



ÉPIDÉMIE DE COVID-19 ET SÉJOURS EN POURVOIRIE ANNULÉS : COMMENT RÉAGIR ?

NOTE : Ce texte est destiné à donner de l'information **générale** et vulgarisée concernant les impacts de la crise sanitaire sur les réservations faites auprès des entreprises de pourvoiries. Chacun des cas est spécifique et les informations qui suivent ne s'appliquent pas automatiquement à toutes les situations de la même manière. Le texte ne constitue pas une opinion juridique donnée en faveur d'une entreprise spécifique. Pour plus de détails, vous êtes invité à communiquer avec vos conseillers légaux.

Plusieurs pourvoyeurs rapportent avoir reçus des demandes d'annulation de séjour. Une majorité de ces annulations sont demandées par des clients provenant de l'extérieur du Québec et nous pouvons même présumer que la plupart proviennent de l'extérieur du pays.

Je tenterai dans ce texte de répondre à certaines des questions que plusieurs se posent.

1. Que dire à un client qui désire annuler son séjour et qui veut un remboursement ?

Dans un tel cas, la première chose à vérifier est le contrat de séjour que vous avez conclu avec ce client. Normalement, vous devriez avoir prévu une ou des clauses qui concernent l'annulation et le remboursement du séjour. Certaines pourvoiries prévoient ainsi un remboursement complet si l'annulation est demandée 3 mois à l'avance, d'autres ont des modalités plus ou moins larges.

La deuxième chose à faire est de demander au client s'il a pris une assurance en regard de son séjour. Si oui, il pourra alors discuter avec son assureur pour vérifier si son annulation est couverte par son assureur. À noter que pour les clients ayant payé par carte de crédit, la compagnie émettrice de la carte peut comporter des modalités de remboursement de voyage en cas d'annulation.

2. Je n'ai pas fait signer de contrat, je n'y ai pas prévu de clauses d'annulation ou de remboursement, ou bien la période que j'ai indiquée pour le remboursement est dépassée, dois-je rembourser le client ?

La réponse ne peut malheureusement pas être aussi claire qu'on pourrait le désirer.

Pour répondre, il faut tout d'abord s'attarder à la notion de **force majeure**. L'article 1470 du [Code civil du Québec](#) définit celle-ci comme **un événement imprévisible et irrésistible**. L'article 1693 prévoit que la personne qui ne peut exécuter son obligation en raison d'une force majeure est libérée de cette obligation.

Dans le cas d'un séjour en pourvoirie qui ne peut être effectué en raison d'une force majeure, cela signifie que le client pourrait avoir droit au remboursement des sommes payées au pourvoyeur. Ce dernier pourrait cependant conserver, en regard de l'article 1694 du Code civil, les sommes qui ont été dépensées pour recevoir ce client spécifique. Ces sommes, pour un séjour qui doit se dérouler dans plusieurs semaines, seraient cependant très certainement minimales, puisque les dépenses de commercialisation et les dépenses courantes n'entreraient vraisemblablement pas dans cette catégorie. Des sommes pouvant être retenues seraient par exemple la nourriture achetée spécifiquement pour ce client ou encore les salaires payés pour du personnel qui devait encadrer le séjour du client.

3. La crise actuelle du Covid-19 et les restrictions qui sont actuellement imposées par les divers gouvernements constituent-ils un cas de *force majeure*?

Il est indéniable que la situation est exceptionnelle et qu'aucun pourvoyeur ou client n'aurait pu la prévoir. Elle semble donc rencontrer le critère d'**imprévisibilité** pour les réservations qui ont été faites jusqu'à aujourd'hui. Si un client décide de réserver demain pour un séjour à la fin avril, il ne pourra pas invoquer la force majeure puisque l'élément d'imprévisibilité n'est plus présent.

Le caractère **irrésistible** est ici plus ambigu, surtout en fonction de la provenance de la clientèle.

Le client qui provient de l'extérieur du Canada est vraisemblablement dans un cas de force irrésistible, puisque le gouvernement canadien a interdit de séjour les résidents de pays autres que le Canada. L'impossibilité de se rendre en pourvoirie ne dépend aucunement du client et celui-ci fait face selon moi à une force majeure. CEPENDANT, la date de son séjour importe aussi. Si ce client devait séjourner chez vous la semaine prochaine, le remboursement de son séjour devrait lui être accordé, sous réserve de toute autre entente que vous pouvez prendre avec ce client, comme la remise de son séjour à une date ultérieure. Si son séjour est prévu pour le mois d'octobre prochain, il peut en être autrement, puisqu'il est plausible que les restrictions ne soient pas les mêmes qu'aujourd'hui. Nul ne sait si le client sera encore empêché de venir au Québec.

De la même manière, un canadien peut encore, aujourd'hui, se rendre au Québec pour profiter de son séjour. Il n'est donc pas face à une force majeure. Mais qui sait ce qu'il en sera dans 6 semaines?

4. Et mes assurances, peuvent-elles être d'un quelconque secours?

Pour les pourvoiries membres de la FPQ qui ont conclu un contrat d'assurances avec Assurances Provencher Verreault, le programme spécifique aux pourvoiries contient l'avenant 230-0 ASSURANCE DES PERTES D'EXPLOITATION- *interdiction gouvernementale*. Cet avenant couvre « les pertes de bénéfice

résultant directement de l'interruption des activités de l'entreprise de l'Assuré, devenue inévitable du fait de décision des autorités gouvernementales ».

Ainsi, une demande d'indemnisation basée sur des annulations inévitables de la part de clients étrangers, qui sont désormais interdits de séjour suite à une *décision des autorités gouvernementales* (fermeture des frontières) serait **potentiellement** recevable. La décision ultime de couvrir ou non revient évidemment à la compagnie d'assurance, mais si vous devez encaisser des pertes liées à l'impossibilité réelle de clients étrangers de séjourner chez vous, il vous est possible d'adresser une réclamation.

Pour les annulations demandées par des clients québécois ou canadiens, puisqu'aucune directive gouvernementale n'interdit actuellement les séjours en pourvoiries, une réclamation n'est pas recevable.

La couverture standard de cet avenant prévoit un maximum de 10,000\$, sauf si vous avez demandé une couverture plus élevée.

En conclusion, il est actuellement difficile de définir de manière très claires vos obligations de rembourser ou non. Plusieurs pourvoyeurs ont pris la décision de rembourser leurs clients, d'autres ont offert un crédit pour un séjour ultérieur. Selon les cas spécifiques à chaque client, ces gestes peuvent être une décision d'entreprise, dans d'autres cas être une obligation légale claire. Dans tous les cas, la discussion avec votre client permet de conserver un lien avec ce dernier et d'ainsi évaluer en temps opportun la meilleure marche à suivre.

M^e Dominic Dugré, LL.M.

19 mars 2020