

Avis à tous les requérants de permis

Veillez prendre note qu'aucun permis de l'Office de la protection du consommateur ne vous sera délivré tant que l'immatriculation de votre entreprise ne sera pas officiellement inscrite dans les registres du Registraire des entreprises du Québec.

Si des changements ont été apportés depuis l'immatriculation, veuillez effectuer les modifications avant d'envoyer la demande de permis. Dans le cas où les modifications apportées n'apparaissent pas sur le site du Registraire des entreprises du Québec (www.registreentreprises.gouv.qc.ca), veuillez joindre une copie de la *Déclaration modificative* dûment déposée (c'est-à-dire portant une estampe de dépôt ou copie de l'envoi recommandé comme preuve de dépôt) ou une copie de la confirmation si les modifications ont été effectuées en ligne.

Veillez vous assurer d'inclure les documents suivants dans votre envoi. L'absence d'un ou des documents retardera la délivrance d'un premier permis. Une demande de délivrance de permis n'est réputée reçue que si elle contient tous les renseignements requis, les droits exigibles et les documents requis.

Dès qu'une demande de permis est transmise à l'Office de la protection du consommateur ou bien qu'un permis est délivré, un agent de voyages doit, dans les 15 jours de l'événement, aviser le président par écrit de tout changement aux informations et aux documents transmis.

DOCUMENTS REQUIS

Permis général

- Copie de la résolution du conseil d'administration de l'entreprise autorisant le requérant à faire la demande d'un permis (voir exemple joint au guide).
- 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.
- Copie des documents d'ouverture et de la fiche de signature de chaque compte en fidéicommis signés par l'institution financière.
- Cautionnement individuel au montant requis (police, argent ou obligation).
- Formulaire de demande de permis d'agent de voyages incluant les annexes A à E.
- Chèque fait à l'ordre du ministre des Finances pour l'acquittement des droits et daté du même jour que la demande de permis. Pour tout traitement prioritaire les droits exigibles sont majorés de 50 %.
- Attestation de conformité analogue à celle délivré par le Registraire des entreprises du Québec pour une personne, association ou société qui est constituée en vertu des lois d'une autre juridiction que le Québec.

Dans le cas de l'exploitation d'un établissement à domicile :

- Photocopie d'un certificat d'occupation émis par la municipalité ou une lettre de la municipalité autorisant l'entreprise à exercer l'activité d'agent de voyages à ce domicile.

Permis restreint (organisateur de voyages de tourisme d'aventure, pourvoyeur, association touristique régionale)

Les mêmes exigences que le permis général s'appliquent **pour un permis restreint, à l'exception des informations ou documents suivants :**

- le bilan d'ouverture démontrant un fonds de roulement d'au moins 5 000 \$;
- la déclaration attestant que le requérant de permis est citoyen canadien ou immigrant reçu ;
- la déclaration d'expérience minimale de 2 ans. L'annexe D n'a pas à être remplie.

Documents supplémentaires à fournir pour un permis restreint :

- certificat signé par un comptable externe et contresigné par un dirigeant de l'agence de voyages indiquant le chiffre d'affaires pour l'exercice précédent, le cas échéant et indiquant que le fonds de roulement est excédentaire ;
- dans le cas d'un permis restreint de catégorie pourvoyeur, une copie du permis de pourvoyeur délivré par les autorités compétentes.

Il est très important que vous lisiez entièrement ce guide afin de bien saisir toutes les implications reliées à la demande d'un permis. En suivant les étapes de ce guide vous serez en mesure de remplir adéquatement votre demande. Veuillez prendre note que ce guide n'est transmis qu'à titre indicatif. Le texte de la loi et du règlement prévaut en tout temps.

Quand utiliser ce formulaire ?

Veillez utiliser le formulaire de demande de permis d'agent de voyages dans les cas suivants :

- lors de l'ouverture d'une nouvelle agence de voyages, permis général ou restreint ;
- lorsqu'un agent de voyages modifie le statut juridique de son entreprise. Dans ce cas, il faut comprendre qu'il n'existe plus de relation de permis entre l'ancienne et la nouvelle entité juridique. Il faut donc demander un nouveau permis ;
- lorsque le permis a cessé d'avoir effet parce qu'il n'a pas été reconduit et que l'agent de voyages veut continuer ou reprendre ses opérations.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit 15 jours ouvrables pour délivrer le permis, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences.

Le requérant de permis peut demander un traitement prioritaire pour la demande, en déboursant des frais supplémentaires exigés à cette fin lesquels s'élèvent à 50 % du coût du permis.

