

# SONDAGE SUR L'ASSOCIATION DES AGENTS DE VOYAGES DU QUÉBEC (AAVQ)

## Rapport final

*Version du 19 septembre 2011*

**Service de la planification**

# Table des matières

<b>Sommaire des résultats.....</b>	<b>3</b>
<b>Contexte, objectifs et méthodologie.....</b>	<b>5</b>
<b>Résultats détaillés .....</b>	<b>7</b>
<b>Opinion à l'égard de la proposition de financement de l'AAVQ .....</b>	<b>7</b>
<b>Opinion à l'égard de la participation des agences forfaitistes.....</b>	<b>9</b>
<b>Opinion à l'égard de la création de l'AAVQ.....</b>	<b>11</b>
<b>Profil des répondants .....</b>	<b>13</b>
<b>Commentaires.....</b>	<b>15</b>
<b>Annexe 1 – Le questionnaire .....</b>	<b>16</b>
<b>Annexe 2 – Commentaires (Verbatim).....</b>	<b>18</b>
<b>Commentaires positifs.....</b>	<b>18</b>
<b>Commentaires négatifs.....</b>	<b>23</b>
<b>Autres commentaires .....</b>	<b>29</b>

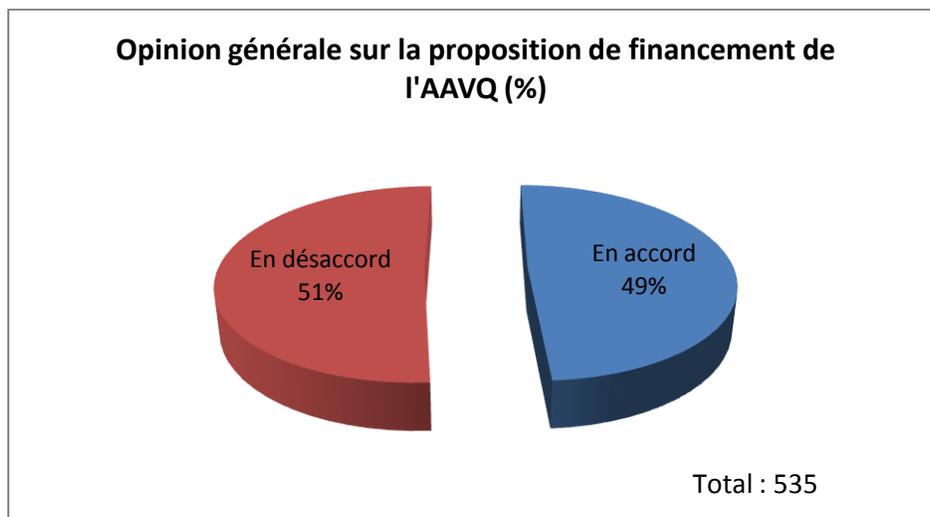
# SOMMAIRE DES RÉSULTATS

- Sondage réalisé entre le 18 juillet et le 6 septembre
- 535 détenteurs de permis d'agent de voyages rejoints sur une population totale de 837

## Sommaire des résultats

### *Mécanisme de financement proposé et participation des agences forfaitistes*

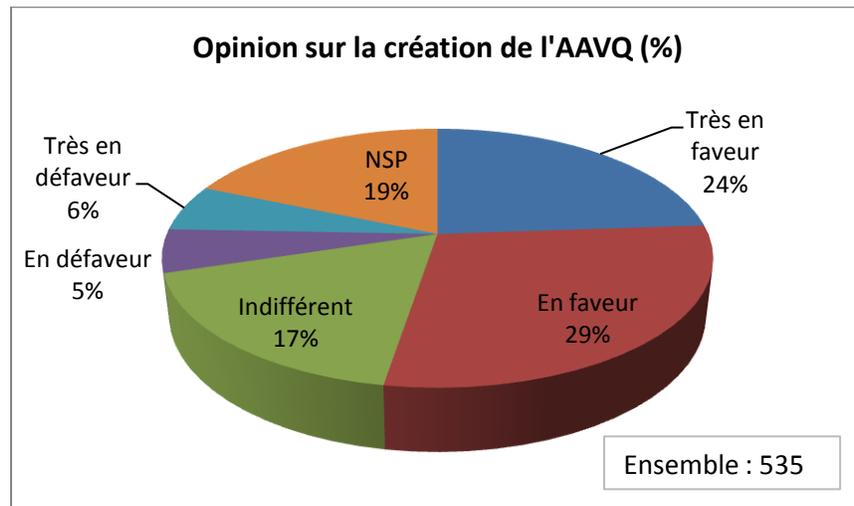
- Une timide majorité de 51% des agents de voyages est opposée au mécanisme de financement proposé par l'AAVQ. Plus de 76% des agents de voyages qui n'étaient pas en faveur de la création de l'association sont également opposés à la proposition de financement.



- Les répondants ayant des chiffres d'affaires de plus de 20M\$ sont significativement davantage en désaccord avec la méthode de financement proposée.
- Parmi l'ensemble des tranches de chiffres d'affaires à l'exception de celle englobant les chiffres d'affaires entre 1M\$ et moins de 5M\$, le niveau de désaccord face à la méthode de financement proposé est majoritaire.
- Seulement 45% des agents de voyages favorables au mécanisme de financement sont également favorables à la participation des agences forfaitistes aux futures activités de l'AAVQ.

### **Création de l'AAVQ**

- Près de 53% des agents de voyages se sont déclarés en faveur de la création de l'AAVQ. Toutefois, on note beaucoup d'indécis et d'indifférents (36,2%), la proportion d'agents de voyages opposés à cette création n'étant en réalité que de 11.2%.
- Plus le chiffre d'affaires est élevé, plus le taux d'opinion en faveur de cette création augmente. À l'inverse, plus le chiffre d'affaires est faible, plus la proportion d'agents de voyages se déclarant sans opinion par manque d'informations augmente.



### **Profil des répondants**

- Le fait d'être affilié ou non à une association n'influence ni l'acceptation à la création de l'AAVQ, ni l'adhésion au mécanisme de financement proposé.
- Les agents dont le revenu est de moins de 1M\$ sont moins au courant du sujet du sondage pour se prononcer, ce qui est démontré par la corrélation entre le nombre élevé de réponses «ne sais pas» et les répondants dont le chiffre d'affaires est de moins d'1M\$.
- Seulement 30% des agents de voyages qui ont répondu au questionnaire sont affiliés à une association de commerçants. Parmi ceux-ci, 65% sont membres d'ACTA-Québec.

# CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

## Contexte et objectifs du sondage

Depuis maintenant des années, certains titulaires de permis d'agents de voyages déplorent le fait qu'ils ne bénéficient pas d'une instance qui les représente tous à l'échelle du Québec. À la suite d'une idée lancée par ces acteurs de créer une association représentant les intérêts de tous les agents de voyages du Québec, l'Office a décidé de mener un sondage afin de pouvoir se positionner notamment par rapport à l'adhésion au mécanisme de financement d'une nouvelle association des agents de voyages du Québec. En effet, les initiateurs de l'Association des agents de voyages du Québec proposent que tous les titulaires de permis d'agent de voyages soient automatiquement membres de cette instance. De plus, le financement de celle-ci se ferait par le versement de 2 des 5% des contributions au FICAV (Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages) prélevées par les agents de voyages à titre de frais de gestion. Cette nouvelle association prévoit intégrer les agences forfaitistes malgré le fait qu'elles ne vendent pas de services de voyage directement aux consommateurs et donc ne prélèvent pas de sommes au titre du FICAV.

Le sondage lancé par l'Office avait pour objectif de mesurer les indicateurs suivants :

- le taux d'opinion à l'égard de la proposition de financement de l'AAVQ;
- le taux d'opinion à l'égard de la création de l'AAVQ;
- le taux d'opinion à l'égard de la participation des agences forfaitistes à l'AAVQ.
- la proportion d'agents de voyages affiliés à d'autres instances que l'AAVQ et identifier celles-ci;

De plus, le sondage avait pour objectif de récolter les commentaires à l'égard de la proposition de l'AAVQ.

## **Méthodologie**

### **Mode de collecte**

Sondage Web réalisé du 18 juillet au 8 août et du 22 août au 6 septembre.

La collecte de données a été effectuée par la firme *SOM Recherches & Sondages*.

- Des invitations par courriel gérées par *SOM* ont été envoyées à 837 agences de voyages détentrices de permis. Le répondant était une personne en autorité au sein de l'entreprise.
- Des rappels ont été effectués le 29 juillet et le 3 août. Une lettre écrite a également été envoyée par la poste aux titulaires de permis n'ayant toujours pas répondu au sondage en date du 8 août. Le sondage a toutefois été prolongé pour la période du 22 août au 6 septembre à la suite d'autres rappels téléphoniques effectués par l'Office.

