

Les Cahiers de droit



Le régime juridique des agences de voyages

Thérèse R. Houle

Volume 17, numéro 2, 1976

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/042100ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/042100ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Faculté de droit de l'Université Laval

ISSN

0007-974X (imprimé)

1918-8218 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Houle, T. R. (1976). Le régime juridique des agences de voyages. *Les Cahiers de droit*, 17(2), 353–371. <https://doi.org/10.7202/042100ar>

Le régime juridique des agences de voyages

Thérèse R. HOULE *

	Page
Introduction	354
Chapitre I Le statut des agences de voyages	355
Section 1 Définition juridique des agences de voyages	355
Section 2 Contrôle juridique des agences de voyages	356
1— L'ouverture d'une agence de voyages	356
A. <i>La procédure d'émission des permis</i>	357
B. <i>Les conditions d'obtention du permis</i>	358
2— L'exploitation d'une agence de voyages	359
A. <i>Règle d'organisation interne des agences de voyages</i>	360
B. <i>Régime de publicité des agences de voyages</i>	361
3— La fermeture d'une agence de voyages	362
Chapitre II Les rapports des agences avec leurs clients	363
Section 1 Contrat de mandat	363
Section 2 Contrat de transport	366
Section 3 Contrat d'entreprise	369
Conclusion	371

* Avocat, professeur à la faculté de droit de l'Université Laval.

Les agences de voyages proposent des rêves ;
une analyse juridique de leurs fonctions nous
ramène à la réalité ¹.

INTRODUCTION

La profession d'agents de voyages a connu ces dernières années un essor prodigieux grâce à l'extraordinaire expansion du tourisme. Le développement de nouvelles formes de voyages et de vacances, auxquelles les agences de voyages ont dû s'adapter et dont elles ont très souvent provoqué l'extension, a accru leur importance et a entraîné une évolution de leur rôle. Elles ne se contentent plus aujourd'hui d'agir comme simples intermédiaires entre un client et un prestataire de services, transporteur ou hôtelier, en réservant à l'avance des billets et des chambres, mais elles accomplissent des fonctions extrêmement variées. Les services que rendent les agences de voyages vont du simple renseignement à la planification complète de semaines de vacances. Elles peuvent même s'affirmer dans l'organisation de congrès et dans l'établissement de villages de vacances qu'elles gèrent elles-mêmes. C'est cependant à la préparation de plans de voyages à forfait que les agences de voyages se consacrent le plus souvent. Les nombreux prospectus et dépliants émis chaque saison par les agences de voyages sont symptomatiques de l'importance des voyages dits organisés dans leurs fonctions.

Cette grande variété de fonctions n'est pas sans poser des problèmes de droit. Même s'il n'existe pas encore un contentieux important relatif aux agences de voyages, déjà certaines décisions de nos tribunaux ² laissent présager la complexité des problèmes afférents aux agences de voyages : problèmes de qualification du contrat qui les lie à leurs clients et problèmes de la détermination de leur responsabilité envers les clients.

Le législateur québécois a été obligé de prendre conscience du nombre croissant de problèmes soulevés par l'extension des agences de voyages et par l'accroissement de leurs fonctions. Il a édicté récemment une loi cadre des agents de voyages ³ dans le but de préciser l'étendue de leurs fonctions et dans le but surtout d'assainir la pratique commerciale des agences de voyages. Trop souvent ces dernières années, des touristes ont été victimes

1. Pierre COUV RAT, *Les agents de voyages en droit français*, Paris, L.G.D.J., 1967, p. 1.

2. *Deschênes v. Juan*, [1975] R.L. 267 ; *Audet v. Corbeil*, [1975] R.L. 320 ; *Gohier v. Trave laide Ltée*, [1973] R.L. 90.

3. *Loi des agences de voyages*, L.Q. 1974, c. 53, entrée en vigueur le 30 avril 1975.

des fraudes d'agences de voyages douteuses ; la nouvelle loi vise à assurer une meilleure protection des touristes en établissant de nouvelles mesures de protection des consommateurs-voyageurs et en proposant l'organisation d'une corporation d'agents de voyages chargée de veiller à l'application de la loi et des règlements.

L'étude de cette nouvelle loi nous permettra d'abord d'établir le statut des agences de voyages et le mécanisme de leur fonctionnement, elle nous permettra ensuite de déterminer, dans la mesure du possible, les droits et obligations découlant des rapports des agences avec leurs clients.

CHAPITRE 1

LE STATUT DES AGENCES DE VOYAGES

Le statut de la plupart des professions à caractère commercial a été établi comme une limitation à la liberté du commerce, mais par la suite, il a servi à la reconnaissance complète et précise des droits professionnels. La nouvelle réglementation des agences de voyages confirme ce fait. Si le motif de l'intervention législative est la protection du public, il n'en résulte pas moins que les règles édictées contribuent en même temps à déterminer avec précision l'organisation professionnelle des agences de voyages.

Section 1 – Définition juridique des agents de voyages

Le statut des agences de voyages s'infère de l'article 2 de la nouvelle loi. En précisant les fonctions des agents de voyages, cet article nous permet de dégager les traits caractéristiques de cette profession. L'agent de voyages, qu'il s'agisse d'une personne, d'une société ou d'une corporation ⁴, agissant comme agent détaillant, agent grossiste ou conseiller en voyages ⁵, est un entrepreneur exerçant dans l'économie touristique « une profession complexe comprenant des prestations intellectuelles et techniques ainsi que des activités commerciales et de mandat » ⁶. L'agence de voyages apparaît comme une entreprise à but lucratif qui, par essence, organise des voyages à l'avance mais effectue également des réservations et des

4. Article 2 de la *Loi*, dernier alinéa.

5. *Règlement relatif aux agents de voyages*, A.C. 3880-75 du 13 août 1975, G.O. 4781, art. 2, mis en vigueur le 1er octobre 1975. Les catégories d'agents de voyages sont : A) Agent de voyages détaillant, B) Agent de voyages grossiste, C) Conseiller en voyages.

