



Note de présentation

- 7 JUIN 2016

Objet : Projet de loi n° 11-16 réglementant la profession d'agent de voyages

La distribution des voyages est un secteur en proie à de multiples mutations. En effet, l'augmentation du nombre de touristes, l'évolution des habitudes de consommation et d'achat du voyage, l'apparition de nouveaux acteurs, le développement de l'e-tourisme et l'utilisation de plus en plus accrue des nouvelles technologies de communication sont autant de nouvelles tendances lourdes qui rendent les formats traditionnels de distribution obsolètes et imposent de nouvelles règles de jeu.

Conscient de la criticité de ces enjeux, la stratégie de développement touristique « Vision 2020 » a prévu un important chantier dédié à la réforme réglementaire de la loi n° 31-96 portant statut des agences de voyages, devant permettre de disposer d'un système de distribution :

INCLUSIF

→ Le système de distribution devra assurer la participation de tous les acteurs de la distribution touristique, petits et grands.

FLUIDE

→ Il devra permettre la mise en relation de façon simple, efficace et naturelle.

FLEXIBLE

→ Il devra pouvoir s'adapter aux nouveaux modes de consommation, aux nouveaux marchés et aux nouveaux acteurs.

SÉCURISÉ

→ Il devra contribuer à offrir une expérience de qualité au touriste, en lui procurant une confiance totale dans le produit acheté.

Ainsi, les enjeux majeurs de la réforme relevés en concertation avec la profession, se déclinent comme suit :

- Mise en place d'un système de **gradation** de la licence d'agent de voyages en fonction de l'**activité** et de la **responsabilité engagée** ;
- Intégration de mesures pour la **vente online** et de la **vente à distance** ;
- **Amélioration** des **conditions d'accès** à la profession d'agent de voyages ;
- **Amélioration** des **conditions de gestion** de l'activité d'agent de voyages ;
- **Alignement** avec les dispositions **des lois ayant impact** sur l'activité d'agent de voyages.

1. Gradation du système de licences :

Gradation du système des licences à deux niveaux suivant le degré de risque, la responsabilité et la nature des prestations et des opérations fournies par l'agent de voyages. L'objectif étant de rendre le cadre réglementaire inclusif pour permettre à tous les opérateurs de voyages de s'y identifier et d'y adhérer.

Licence type A : Il s'agira des entités **productrices et distributrices** du voyage (voyagistes/TO). L'exclusivité du métier est maintenue à ce niveau.

Licence type B : Il sera question des entités **distributrices** du voyage exerçant sans obligation d'exclusivité dans la vente des prestations touristiques.

2. Mesures pour la vente online et à distance :

Intégration de la distribution online et de la vente à distance avec les opérations pouvant être fournies par les agents de voyages avec la possibilité d'opérer avec une domiciliation et/ou via un point de vente physique.

3. Amélioration des conditions d'accès à la profession d'agent de voyages :

Insertion de mesures favorisant l'intégration de nouveaux corps de compétence (développeurs, agrégateurs, etc.) indispensables pour le devenir de la profession face aux nouvelles réalités et ruptures en marche, et tout particulièrement celles induites par l'explosion de l'économie digitale (e-commerce, digital marketing, self-services.etc.).

4. Amélioration des conditions de gestion de l'activité d'agent de voyages :

L'ambition étant de permettre aux agents de voyages d'être opérationnels et de développer une activité profitable dès attribution de la licence notamment, pour la demande d'accréditation auprès de l'AITA.

De même, il est question de faciliter l'accès à la profession pour les agents de voyages voulant se spécialiser dans le tourisme interne. Cette mesure renforcera la compétitivité et le positionnement des acteurs locaux à même de capter plus de valeur.

5. Alignement avec les lois ayant impact sur l'activité d'agent de voyages :

Alignement avec les dispositions des lois en vigueur : loi édictant les mesures pour la protection du consommateur, la loi du e-commerce, etc. Cet alignement permettra d'être en cohérence avec le cadre réglementaire global dans lequel s'inscrit l'activité d'agent de voyages.

