

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, s’il y a lieu, auprès 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 ne paraissent pas dans le site du Registraire des entreprises du Québec (<http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca>), veuillez joindre une copie de la *Déclaration de mise à jour de correction* 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.

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 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 activités.

Délais

La Déclaration de services aux citoyens de l’Office de la protection du consommateur 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 les frais supplémentaires exigés à cette fin. Ces frais s’élèvent à 50 % du coût du permis. Dans ce cas-ci, la demande sera traitée dans les 3 jours ouvrables.

Examen de gérant d’agence de voyages

Pour le permis général, le requérant doit réussir un examen de gérant d’agence de voyages avant de demander un permis. Pour obtenir de l’information à ce sujet, visitez la page [Préparation à l’examen](#), dans le site Web de l’Office de la protection du consommateur.

Les demandeurs d’un permis restreint n’ont pas à passer l’examen de gérant d’agence de voyages.

Veillez vous assurer d'inclure tous les documents requis dans votre envoi. L'absence d'un ou des documents retardera la délivrance du permis.

Documents requis

Permis général

- Formulaire *Demande de permis d'agent de voyages*, incluant les annexes A à D;
- 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;
- Cautionnement individuel au montant requis (police, argent, obligation ou virement de fonds). Si vous souhaitez faire un virement de fonds, vous devez téléphoner à l'Office pour connaître la marche à suivre;
- Chèque fait à l'ordre du ministre des Finances pour l'acquittement des droits, daté du même jour que la demande de permis. Pour tout traitement prioritaire, les droits exigibles sont majorés de 50 %;
- Copie des documents d'ouverture et de la fiche de signature de chaque compte en fidéicommiss signés par l'institution financière ou une confirmation signée provenant de votre institution financière à l'effet que le compte déclaré à l'annexe C du formulaire *Demande de permis d'agent de voyages* est désigné en fidéicommiss et énonçant les signataires sur ce compte;
- Copie de la résolution du conseil d'administration de l'entreprise autorisant le requérant à faire la demande d'un permis.

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

- Photocopie d'un certificat d'occupation délivré 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 ou association touristique régionale)

- Formulaire *Demande de permis d'agent de voyages*, incluant les annexes A à D;
- Cautionnement individuel au montant requis (police, argent, obligation ou virement de fonds). Si vous souhaitez faire un virement de fonds, vous devez téléphoner à l'Office pour connaître la marche à suivre;
- Chèque fait à l'ordre du ministre des Finances pour l'acquittement des droits, daté du même jour que la demande de permis. Pour tout traitement prioritaire, les droits exigibles sont majorés de 50 %;
- Copie des documents d'ouverture et de la fiche de signature de chaque compte en fidéicommiss signés par l'institution financière ou une confirmation signée provenant de votre institution financière à l'effet que le compte déclaré à l'annexe C du formulaire *Demande de permis d'agent de voyages* est désigné en fidéicommiss et énonçant les signataires sur ce compte. Notez que le pourvoyeur qui verse un cautionnement supplémentaire n'est pas tenu d'utiliser un tel compte. Ainsi, il n'a pas à fournir ces documents;
- S'il y a lieu, copie de la résolution du conseil d'administration de l'entreprise autorisant le requérant à faire la demande d'un permis;



- Certificat signé par un comptable externe et contresigné par un dirigeant de l'agence de voyages indiquant notamment 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.

Précisions pour remplir le formulaire

Section 1 : Type de demande

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 activités suivantes, ou à fournir ou à offrir de fournir un document (ex. : une confirmation de réservation) pour l'une de ces activités :

- 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 activités visées par la catégorie de permis restreint délivré pour son compte ou son bénéficiaire.

- *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 camping et les pourvoiries.
- *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 : Renseignements sur le 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 (compagnie). Le titulaire du permis peut être remplacé par la suite par une autre personne qui respecte les exigences de la loi.

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.

Section 3 : Immatriculation légale du commerçant

Nom de l'entité juridique

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

Numéro d'entreprise du Québec (NEQ)

Indiquer, s'il y a lieu, le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) qui vous a été attribué 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 1^{er} jour du 8^e mois suivant la fin de l'exercice financier de l'agent de voyages.

Autres noms qui doivent figurer sur le permis

Inscrire les autres noms utilisés au Québec. Les noms sous lesquels vous entendez faire des affaires au Québec figureront sur le permis qui vous sera délivré. Ces noms doivent également être déclarés au Registraire des entreprises du Québec.

Adresse de l'établissement principal

On entend par « établissement principal » un établissement dans lequel le titulaire du permis effectue principalement ses activités. 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 pourrait se présenter. Ce ne peut pas 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 voyages aux conditions suivantes :

- la municipalité l'autorise à exercer l'activité d'agent de voyages à cette adresse;
- une pièce du domicile est réservée à cette activité;
- les numéros de téléphone, de télécopieur et l'adresse électronique utilisés pour les activités d'agent de voyages sont au nom de l'agent de voyages et sont différents des numéros et de l'adresse électronique 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 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 pas démontrer l'existence d'un tel établissement au Québec ne pourra pas obtenir de permis.