6. Pierre COUVRAT, *op. cit.*, *supra*, note 1, p. 68.

locations auprès des prestataires de services. L'industrie touristique, comme on le sait, est dans une forte proportion constituée d'hébergement et de transport et l'agent de voyages joue un rôle extrêmement important dans ce secteur d'activités. Le législateur a donc prévu que quiconque réserve ou émet des titres d'hébergement ou de transport accomplit une tâche qui est du ressort de l'agent de voyages. Il est entendu que l'hôtelier ou le transporteur qui réserve ou émet un titre pour un service dont il est le fournisseur n'agit pas comme intermédiaire et n'est aucunement régi par la *Loi des agents de voyages* ⁷.

Le fait de délivrer des titres de transport et par analogie des services hôteliers n'est cependant pas de l'essence du rôle des agences de voyages, car pour l'accomplissement de ces fonctions, elles ne sont souvent que des représentants des compagnies aériennes, maritimes ou terrestres. L'élément primordial de la profession est l'élaboration et l'organisation personnelle et originale de devis complets de voyages pour le bénéfice d'un individu ou d'un groupe. Ces plans de voyages offerts à l'adhésion de la clientèle constituent lorsqu'ils sont acceptés de véritables contrats d'entreprises de voyages. Ces contrats sont dorénavant soumis à certains contrôles juridiques.

Section II – Contrôle juridique des agences de voyages

La *Loi des agents de voyages* établit des moyens de contrôle des activités commerciales des agences de voyages afin d'assurer que ces activités contribuent à l'essor du tourisme et au bien-être des touristes. Les mesures de contrôle visent l'ouverture des agences de voyages, leur exploitation et leur fermeture.

Paragraphe I – L'ouverture d'une agence de voyages

L'ouverture d'une agence de voyages est liée à l'émission d'un permis d'exploitation par le ministre chargé du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche ⁸. Seul le titulaire d'un permis peut exercer les fonctions d'agent de voyages ou agir à titre d'agent de voyages ⁹. Le permis constitue sans aucun doute la pièce maîtresse de la loi car selon les termes mêmes du ministre Claude Simard, « il assure le contrôle gouvernemental sur l'entre-

7. Cf. *Journal des débats*, vol. 15, n° 89, Étude du projet de loi n° 19, 3 décembre 1974, Présentation du projet par le ministre Claude Simard, p. 3143.

8. Article 1(d) de la *Loi*.

9. Article 4 de la *Loi*.

prise et reste le seul témoin apparent de la caution gouvernementale »¹⁰. Aussi, la procédure d'émission du permis et les conditions nécessaires à son obtention ont-elles été minutieusement prévues par le législateur.

A) La procédure d'émission des permis

La procédure est la même, qu'il s'agisse d'une personne physique ou d'une personne morale, quoique dans ce dernier cas, les pièces justificatives à joindre soient beaucoup plus nombreuses puisque le requérant doit y annexer la preuve de son mandat et les garanties exigées de tous les futurs dirigeants de la société ou de la corporation¹¹. Cette procédure consiste essentiellement en une demande transmise au ministre et accompagnée d'un chèque visé ou mandat-poste ou de banque¹² du montant représentant le coût du permis¹³. Si la demande est agréée, le permis est émis à l'avantage de la personne physique qui l'a demandé. Cette personne physique détient ensuite le permis pour elle-même ou pour le bénéfice de la société ou de la corporation qu'elle représente¹⁴ et c'est elle qui pourra faire l'objet de poursuite si l'agence se rend coupable de fraude ou d'infraction à la loi. La délivrance personnelle à un agent déterminé n'empêche pas cependant les autres agents d'effectuer les opérations d'un agent de voyages, pourvu qu'ils travaillent à la même place d'affaires et pour le compte du détenteur du permis ou encore que ces agents s'identifient comme conseillers en voyages agissant sous la responsabilité d'un agent de voyages cautionné¹⁵.

Pour que le ministre émette le permis, il n'est cependant pas suffisant que la demande soit régulière, il faut encore que le requérant et, le cas échéant, la corporation ou société pour le bénéfice de laquelle il agit remplissent les conditions prescrites par la loi et les règlements.

10. *Journal des débats*, *op. cit.*, *supra*, note 7, p. 3144.

11. Article 8 de la Loi.

12. Article 9 de la Loi; article 6 du *Règlement relatif aux agents de voyages*, *op. cit.*, *supra*, note 5.

13. Article 3 du *Règlement relatif aux agents de voyages*, *id.* Le coût du permis visé à l'article 4 de la Loi est fixé comme suit : A) Agent de voyages détaillant : \$100; B) Agent de voyages grossiste : \$200; C) Agent de voyages grossiste et détaillant : \$300.

14. Il est à remarquer que l'article 7 de la Loi mentionne qu'une personne ne peut détenir plus d'un permis.

15. Articles 4 et 5 de la Loi.

B) Les conditions d'obtention du permis

Tout candidat à l'obtention d'un permis doit remplir un certain nombre de conditions. Il doit présenter des garanties de capacité, de moralité et de solvabilité. Ainsi, la personne qui sollicite un permis doit être citoyen canadien, majeure et résider au Québec depuis au moins douze mois consécutifs précédant la date de sa demande, et dans le cas d'une personne agissant pour le compte d'une association, société ou corporation, établir que l'association, société, ou corporation qu'elle représente possède une place d'affaires au Québec ¹⁶. Elle doit de plus donner des garanties d'organisation professionnelle et prouver qu'elle fera de cette activité d'agent de voyages sa principale occupation ¹⁷.

À la capacité juridique et matérielle du requérant s'ajoutent les garanties de sa moralité. La loi prévoit à cet effet qu'aucun permis ne peut être accordé si le requérant ou la corporation, l'association ou la société pour le bénéfice de laquelle le permis est demandé a fait faillite au cours des cinq années précédentes, ou a été condamnée pour escroquerie, pour fraude, ou pour opération frauduleuse en matière de contrat ou de commerce ¹⁸ et le règlement précise que le requérant doit être exempt de toute condamnation pour des actes criminels punissables par voie de mise en accusation et de toute infraction à la *Loi des agents de voyages* ¹⁹.

