

# À tous les agents de voyages

## Informations sur les agents de voyages extérieurs

Les agents de voyages utilisent souvent des représentants ou des personnes travaillant à l'extérieur de leur établissement pour offrir ou louer des services touristiques à des clients. C'est pourquoi l'Office de la protection du consommateur désire rappeler les dispositions de la *Loi sur les agents de voyages* relativement aux agents de voyages extérieurs et préciser la nature de leurs activités.

### Les activités d'un agent de voyages

En vertu de la loi, un agent de voyages est toute personne, société ou association qui, pour le compte d'autrui ou de ses membres, effectue ou offre d'effectuer l'une des activités suivantes ou fournit ou offre de fournir un titre pour l'une de ces activités :

- la location ou la réservation de services d'hébergement ;
- la location ou la réservation de services de transport ;
- l'organisation de voyages.

Toutes ces activités ne peuvent être accomplies que par une personne titulaire d'un permis d'agent de voyages ou par un employé d'un agent de voyages qui est titulaire d'un permis. De plus, celles-ci doivent être faites pour le compte de l'employeur et non pour le compte personnel de l'employé. Ainsi, un conseiller en voyages doit être une personne physique employée d'un agent de voyages et il ne peut faire la réservation ou la location de services touristiques que pour le compte de ce dernier.

### Les caractéristiques de l'agent extérieur

Travaillant généralement à temps partiel, l'agent extérieur est un conseiller en voyages à l'emploi d'un agent de voyages. À ce titre, il reçoit un salaire ou une commission, avec déductions à la source.

L'agent extérieur peut faire la vente ou la location de services touristiques ailleurs qu'à la place d'affaires de l'agent de voyages. Toutefois, les activités administratives en relation avec ces services touristiques doivent être effectuées à l'établissement de l'agent. Dans ce contexte, l'agent extérieur ne peut travailler à son compte à titre de travailleur autonome. S'il désire conserver le statut de travailleur autonome et agir pour son compte personnel, il doit alors être titulaire d'un permis d'agent de voyages délivré à son propre nom.

Aux fins de la délivrance d'un permis, l'expérience acquise par un agent extérieur, auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis, n'est valable que s'il a exercé des activités d'agents de voyages comme employé à temps plein et de façon permanente de cet agent.

### Ses lieux de travail

L'agent de voyages doit considérer ses agents extérieurs comme des employés. Ainsi, de façon générale, l'agent extérieur doit avoir comme lieu de travail principal l'un des établissements de l'agent ; il ne doit donc pas recevoir de clients à sa résidence personnelle. Toutefois, il peut rencontrer un client à l'un de ces établissements, à la résidence ou au lieu de travail du client ou à un endroit autre que sa propre résidence (restaurant, congrès, lieu d'une réunion, etc.).

Si un agent extérieur désire travailler principalement à partir de sa résidence, cette dernière est alors considérée comme une succursale de l'agent de voyages et un duplicata du permis est requis pour

celle-ci. Cette succursale doit également être titulaire de tous les autres permis requis par une autorité municipale ou gouvernementale pour l'exploitation d'un commerce. Elle doit être située au Québec dans un local utilisé à des fins commerciales, tel qu'il est autorisé par les règlements municipaux. Ce local doit être indépendant du reste de la résidence et de tout autre établissement commercial, être doté d'installations autonomes et être physiquement accessible à la clientèle correspondant à la catégorie de permis délivré pour cet établissement.

De plus, il doit comporter une entrée séparée permettant à la clientèle d'y accéder directement de l'extérieur sans avoir à traverser l'aire résidentielle, et une enseigne extérieure à l'identification de l'établissement de l'agent de voyages. Par ailleurs, les numéros de téléphone et de télécopieur doivent être spécifiques à la succursale et donc différents de ceux utilisés pour la résidence.

#### **L'identification de l'agent extérieur**

L'agent extérieur doit s'identifier au moyen d'un document provenant de l'agent de voyages, soit généralement une carte professionnelle portant son nom personnel, le nom, l'adresse et les numéros de téléphone et de télécopieur de l'agence et, le cas échéant, l'adresse de courrier électronique de l'agent extérieur. Ce document ne doit pas mentionner l'adresse, le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel personnelle de l'agent extérieur. L'inscription du numéro de téléphone cellulaire de l'agent extérieur est acceptée.

#### **Ses activités commerciales**

L'agent extérieur ne doit pas faire de publicité sous son nom et pour son compte. Toute publicité doit être faite par l'agent de voyages, sous son nom et pour son compte, et elle ne doit pas contenir les coordonnées personnelles de l'agent extérieur.

Enfin, l'agent extérieur qui reçoit un paiement d'un client doit lui remettre un reçu déjà numéroté et émis au nom de l'agent de voyages. Les sommes reçues d'un client ou pour ce dernier doivent être déposées dans le compte en fiducie de l'agent de voyages.