

**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER**  
**AREA 1 – DEPUTY TAC 2**  
*VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES*  
110 – 3083 West 4<sup>th</sup> Avenue  
Vancouver, British Columbia V6K 1R5  
CANADA

---

**DÉCISION – 10 de juillet 2017**

**Entre:**

***Vatis Travel Services SARL***

Code IATA # 10-2 1047 6  
Rue de la Chambre de Commerce  
BP 4849 Douala  
Cameroun

Représenté par sa Directrice Générale, Mme. Marie-Paule Niat

**L'Appelante**

*contre*

**International Air Transport Association (“IATA”)**

King Abdallah II Street, Al Shaab roundabout  
Business Park, Building GH8  
P.O. Box 940587

Amman 11194, Jordanie

Représenté par l'Assistante Manager - Agency Management,  
Afrique & Moyen Orient, Mlle. Sandra Pommier

**L'Intimée**

---

**I. LE CAS**

Au début, l'Appelante a volontairement offert à l'Intimée d'augmenter la banque garantie (« BG ») qu'elle avait originalement déposée auprès de l'Intimée, en vue d'apporter un niveau additionnel de sécurité financière en faveur des compagnies aériennes participantes au BSP, considérant que l'Appelante était un nouvel Agent. Sans aucune explication, cette offre fut ignorée par l'Intimée. Quelques mois plus tard, à cause d'une augmentation des ventes en espèces de la part de l'Appelante, l'Intimée a demandé une augmentation de la dite BG. Le calcul de cette nouvelle BG est l'objet principal de cette requête en examen.

Malgré avoir rejeté ce calcul dès le début, l'Appelante a fait le nécessaire pour obtenir la nouvelle BG. Néanmoins, l'Appelante a demandé une extension du délai que le fut originalement accordé par l'Intimée, en vue du temps requise par sa banque pour emmètre la BG. L'Appelante a apporté une lettre formelle de sa banque, parmi laquelle

---

Telephone: + 1 – 604 - 742 9854  
e-mail: Area1@tacommissioner.com - website: www.tacommissioner.com

la banque explique que même s'ils ont reçu la demande de l'Appelante dans le délai, c'est-à-dire aussi tôt l'Appelante elle-même avait reçu la demande de l'Intimée, la banque a besoin de plus de temps pour emmètre la BG en accord avec leur processus et des règles internes. En plus, l'Appelante a fait mention aux plusieurs jours fériés dans le mois de mai en Cameroun qu'ont affectés aussi le délai originalement conféré par l'Intimée, faisant encore plus difficile l'émission de la BG (ce fait aurait pu facilement être vérifié par l'Intimée).

Cette extension fut rejetée par l'Intimée et l'Appelante fut radiée du BSP. L'Appelante fit parvenir cette demande de requête en examen contre les actions prises par l'Intimée.

Une fois examinées les abondantes preuves soumissent par l'Appelante, et une fois accordée l'opportunité pour que l'Intimée, elle aussi, puisse présenter ces preuves, cette Commissaire a ordonné le sursis à exécution de la décision prise par l'Intimée de radier à l'Appelante du système BSP. L'Appelante fut temporairement rétablie au BSP.

## II. DES ANTÉCÉDENTS

Pas mal des questions ont été l'objet de cette requête; quelles qu'unes ont été résolues et clarifiées aux Parties, comme par exemple:

- Le regrettable fait qu'après la Résolution 010, un agent peut être en total accord avec les Critères Financiers Locaux (« LFC »), applicable dans son pays, mais, tout de même, les critères génériques de la Résolution 80of et 80of "A" auront précedence en cas de conflits entre les deux textes normatifs;
- Le fait que même si la Résolution 818g, à l'article 2.2 et la Résolution 80of "A", à l'article 3, créent la prérogative en faveur de l'Intimée pour qu'elle puisse examiner la capacité financière des agents accrédités chaque année et à tout moment (appelée « *examens financiers intermédiaires* »), ce pouvoir discrétionnaire n'est pas arbitraire. Ces examens financiers intermédiaires doivent être conduits « *sur motif* »<sup>1</sup>, et ces motifs doivent être dûment communiqués aux agents avant d'être l'objet de cet extraordinaire examen financier.

Au cours de cette requête et sur demande de ce bureau, l'Intimée a expliqué à l'Appelante les motifs qu'ont donnés lieu à l'examen, aussi bien qu'à l'augmentation de la BG que l'Appelante avait déjà soumise. La raison à l'origine de cette BG additionnel était l'augmentation considérable des niveaux des ventes en espèces de la part de l'Appelante.