Lahcen HADDAD
Ministre du Tourisme



Projet de loi n° 11-16 réglementant la profession d'agent de voyages

Chapitre Premier : Dispositions générales

Article premier

On entend par agent de voyages, au sens de la présente loi, toute personne physique ou morale qui, de manière habituelle et à titre lucratif, se livre ou apporte son concours aux activités suivantes, quelles que soient les modalités de sa rémunération :

- a) l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours individuels ou collectifs ;
- b) l'organisation ou la vente de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la réservation et la délivrance de titres de transports, la location pour le compte de sa clientèle de moyens de transports, la réservation de chambres dans des établissements d'hébergement touristique, la délivrance de bons d'hébergement et/ou de restauration ;
- c) l'organisation ou la vente de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de circuits touristiques, de visite de villes, de sites ou de monuments historiques et la vente des services de guides de tourisme ;
- d) La production ou la vente de forfaits touristiques tels que définis à l'article 2 ci-dessous, ainsi que l'organisation de toutes activités liées à l'organisation de congrès ou de manifestations sportives, artistiques, culturelles ou de loisirs ou de manifestations similaires, dès lors que toutes ces activités incluent tout ou partie des prestations prévues aux paragraphes a), b) et c) du présent article ;
- e) la vente au nom et pour le compte d'un ou de plusieurs agents de voyages des produits ou services mentionnés aux paragraphes a), b), c) ou d) du présent article ;
- f) la vente des produits et services fournis par un ou plusieurs établissements d'hébergement touristique, restaurants touristiques, transporteurs touristiques ou guides de tourisme, en leur nom et pour leur compte ;

Les opérations prévues au présent article peuvent être réalisées par les agents de voyages à distance ou par moyen électronique, dans le respect de la législation et la réglementation en vigueur.

Article 2

On entend par forfait touristique au sens de la présente loi, la prestation dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, vendue ou offerte à la vente à un prix « tout compris » et résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations représentant une part significative dans le forfait et portant respectivement sur l'hébergement, le transport ou d'autres services touristiques non accessoires à l'hébergement ou au transport.

Chapitre II

De la délivrance de la licence et de la déclaration

des activités d'agent de voyages

Article 3

Nul ne peut exercer l'activité d'agent de voyages, s'il n'est titulaire d'une licence de type A ou de type B délivrée, à cet effet, par l'administration compétente conformément aux modalités fixées par voie réglementaire.

La licence de type A est délivrée aux personnes morales qui, à l'exclusion de toute autre activité, exercent une ou plusieurs des activités d'agent de voyages prévues aux paragraphes a), b), c), d), e) ou f) de l'article premier ci-dessus.

La licence de type B est délivrée aux personnes physiques ou morales qui exercent, accessoirement à leur activité principale, une ou plusieurs des activités d'agent de voyages prévues aux paragraphes e) ou f) de l'article premier ci-dessus.

Article 4

La licence d'agent de voyages de type A est accordée aux personnes morales prévues au 2ème alinéa de l'article 3 ci-dessus qui remplissent les conditions suivantes :

- a) être constituées sous forme d'une société commerciale ;
- b) n'avoir pas fait l'objet d'une procédure de liquidation judiciaire ;
- c) justifier d'une garantie financière suffisante sous forme d'un cautionnement permanent et ininterrompu durant toute l'activité de l'agent de voyages et spécialement affecté à la garantie des engagements contractés par lui à l'égard des clients et prestataires de services ;
Le montant, la forme ainsi que les modalités de dépôt et de retrait de cette garantie financière sont fixés par voie réglementaire ;
- d) justifier d'une assurance de responsabilité civile garantissant les dommages qui pourraient être causés à ses clients à l'occasion de l'exercice de son activité d'agent de voyages;

- e) disposer d'un local servant à l'accueil de ses clients, désigné dans la présente loi par « agence », dûment constaté par l'administration compétente.