Le requérant doit enfin être solvable. Il s'agit là d'une condition essentielle tant à l'émission qu'au maintien du permis et qui s'analyse objectivement puisque le dépôt du cautionnement requis garantit la solvabilité du requérant. À cet effet, le *Règlement relatif aux agents de voyages* prévoit que « toute personne à qui le ministre consent à émettre un permis d'agent de voyages doit fournir un cautionnement dont le montant varie entre \$15,000.00 et \$100,000.00 s'il s'agit d'un agent détaillant et \$60,000.00 à \$500,000.00 s'il s'agit d'un agent grossiste » ²⁰. Quant au transporteur, son cautionnement est fixé à \$100,000.00. Le cautionnement

16. Cf. article 6 de la *Loi*, précisé en vertu de l'article 36 (b) de la *Loi* par l'article 5(a) du *Règlement* déterminant les qualités du requérant d'un permis, *op. cit.*, *supra*, note 5, mod. A.C. 4801-75 du 29 octobre 1975, art. 5(a) : le requérant doit être citoyen canadien ou immigrant reçu au sens de la *Loi sur l'Immigration*, S.R.C., 1970, c. I-2.

17. Article 5(b) du *Règlement*.

18. Article 10 de la *Loi*.

19. Articles 5(c) et (d) du *Règlement*.

20. Article 12 (1) du *Règlement*.

demandé peut être fourni en espèces ou sous forme de police de garantie ²¹, de chèque visé, de mandat-poste ou par le dépôt d'une obligation au porteur garantie par le gouvernement du Canada ou de l'une de ses provinces ²². Ce cautionnement est destiné à sauvegarder tous les engagements contractés par une agence de voyages ²³ et plus spécialement à indemniser les clients qui auraient subi un préjudice par suite d'un acte fautif ou reprehensible d'un agent de voyages dans l'exécution de ses fonctions. Cette garantie ne peut donc pas se limiter au moment de l'obtention du permis mais doit être maintenue tant et aussi longtemps que l'agent de voyages assume des responsabilités envers sa clientèle ²⁴.

L'établissement des normes réglementaires du cautionnement laisse place à d'autres mesures de garantie relatives à la solvabilité des requérants. Ainsi les agences de voyages pourront échapper à l'obligation de verser un cautionnement en se groupant en association professionnelle. Par leur participation à cette association, les agences souscriront à un contrat collectif de garantie qui pourra être beaucoup moins onéreux qu'un cautionnement individuel. Il s'agira alors pour les agences qui adhèrent à l'association de souscrire en somme à un contrat d'assurance et nous nous demandons pourquoi cette possibilité n'est pas donnée à toutes les agences mais seulement à celles qui adhèrent à l'association dans le seul dessein de bénéficier de la dispense de cautionnement.

Lorsque ces conditions de solvabilité, de moralité et de capacité sont remplies et que la demande est en bonne et due forme, le ministre doit émettre le permis. L'agent peut alors ouvrir son bureau et commencer à exploiter son agence de voyages.

Paragraphe II – L'exploitation d'une agence de voyages

Les mesures de contrôle pour être efficaces doivent se perpétuer tout au long de la vie de l'agence. Les agences de voyages sont des organismes privés et le principe de la liberté est à la base de leur exercice. Chaque directeur peut orienter et spécialiser son agence à sa guise et chercher à satisfaire ses clients par tous les moyens possibles. Pourtant des domaines ne sont pas laissés à la libre discrétion des agences. Des textes impératifs

21. Article 12 (2) du *Règlement*.

22. Article 13 du *Règlement*.

23. Article 11 du *Règlement*.

24. Article 12 du *Règlement*. Le faible montant du cautionnement nous amène à nous demander si le client est vraiment protégé. Un incident majeur, et le montant du cautionnement pourrait facilement s'avérer plus qu'insuffisant.

sont la preuve de l'ingérence de l'État dans ce domaine privé. Ces textes viennent imposer certaines obligations quant à l'organisation interne des agences elles-mêmes et quant à leur régime de publicité.

A) Règle d'organisation interne des agences de voyages

Les règles relatives à l'organisation interne des agences visent le personnel et l'administration des agences. La loi prévoit d'abord qu'une agence ne peut fonctionner que si elle est sous la responsabilité d'une personne qui détient un permis d'exploitation et dans l'hypothèse où une agence a plusieurs succursales, un permis doit être détenu pour l'exploitation de chaque succursale²⁵. Tous les correspondants, les conseillers en voyages et les autres employés d'une agence ne peuvent légalement exercer les fonctions d'agents de voyages que pour le compte de la personne détentrice du permis²⁶.

La loi prévoit ensuite que les agents légalement autorisés à contracter doivent tenir les livres et registres de comptabilité prescrits par règlement²⁷ et qu'ils doivent déposer dans un compte en fidéicomis les fonds qu'ils perçoivent pour le compte de leurs clients²⁸. Cette obligation pour tout agent de voyages de déposer dans un compte en fiducie les deniers reçus pour des services à rendre ou des déboursés à faire²⁹ est une mesure nouvelle et primordiale pour la protection des voyageurs. Ces derniers sont assurés que les montants qu'ils ont versés ne seront pas utilisés pour payer les comptes du commerce ou des comptes personnels³⁰ de l'agent et que ces avances leur seront remboursées si le voyage ne peut avoir lieu. Il est à remarquer que dans ce cas l'agence ne pourra retenir que les frais de services encourus au nom du client et qui ont fait l'objet d'un état de compte accepté par lui³¹.