### **Taille de l'échantillon et précision des résultats**

La population cible est l'ensemble des détenteurs de permis dans le secteur du voyage. Le répondant était une personne en autorité au sein de l'entreprise.

L'échantillon final est composé de 535 détenteurs de permis.

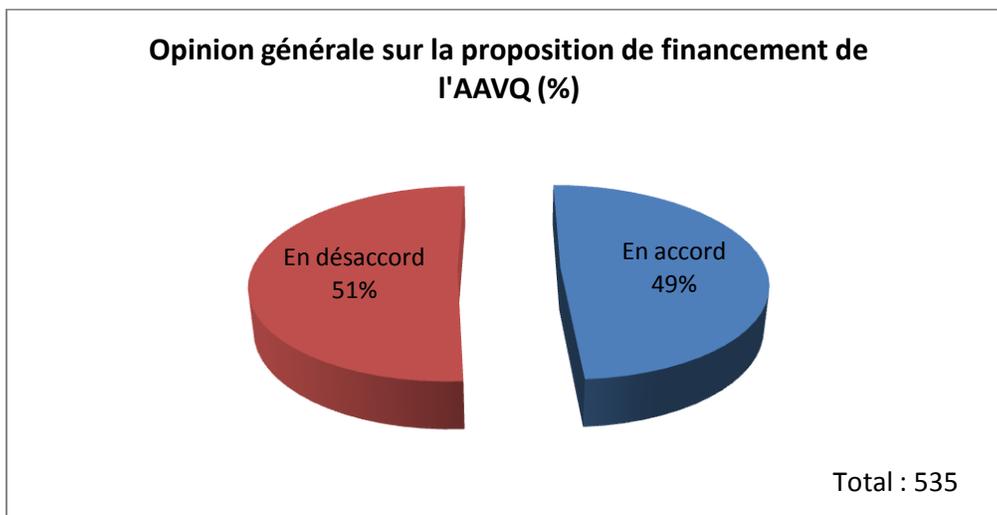
Le taux de réponse est de 64%.

Pour une population de 837 détenteurs de permis d'agent de voyages et un échantillon de 535, la marge d'erreur maximale se situe à  $\pm 2,6\%$ .

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS

## Opinion à l'égard de la proposition de financement de l'AAVQ

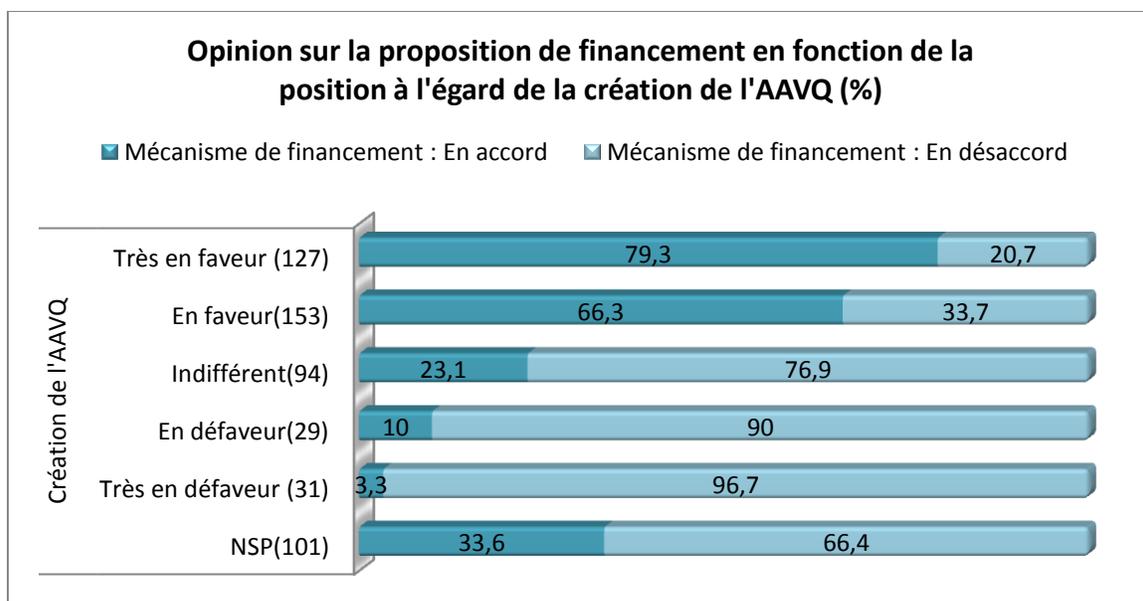
Une faible majorité d'agents de voyages se déclare opposée à la proposition de financement de l'AAVQ. Pour rappel, il leur était proposé de financer l'AAVQ en consentant à une cotisation de 2 des 5% de frais de gestion du FICAV qui leur reviennent actuellement.



Qu'ils soient affiliés ou pas à une association de commerçants, les agents de voyages répondent avec une égalité presque parfaite en faveur ou en défaveur de la proposition de financement de l'AAVQ. L'opinion sur la proposition de financement de l'AAVQ n'est donc pas corrélée à l'existence ou l'absence d'affiliation à une association de commerçants.

### ***Opinion en fonction de la position sur la création de l'AAVQ***

Grosso modo, les agents de voyages qui se sont explicitement prononcés en faveur de la création de l'AAVQ sont aussi en accord avec le mécanisme de financement proposé (72%). À l'inverse, ceux qui étaient défavorables, indifférents ou sans opinion (par manque d'informations) sur la création de l'AAVQ ont exprimé majoritairement leur opposition à la proposition de financement. Toutefois, cette expression ne s'est pas faite dans les mêmes proportions : plus l'opinion à l'égard de la création de l'AAVQ est tranchée, plus l'opposition au mécanisme de financement est prononcée. Ainsi, parmi les agents défavorables à la création de l'AAVQ, 93% sont opposés au mécanisme de financement. Chez ceux qui étaient indifférents au projet de création, la proportion est de 77% mais tout de même de 66% pour ceux qui n'avaient pas donné leur avis.

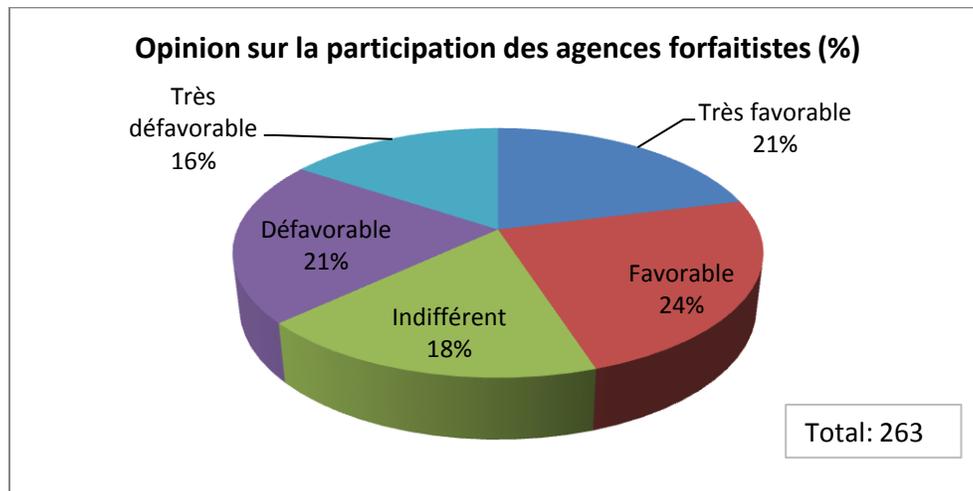


### ***Opinion en fonction du chiffre d'affaires***

En ce qui concerne l'analyse de l'opinion sur la proposition de financement en fonction du chiffre d'affaires, on peut retenir que plus ce dernier est élevé, plus le niveau de désaccord est élevé. La seule tranche de chiffre d'affaires à échapper à cette constante est celle qui est comprise entre 1M\$ et moins de 5M\$. Mais même là aussi, on assiste à une égalité entre les opinions positives et négatives. Il est à retenir que dans toutes les tranches de chiffre d'affaires à l'exception de celle précitée, le niveau de désaccord par rapport à la proposition de financement est majoritaire. Enfin, fait notable, il y a une presque égalité des opinions dans toutes les catégories de chiffre d'affaires à l'exception de celle des « Plus de 20M\$ » où plus de 73% des agents de voyages sont en désaccord avec le mécanisme de financement proposé.