Article 5

La licence d'agent de voyages de type B est accordée aux personnes physiques ou morales prévues au 3^{ème} alinéa de l'article 3 ci-dessus qui remplissent les conditions suivantes :

I- Pour les personnes physiques :

- a) être âgées de 21 ans au moins ;
- b) jouir de la capacité pour exercer le commerce ;
- c) justifier d'une formation et/ ou d'une expérience, telle que fixée par voie réglementaire ;
- d) ne pas être frappées d'une condamnation pour fraude en matière de contrôle des changes ou à une peine criminelle ou à une peine d'emprisonnement supérieure à trois mois sans sursis ou six mois avec ou sans sursis pour délit, à l'exclusion des délits involontaires ;
- e) justifier d'une garantie financière suffisante, telle que prévue au c) de l'article 4 ci-dessus. Le montant, la forme ainsi que les modalités de dépôt et de retrait de cette garantie financière sont fixés par voie réglementaire ;
- f) justifier d'une assurance de responsabilité civile garantissant les dommages qui pourraient être causés à ses clients à l'occasion de l'exercice de son activité d'agent de voyages.

II- Pour les personnes morales :

- a) justifier d'une garantie financière suffisante, telle que prévue au c) de l'article 4 ci-dessus. Le montant, la forme ainsi que les modalités de dépôt et de retrait de cette garantie financière sont fixés par voie réglementaire ;
- b) Satisfaire aux conditions prévues aux a),b) et d) de l'article 4 ci-dessus.

Article 6

La direction ou la gestion de la personne morale candidate à l'obtention de la licence d'agent de voyages doit être confiée à une personne physique répondant aux conditions prévues aux a), b) et d) du paragraphe I de l'article 5 ci-dessus, et justifiant d'une formation et/ ou d'une expérience, telle que fixée par voie réglementaire selon le type de la licence à accorder à la personne morale précitée.

En cas de vacance du poste de directeur ou de gérant de la personne morale titulaire de la licence d'agent de voyages, l'administration compétente doit en être informée dans un délai de 8 jours à compter de la date de cessation de ses fonctions.

En outre, il est procédé dans un délai de 3 mois à compter de la même date au remplacement du directeur ou du gérant sortant.

Article 7

Les modalités de délivrance des licences d'agent de voyages sont fixées par voie réglementaire.

Article 8

Les associations et organismes à but non lucratif peuvent, sans être titulaires de la licence d'agent de voyages, exercer tout ou partie des activités prévues à l'article premier ci-dessus exclusivement au profit de leurs membres, sous réserve d'en faire la déclaration à l'administration compétente dans un délai d'un mois minimum avant le début de chaque activité.

L'administration compétente dispose d'un délai de 15 jours pour notifier, le cas échéant, son refus motivé.

Article 9

Les groupements d'intérêt économique constitués entre agents de voyages doivent être déclarés à l'administration compétente dans un délai d'un mois à compter de la date de leur inscription au registre de commerce.

Chapitre III

Des conditions d'exploitation des licences d'agent de voyages

Article 10

Tout titulaire d'une licence d'agent de voyages est tenu de mettre en exploitation sa licence dans les six mois qui suivent la date de l'obtention de la licence. A défaut, l'administration compétente peut ordonner sa suspension ou son retrait, sauf si le titulaire justifie d'un cas de force majeure ou de circonstances imprévisibles.

Article 11

Tout agent de voyages doit mentionner le numéro de sa licence sur son site électronique, ses plateformes marchandes, ses imprimés et affiches publicitaires, contrats, et correspondances. En outre, il doit afficher ledit numéro, le cas échéant, de manière apparente dans ses locaux professionnels et dans chacune de ses succursales.