Toujours dans le but d'assurer que les agences de voyages s'acquittent honnêtement de leurs fonctions, il est encore prévu que la commission de la Fonction publique mettra à la disposition du ministre, le personnel et les inspecteurs qui lui permettront de contrôler les livres, registres et comptes en fiducie³². Le ministre pourra annuler, suspendre ou ne pas

25. Article 4 de la *Loi*.

26. Article 5 de la *Loi*.

27. Article 32 de la *Loi* et article 29 du *Règlement*.

28. Article 33 de la *Loi*.

29. Articles 19, 20, 21 du *Règlement*.

30. Article 24 du *Règlement*.

31. Article 22 du *Règlement*.

32. Articles 34 et 35 de la *Loi*.

renouveler le permis d'un détenteur s'il appert que son agence n'est pas exploitée conformément aux règlements³³. Il importe donc au législateur que les agences de voyages soient sérieusement administrées et que leurs activités commerciales soient contrôlées pour le plus grand bien de leur clientèle. Ce contrôle s'étend même à la publicité des agences.

B) Régime de publicité des agences de voyages

Quoique le mode de publicité soit en principe laissé à la discrétion des dirigeants des agences, la loi exige toutefois que le personnel des agences s'identifie comme agents ou conseillers de voyages³⁴ et que le permis d'exploitation soit affiché bien à la vue dans leur établissement commercial³⁵. Le numéro de ce permis doit de plus apparaître dans toute forme de publicité écrite ou imprimée, diffusée par une agence de voyages³⁶. S'il s'agit de publicité relative à des voyages à forfaits, les annonces écrites ou imprimées doivent en outre comporter l'énumération des prestations comprises dans le forfait et la période au cours de laquelle le forfait peut être acheté au prix annoncé³⁷. Lorsqu'un dépôt de garantie est exigé d'un client éventuel, il doit en outre être fait mention dans les documents publicitaires des conditions de remboursement au cas d'annulation de voyage³⁸. Ces règles vont obliger les agences de voyages à être beaucoup plus explicites dans leurs textes publicitaires ; il est cependant regrettable que la réglementation ne vaille que pour la publicité écrite ou imprimée. Les mêmes restrictions pourraient être avantageusement appliquées à la publicité radiophonique et télévisée.

Ce contrôle partiel de la publicité, joint au contrôle très efficace préconisé par le législateur relativement à l'organisation interne des agences et à l'administration de leurs fonds, assurera une plus grande protection du public et permettra aux agences de voyages d'opérer désormais sur une base professionnelle.

Afin que ces mesures de contrôle ne soient pas dénuées de toute efficacité, elles sont assorties de sanctions. Le législateur a prévu des amendes et des possibilités de suspension, d'annulation ou de refus de renouvellement du permis lorsque le détenteur ne remplit plus les conditions

33. Article 12(b) de la *Loi*.

34. Articles 4 et 5 de la *Loi* ; Article 18 du *Règlement*.

35. Articles 31 de la *Loi* et 10 du *Règlement*.

36. Article 15 du *Règlement*.

37. Article 16 du *Règlement*.

38. Article 17 du *Règlement*.

requis pour obtenir un permis ou lorsqu'il a commis une infraction à la *Loi des agents de voyages* ou aux règlements ³⁹.

Paragraphe III – *La fermeture d'une agence de voyages*

La nouvelle législation ne réglemente que la fermeture provenant d'une suspension, d'une annulation ou d'un refus de renouvellement de permis. L'abandon d'une agence pour une autre raison est soumis aux règles ordinaires prévalant en matières commerciales sauf que le transfert d'un permis ne saurait être réalisé que dans les cas expressément prévus au règlement et selon les formes prescrites ⁴⁰. La fermeture d'une agence pour cause de retrait ou de suspension du permis ne peut être ordonnée que par le ministre lorsque le détenteur du permis ne remplit pas les conditions de moralité, d'organisation professionnelle ou de solvabilité requises ou encore lorsqu'il s'est rendu coupable d'infraction à la loi ou aux règlements ⁴¹. Comme la décision du ministre est susceptible de causer préjudice à la personne visée, cette dernière doit être entendue et on doit lui donner les motifs du retrait de son permis ⁴². Une procédure d'appel est ensuite prévue ⁴³ ainsi que la nomination d'un fiduciaire responsable du compte en fidéicomis durant la période de la contestation ⁴⁴.

Ces dispositions devraient assurer la protection des droits des agents de voyages ainsi que l'objectivité et la stabilité des décisions du ministre ou du service qui pourrait éventuellement être chargé d'administrer la loi.

L'ensemble de cette réglementation relative aux agents de voyages nous semble répondre aux objectifs que s'était fixés le législateur, à savoir la protection du consommateur et la clarification des pouvoirs et devoirs des agences de voyages ⁴⁵. Nous croyons même que la réglementation permettra éventuellement à l'État de contrôler la vie interne des organismes de voyages et ce dans le triple but de protéger le touriste, d'aider les agences de voyages et de favoriser le tourisme en général. Il ne nous reste qu'à souhaiter que l'application de cette loi contribue à améliorer les rapports entre les agences et leurs clients et suscite la création d'agences gouvernementales principalement préoccupées du développement du tourisme québécois.

39. Articles 12, 39 et 40 de la *Loi*.

40. Article 9 du *Règlement*.

41. *Idem*.

42. Article 13 de la *Loi*.

43. Articles 17 à 31 de la *Loi*.

44. Articles 14, 15, 16 de la *Loi*.

45. Cf. *Journal des débats*, *op. cit.*, *supra*, note 7, p. 3143 et s.

CHAPITRE 2

LES RAPPORTS DES AGENCES AVEC LEURS CLIENTS

Cette nouvelle réglementation des agences de voyages nous oblige à reconsidérer d'une façon nouvelle les rapports des agences avec leurs clients. Nous devons nous demander si la nature du contrat liant l'agence à son client peut désormais être diversement qualifiée et si la responsabilité des agences peut en conséquence être maintenant mieux délimitée. A priori, le problème de qualification du contrat liant l'agent de voyages à son client ne se pose pas, puisque la qualification habituellement retenue est celle de mandat : l'agent de voyages agit en tant que mandataire au nom et pour le compte du client.