Section 1 : Type de permis

Les catégories de permis d'agent de voyages sont les suivantes :

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 ou à offrir d'effectuer l'une des opérations suivantes ou fournit ou à offrir 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.

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.

- *Permis restreint d'organisateur de voyages de tourisme d'aventure :* permis qui autorise celui qui organise des voyages de tourisme d'aventure au Québec 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, établissements de camping et les pourvoires.
- *Permis restreint de pourvoyeur :* permis qui autorise un pourvoyeur 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.
- *Permis restreint d'une association touristique régionale :* 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.

Section 2 : Identification du requérant

Tout permis est délivré au nom d'une personne physique, pour son compte, pour le bénéfice d'une autre personne physique ou pour le bénéfice d'une association, société ou personne morale.

Inscrire dans cette section le nom, prénom, adresse personnelle, numéro de téléphone, date de naissance et, s'il y a lieu, le numéro de télécopieur et adresse de courriel de la personne physique agissant pour son compte ou pour le bénéfice d'une association, société, ou personne morale (compagnie).

Section 3 : Identification de l'agence

Nom de l'entité juridique

Pour une société ou personne morale (compagnie), il faut indiquer le nom complet de l'entreprise tel qu'il apparaît sur le certificat d'immatriculation obtenu du Registraire des entreprises du Québec. Pour un individu faisant affaires sous son nom, inscrire votre nom.

Numéro d'entreprise du Québec (NEQ)

Indiquer le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) qui vous a été alloué par le Registraire des entreprises du Québec.

Date de fin de l'exercice financier

Indiquer le jour et le mois de la fin de votre exercice financier. Un permis et tout duplicata du permis sont reconduits à la date d'anniversaire du permis, soit le 1er jour du 8ème mois suivant la fin de l'exercice financier de l'agent de voyages.

Autres noms qui doivent apparaître sur le permis

Inscrire les autres noms utilisés au Québec et déclarés au Registraire des entreprises du Québec qui doivent apparaître sur votre permis. Les noms sous lesquels vous entendez faire des affaires au Québec seront affichés sur le permis qui vous sera délivré.

Adresse de l'établissement principal

On entend par « établissement principal » un établissement dans lequel le titulaire du permis effectue principalement ses opérations. Il s'agit d'un local d'entreprise distinct de tout autre, équipé d'installations autonomes, situé au Québec. C'est le lieu où le commerçant exerce ses activités, y tient ses registres et où un client peut se présenter. Ce ne peut être l'adresse d'un répondant ou d'un fondé de pouvoir.

Un agent de voyages peut exploiter un établissement à son domicile ou à celui d'un conseiller en voyage aux conditions suivantes :

- la municipalité l'autorise à exercer l'activité d'agent de voyage à cette adresse ;
- une pièce du domicile est réservée à cette activité ;
- les numéros de téléphone et de télécopieur et l'adresse électronique utilisés pour les activités d'agents de voyage sont au nom de l'agent de voyages et sont différents des numéros et de l'adresse du propriétaire du domicile.

Le titulaire de permis pourra être appelé à démontrer que son établissement situé au Québec correspond aux définitions précitées en déposant des copies des baux, des relevés téléphoniques ou de tous autres documents pertinents.

Une case postale ne constitue pas une adresse au sens de la loi et ne sera pas acceptée.

Un commerçant ne pouvant démontrer l'existence d'un tel établissement au Québec ne pourra obtenir de permis.

Section 4 : Déclaration et certification

Cette section comprend une série de déclarations relatives au requérant du permis et, le cas échéant, à la personne, association ou société pour laquelle le requérant de permis agit, ainsi qu'aux dirigeants et bailleurs de fonds.

Pour toute réponse négative, le requérant de permis doit joindre un document explicatif supplémentaire en annexe, signé par celui-ci.

La signature du requérant de permis est obligatoire.

Le requérant de permis peut à tout moment être appelé à produire des pièces justificatives pour valider les renseignements et les déclarations contenus dans le formulaire de demande de permis.

Annexe A : Identification des établissements

Un duplicata du permis général ou restreint doit être émis pour chaque établissement dans lequel l'agent de voyages fait des affaires. Il doit respecter la réglementation municipale relative aux usages. Vous devez identifier à l'annexe A tous les établissements autres que l'établissement principal que l'agent de voyages exploite et pour lesquels un duplicata de permis est requis.

Veillez noter que les conseillers en voyages agissant à titre d'agents extérieurs ne peuvent recevoir de client à domicile à moins qu'un duplicata de permis n'ait été émis à cette adresse.