Quelles qu'autres questions restent encore l'objet de désaccord entre les Parties. La principale et plus importante question pour cette requête est celle relative à la **méthode**

---

<sup>1</sup> Résolution 818g à l'article 2.2.1.2 et Résolution 80of "A", à l'article 3.1

de calcul utilisée par l'Intimée pour déterminer le montant de la nouvelle BG à fournir par l'Appelante.

L'Intimée a insisté que ses calculs aient été fait en accord avec l'article **2.2.1.2** de la Résolution 818g. Par contre, l'Appelante a indiqué que les paramètres établissent aux LFC pour Cameroun sont applicable; ou, en tout cas, la méthode de calcul à utiliser est celle établis à la Résolution 80of "A", à l'article 4.3.2, suivant la définition de « *ventes en risque* » selon la Résolution 866.

À plusieurs reprises ce bureau demanda à l'Intimée de bien vouloir justifier, prouver ces calculs, clairement indiquant la règle appliquée que démontrerait la somme demandée. L'Intimée ne pas réussi à satisfaire cette demande, outre qu'à réitérer l'application du dit article de la Résolution 818g, et qu'aux LFC pour l'Afrique Central et de l'Ouest (Cameroun) n'étaient pas la règle applicable dans ce cas, selon la hiérarchie des sources établissent à la Résolution 010.

Considérant les arguments et les preuves qu'ont été soumises par les deux Parties, en vue des Résolutions applicables, voici mes conclusions:

### III. CONSIDÉRATIONS/DÉCISION

En vue d'avoir une vision claire de cette affaire, J'estime nécessaire de commencer par faire une distinction essentielle:

- D'un côté, il existe l'indubitable **prérogative** de l'Intimée, comme qu'indiqué *supra*, d'entreprendre des **examens financiers intermédiaires**, chaque fois qu'un motif justifie l'exercice d'un tel pouvoir extraordinaire (selon la Résolution 818g, à l'article 2.2.1.2). Dans cette circonstance, comme établis dans le dit article, le résultat de l'examen peut aboutir dans une demande d'ajustement de la sécurité financière mis en place que <<*pourra aller au-delà des critères financiers locaux*>>. Dans ce scenario, sans doute, l'application de la Résolution 818g, à l'article 2.2.1.2 prévaudra sur quelque autre LFC.
- D'un autre côté, c'est l'affaire relative à la **méthode** utilisée par l'Intimée quand elle a calculé le montant à fournir par l'Appelante comme BG, comme résultat de l'examen financier intermédiaire:

(a) L'application de la Résolution 818g, à l'article 2.2.1.2:

Contrairement à ce qu'a été soutenu par l'Intimée, il n'y a pas de base dans la Résolution 818g, à l'article 2.2.1.2 pour que l'Intimée ait pu fonder ces calculs de la nouvelle BG. La raison d'être de cette affirmation est assez simple: cet article ne contienne pas des méthodes pour calculer aucune sécurité financière. Cet article établis seulement la possibilité pour l'Intimée de demander aux agents des ajustements dans leur BG à tout moment, afin d'assurer une couverture appropriée et suffisante.

Malgré les opportunités données par ce bureau, l'Intimée n'a pas pu justifier d'où avait-elle sorti la << *période de 35 jours* >> des ventes présumées en risque (c'est-à-dire, les ventes d'un (1) seule mois, que, par ailleurs, était le mois avec le plus haut niveau des ventes), pour calculer la somme à être garantie par l'Appelante. Tel numéro se trouve nul part dans le dit article.

(b) L'application de la Résolution 80of et 80of, Annexe "A", à l'article 4.3.2

Dans un premier moment, ces deux Résolutions ont été considérées comme étant applicable au cas en question.

Néanmoins, d'après un examen plus approfondi et méticuleux du dossier, il est devenue clair qu'en fait aucune des dites normes doivent être appliquées; car, même si l'article 4.3.2 de la Résolution 80of "A" contient une méthode pour calculer la sécurité financière, le préambule de la Résolution 80of clairement établisse que ces normes seront seulement appliquées dans les situations suivantes:

- (i) Quand <<... *un marché peut ne pas avoir développé ses propres critères financiers locaux*>>; ou,
- (ii) Quand <<... *une révision des critères financiers locaux sur un marché particulier peut susciter des inquiétudes financières...*>>

Dans telles circonstances, les normes établissent à <<... *l'annexe «A» seront considérés comme les meilleures pratiques pour l'établissement et/ou l'examen de critères financiers locaux sur les marchés où les critères financiers locaux existants suscitent une inquiétude justifiée ...*>>

Pourtant, considérant que Cameroun, faisant partie des pays de l'Afrique Central et de l'Ouest, tient des critères financiers assez bien définis et même récemment confirmés (voir le dernier *Manuel de l'Agent de Voyages*, en vigueur depuis le 1 juin 2017), ayant sa propre **méthode** pour calculer toutes BG que pourraient être demandées, les textes des dites Résolutions doivent être écartées.