Section 1 – Contrat de mandat

Cette qualification a le mérite d'être celle prévue par les parties contractantes, elle semble ainsi correspondre au contenu du contrat et au rôle joué de tout temps par les agences, à savoir le rôle d'un simple intermédiaire entre le client d'une part, et l'hôtelier ou le transporteur de l'autre. Le touriste donne en effet pouvoir à l'agence de voyages d'effectuer en son lieu et place des actes juridiques, plus précisément de conclure des contrats avec des tiers. L'agence se trouve alors liée envers le client par le contrat de mandat mais n'a aucun lien contractuel envers le tiers puisqu'elle s'est bornée à un rôle d'intermédiaire ⁴⁶.

Cette qualification de mandat fait aujourd'hui l'objet de certaines critiques dues à l'évolution du rôle des agences de voyages. Celles-ci jouissent désormais d'une liberté d'action certaine dans l'organisation des voyages. Ce sont elles qui prennent l'initiative de l'organisation et qui préparent à l'avance des excursions collectives présentant certains avantages d'économie et de commodité. Elles obtiennent des prix et constituent un forfait intéressant pour les touristes, qui par leur adhésion confirment le désir qu'ils auraient eu de demander à l'agence l'organisation d'un tel circuit ⁴⁷. Ces opérations peuvent difficilement constituer un contrat de mandat puisqu'on n'y retrouve pas la notion de dépendance qui qualifie essentiellement les fonctions du mandataire ⁴⁸. Elles se rattachent plutôt

46. Cf. Pierre COUV RAT, *op. cit.*, *supra*, note 1, p. 215.

47. *Idem*, p. 219.

48. Le mandataire ne peut rien faire au-delà de son mandat, (1704 c.c.) ; il n'est pas responsable envers les tiers (1715 c.c.) ; il doit rendre compte de sa gestion (1713 c.c.).

aux fonctions d'un conseiller en voyages ou même d'un vendeur de voyages. Ces deux notions ont d'ailleurs été retenues récemment par notre jurisprudence québécoise. Ainsi dans l'arrêt *Gohier v. Travelaide Ltée*⁴⁹, les demandeurs s'étaient adressés à l'agence pour demander des conseils sur le voyage qu'ils se proposaient de faire et ensuite pour obtenir leurs billets d'avion et les réservations d'hôtel. L'agence leur avait organisé un séjour en Jamaïque. Les voyageurs furent déçus de l'hôtel choisi par l'agence et à leur retour ils intentèrent une action en dommages contre l'agence en lui reprochant son incompétence, sa mauvaise foi et ses fausses représentations. Le tribunal n'a pas voulu voir de mandat dans le rôle joué par l'agence parce que cette notion aurait éliminé toute responsabilité personnelle de l'agence vis-à-vis des demandeurs.

Nous croyons qu'en l'espèce le tribunal a mal perçu le rôle de l'agence. Celle-ci ne devait pas être considérée comme le mandataire de l'hôtelier, mais bien comme le mandataire des voyageurs⁵⁰. L'agence avait agi au lieu et place des voyageurs et le fait que ces derniers n'aient manifesté leur adhésion qu'après la passation de la convention entre l'agence et le tiers n'était pas un obstacle à la représentation. Par leur ratification, les clients avaient consenti à assumer les droits et les obligations que l'agence avait contractés pour leur compte envers les tiers. Les voyageurs s'étaient donc constitués les mandants de l'agence et pouvaient tenir cette dernière

49. [1974] R.L. 90.

50. Pour une étude intéressante sur le sujet, cf. Richard WASSERMAN, « Recent developments; Travel agency liable to travelers », [1975] *Columbia L.R.* 983-995. Selon cet auteur, l'agence agit comme mandataire du prestataire de services lorsque se retrouvent les 4 éléments suivants (p. 985) : « There are four basic elements to an agency relationship: 1) a consensual agreement; 2) a fiduciary relationship between the parties; 3) the principal's right to control the agent; and 4) the agent's power to act for and to bind the principal. When these criteria are applied to the relationship between the travel agent and suppliers of travel services, it is doubtful that they are satisfied. »

M^e Wasserman constate que ces critères s'appliquent beaucoup plus fréquemment aux relations agent-client (p. 989) : « The relationship between travel agent and client is undoubtedly consensual although it is unlikely to take the form of an express agreement. The traveler controls the actions of the agent, at least with respect to the instant transaction. »

Deux éléments sont particulièrement soulevés pour justifier la relation agent-client, p. 988. « The travel agent is the only person with whom the consumer deals directly [...] and the agent is selected because he is supposed to have some special fitness for the performance on the duties to be undertaken, cf. *Bucholz v. Sirotkin Travel Ltd.*, 74 Misc. 2d 180, 343 N.Y.S. 2d 438, App. T. 2d Dep't (1974) n° 77-1974. »

responsable si elle avait mal rempli ses fonctions ou si elle avait commis une faute dans l'exécution de son mandat. C'est sans doute parce qu'en l'espèce la seule déception, appréciation purement subjective, ne pouvait à elle seule fonder des reproches à l'encontre de l'agence que le tribunal a préféré qualifier son rôle de conseiller en voyages. La responsabilité d'un conseiller est engagée dès qu'il n'a pas agi avec compétence et qu'il n'a pas pris les meilleurs moyens pour assurer un voyage réussi.

Il ne faudrait cependant pas que les règles du mandat jugées trop sévères pour les touristes appelés à établir la responsabilité du mandataire entraînent automatiquement le rejet de la qualification de mandat. Celle-ci reste souvent très justifiable et traduit parfois beaucoup mieux que d'autres notions la démarche du touriste qui choisit en toute liberté une agence après avoir comparé les divers circuits qui lui sont offerts. De plus, la notion de mandat permet, dans l'hypothèse même où l'on doit considérer l'agence de voyages comme le mandataire du prestataire de services, d'engager la responsabilité personnelle de cette agence lorsqu'elle n'a pas identifié précisément son principal.