## Opinion à l'égard de la participation des agences forfaitistes

Parmi les agents de voyages en faveur du mécanisme de financement proposé, une majorité relative de 45% s'est déclarée en faveur de la participation des agences forfaitistes aux activités de l'AAVQ. Il y a tout de même 55% des agents de voyages qui ne sont pas en accord avec cette proposition, que ce soit de façon explicite (37%) ou par l'expression de l'indifférence (18%).



### Opinion en fonction de l'affiliation

Affiliés ou pas à une association de consommateurs, les agents de voyages qui ne sont pas favorables à la participation des agences forfaitistes sont majoritaires, car ils constituent respectivement 51 et 57%. Ainsi, 49% des agents de voyages affiliés à une association de commerçants sont en faveur de cette participation contre 43% des agents non affiliés.

### Opinion en fonction de la position par rapport à la création de l'AAVQ

Une position majoritaire en termes absolus s'est peu dégagée au cours de la mesure de l'opinion à l'égard de la participation des agences forfaitistes. L'un des faits les plus notables au cours du sondage est que, parmi les agents de voyages qui se sont montrés défavorables à la création de l'AAVQ, la moitié était aussi opposée à la participation des agences forfaitistes. De plus, on retrouve une constante dans le fait que parmi ceux qui étaient indifférents à la création de l'association, la moitié se déclare tout aussi peu intéressée à la participation des agences forfaitistes. Par contre la corrélation est difficile à établir au niveau des agents qui sont favorables à la création de l'AAVQ : 48% approuvent la participation des agences forfaitistes tandis que 41% s'y opposent. Parmi les agents qui ne s'étaient pas prononcés sur la création de l'AAVQ, on note toujours

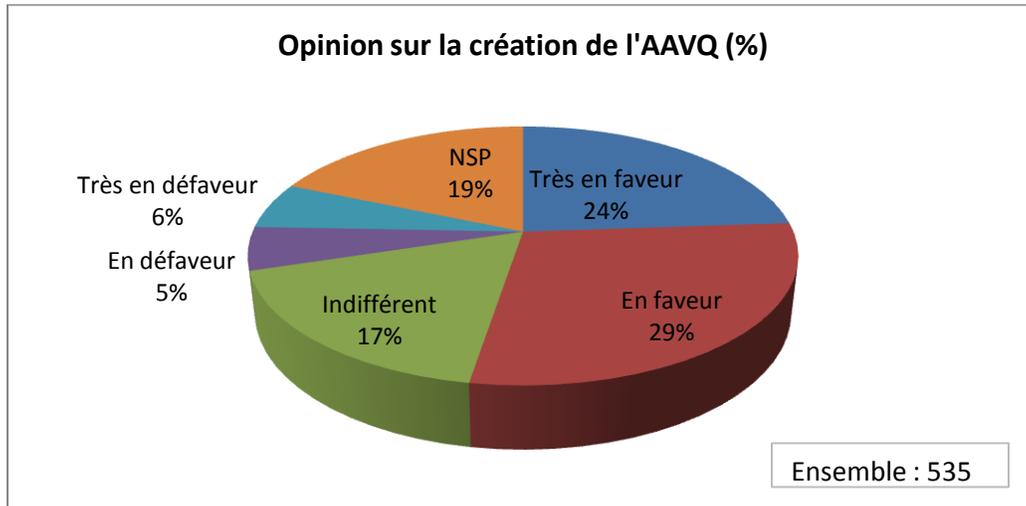
une grande indécision. En effet, 45% sont favorables à la participation des agences forfaitistes alors que près de 41% sont contre, ce qui confirme l'hypothèse d'une grande indécision causée peut-être par le manque d'informations sur la nouvelle association.

***Opinion en fonction du chiffre d'affaires***

En ce qui concerne l'opinion sur la participation des agences forfaitistes en fonction du chiffre d'affaires, on note une plus forte proportion d'avis favorable, que ce soit en majorité relative ou absolue quelle que soit la tranche de chiffre d'affaires considérée. Toutefois, les proportions d'opinions favorables à la participation des agences forfaitistes ont été plus importantes au niveau des tranches de chiffres d'affaires les plus élevés tandis que les plus fortes proportions d'opinions défavorables sont constatées au niveau des tranches de chiffres d'affaires les moins élevés.

## Opinion à l'égard de la création de l'AAVQ

Une majorité d'agents de voyages, soit 52%, déclare être en faveur de la création de l'AAVQ. Toutefois, il y a plus d'agents à ne pas se prononcer sur la question (19%) que d'agents opposés au projet (11%). Il y a peut-être donc un manque d'informations qui a pu empêcher près d'un quart des agents de voyages de donner leur opinion.



### ***Opinion en fonction de l'affiliation à une association de commerçants***

En relevant la position à l'égard de la création de l'AAVQ en fonction de l'affiliation à une association de consommateurs, on peut noter le même taux d'opinion favorable (52%) à ce projet autant chez les agents affiliés que chez ceux qui ne le sont pas. On pourrait donc en conclure que l'affiliation, ou son absence, n'a pas d'effet sur le fait qu'un agent de voyages est favorable à la création de l'AAVQ. Toutefois, il est important de voir que la proportion d'agents non-affiliés qui se déclarent indifférents (17,6%) ou sans opinion (20,4%) est supérieure à celle des agents affiliés (16,8% et 14,4%). Cela pourrait confirmer une absence de besoin de représentation mais aussi un manque d'informations sur la nouvelle association. En admettant une corrélation entre le fait d'être affilié ou pas et d'émettre un jugement défavorable à l'égard de la création de l'AAVQ, on peut en déduire que les agents non affiliés font un jugement moins « partisan ». À l'inverse, la plus forte proportion d'agents affiliés qui se déclarent opposés à la création de l'AAVQ s'identifie à une association de commerçants donnée.

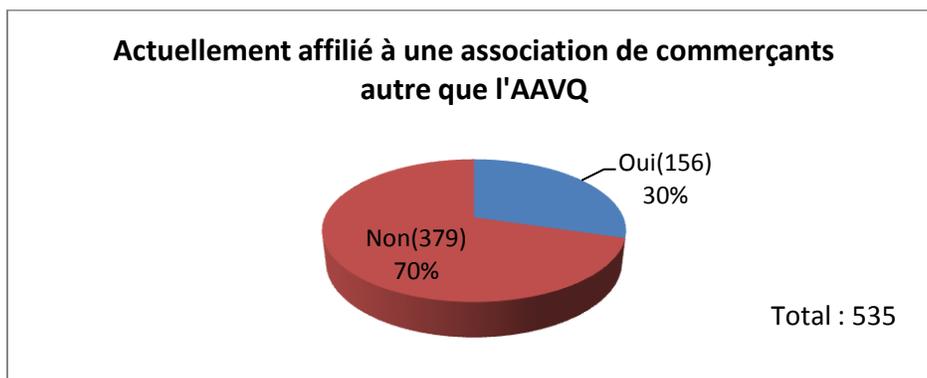
### ***Opinion en fonction du chiffre d'affaires***

Quelle que soit la tranche de chiffre d'affaires considérée, les agents de voyages se déclarent majoritairement en faveur de la création de l'AAVQ. Toutefois, on remarque que plus le chiffre d'affaires est élevé, plus l'opinion à l'égard de la création de

l'association est favorable. À l'inverse, plus le chiffre d'affaires est faible, plus la proportion d'agents de voyages se déclarant sans opinion par manque d'informations augmente. Ainsi, 25% des agents de voyages dont le chiffre d'affaires est de moins d'1M\$ ne se prononcent pas pour cette raison. On peut donc en conclure que le manque d'informations sur l'AAVQ touche plus les petits agents qui ne disposent peut-être pas de ressources suffisantes pour être au courant de certaines nouveautés.

## Profil des répondants

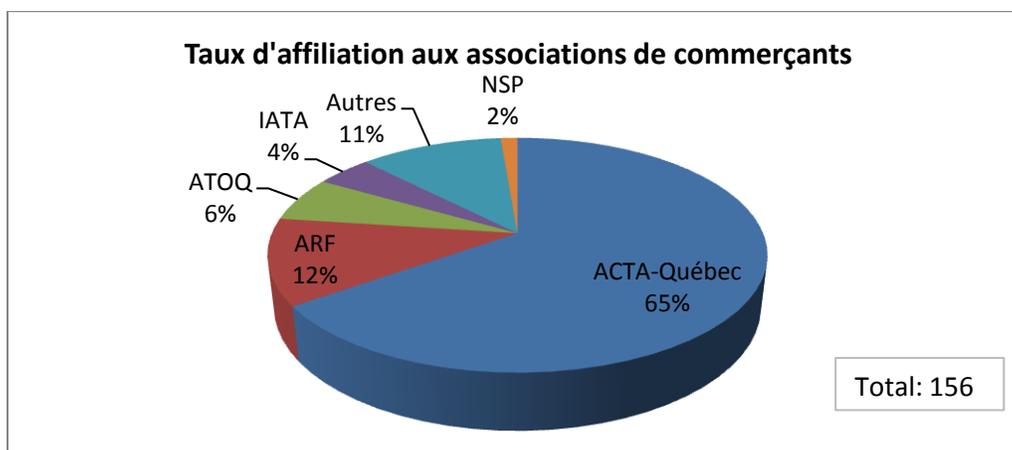
Le sondage auprès de 535 agents de voyages a permis de constater que seulement 30% d'entre eux sont affiliés à une association de commerçants autre que l'AAVQ contre 70% qui n'adhèrent à aucune structure associative.