Section 4 : Déclaration et certification

Cette section comprend une série de déclarations relatives au requérant de 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 en annexe, et le signer.

La signature du requérant du permis est obligatoire.

Le requérant du 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 : Renseignements sur les établissements

Un duplicata du permis général ou restreint doit être délivré pour chaque établissement dans lequel l'agent de voyages fait des affaires. Il doit respecter la réglementation municipale relative aux usages. Vous devez préciser 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.

Les conseillers en voyages agissant à titre d'agents extérieurs ne peuvent pas recevoir de clients à domicile, à moins qu'un duplicata de permis n'ait été délivré à cette adresse.

Annexe B : Renseignements sur les associés ou les administrateurs

Remplir l'annexe B en fournissant les noms, prénoms, date de naissance, pourcentage de participation, fonction, adresse personnelle, numéro de téléphone et de télécopieur s'il y a lieu, des dirigeants et bailleurs de fonds. On entend par « dirigeant » tout associé ou 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.

Dans le cas d'une entreprise dont les actions sont inscrites à la bourse, les renseignements et les engagements que le requérant doit fournir relativement aux bailleurs de fonds sont limités aux actionnaires détenant 10 % ou plus des actions votantes.

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

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

Une déclaration d'ouverture doit être faite pour chaque compte en fidéicomis. L'agent de voyages doit, dans les 7 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 fidéicomis, et lui fournir le numéro du compte ainsi que le nom et l'adresse de l'institution financière concernée. Il doit aussi l'informer, dans les 15 jours, de tout remplacement, ajout ou retrait d'une personne autorisée à effectuer les opérations relatives à un compte en fidéicomis.

Le pourvoyeur qui verse un cautionnement supplémentaire n'est pas tenu d'ouvrir un compte en fidéicomis; il n'a pas à remplir cette annexe. Le montant de ce cautionnement est présenté dans le site Web de l'Office, sur la page portant sur les tarifs applicables à une demande de permis.

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

Le requérant du 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

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

Le cautionnement requis est de 25 000 \$ pour une nouvelle demande de permis d'agent de voyages général et de 15 000 \$ pour une demande de permis d'agent de voyages restreint.

Le cautionnement prévu est exigé pour garantir, à l'endroit des clients, une certaine protection. Le cautionnement pourra, entre autres, servir à indemniser les clients en cas de fermeture ou de faillite de l'agent de voyages, de services non rendus ou de la violation d'autres dispositions de la loi. Le cautionnement doit être fourni selon l'une ou l'autre des formes suivantes :

a) **Police de cautionnement**

Le cautionnement peut être fourni au moyen de l'original d'une police de cautionnement conforme au [formulaire Police de cautionnement individuel](#). 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**

Les cautionnements en espèces (argent, chèque visé, mandat-poste, mandat de banque ou virement de fonds) 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 du [formulaire Engagement du commerçant](#), disponible dans le site Web de l'Office.

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. L'agent de voyage 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 du [formulaire Engagement du commerçant](#), disponible dans le site Web de l'Office.

Tout agent de voyages qui fournit un cautionnement sous forme d'obligation doit payer les frais indiqués dans le site Web de l'Office 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.

Les cautionnements en espèces ou en obligation seront conservés, sauf en cas de litige, 3 ans après la cessation des activités de l'entreprise ou après qu'une nouvelle police de cautionnement ait été fournie.

Un agent de voyages qui désire obtenir plus rapidement le remboursement du cautionnement en espèces ou en obligation pourra l'obtenir à la condition de déposer une police de cautionnement rétroactive de 3 ans ou couvrant toute la durée du permis si celui-ci a été délivré depuis moins de 3 ans.

- **Chèque fait à l'ordre du ministre des Finances pour l'acquittement des droits et daté du même jour que la demande de permis**

Veillez vous référer à la page [Tarifs](#) dans le site Web de l'Office. Pour tout traitement prioritaire, les droits exigibles sont majorés de 50 %.

- **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 délivré 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 \$**
Un comptable externe membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés (CPA) du Québec ou d'un ordre professionnel de comptables reconnu au Canada doit préparer un bilan d'ouverture démontrant un fonds de roulement excédentaire de 5 000 \$. 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.
- **Une copie des documents d'ouverture et de la fiche de signature de chaque compte en fidéicommiss signés par l'institution financière**
Si vous n'êtes pas en mesure de fournir ces documents, vous pouvez fournir une confirmation signée provenant de votre institution financière à l'effet que le compte déclaré à l'annexe C est désigné en fidéicommiss et énonçant les signataires sur ce compte.
- **S'il y a lieu, 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**

Voir l'exemple ci-dessous :

| 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) |