L'arrêt *Audet v. Corbeil*⁵¹ illustre avec justesse cette possibilité de tenir l'agent de voyages responsable des actes fautifs des transporteurs ou autres intermédiaires qu'il s'est substitués dans l'exécution de son mandat, quand le futur voyageur n'a pu facilement se rendre compte que celui avec qui il concluait le voyage n'agissait que pour le compte d'un autre. Cet arrêt ajoute que le rôle d'intermédiaire joué par l'agent de voyages suppose déjà résolues les questions de l'existence d'un contrat contenant un certain degré de représentation entre l'agent et le client. Dans l'arrêt *Gohier v. Trave-laide Ltée*, le juge aurait pu de même conclure à l'existence d'un mandat entre l'agence et les voyageurs ; cette qualification aurait permis au juge d'en venir à la même conclusion : l'agence n'avait pas commis de faute, elle avait agi avec compétence et selon les règles du métier, l'action intentée contre elle devait donc être rejetée.

La qualification de vente retenue par l'arrêt *Deschênes v. Juan*⁵² à l'occasion de l'organisation d'une croisière ne nous paraît pas non plus devoir être généralement acceptée pour remplacer le mandat des agences de voyages. Dans l'arrêt *Deschênes*, un agent de voyages avait fortement conseillé à des clients, novices dans l'art de voyager, une croisière maritime. Celle-ci s'avéra très désagréable pour les voyageurs et ils intentèrent une action en dommages et en annulation de la croisière. Le tribunal fit droit

51. [1975] R.L. 320.

52. [1975] R.L. 267.

à leur demande parce que l'agent fut considéré comme un commerçant-vendeur et que les manœuvres dolosives qu'il avait pratiquées et les exagérations verbales et écrites dont il s'était rendu coupable avaient induit les clients en erreur sur la substance même du contrat.

Il résulte de cette jurisprudence qu'il est délicat de dire à quels signes on peut reconnaître la nature de l'activité de l'agence ; aucun ne semble déterminant. On peut trouver dans les conditions générales de l'agence ou dans le contrat passé par elle une clause précisant sa qualité d'intermédiaire. C'est une indication précieuse mais elle n'est pas décisive. C'est à la jurisprudence de rechercher dans chaque cas d'espèce la nature juridique de la convention et à la doctrine de tenter de rationaliser et d'unifier les solutions jurisprudentielles⁵³. À cet égard, il nous semble que la notion de mandat doit être retenue de préférence aux contrats de conseil ou de vente, car elle permet mieux que ces derniers contrats d'englober l'ensemble des stipulations dans une qualification unique et elle paraît rester le plus souvent la nature présumée du contrat liant l'agence à son client.

Cette qualification de mandat peut cependant être considérée comme présentant trop d'avantages en faveur des agents de voyages. Afin d'éviter que ces derniers ne se libèrent trop facilement de leurs responsabilités à l'égard de leurs clients, ne pourrait-on pas les qualifier de transporteurs en arguant de l'évolution indiscutable de leur rôle ?

Section II – Contrat de transport

L'agent de voyages peut parfois être véritablement qualifié de transporteur lorsqu'il est par exemple propriétaire des moyens de transport ou lorsque l'élément transport est suffisamment important pour que le contrat entier soit qualifiable de transport. Les cas se limitent pratiquement aux déplacements routiers et très accessoirement aux déplacements maritimes ou aériens. Ainsi une agence qui organiserait avec ses propres autobus un circuit des pistes de ski des Laurentides ou encore une agence qui posséderait un bateau-vedette destiné à la visite commentée du fleuve St-Laurent ne saurait échapper à sa responsabilité comme transporteur. Il en serait de même de l'agence qui louerait un véhicule qu'elle ferait conduire par un préposé.

Par contre, si l'agence loue un moyen de transport et son conducteur, elle n'acquiert pas pour autant la qualification de transporteur mais elle

53. Cf. Paul CHAUVEAU, « La croisière maritime », J.C.P. 1959.1.1498.

peut en avoir l'apparence et elle risque d'être traitée comme transporteur ou tout au moins comme le commettant du conducteur. Il faut alors tenir compte du comportement de l'agence. Si elle se présente aux clients comme étant à la fois l'architecte et l'entrepreneur du circuit même si en fait elle ne joue pas ce rôle, les touristes sont fondés à invoquer l'apparence pour engager sa responsabilité. Si elle ne fait que remettre à ses clients des billets de transport, il est difficile de penser que le transporteur puisse être l'agence et non la compagnie routière, aérienne ou ferroviaire. L'argument tiré de l'apparence ne se défend pas non plus si l'agence avertit par une clause formelle au contrat qu'elle agit comme simple intermédiaire. Il n'y a alors aucune place à un quelconque lien de subordination entre l'agence de voyages et le transporteur car le contrat passé entre l'agence et le transporteur est un contrat d'entreprise et non un contrat de louage de services. Dans le cas d'affrètement d'un navire pour une croisière, la même position peut être soutenue. L'affrèteur ne loue pas véritablement un navire, il attend de l'armateur et de son équipage un service, les moyens ne le regardent pas directement. Le contrat que l'agence signe avec l'armateur est un contrat de transport. Le transporteur est l'armateur ; l'agence ne l'est pas : aussi la convention qu'elle passe avec ses clients ne peut-elle être un contrat de transport ⁵⁴.