En ce qui concerne l'affiliation en fonction du chiffre d'affaires, plus de 77% des agents de voyages dont le chiffre d'affaires est de moins d'1M\$ ne sont affiliés à aucune association de commerçants. À l'inverse, 8 agents de voyages sur 10 qui gagnent plus de 20M\$ adhèrent à une association de commerçants.

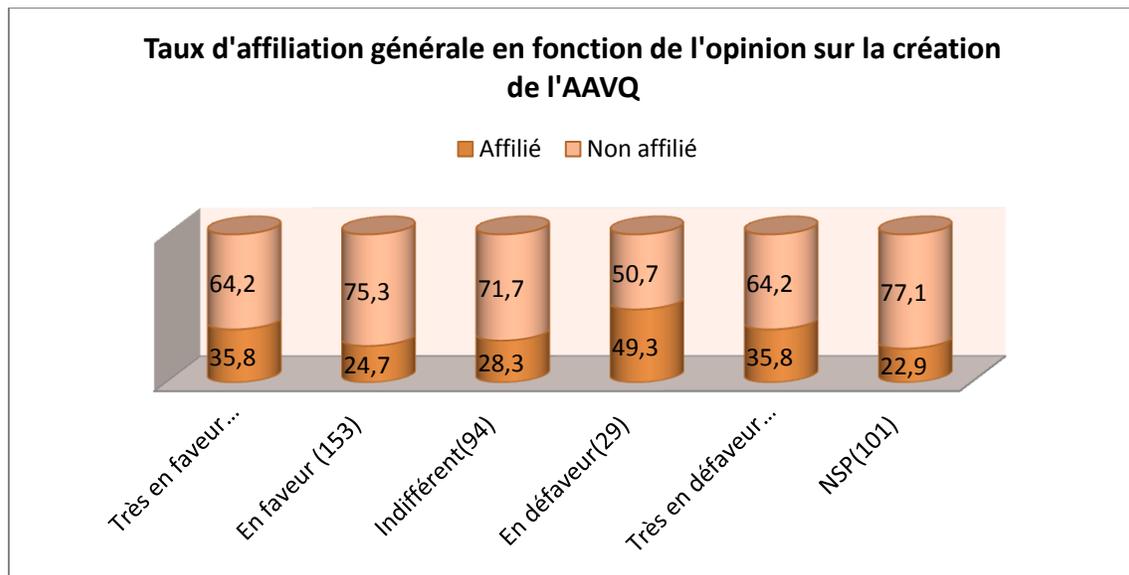
Plus de 7 agents de voyages sur 10 qui gagnent entre 1M\$ et 5M\$ et qui constituent pourtant environ la moitié de l'échantillon total ne sont affiliés à aucune association de commerçants.

De façon plus détaillée, plus de six (6) agents de voyages sur 10 sont affiliés à ACTA-Québec alors qu'environ un (1) sur 10 adhère à l'ARF. Plus d'une dizaine d'autres associations de commerçants ne comptent que les 30% des autres agents de voyages qui ont déclaré être affiliés.



En analysant l'affiliation aux associations de commerçants sous l'angle du chiffre d'affaires, on se rend compte que quelle que soit la tranche considérée, les agents de voyages adhèrent majoritairement à ACTA-Québec. Il y a toutefois de grandes variations au sein d'ACTA-Québec puisque pour les chiffres d'affaires de 5 à 20M\$, le taux d'affiliation est de 81% alors qu'il ne s'élève qu'à 49% pour les moins d'1M\$. À noter toutefois que pour les chiffres d'affaires compris entre 1 et 5M\$ et ceux de plus 20M\$, environ 6 agents de voyages sur 10 sont membres d'ACTA-Québec.

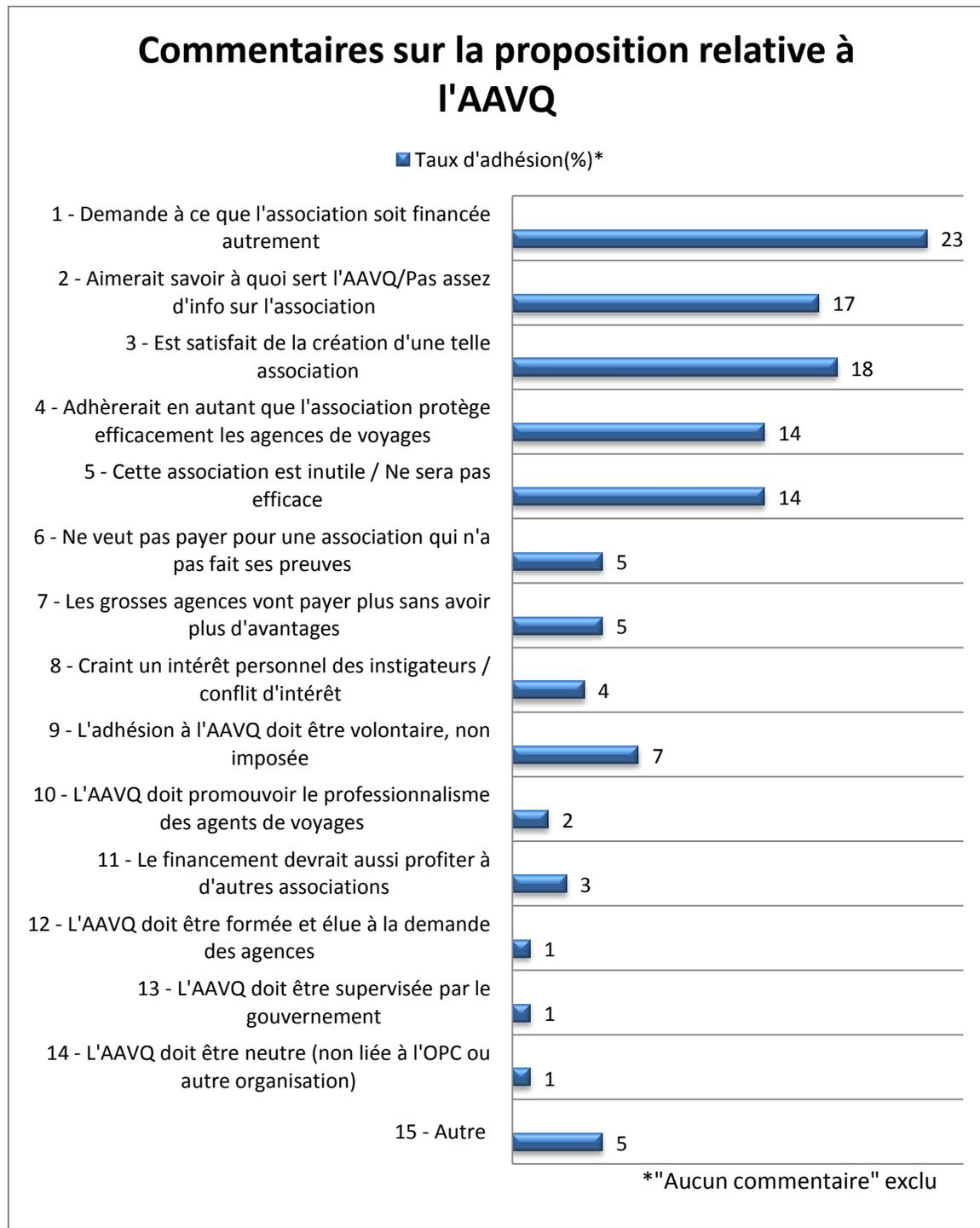
Sur les 280 agents de voyages en faveur de la création de l'AAVQ, 70% n'étaient affiliés à aucune association de commerçants, ce qui peut dénoter l'expression d'un besoin de représentation. Par exemple, 7 agents sur 10 qui s'étaient déclarés indifférents à la création de l'AAVQ ne sont affiliés à aucune association de commerçants. Il y a quand même une bonne proportion d'agents de voyages qui ont confirmé leur désintérêt pour la question de la représentation corporative, au moins sous la variante de l'AAVQ. Ainsi, parmi ceux qui étaient contre la création de cette association, près de 6 sur 10 n'étaient affiliés à aucune autre organisation de même type. Le graphique ici-bas illustre bien ce constat.