Article 12

Tout agent de voyages peut, sur autorisation de l'administration compétente, ouvrir une ou plusieurs succursales devant offrir les prestations définies à l'article premier ci-dessus selon le type de sa licence.

L'agence et les succursales doivent être exploitées sous la responsabilité de l'agent de voyages.

Article 13

Tout changement dans les organes d'administration ou de gestion ou dans le capital ou l'adresse d'une personne titulaire d'une licence d'agent de voyages, doit être porté à la connaissance de l'administration compétente.

Article 14

En cas de suspension ou de cessation des activités d'agent de voyages, le titulaire de la licence est tenu d'en informer l'administration compétente.

Toute suspension ou cessation non communiquée ou dépassant une durée de six mois consécutifs entraîne, de plein droit, le retrait de la licence.

Article 15

En cas de cession totale d'une personne morale titulaire d'une licence d'agent de voyages, l'acquéreur ne peut en poursuivre l'exploitation qu'après en avoir informé l'administration compétente dans un délai de 30 jours à compter de la date de la cession.

Article 16

En cas de décès du titulaire d'une licence d'agent de voyages, ses ayants droit peuvent en poursuivre l'exploitation pendant une durée d'un an, au cours de laquelle ils doivent présenter une demande de transfert de la licence au nom d'une personne physique ou d'une personne morale, selon le cas, remplissant les conditions requises par la présente loi et par les textes pris pour son application.

En cas de non présentation de cette demande ou de son rejet par décision motivée de l'administration compétente, ladite licence d'agent de voyages devient caduque.

Chapitre IV

Des obligations de l'agent de voyages

Article 17

Pour chaque circuit ou forfait touristiques offerts à la vente, l'agent de voyages doit publier et diffuser en son nom ou au nom de l'entreprise prestataire du service touristique, par voie électronique ou sous forme de dépliants ou de brochures, toutes les informations sur le voyage, les prestations et les prix proposés.

Article 18

Les opérations énumérées à l'article premier de la présente loi doivent, lorsqu'elles entrent dans un forfait touristique, faire l'objet d'un contrat dont la conclusion est préalablement précédée par une information détaillée sur le contenu des prestations proposées, leurs prix, les modalités de règlement, les conditions d'annulation du contrat, ainsi que les conditions de franchissement des frontières.

Cette information engage l'agent de voyages, à moins que des modifications dans le contenu du contrat, n'aient été portées à la connaissance des clients avant sa conclusion.

Il ne peut être apporté de modification à cette information préalable, que si l'agent de voyages en prévoit expressément l'éventualité.

Article 19

Le contrat conclu entre l'agent de voyages et le client doit comporter toutes les indications relatives aux noms et adresses de l'organisateur, de l'agent de voyages, du garant et de l'assureur, à la description détaillée du contenu des prestations fournies, aux droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de prix, de calendrier, de modalités de paiement, de révision éventuelle des prix, d'annulation du contrat et d'information du client avant le début du voyage ou du séjour ainsi que les conditions de franchissement des frontières.

Article 20

Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations prévues à l'article premier de la présente loi, est responsable à l'égard de ses clients de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, elle peut dégager sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution partielle ou totale du contrat est imputable soit au client, soit à un élément

imprévisible et insurmontable, dû à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Article 21

Les agents de voyages ne peuvent utiliser, pour accompagner et guider leurs clients, à l'exclusion des transferts, que les services de guides de tourisme agréés par l'administration compétente conformément à la législation en vigueur.

Article 22

Tout titulaire d'une licence d'agent de voyages doit tenir ses livres et documents à la disposition des agents de l'administration compétente habilités à les contrôler.

Article 23

Les agents de voyages sont tenus de respecter les dispositions législatives et réglementaires, notamment en matière de la liberté des prix et de la concurrence, de travail, de la protection du consommateur et de l'environnement.