Annexe B : Identification des dirigeants et des bailleurs de fonds

Remplir l'annexe B en fournissant les renseignements requis à savoir les noms, prénom, date de naissance, pourcentage de participation, fonction, adresse personnelle, numéro de téléphone et télécopieur s'il y a lieu, des dirigeants et bailleurs de fonds. On entend par dirigeant tout administrateur et toute personne qui exerce des fonctions de gérance dans l'entreprise. La liste doit comporter au moins les noms des personnes qui font partie du conseil d'administration et qui ont été déclarés au Registraire des entreprises du Québec.

Les renseignements de même que les engagements que le requérant doit fournir relativement aux bailleurs de fonds sont limités, dans le cas d'une entreprise dont les actions sont inscrites à la bourse, aux actionnaires détenant 10 % ou plus des actions votantes. Si l'espace est insuffisant, veuillez joindre une autre annexe.

Annexe C : Déclaration d'ouverture du compte en fidéicommiss

Une déclaration d'ouverture doit être faite pour chaque compte en fidéicommiss. L'agent de voyages doit, dans les 15 jours suivant l'événement, informer le président de l'Office de la protection du consommateur de l'ouverture, de la fermeture ou du transfert, en cours de permis, de tout compte en fidéicommiss et lui fournir le numéro du compte ainsi que le nom et l'adresse de l'institution financière concernée et tout remplacement, ajout ou retrait d'une personne autorisée à effectuer les opérations relatives à un compte en fidéicommiss.

Annexe D : Déclaration de l'expérience du requérant de permis

Le requérant d'un permis doit être en mesure de faire la preuve qu'au cours des 8 années précédentes et pendant une période minimale de 2 ans, à plein temps et de façon permanente, il a exercé des opérations d'agent de voyages pour le compte d'un agent de voyages titulaire d'un permis.

C'est la responsabilité du requérant de s'assurer qu'il répond aux exigences du Règlement sur les agents de voyages.

À cette fin, nous vous conseillons de conserver les copies des différents relevés émis par l'employeur, des déclarations d'impôts et des avis de cotisations correspondants. Cette preuve peut aussi être effectuée au moyen de lettres d'anciens employeurs, lesquelles doivent décrire les tâches accomplies, la durée de l'emploi ainsi que le nombre d'heures effectuées par semaine.

À noter que les 24 mois d'expérience requis peuvent avoir été accumulés auprès de plusieurs employeurs ; il n'est pas requis qu'ils aient été accumulés de façon consécutive.

La personne qui a agi comme agent extérieur et/ou travailleur autonome ne peut faire valoir son expérience à ce titre à moins qu'elle n'ait exercé ses fonctions de façon permanente et à plein temps.

Par ailleurs, toute scolarité ou diplôme spécialisé ne saurait compenser le crédit d'expérience exigé.

Annexe E : Attestation de conformité à la réglementation municipale relative aux usages

Le requérant de permis doit vérifier auprès de la ville ou de la municipalité qu'il respecte la réglementation relative aux usages et signer l'attestation de conformité jointe au formulaire.

Autres documents à fournir

- **Autorisation de la municipalité à exercer l'activité d'agent de voyages à l'adresse du domicile.**

Cette autorisation peut être une copie du certificat d'occupation émis par la municipalité ou bien une lettre de la municipalité autorisant l'entreprise à exercer l'activité d'agent de voyages à ce domicile.

- **Bilan d'ouverture démontrant un fonds de roulement d'au moins 5 000 \$.**

Le comptable externe doit donc préparer le bilan d'ouverture démontrant un fonds de roulement excédentaire de 5 000 \$ pour un permis général (non applicable pour un permis restreint). Ce bilan doit être accompagné d'un rapport du vérificateur ou d'un rapport de mission d'examen. **Un avis au lecteur n'est pas accepté.**

Prendre note que les comptes clients ou les comptes à payer entre un agent de voyages et une personne, association ou société à laquelle il est lié ou sur laquelle il exerce un contrôle sont exclus du calcul du fonds de roulement.

- **Copie de la résolution du conseil d'administration de l'entreprise autorisant le demandeur à être titulaire d'un permis d'agent de voyages pour le compte de l'agent de voyages**

RÉSOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION		
Date : _____		
_____	autorise	_____
(Nom de la personne morale)		(Nom du requérant)
à être titulaire d'un permis d'agent de voyages pour le compte de l'agent de voyages.		
_____,	_____,	_____
(Nom en lettres moulées)	(signature)	(titre)
_____,	_____,	_____
(Nom en lettres moulées)	(signature)	(titre)

- **Original d'un cautionnement individuel d'un agent de voyage.**

Voir la grille des cautionnements requis selon le type de permis pour établir le montant.