(c) L'application des LFC de l'Afrique Central et de l'Ouest

La méthode de calcul d'une BG est établisse à l'article **2.1.1 des LFC de Cameroun**, tel qu'il suit:

<< **2.1.1 Montant de garantie requis pour la nouvelle Agence**  
*Il s'agira d'une garantie bancaire à durée indéterminée ou renouvelable par tacite reconduction. Son annulation doit faire l'objet d'une notification envoyée au moins 90 jours avant la date d'effet.*

*Le montant de la garantie est calculé sur la base des prévisions de Chiffre d'Affaires (Volume de Ventes BSP) fournies par le candidat à l'agrément pour la première année d'activité.*

*Deux notions importantes interviendront dans la détermination du Montant de la Garantie:*

- le nombre de Jours de ventes à risqué*
- le Montant à risqué*

*(i) Le nombre de "Jours de ventes à risque" est décompté du 1er jour de ventes à la date de règlement, majorée de 5 jours.*

*(ii) Le Montant à risque: le résultat obtenu ci-dessus divisé par 360 jours, puis multiplié par l'estimation du Volume de Ventes cash BSP annuel constitue le "Montant à risque".*

*Le niveau de la garantie est égal au "Montant à risque".*

*...*

*Nota bene:*

- En appliquant la formule ci-dessus, le **Bureau IATA procédera à la révision du niveau de la garantie, à tout moment après les 3 premiers mois d'activité BSP de l'Agence, sur la base du Volume de Ventes cash BSP réel de l'Agence pendant la période écoulée. Le montant de garantie requis sera alors relevé s'il s'avère insuffisant pour couvrir le "Montant à risque".***
- Par la suite, le "Montant à Risque" sera calculé en utilisant la moyenne annuelle des ventes cash des 12 derniers mois. **Le montant de garantie requis sera réajusté par le Bureau IATA si nécessaire**>> (le souligné a été fait par cette Commissaire)*

Encore plus, les LFC continuent en signalant que, Je copie textuellement:

### **<<2.3 Ajustement obligatoire du montant de la garantie fournie par l'agence de voyages**

*Lorsque, au cours d'une période de 6 mois, une agence affiche un taux de croissance soutenu de **son volume de ventes mensuel supérieur à 20%**, le Bureau IATA **entreprendra un ajustement du montant de sa garantie bancaire en conséquence en appliquant le même taux d'augmentation au montant de la garantie en cours...** >> (le souligné a été fait par cette Commissaire)*

Tenant compte les dispositions copiées ci-dessus, il est décidé de la façon suivante:

- La demande de BG émise par l'Intimée et notifiée à l'Appelante le 6 juin 2017 est ici annulé et, pourtant, doit être enlevée du dossier de l'Appelante;
- L'Intimée doit faire un nouveau calcul de la BG que doit être demandé à l'Appelante, considérant l'augmentation de son volume de ventes mensuel supérieur à 20%, en accord avec les LFC applicable à Cameroun;
- Une fois de ce calcul ait été fait, l'Appelante doit être notifiée et un nouveau délai de 30 jours lui sera accordé;
- Une fois que la BG ait été soumise par l'Appelante, son temporaire rétablissement au BSP deviendra permanent;
- Jusqu'à la dite date, le *statu quo* de l'Appelant, comme rétablisse temporairement au BSP, demeurera inchangé.

Cette décision est en vigueur depuis aujourd'hui (10 juillet 2017). Néanmoins, les délais pour les recours disponibles aux Parties contre cette décision ne commenceront pas jusqu'au jour ou cette décision sera dûment traduite par Madame la Commissaire.

Décidé à Vancouver, le 10 juillet 2017. Traduite le 9 août 2017



*Verónica Pacheco-Sanfuentes*  
 Travel Agency Commissioner Area 1  
 Deputy TAC2

**Right to ask for interpretation or correction**

In accordance with Resolution 820e § 2.10, any Party may ask for an interpretation or correction of any error, which the Party may find relevant to this decision. The timeframe for these types of requests will be 15 days after receipt of the French translation of this document (meaning no later than **August 24, 2017**).

Please also be advised that, unless I receive written notice from either one of you before the above mentioned date, this decision will be published in the Travel Agency Commissioner's secure web site, provided no requests for clarification, interpretation or corrections have been granted by this Commissioner, in which case the final decision will be posted right after that.

**Right to seek review by arbitration**

If after having asked for and obtained clarification or correction, any Party still considers aggrieved by this decision, the Party has the right to seek review by arbitration in accordance with the provisions of Resolution 820e § 4 and Resolution 824 § 14.