars précédent pourra être utilisé pour les rapatriements, le cas échéant.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ FICAV (suite)

■ Remboursement pour les diplomates

- Le personnel diplomatique résidant au Québec, sur demande attestée par le ministre des Relations internationales, pourra être remboursé par le président du montant de la contribution au FICAV. Toutefois, le personnel diplomatique ainsi remboursé n'aura pas accès aux bénéfices du FICAV. (art. 39.1 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ FICAV (suite)

■ Éducation et information

- Une partie des revenus de placement du FICAV, 250 000 \$ ou 5 % des revenus de placement, selon le moindre des deux, pourront être utilisés annuellement pour des fins d'éducation et d'information des clients des agents de voyages. (art. 43.6 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Modifications diverses

■ Établissement à domicile

- Un agent de voyages pourra opérer un établissement à partir de son domicile, dans la mesure où la réglementation municipale le permet, qu'une pièce est réservée pour les opérations de l'agence et que cet établissement est équipé d'installations autonomes. (art. 11.10 RAV)

■ Modification du délai pour informer de changements

- Le délai pour informer le président de l'Office de tout changement aux informations requises pour l'émission ou la reconduction d'un permis sera dorénavant de 15 jours. (art. 12 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Diverses modifications (suite)

- La modification unilatérale du prix du contrat sera permise aux conditions suivantes :
 - Le contrat contient une clause qui prévoit que le prix du contrat peut être modifié;
 - La modification n'est permise que pour une surcharge de carburant imposée par le transporteur ou pour une augmentation du taux de change, dans la mesure où le taux de change applicable 45 jours avant le départ a augmenté de plus de 5% depuis la date de l'achat;

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Diverses modifications (suite)

- La modification du prix du contrat sera permise aux conditions suivantes : (suite)
 - Si la modification excède 7 % du prix du contrat, excluant la TPS et la TVQ, le client pourra choisir entre l'annulation du contrat et le remboursement intégral ou les services de remplacement offerts par l'agent de voyages;
 - Aucune modification ne peut avoir lieu dans les 30 jours précédant la fourniture des services;

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

□ Diverses modifications (suite)

- Le client doit être informé verbalement et par écrit de cette clause avant la transaction. (art. 13.2 RAV)
 - Lorsque le contrat est conclu par écrit à distance, par exemple, par Internet, l'agent de voyages est exempté de l'obligation d'informer le client oralement du contenu de cette clause à la condition que cette information soit portée expressément à la connaissance du client.
 - Lorsque le contrat est conclu oralement à distance, par exemple, au téléphone, l'agent de voyages est exempté de l'obligation d'informer le client par écrit du contenu de cette clause à la condition que le contrat soit transmis au client dans les 15 jours qui suivent la conclusion du contrat.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Diverses modifications (suite)

Vérification de la santé financière

- En plus des renseignements financiers requis lors la reconduction, l'agent de voyages devra produire des états financiers intérimaires dans les 45 jours de la fin de chaque semestre de son année financière, si son chiffre d'affaires excède 10 M\$, ou de chaque trimestre, si son chiffre d'affaires excède 20 M\$. (art. 27.1 RAV)

Publicité

- La prohibition de modifier le prix indiqué dans les brochures dans les 60 jours de la publication et l'obligation de l'encadré à cet effet sur la couverture est supprimée.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Diverses modifications (suite)

Publicité (suite)

- Les agents de voyages opérant un site Internet transactionnel sont exemptés d'indiquer la période au cours de laquelle les services peuvent être achetés au prix annoncé, dans la mesure où apparaît sur la page d'accueil de façon évidente et intelligible, en encadré, la mention suivante: (art. 15 RAV)

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.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Diverses modifications (suite)

État de compte

- Le nom du conseiller en voyages doit être inscrit sur l'état de compte ou la facture, le cas échéant.
- L'agent de voyage pourra remplacer la mention sur les conditions de remboursement qui doit apparaître à l'état de compte, par un autre écrit ou la brochure décrivant les services vendus qui contient une mention relative à ces conditions. (art. 18 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Diverses modifications (suite)

Fiducie

- Les pourvoyeurs détenteurs d'un permis restreint n'auront à déposer dans le compte en fidéicomis que 70% des sommes perçues des clients. (art. 22.01 RAV)

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Mesures transitoires (art. 40 à 44 Rmod)

Maintien des permis actuels

- Lorsque le titulaire n'a qu'un seul permis, ce dernier est automatiquement changé en permis général, bien que le permis demeure en vigueur jusqu'à sa reconduction.
- Lorsque le titulaire a un permis grossiste et un permis détaillant, les permis demeurent en vigueur jusqu'à leur reconduction où le permis grossiste sera annulé et le permis détaillant transformé en permis général.

Reconduction

- Les règles régissant la reconduction ne prendront effet que pour les permis devant être reconduits à partir du 1^{er} octobre 2010.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Mesures transitoires (art. 40 à 44 Rmod)

Examen pour les conseillers en voyages et les détenteurs de permis

Ne sera requis qu'à partir du 1^{er} juillet 2012.

Conseillers en voyage

Les conseillers en voyages actuels bénéficient d'un délai jusqu'au 1^{er} janvier 2010 pour obtenir leur certificat. Les nouveaux doivent l'obtenir avant de travailler.

Permis restreint

Les entreprises qui doivent détenir un permis restreint bénéficient d'un délai jusqu'au 1^{er} janvier 2010 pour obtenir leur permis.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

Entrée en vigueur (art. 46 Rmod)

- Les nouvelles dispositions réglementaires entrent en vigueur en même temps que le Projet de loi 60 (L.Q. 2009, c. 51), soit le 30 juin 2010, sauf pour les mesures transitoires déjà mentionnées.

Modifications au Règlement sur les agents de voyages (suite)

- Pour information supplémentaire, vous pouvez communiquer avec moi:

Me Jean-Louis Renaud

Office de la protection du consommateur

400, boul. Jean-Lesage, bureau 450

Québec (Québec) G1K 8W4

Tél: 418-643-1484, poste 2423

Courriel: jean-louis.renaud@opc.gouv.qc.ca