Type de cautionnement

a) Police de cautionnement

Le cautionnement peut être fourni au moyen de l'original d'une police de cautionnement conforme au formulaire intitulé « Police de cautionnement individuel » ci-joint. Le nom du débiteur principal doit être le nom complet du commerçant tel qu'immatriculé auprès du registraire des entreprises. Dans le cas d'une société, le cautionnement doit contenir le nom de la société et des associés.

b) En espèces (argent, chèque visé, mandat)

Les cautionnements en espèces (argent, chèque visé, mandat-poste ou mandat de banque) fait à l'ordre du président de l'Office de la protection du consommateur seront déposés en fiducie à l'Office de la protection du consommateur mais ne porteront pas intérêts. Le cautionnement en espèces doit être accompagné de l'engagement du commerçant disponible sur le site internet de l'Office sous l'onglet Accès commerçants / Agent de voyages.

c) Obligation au porteur

Le cautionnement fourni au moyen d'une obligation au porteur (obligation de type électronique) sera conservé au Bureau des dépôts et consignations du ministère des Finances. Les frais d'achats et de transferts sont à la charge de l'agent de voyages. Le commerçant pourra bénéficier des intérêts. Par ailleurs, à fréquence régulière, une évaluation sera faite de la valeur marchande de l'obligation. Si cette valeur s'avérait inférieure au cautionnement requis, le commerçant sera appelé à parfaire le cautionnement. Le cautionnement fourni au moyen d'obligation doit être accompagné de l'engagement du commerçant disponible sur le site internet de l'Office sous l'onglet Accès commerçants / Agent de voyages.

Tout agent de voyages qui fournit un cautionnement sous forme d'obligation doit payer des droits de 250 \$ pour couvrir les frais d'ouverture de dossier.

Un commerçant pourra remplacer son cautionnement en espèces ou au moyen d'une obligation en cours de durée d'un permis en déposant une police de cautionnement.

Un agent de voyages qui désire obtenir plus rapidement le remboursement du cautionnement en argent ou en obligation pourra l'obtenir à la condition de déposer une police de cautionnement rétroactive.

Les cautionnements en obligation et en argent seront conservés trois ans après la cessation des activités de l'entreprise ou après qu'une nouvelle police de cautionnement non rétroactive ait été fournie.

- **Chèque fait à l'ordre du ministre des Finances pour l'acquittement des droits et daté du même jour que la demande de permis. Pour tout traitement prioritaire les droits exigibles sont majorés de 50 %.**

Voir la grille des droits.

- **Attestation de conformité analogue à celle délivrée par le Registraire des entreprises du Québec pour une personne, association ou société qui est constituée en vertu des lois d'une autre juridiction que le Québec.**

Seulement pour les compagnies constituées en vertu des lois d'une autre juridiction que le Québec.

Coordonnées des bureaux régionaux de l'Office de la protection du consommateur

Abitibi - Témiscamingue

255, avenue Principale
Rez-de-chaussée 03
Rouyn-Noranda J9X 7G9

Capitale Nationale – Chaudière-Appalaches

400, boul. Jean-Lesage
Bureau 450
Québec G1K 8W4

Estrie

200, rue Belvédère Nord
Bureau 3.02
Sherbrooke J1H 4A9

Laurentides – Lanaudière

500, boul. des Laurentides
Bureau 1503-B
Saint-Jérôme J7Z 4M2

Montréal – Laval – Montérégie

5199, rue Sherbrooke Est,
Bureau 3671, aile A
Montréal H1T 3X2

Saguenay – Lac Saint-Jean

3950, boul. Harvey
Bureau 2.12
Jonquière G7X 8L6

Bas –Saint-Laurent

337, rue Moreault
Rimouski G5L 1P4

Côte-Nord

456, rue Arnaud,
Bureau 1.05
Sept-Îles G4R 3B1

Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine

96, montée Sandy Beach
Bureau 1.02
Gaspé G4X 2W4

Centre-du-Québec – Mauricie

100, rue Laviolette
Rez-de-Chaussée 11
Trois-Rivières G9A 5S9

Outaouais

170, rue de l'Hôtel-de-Ville
Bureau 8.300
Hull J8X 4C2

Pour joindre l'Office de la protection du consommateur, vous pouvez maintenant composer l'un des numéros suivants si c'est pour vous un appel local :

Montréal	514 253-6556
Québec	418 643-1484
Trois-Rivières	819 371-6400
Saguenay	418 695-8427
Gatineau	819 772-3016
Sherbrooke	819 820-3694
Saint-Jérôme	450 569-7585

Sinon, vous devez composer le numéro suivant :
1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556).

www.opc.gouv.qc.ca