La qualification de transporteur ne peut donc qu'être très rarement attribuée à une agence de voyages. Seule l'agence qui aurait conclu en son propre nom et se serait engagée en tant que transporteur pourrait être transporteur au plan contractuel. Si cette qualification est souvent mise en évidence en droit français, lors d'action en responsabilité contre des agences de voyages ⁵⁵, c'est que l'exécution du contrat de transport comporte pour le transporteur l'obligation de conduire le voyageur sain et

54. Pierre COUV RAT, *op. cit.*, *supra*, note 1, p. 197.

55. Cf. Arrêt *Batory*, *Gaz. Pal.* 1960.2.88, commenté par J. BUDIN et M. PONELLE, *Gaz. Pal.* 1963.D.37. « La Cour a déclaré qu'il s'agissait d'un contrat de transport parce que les clients n'avaient pas eu la possibilité de discuter les conditions de la croisière et que l'agence avait affrété le navire pour son propre compte en vue de s'en réserver la disposition et l'exploitation ; arrêt *Soc. Air-France v. Lamour*, *Cas. 1ère Ch. civ.*, D. 1972.J.593, commentaire de Pierre COUV RAT, où on a jugé que la Cie Air-France ne pouvait être responsable en tant que transporteur ; cf. Paul CHAUVEAU, *La croisière maritime*, *loc. cit.*, *supra*, note 52 ; Albert BOYER, *Le transport maritime*, Paris, P.U.F., Col. Que sais-je ?, 1973.

sauf à destination ⁵⁶. Cette qualification permet donc d'élargir la responsabilité des agences de voyages et de faire échec au régime résultant du mandat. En droit québécois, l'obligation du transporteur de personnes étant généralement considérée comme une obligation extra-contractuelle, le recours à cette qualification devient beaucoup moins justifiable ⁵⁷. Toutefois, dans la mesure où la doctrine et la jurisprudence québécoises s'orienteraient vers une reconnaissance dans le transport de personnes d'une obligation accessoire de sécurité ⁵⁸, le recours à la notion de transporteur pourrait permettre aux voyageurs québécois d'engager plus facilement la responsabilité d'une agence de voyages par suite d'accidents survenus au cours des opérations de transport.

Sur le plan de la charge de la preuve, l'admission de l'obligation contractuelle du transporteur de veiller à la sécurité du passager ne

56. Cf. Léon Julliot DE LA MORANDIÈRE, *Droit civil*, tome III, d'après la cours de A. COLIN et H. CAPITANT, Paris, Dalloz, 1967, n° 322, p. 160 : « Sa responsabilité repose sur une base contractuelle (art. 1147 C.N.) et, en cas d'accident, ce sera à lui à démontrer pour éviter une condamnation à des dommages-intérêts, l'action d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, soit un cas de force majeure ». Voir aussi : H. et L. MAZEAUD et A. TUNC, *Traité théorique et pratique de la responsabilité civile*, tome I, 5^e éd., 1957, n° 154, p. 195 ; René Savatier, *Traité de la responsabilité civile*, 2^e éd., t. 1, 1951, n° 135, p. 176 et s. ; PLANIOL, RIPERT et BOULANGER, *Traité de droit civil*, t. 2, 1957, n° 945, p. 354. Cf. *Audet v. Corbeil*, *op. cit.*, note 2.

57. Cf. Louis DUGAL, « Responsabilité contractuelle des voituriers », (1955) 15 *R. du B.* 265 ; Paul-A. CRÉPEAU, « Réflexions sur le fondement juridique de la responsabilité civile du transporteur de personnes », (1960) 7 *McGill L.J.*, 225-242 ; D. METTARLIN, « Contractual and Delictual Responsibility in Quebec, the Rediscovery of Contract », (1961) 8 *McGill L.J.* 38 ; Pierre AZARD, « Renouveau ou déclin de la responsabilité contractuelle », dans *Mélanges Bissonnette*, Montréal, P.U.M., 1969, p. 1-43 ; P.-A. CRÉPEAU, « Le Contenu obligationnel d'un contrat », (1965) 43 *R. du B. Can.* 1 ; Charles STEIN, « Le contrat, cet inconnu », (1972) 32 *R. du B.* 367-393 ; NADEAU, *Traité pratique de la responsabilité civile délictuelle*, Montréal, Wilson et Lafleur, 1971, n° 166, p. 174 : « Notre jurisprudence écarte délibérément la faute contractuelle du transporteur de personnes, ce qui a pour effet d'empêcher la victime de bénéficier d'un renversement du fardeau de la preuve ».

58. Paul-A. CRÉPEAU, « Réflexions sur le fondement juridique de la responsabilité du transporteur de personnes », *loc. cit.*, *supra*, note 57 ; Charles STEIN, *loc. cit.*, *supra*, note 57, p. 385-386 ; *Montréal Tramways Co. v. Paquin*, [1957] B.R. 58, p. 60 ; *Pantel v. T.C.A.*, [1965] R.P. 324 (C.S.) (cet arrêt laisse pressentir la double nature de la responsabilité du transporteur aérien contre rémunération) ; *Marier v. Air Canada*, [1971] C.S. 142 (cet arrêt confirme la double nature de la responsabilité du transporteur ; cf. P. SIMARD et M. DROLET, « Responsabilité du transporteur », (1971) 12 *C. de D.* 219).

devrait toutefois pas conduire à la reconnaissance d'une obligation de résultat dans tous les cas de transport de personnes. Ce dernier contrat ne devrait généralement comporter, à la charge du voiturier, qu'une obligation de sécurité relative : « Le voiturier ne serait pas astreint à conduire son passager sain et sauf à destination mais uniquement à le transporter avec l'habileté du voiturier prudent et diligent »⁵⁹. Une telle conception favoriserait le demandeur en responsabilité en lui évitant une preuve rigoureuse de faute à la charge du défendeur, « mais elle ne saurait non plus constituer pour celui-ci un fardeau insurmontable »⁶⁰.

La responsabilité personnelle de l'agence de voyages agissant en tant que transporteur serait alors liée comme dans le cas du mandat à la preuve d'une faute à sa charge et c'est l'analyse des obligations assumées par l'agence qui permettrait de déterminer cette faute. Mais qu'il s'agisse de manquements à une obligation générale de prévoyance et d'agrément, comme par exemple une mauvaise synchronisation des différents services, ou qu'il s'agisse de manquements à l'obligation de sécurité, la responsabilité contractuelle de l'agence ne saurait être engagée que si une faute est prouvée. Sans apporter de profondes modifications jurisprudentielles, l'admission d'une obligation contractuelle de sécurité relative à la charge du transporteur permettrait d'établir sans ambiguïté qu'en droit québécois l'agence de voyages mandataire du transporteur ne contracte, en toute hypothèse, qu'une obligation de moyens.

Si l'on considérait le contrat de l'agence de voyages comme un contrat d'entreprise, la responsabilité personnelle des agents pourrait-elle être aggravée ?