En cas de décision en fonction de la position des agents de voyages à l'égard de la création de l'AAVQ, il est primordial de tenir compte des adhérents d'ACTA-Québec. En effet, pour des raisons numériques, l'affiliation à cette association est la plus importante, quelle que soit l'opinion exprimée à l'égard de la création de l'AAVQ. Ainsi, 71% des agents de voyages en faveur de ce projet sont membres d'ACTA-Québec alors que 60% de ceux qui sont en défaveur adhèrent à la même association. De même, 58% des agents qui étaient indifférents à la création de l'AAVQ sont affiliés à ACTA-Québec.

# COMMENTAIRES

156 agents de voyages représentant 29% des répondants ont fourni des commentaires à la suite de la question 3 portant sur le mécanisme de financement proposé.



## ANNEXE 1 - QUESTIONNAIRE

1) Êtes-vous actuellement affilié à une association de commerçants qui représente vos intérêts?

- Oui. Laquelle ?
  - ACTA-Québec
  - ATOQ
  - ARF
  - Autre. Précisez : \_\_\_\_\_
- Non

2) En janvier dernier, l'Association des agents de voyages du Québec (AAVQ) a été créée. Son but est de représenter les titulaires de permis d'agent de voyages délivrés par l'Office de la protection du consommateur (OPC). Chaque titulaire de permis aurait le même poids au sein de l'association (un permis = un vote). À quel point êtes-vous favorable à l'égard de la création de cette association?

- Très favorable
- Favorable
- Défavorable
- Très défavorable
- Indifférent
- Je n'étais pas au courant de la création de cette association

3) Selon le Règlement sur les agents de voyages, les agents qui vendent des services touristiques directement aux voyageurs conservent 5% des cotisations au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) à titre de frais de gestion. **Seriez-vous d'accord à ce que ce règlement permette à cette association de financer ses activités à même une ponction obligatoire d'une partie des frais de gestion qui vous revienne actuellement?** Dans cette hypothèse, les frais de gestion conservés par votre agence passeraient de 5 à 3 % (2 % serait envoyé à l'AAVQ). Concrètement, pour chaque tranche d'un million de dollars de services touristiques vendus, vous recevez actuellement 175 \$. Selon la

proposition, 70 \$ servirait à financer l'AAVQ et vous retiendriez 105 \$ au titre des frais de gestion du FICAV.

- Je suis en accord avec cette proposition – Commentaires?
  - Je suis en désaccord avec cette proposition – Commentaires ? (fin du questionnaire)
- 4) Êtes-vous d'accord à ce que les agences « forfaitistes » (anciennement nommées grossistes) soient invitées à faire partie de cette nouvelle association ?**
- Très favorable
  - Favorable
  - Défavorable
  - Très défavorable
  - Indifférent

## ANNEXE 2 – COMMENTAIRES (VERBATIM)

Les commentaires des répondants au sondage sont classés en catégories positive, négative et autres. Les commentaires équivoques et/ou qui contiennent une proposition sont en italique. De plus, les noms des répondants qui ont signé leurs commentaires ont été enlevés tout comme les appréciations sans réelle valeur ajoutée.

### Commentaires positifs

- «Si les agences de voyage ont une voix pour se faire entendre et protéger des abus des grossistes et compagnies aériennes, tant mieux !»
- «Non, autre que le plus vite se sera fait, le plus vite on aura une association pour nous représenter et si toutes les agences sont membres et bien notre voix risque d'être écouté et non seulement entendu Bonne chance!(...)»
- «C'est un très bon projet d'avenir...»
- «*Si cette proposition est acceptée des élections pour choisir les dirigeants devons être mise sur pieds le plus tôt possible.*»
- «ça servirait à renforcer le réseau et être reconnu auprès de la population???»
- «que l'association soit obligatoire pour chaque agents conseiller au Québec . Merci !!!»
- «ca fait 38 ans que je suis dans le domaine et que j'espère qu'il y ait une association des agents de voyages nous aurions beaucoup plus de poids chez les grossistes car ils ont encore besoin de nous c'est ridicule travailler à 8% et surtout que les grossistes sollicitent nos clients en leur donnant des coupons rabais assez cest assez»
- «très bonne idée.»
- «En autant que l'AAVQ représente nous les agences de voyages.»
- «en autant que le tout soit bien gérer..par des personnes compétentes»
- «JE SUIS POUR SI L' ASSOCIATION FAIT SON TRAVAIL ET NOUS DEFEND DE FACON CONCRETE.»
- «J'espère juste que cette association saura nous représenter auprès de l'OPC et que notre carte de "membre" bidon que nous payons annuellement, nous donnera droit à du support et à des avantages. (je me demande encore après un an, quels sont ces avantages que la fameuse carte pourrait nous apporter)»
- «Cette association est un must. Il n'est pas normal que 800 détaillants vendent pour 3.5MM de services et qu'ils n'aient pas de regroupement. Cette situation est dangereuse pour l'industrie. L'ACTA est de statut fédéral et notre industrie est sous juridiction provinciale. Il faut donc une association pleinement provinciale .»

- «J'assume que cette association pourrait représenté les agences auprès des tour opérateur et grossistes afin de régler certains problèmes dont les taxes et les comissions de moins en moins intéressantes pour nous»
- *«Je suis d'accord avec cette association mais je veux que les frais soient pris à même l'argent ramassé par la FICAV. Ça fait assez longtemps que l'OPC ramasse des argents. Je serais curieuse de savoir combien d'argent l'OPC a accumulé depuis des années et combien d'argent ont dû être dépenser ?»*
- «(...) je félicite l'OPC et la direction actuelle de l'AAVQ pour leur engagement et leur souhaite bonne chance. Il est temps qu'une association protege les agents de voyage seulement et non tous les joueurs du domaine i.e. cies aeriennes et T.O. qui n'ont pas les memes interets.»
- «Bravo belle initiative.»
- «Bravo à ceux qui y ont pensé. C'est une association fort nécessaire pour protéger les maigres commissions qui nous sont versées actuellement ainsi que le moyen de nous démarquer des agences en ligne.»
- «Je suis en accord avec cette proposition. Cependant, je souhaite fortement que l'Association des agents de voyages du Québec travaille en notre faveur et qu'elle apporte des changements concrets dans le domaine. Entre autre, le retour à des pourcentages de commissions acceptables. Nous faisons présentement rire de nous!»
- «Je trouve que la création de cette Association est une bonne initiative, un permis=un vote c'est excellent! Les frais de gestion de 5% sur le fonds d'indemnisation est déjà très maigre, il me semble que l'OPC pourrait financer les 2% nécessaires à l'AAVQ à même les 95% qu'ils gardent pour le fonds d'indemnisation.»
- «Très bonne idée, j'y souscrit entièrement.»
- *«La direction de l'AAVQ devra être démocratiquement élu par vote électronique d'un représentant désigné de chaque agence. Ce vote devrait être tenu dans les 60 jours suivant l'adoption du nouveau règlement de cotisation obligatoire.»*
- *«ne devrait pas etre géré par pourcentage mais un montant fixe égal pour tous... sinon les plus grosses agences contribuent beaucoup plus sans avoir plus de pouvoir décisionnel.»*
- «Comme la cotisation est "obligatoire", nos représentants devront se faire un devoir de consulter régulièrement la base, soit toutes les agences détentrices d'un permis. Les moyens technologiques actuels nous permettent de le faire à peu de frais, et tous les propriétaires auraient l'opportunité de se prononcer, sans avoir à se déplacer pour assister à une assemblée... ou à un tournoi de golf...»
- «Oui en autant que nous serions reconnus comme des specialistes de voyages»
- «This type of association is CRITICAL for the success of the future of the travel agency community in Quebec.»

- «Si cette association peut vraiment agir en établissant, avec le gouvernement, des règles strictes qui seraient obligatoires de respecter (commissions minimum à verser d'un grossiste à un agent de voyage par exemple) afin que notre métier soit entièrement respecté et que cette association puisse réellement agir dans ce sens, ce serait vraiment bien accueilli de ma part. L'Acta-Québec dont nous faisons partie est une vraie risée et une simple perte de temps dans notre domaine!»
- *«En accord mais comme nous sommes membres de l'ARF, nous croyons que notre association devrait avoir une partie de ce financement pour nous représenter et protéger nos intérêts. Merci de considérer cette demande.»*
- «Qu'ils pensent aux régions.»
- «tres bonne proposition, je souhaite que cela fonctionne.»
- *«je suis en accord avec le fait que nous avons une meilleure représentation pour les conseillers en voyages au Québec. Ceci étant dit, je pense si les agences voyaient clairement et concrètement les avantages d'une telle association ils n'hésiteraient pas à s'y joindre et payer volontier la cotisation. Je ne suis pas du tout en accord avec le fait de m'obliger à faire part à une association contre mon gré et encore moins de m'obliger de verser une partie de mes profits pour le faire. Si mon agence à un volume de vente de 1M\$ la cotisation va me coûter environs 70\$ alors que si j'ai un volume de vente de 10M\$ ma cotisation va me coûter 700\$, mais dans les deux cas j'ai un seul vote. L'OPC possède présentement un surplus très très important au niveau du fond de l'indemnité, pourquoi ne pas piger dans ces sommes pour aider à demarrer le projet et avoir un fond de roulement initiale. Après quoi un offre d'adhésion volontaire avec une tarification juste et équitable pour tous pourra être offerte aux agences de voyages»*
- *«Le seul point est que le tout fonctionne correctement. Souvent les associations ne donne pas toujours le rendement nécessaire.»*
- «C'est certain qu'il me manque un peu d'info pour bien prendre une décision mais je crois que se serait bien.»
- *«Pas contre l'idée de fond mais il faudrait que les autres associations puissent elles aussi profiter de ce financement.»*
- **«LE FINANCEMENT POURRAIT SE FAIRE PAR UNE CONTRIBUTION AJOUTÉE AU MONTANT DE LA CERTIFICATION DES CONSEILLERS EN VOYAGE»**
- «Je suis d'accord avec ce type de financement en autant que l'AAVQ demeure neutre de l'OPC et que le seul but de cette association est de représenter et défendre les intérêts des agents de voyage du Québec.»
- *«Personnellement, je suis d'avis qu'une association regroupant les agences de voyages du Québec est en soi fort louable et bien fondée. Toutefois, je n'ai jamais été un fervent d'obliger une entreprise à y adhérer car il me semble que cela devrait être*

*sur une base volontaire suivant les besoins et l'intérêt de chacun et ainsi protéger un droit de retrait. Cette approche me semble socialisante alors que je prône la libre entreprise.»*

- «Je trouve le principe hyper intéressant. Je ne suis toutefois pas d'accord sur le pourcentage; cela devrait être un montant fixe et le même montant pour TOUTES LES AGENCES pris à la source. A la limite, ce sont les petites agences qui nécessitent plus de support, d'aide et...de risques. (...)»
- «Je suis bien d'accord avec un association comme AAVQ, si il font bien leur travail de nous protéger. Par exemple L'ACTA , ne fait rien , on est poigner dans le Zéro commission par tous et personne ne parle ou prend action contre les compagnie arienne , qui font des millions de dollars des taxes ou des frais très élever pour rien, exemple British Airways , qui a collecter plus que 200 million de euro des passager , pour rien .»
- «J'espère que cette fois-ci ce sera une association qui prendra la défense des agents de voyage. Depuis trop longtemps les grossistes jouent sur les prix des taxes chargées par forfait en se gardant des frais de service sous toute sorte de forme. J'ai bien hâte de voir le travail que l'on fera.»
- *«Les voyagistes membres de l'ARF devraient être dispensés de financer l'AAVQ. Les agents de voyage et les voyagistes devraient posséder 2 classes de permis séparés. Ce sont 2 métiers très différents.»*
- *«j'aurais préféré que les frais soit perçu à même le fond.»*
- «Personnellement je crois qu'il est grand temps que notre industrie soit reconnue et que nos besoin soit entendue!»
- «montrer un projet plus claire avant de me adherer»
- «Je crois qu'il est nécessaire d'être de plus en plus soutenus en tant que professionnels du voyage.»
- «Tres bon pour negocier avec les grossistes qui coupent les commissions depuis des années.»
- «j'ai confiance au membre qui nous représenteront à la table du conseil de AAVQ,bonne chance dans vos démarche,,,, (...)»
- *« Je ne me suis pas informé sur cela malheureusement, par contre je ne crois plus au miracle...j'aimerais savoir ce qu'un nouveau regroupement fera de plus et où concretement nous mennera cette nouvelle association. Mais je laisse la chance au courrier et je vais participé avec une contibution dans l'espoir que nos voix seront entendues! Merci»*
- *«Le % offert par l'OPC est insuffisant. S'il était plus élevé je consentirais à en donner une partie pour le financement de l'Association.»*

- «C'est une bonne idee parce-que on a besoin d'une association qui nous ecoutes....Et si on peut voter sur des sujets c'est genial!!»
- «Il serait intéressant de savoir concrètement cette nouvelle association va aider les agents de voyages. En ce qui nous concerne, nous faisons partie du réseau Club Voyages et sommes très satisfait du soutien de ce dernier»
- *«en autant que la cotisation des clients (fidc) n'augmente pas.»*
- «Je suis content de voir qu'il va avoir une organisme qui défend nos intérêts»
- *«Il faudrait vraiment que sa bouge et non seulement des comités de Blabla fiancé les agences de voyages !»*
- *«je suggere un montant FIXE pour toutes les agences. Ce montant pourrait etre versé avec le renouvellement du permis. Ainsi que l'agence soit avec un gros volume ou un petit volume. Tous paierait le meme montant ainsi cela serait JUSTE ET EQUITABLE. La personne doit prouver avec une copie de son cheque envoyé à l'AAVQ; en meme temps que le paiement pour le renouvellement du permis et si l'agence ne paie pas.... Ben aucun renouvellement de permis»*
- «Un membership facultatif est preferable.»
- «adhésion libre au même titre que l'ACTA»
- *«Je crois qu'un partage 3/1/2 à l'agence et 1-1/2 à l'association serait beaucoup plus raisonnable, puisque l'association devrait être composée de bénévoles. Après avoir fait ses preuves et que l'association nous obtienne des commissions décentes nous pourrions penser à les augmenter.»*
- «On pourra tester le dynamisme de l'AAVQ et vérifier son utilité et les gains et services qu'elle va apporter à notre agence.»

## Commentaires négatifs

- «Non pour le moment...mais je suis tres en desaccord avec toutes propositions des examens sur les comptes en fiducie...AUCUNE passager paie par argent ou cheque...tous nos client(e)s paie par les cartes de credit, les comptes en fiducie sont passes comes les dactylographes.»
- «On ne peut pas légalement nous obliger à être membre d'une association. Laissez le fonds pour ce qu'il est. (...) NOTE: Toutes ses personnes [les membres fondateurs de l'AAVQ] ont conseillé l'OPC de faire le système maintenant en vigueur alors que pour un chèque de 50 \$, tous les agents extérieurs sont devenus bienvenus dans le système de l'OPC alors que cela aurait du être la situation contraire.»
- «CETTE NOUVELLE ASSOCIATION N'A PAS ÉTÉ FORMÉ À LA DEMANDE DE LA MAJORITÉ DES AGENCES DE VOYAGE.»
- «C'est une idée qui serre l'intrait de quelque gens seulement. C'est absolument inutile et c'est serait ridicule si l'OPC intervient. La personne qui veut organiser ce groupe devrait demander la contribution de ceux qui veulent rejoindre. Je suis vraiment contre c'est idée.»
- «pourquoi 2%, celà revient à dire qu'une agence de 1 million paie 70.00, celle de 10 million 700 dollars par année pour sa cotisation et on dit 1 permis=1 vote Je suis en faveur d'un montant fixe pour tout permis.»
- «Qu'est-ce que AAVQ va m'apporter? Pourquoi je paierais 2% pour une association dont les gens demissionnent et se querellent . Si c'est le gouvernement qui nous cree une association je ne dis pas non.»
- «Une association peut être différente selon c'est dirigeants ... Dans cette façon de faire je n'ai plus aucun moyen de pression ... peut importe la direction que l'association va ... je dois payer un point c'est tout et a ce moment ce n'est plus démocratique»
- «Il est bien connu que les associations qui représentent les affiliés ont plus d'intérêts à promouvoir leurs propres intérêts que ceux des membres. Les précurseurs de cette association laissent entrevoir qu'ils sont à la recherche de capital personnel.»
- «nous avons l'ACTA association canadienne des agents de voyages. Nous n avons pas besoin d une association quebecoise geree par les anciens de membres ou president de l ACTA.»
- «Je trouve qu'on paie deja assez a l'office par rapport a ceux qui font des voyages au noir et qui ne se font jamais prendre Merci.»
- «MONTER LA COMMISSION DES AGENTS DE VOYAGES PAR LES GROSSISTE»
- «Tous ls agents trouvent que la stucture n est pas solide.»