Section III – Contrat d'entreprise

L'on conçoit souvent aujourd'hui l'agent de voyages comme un organisateur de voyages, un entrepreneur⁶¹. Cette nouvelle qualification constitue un essai d'adaptation des règles juridiques à l'extension du rôle des agents de voyages. Ces derniers ne se contentent plus aujourd'hui de retenir des places mais ils se chargent de l'organisation complète du voyage, déterminant l'itinéraire, fixant les escales, choisissant les excursions et assurant le logement et les distractions.

59. Paul-A. CRÉPEAU, *loc. cit.*, p. 239.

60. *Idem.*

61. Pierre COUVRAI, *op. cit.*, *supra*, note 1, p. 233 ; Trib. de grande instance de la Seine, 6^e Ch., 29 février 1960, *Gaz. Pal.* 1960.2.230.

En assumant ces fonctions, l'agent de voyages exécute un travail. En effet, son engagement n'est pas simplement limité à une mise en rapport des prestataires de services avec les touristes, mais il comprend l'exécution d'un certain nombre de tâches matérielles caractéristiques du contrat d'entreprise. Ce que l'agent offre à l'adhésion des futurs voyageurs n'est pas qu'une somme plus ou moins bien réunie de prestations, c'est son voyage, *i.e.* un ensemble personnel où la synchronisation et la coordination des activités doivent être sans défaut. Il fait lui-même une œuvre distincte des diverses prestations assurées par des transporteurs et des hôteliers indépendants. Ce travail personnel de l'agent qui assure l'homogénéité indispensable du voyage est une raison valable de voir une entreprise dans le contrat qui le lie avec les touristes ⁶².

La liberté d'action dont il jouit dans l'organisation des voyages en constitue une raison supplémentaire. L'indépendance professionnelle est une des caractéristiques essentielles du contrat d'entreprise. Or l'agent de voyages agit très librement. Il prend même l'initiative de l'organisation avant l'accord ou, plus exactement, l'adhésion des voyageurs ⁶³. Il organise ses voyages en toute liberté en se mettant en relation avec les transporteurs et les hôteliers de son choix. Son seul souci est d'établir des conditions intéressantes de façon à ce que son voyage plaise. Ce sont là des éléments nécessaires et primordiaux à la détermination d'un contrat d'entreprise.

Cette qualification semble donc traduire beaucoup mieux que d'autres notions l'activité de l'agent de voyages. Est-elle cependant préférable à la notion de mandat lorsqu'il s'agit de déterminer la nature des rapports juridiques entre l'agent et le client? L'on constate d'abord que dans l'entreprise comme dans le mandat, la convention est conclue *intuitu personae*. Le futur voyageur s'adresse en toute liberté à un agent de son choix à qui il confie l'organisation d'un voyage ou la réservation d'une place. L'objet du contrat d'entreprise peut être tout aussi générique que celui du mandat. Cependant, l'écueil principal à l'admission du mandat, soit la non-représentation du client par l'agent de voyages, n'existe pas pour l'entreprise : l'entrepreneur ne représente en aucune façon le voyageur. S'il est vrai que dans le mandat de l'agent de voyages la représentation juridique du client voyageur peut ne pas être considérée comme essentielle puisqu'il peut y être suppléé par la ratification de ce dernier et la connaissance donnée aux prestataires de services de la qualité de représentant de l'agence, il n'en demeure pas moins que dans certaines

62. Cf. Pierre COUV RAT, *op. cit.*, *supra*, note 1, p. 236-241.

63. Cf. Deschênes v. Juan et autres, *op. cit.*, *supra*, note 2.

circonstances l'agent ne représente pas ses clients. Ainsi par exemple, lorsqu'il prépare à l'avance des voyages organisés qu'il offre à forfait, la notion d'entreprise qualifie plus adéquatement la nature juridique de ses relations avec la clientèle.

La notion d'entreprise a donc l'avantage d'être beaucoup plus large que la notion de mandat et de mieux correspondre à l'économie générale du contrat. Elle recouvre mieux toutes les activités des agences de voyages et, surtout, elle traduit juridiquement l'extension de la responsabilité des agents de voyages puisque ces derniers sont tenus à une obligation de résultat lorsqu'ils agissent comme entrepreneurs. L'acceptation de cette qualification n'implique cependant pas que l'on doive automatiquement rejeter la notion de mandat. Le mandat continue d'être très souvent « le contrat présumé » de l'intention des parties et constitue véritablement la nature juridique de l'acte passé lorsque l'agent se borne à mettre en relation le prestataire de services et le client.

CONCLUSION

Ces brèves considérations sur le statut des agents de voyages et sur la nature juridique des rapports entre les agents et leurs clients nous ont permis de constater que la nouvelle loi des agents de voyages va permettre l'organisation juridique de la profession dans le meilleur intérêt de ses membres et pour le plus grand bénéfice des touristes. Cette loi ne prévoit cependant pas le régime des contrats conclus entre les agents et leurs clients et la responsabilité qui en découle. Elle détermine uniquement les fonctions de l'agent de voyages et ses obligations de probité et de solvabilité à l'égard des touristes.

La qualification du contrat liant l'agent de voyages à son client est laissée à l'appréciation des juges. Nous avons pu constater comment cette recherche de la nature juridique de la convention est aujourd'hui rendue difficile à cause de la variété et de l'extension progressive des fonctions des agents de voyages. Des trois notions juridiques de mandat, de transport et d'entreprise communément considérées pour qualifier le contrat de l'agent de voyages, aucune ne peut être admise d'emblée. La notion d'entreprise nous paraît toutefois la plus générique et celle qui coïncide le plus adéquatement avec les fonctions essentielles de l'agent de voyages à condition que les obligations imposées à l'entrepreneur de voyages soient considérées comme des obligations de moyens. En matière de voyages les clients doivent supporter une certaine part de risque et l'agent ne peut être tenu que de prendre toutes les mesures de prévoyance et de sécurité raisonnables.