- «Il faut plus d'informations sur le mandat que cette association va avoir et ce qu'elle va rapporter aux petites agences qui ont une seule succursale. »
- «ON A ENTENDU PARLER MAIS ON N'A PAS DE DETAILS DE LEURS OBJECTIFS ET COMMENT ILS VONT DEFFENDRE LES AGENCES DE VOYAGES?»
- «*Comme nous sommes déjà membre de l'ARF qui eux joue un rôle important pour nous, alors nous croyons qu'un pourcentage devrait être envoyé à l'ARF.*»
- «Il faudrait tout simplement instaurer une nouvelle "charge" sur chaque facture, tel 0.50% pour l'association, et ce sur le total de la facture des clients. Au même titre que l'OPC qui charge 0.35%»
- «POURQUOI 1 PERMIS = 1 VOTE si je suis propriétaire mais pas titulaire de mon permis encore, je n'ai pas de droit de vote ?? pas d'accord»
- «le permis d'agent de voyages étant le même pour les détaillants que pour les grossistes, cette association ne pourra pas servir les intérêts des détaillants.»
- «L'acta n'a jamais réussi à faire avancer ses dossiers (diminution des commissions ect ) alors je ne vois pas comment ils pourront faire mieux.»
- «*Pour être intéressante, cette association doit être en mesure de nous défendre et de faire augmenter nos marges de profit qui ne cessent de descendre. Par ailleurs, elle doit aussi être capable de nous expliquer pourquoi les grossistes facturent des montants de taxes exorbitants. Ne cachent ils pas leur commissions dans ces taxes, ceci pour nous verser moins d'argent, puisque nous sommes rémunérés au pourcentage du hors taxes? Personne n'est capable de donner la véritable explication, que ce soit l'opc ou l'ACTA. Cette nouvelle association doit aussi être neutre et ne pas avoir de membres dirigeants ayant des intérêts dans un quelconque grossiste, sinon les cartes sont brouillées. Réunissant toutes ces conditions, une nouvelle association a du sens, sinon, si c'est pour faire du blabla comme actuellement et prendre de l'argent aux agences pour faire des soirées qui ne servent à rien, on peut vivre sans... Je refuse de donner de l'argent pour financer cette association. Pour le financement de cette nouvelle association, je suggère qu'un pourcentage du fonds d'indemnisation OPC que nous payons aux 6 mois soit versé à l'AAVQ. Sinon, ces gens n'ont qu'à faire leur preuve auprès des agences et faire remonter nos taux de commissions à 15%. Après, nous aurons la capacité de verser un pourcentage à cette association, pour qu'elle fonctionne. Merci d'avoir lu mes commentaires*»
- «Let those who need or want the Association "Join", and agree to pay directly whatever Fee or Cost they want to justify. The Government/Opc already makes it Mandatory to have a Permit, Mandatory to collect the "Fund". That they would now consider making it Mandatory to join a private/commercial association over which they have no control is somewhat Arbitrary, and if they do have control it is a conflict of interests. The percentage and/or amount of the fee is not the Issue. We are all in

favour of regulation and the preservation of Good Order, but this proposal goes to the Extreme in the terms of choice, freedom, and democracy.»

- «Aller chercher l'argent ailleurs ...! nous on est su bout du rouleaux. Merci»
- «Opc pourrais a meme c est fond nous fournir les de l association..»
- «Je crois que l'association devrait se financer par elle même. Pour recruter des membres la nouvelle association devrait présenter leur statuts et règlements, projets, orientations et bénéfiques pour les membres. Je suis en région, jusqu'aujourd'hui les associations semblent nous oublier, la plupart de temps ce sont les agences de Montréal qui ont tout. Pourquoi je donnerai une contribution pour faire bénéficier seulement que des agences de Montréal. Je voudrais voir concrètement par écrit et avec des résultats les benefices pour les agences en région.»
- «Une association forte et puissant dans notre domaine serait très bien, par contre je n'ai pas l'impression que cela sera possible un jour. Les fournisseurs, consolidateurs et compagnies aérienne font ce qu'ils veulent avec les agence de voyage et malheureusement plusieurs d'entre nous ne ce tiennent pas debout et pli face, en autre, à la baisse de commission soumis par les différents fournisseurs au lieu de leur démontrer leur insatisfaction. Ce qui fait par conséquent que j'aimerais vraiment avoir une association avec une certain pouvoir de négociation mais avons nous les personnes ressources pour mener ce combat ??? Pour les frais de 2% j'ai répondu non parce que de ne suis pas prete à redonner +/- 200.00\$ par 6 mois ou 400.00\$ par année pour une association qui n'a pas encore fait ses preuves. Par contre je ne serais pas contre une cotisation annuelle de +/- 150.00\$.»
- «Ne pas mettre cette association et contribution obligatoire mais laisser libre cours aux agent / agence le choix de s'affilier ou non»
- «mon désaccord est complet Une association doit faire ses preuves et par la suite le résultat de leur travail doit nous convaincre de leur légitimité. De plus ceux qui la dirige doivent être élus par ceux qui la subventionne.»
- «L'AAVQ étant une association regroupant les agents de voyges (et non pas les propriétaires d'agences de voyages), l'AAVQ devrait percevoir des cotisations obligatoires de chaque agent de voyage comme toutes les autres associations professionnelles existantes.»
- «Faut juste arrêter de venir chercher dans nos poches !»
- «Je trouve qu'on paie déjà trop cher avec le peu de commissions que l'on fait. Les agences n'ont rien en commun aujourd'hui avec les petites agences, les multi agences et les agences sur Internet.»
- «Je suis très septique, car à ce jour aucune associatin n'as pu protéger les intérêt des agents, et même au point de l'OPC .....avec la nouvelle certification, j'ai même rapporter un cas de fraude d'un agent externe et peut continuer à pratiquer

seulement parce qu'il s'inscrit à la certification de 50\$. Alors elle est où la protection.????»

- «arreter de nous collecter»
- «Pour notre part, nous faisons affaire avec le marché européen et nous avons déjà une association qui nous représente. Je ne vois pas l'utilité de celle-ci.»
- «Est-ce que cette nouvelle association ne sera pas en conflit avec d'autres associations existantes. L'objectif principal de cette association devrait être de relever le niveau de compétence des agents de voyages, car il s'agit d'un problème majeur au Québec, principalement avec les agents extérieurs»
- «Je ne suis pas d'accord de créer cette association NI de la FINANCER. En plus le 5% de gestion de FICAV ne peut couvrir les frais de gestion, si nous devons soustraire le 4.5% de charge par les cartes de crédit, lorsque nous utilisons notre # de marchand. L'idée de subvention avec le FICAV n'a pas été bien pensée.»
- «Il n'est pas réaliste ni juste d'avoir une seule association à représenter toutes les agences de voyage dans la Province. Dans le passé, certains dirigeants des associations ne font pas l'avocat. Quoi de mieux pour leur adhésion mais avaient leur propre agenda caché qui ne représentait pas l'intérêt de la majorité. Nous ne devons pas avoir une association pour les tournois de golf, etc..»
- «Les agences de voyages sont devenues des machines à percevoir des taxes via l'OPC. Le fonds d'indemnisation est déjà sur-financé, l'OPC a créé un Permis d'agent à 50\$, et une nouvelle association veut promouvoir nos intérêts en se finançant à même ces cotisations inutiles.... On se demande, si on accepte cette proposition, comment cette nouvelle association se financera lorsqu'on réduira ou suspendra les cotisations au fonds d'indemnisation?»
- «Procure funding on your own merits, I don't need another tax.»
- «C'est l'opc qui encaisse les fonds, ce serait donc à lui de fournir et protéger les droits des agents de voyages et SURTOUT des lois qui aideraient à la survie des agences de voyage dû aux pertes de commission. Les lois mandat/mandataire qui devraient à tout prix être respectées et d'autres à mettre en place pour professionnaliser et donner crédit aux agences de voyage, pour qu'enfin, les agences recommencent la rentabilité déjà connue.»
- «(...), je sais pertinemment qu'il est impossible de créer une association et qu'il y ait l'obligation des agences d'en être membre, à moins qu'il s'agisse d'une CORPORATION PROFESSIONNELLE. Or comme il s'agit de commerce de service, le gouvernement n'a pas approuvé que l'on puisse créer une association professionnelle. Quant à financer une éventuelle association à partir du 5% recueilli avec la gestion des fonds, je m'oppose à cela FORTEMENT. Déjà nous devons gérer environ 30% de notre volume d'affaires en "taxes" et frais, non commissionnables, que nous devons conserver

entièrement cette petite remise. Je refuserai que soient payée une éventuelle cotisation à partir de ces fonds; (...)

- «A DATE AUCUNE ASSOCIATION A FAITE UNE DIFFERENCE - ET NOUS NE SOMMES PAS PRETS A FINANCER CETTE 'EXPERIENCE' EN AUCUNE FACON - ABSOLUMENT CONTRE CETTE PROPOSITION»
- «Trop d'associations, c'est comme pas assez. Ça dilue la représentation de l'industrie...»
- «on donne assez d'argent comme ca a l'OPC ,faudrait pas en demander plus.Cela ne M,interesse pas du tout et ca devrait etre un choix d'etre membre ou non pas une obligation <Tres important>A COMPRENDRE. MERCI»
- «les personnes qui veule partir l'association sont propriétaire de grosse agence au quebec, je ne suit pas interresser de suivre de t'els jens, et avoir le droit de choisir mon syndica.»
- «Je ne vois pas comment cette nouvelle association pourra servir les intérêts des réceptifs»
- «I DO NOT THINK THAT IT IS THE ROLE OF THE OPC TO GET INVOLVED IN THIS - WHAT WOULD HAPPEN IF ANOTHER GROUP FORMS - OR RATHER THAT MEMBERS (...) DECIDES TO LEAVE LIKE IN THE CASE OF ACTA - AND DECIDES AGAIN FOR ANOTHER GROUP... WOULD NOT MAKE ANY SENSE .. THAT WE WOULD BE OBLIGED TO PARTICIPATE»
- «Je crois qu'il est de la responsabilité de l'OPC d'appuyer une itinitiative des agents de voyage. Nous devons nous conformer à de nombreuses lois et règlement. Je trouve qu'il est normal que nous puissions être représenté par une association qui pourra faire avancer certains dossiers»
- «cette association n'est vraiment pas nécessaire ?»
- «Par le passé, il y a déjà eu l'association des agents de voyage du Qc qui n'a pas eu de succès et a duré 2 ans peut-être. Même s'il ya une nouvelle association avec des gens d'expérience, l'association va être effectif combien de temps??? Je suis sceptique de la durée et du succès d'une telle association. ET encore, il faudrait que ce soit financé en partie par les frais de gestion OPC.»
- «Il y a déjà d'autres associations qui représentent différents types d'agents de voyage. Ils ont eux aussi un problème de financement.je serais d'accord pour que ce 2% serve à financer les associations existantes.»
- «À CE JOUR LES ASSOCIATIONS QUI DEVAIENT PRENDRE LES INTÉRÈTS DES AGENTS DE VOYAGE N'ONT PAS RÉUSSI GRAND CHOSE. CETTE NOUVELLE ASSOCIATION FERA T'ELLE MIEUX? Les représentants de cette association sont des gens connus dans le milieu et me donne confiance. J'ai tout de même des réserves sur l'efficacité d'une nouvelle association.»

- «Nous avons déjà une association, nous n'en n'avons pas besoin de deux Merci !»
- «nous n'avons pas besoin d'un autre organisme bureaucratique au Québec.»
- «Le domaine est déjà assez difficile sans encore nous enlever des redevances.»
- «Nous souhaitons que cette nouvelle association n'oblige en aucune façon les agences de voyages à s'y joindre et encore moins se financer à même les ressources de ces dernières.»
- «Ceux qui adhèrent comme membres doivent payer leurs cotisations de membres eux-mêmes et ce n'est pas juste que toutes les agences soient obligés de payer»
- «Le financement doit se faire par l'entremise d'une cotisation par les agents»
- «Il n'est pas clair dans votre texte de présentation, à savoir si l'agence qui accepte (ou est obligé par la force du nombre) à renoncer à la correction de 2% faite par l'OPC est automatiquement (et totalement) membre de la dite nouvelle association? Y a-t-il avantage, voir la question suivante, à ce que les 'forfaitistes' soient considérés comme membre, ou leur présence brime-t-elle la force de frappe de l'Association face à leur peu de respect des agences.....?»
- «La taxe d'OPC à défrayer les coûts des voyageurs ayant à subir une faillite d'un grossiste, transporteur et/ou agence. Non pas à payer pour une association qui engendrera sûrement des coûts additionnels pour les agents. À combien se chiffre le bas de laine mis de côté par la prise de la taxe d'OPC aux clients d'agence de voyage ??»

## Autres commentaires

- «Avant de pouvoir prendre position sur le coût , il faudrait connaître les services et l'implication que prendra AVQ»
- «*Je ne connais pas assez leur charte, leurs buts, peut-on changer les responsables dans de cette association? Les grosses agences payeraient beaucoup plus que les petites si on y va avec le%, y-a-t-il un prix maximum à cette cotisation? Pourquoi l'OPC ne pige-t-elle pas dans ses surplus pour les financer? Avant de donner quoique ce soit à cette association, il serait bon qu'ils nous envoie leur raison d'être par écrit, objectifs, buts, charte, etc.*»
- «Je n'en ai pas entendu parler et peu d'impact pour le type de produit touristique que je vend.»
- «Je souhaiterais sincèrement qu'il me soit envoyé de l'information concernant ce sujet qui me semble pertinent mais dont je ne sais rien. De cette façon il me sera plus facile de me prononcer en faveur ou en contre.»
- «The indemnity fund for consumers who loose their money to airlines who go bankrupt is out dated. It applied back in the 1980's when airlines were going bankrupt and when peoplebooked air through agencies. Now... no one books air with agents -- 90% do it directly on line . The indemnity fund is flawed and should be removed altogether. My travel agency does not sell ANY air products so why should we pay ANY amount to this archaic fund. I am considering legal action against the OPC to get our funds back for the years we have been paying them. Agenst should lobby against the indemnity fund.»
- «*Non; parce que je ne suis pas du tout au courant de ce que AAVQ pourrait faire pour améliorer la situation .*»
- «*j'aimerais en savoir plus sur L'Assoication des agents de voyages. Quelle serait leur vision? Quel serait la différence avec ACTA?*»
- «*Nous n'avons pas assez d'informations sur les couts fixes de cette association pour savoir ou va aller notre 2%*»
- «*Avant d'etre daord, je voudrais savoir exactement ce qui fera AAVQ pour nous?*»
- «Autre que le fait d'avoir inscrit mes agents et payé une cotisation pour chacun, je ne saisi pas bien le role de l'aavq pour nous et aUSSI J'AIMERAIS SAVOIR SI UN EXAMEN SERA EXIGÉ car comme c'est la n'importe qui peut s'improviser agent de voyages... Merci (...).»
- «1- QUELLES SONT LES CONDITIONS D'ANNULATION DE NOTRE EVENTUELLE ADHESION? 2- EST-CE QUE LE PRINCIPE DU FINANCEMENT ET DU MONTANT DE L'ADHESION VA CHANGER A UN MOMENT DONNE?»

- «Quel sera le mandat de l'AAVQ? Quel moyen de communication sera mis en place entre AAVQ et l'agent de voyage?»
- «Il fallait envoyer une lettre à chaque agence en expliquant leur mission pour qu'on puisse avoir une meilleure idée de leur fonction et objectifs. On a rien reçu...seul un article dans les journaux ne suffit pas..... »
- «En espérant que ce ne sera pas encore une association qui ne fera pas long feu!»
- «Le but premier doit être la hausse des commissions et la transparence au niveau des taxes.»
- «Nous sommes un meeting planner / agence réceptive qui organise des réunions ou programme de motivation à des voyageurs étrangers et / ou québécois. Nous ne sommes pas un agent de voyage "pur". Malheureusement, cette catégorie est classée parmi les agents de voyage et cela nous cause préjudice tant qu'à moi. Je ne vois pas pourquoi nous devons avoir ce permis en premier lieu et encore moins pourquoi nous devrions contribuer au fonds d'indemnisation car nos clients ne sont pas des individus mais seulement des entreprises.»
- «Depuis plus de 18 ans dans le domaine des voyages, il y a eu aucune association qui a su intervenir à une vraie crise économique ! jouer avec l'argent du contribuable soulève un manque total de respect envers notre société ! ça revient à nos tour opérateurs de créer un propre fonds pour nous protéger ( sous forme d'un syndicat d'agence ).»
- «Un montant maximum par année pourrait être fixé, à déterminer...700\$ ??»
- «aucun commentaire, si ce n'est que je ne vois aucun avantage ou changement depuis que j'ai payé ma carte»
- «J'aimerais savoir plus de détails de ce que l'association fait pour nous à notre avantage, . En plus avoir les détails en anglais comme option sera mieux pour moi pour mieux comprendre! Merci»
- «Je crois que le % que nous recevons est de 3% et non de 5%, »
- «C'est la première fois que j'entends de cette association»