Chapitre V

Du régime de représentation

Article 24

Dans chacune des régions créées en vertu de la loi, les agents de voyages sont tenus de se constituer en associations régionales régies par le dahir n°1-58-376 du 3 Joumada I 1378 (15 novembre 1958) réglementant le droit d'association et par les dispositions particulières de la présente loi.

Les statuts et règlements intérieurs desdites associations doivent être soumis à l'approbation de l'administration compétente.

Il ne peut être créé qu'une seule association par région.

Article 25

Les associations visées à l'article 24 ci-dessus se constituent en une fédération nationale des agents de voyages, régie par les dispositions du dahir précité n°1-58-376 du 3 Joumada I 1378 (15 novembre 1958) et par les dispositions particulières de la présente loi.

Les statuts et le règlement intérieur de la fédération nationale des agents de voyages doivent être soumis à l'approbation de l'administration compétente.

Article 26

La fédération nationale des agents de voyages a pour mission de :

- représenter la profession auprès de l'administration et de tout autre organisme en rapport avec le tourisme, ainsi qu'à toute manifestation à caractère touristique ;
- sauvegarder les traditions de probité et de moralité au sein de la profession et établir un code de déontologie approuvé par l'administration compétente ;
- défendre les intérêts moraux de ses membres et ester en justice lorsque les intérêts légitimes de la profession sont menacés ou qu'un de ses membres est mis en cause ;
- veiller au respect par ses membres des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et notamment celles régissant leur activité ;
- assurer la gestion de ses biens et créer, organiser et gérer, dans le cadre de la législation et de la réglementation en vigueur, toutes œuvres d'entraide, d'assistance, de mutualité ou de retraite en faveur de ses membres ;
- organiser des séminaires et des stages pour la formation continue de ses membres, dans le cadre d'une collaboration étroite avec l'administration compétente.
- donner son avis sur tous les projets de textes législatifs et réglementaires relatifs aux activités d'agent de voyages, présentés par le gouvernement.

Chapitre VI

Sanctions

Article 27

Toute infraction dans l'exercice de l'activité d'agent de voyages donne lieu aux sanctions administratives suivantes :

- a) l'avertissement ;
- b) le blâme ;
- c) le retrait provisoire de la licence ;
- d) le retrait définitif de la licence.

Article 28

Les licences accordées en application des dispositions de la présente loi, sont retirées par l'administration compétente après explications fournies par le titulaire, et ce dans les cas ci-après :

- si les conditions prévues pour leur délivrance ne sont plus remplies ;
- si le titulaire a volontairement méconnu de façon grave et répétée les obligations qui lui incombent ;

- lorsqu'il ne remplit pas, en partie ou en totalité, les obligations contractées vis-à-vis de sa clientèle ou vis-à-vis de ses prestataires de services.

Les modalités de retrait de la licence d'agent de voyages sont fixées par voie réglementaire.

Article 29

Les licences accordées en application des dispositions de la présente loi, sont retirées d'office par l'administration compétente en cas de condamnation du titulaire de la licence pour fraude fiscale ou douanière ou pour infraction à la réglementation des changes.

Article 30

Est punie d'une amende de 1.000 à 5.000 dirhams :

- tout administrateur d'un groupement d'intérêt économique constitué entre agents de voyages, qui a omis d'effectuer la déclaration prévue à l'article 9 de la présente loi ;
- tout agent de voyages qui a manqué à ses obligations d'information prévues aux articles 6, 13 et 15 de la présente loi.

Article 31

Est punie d'une amende de 5.000 à 50.000 dirhams, et en cas de récidive, d'une amende de 50.000 à 100.000 dirhams et d'un emprisonnement de 2 à 6 mois, ou de l'une de ces deux peines seulement :

- toute personne, qui, directement ou par personne interposée, pour son propre compte ou pour le compte d'autrui, se livre ou apporte son concours, même à titre accessoire, à l'une des opérations prévues à l'article premier ci-dessus, sans être titulaire d'une licence d'agent de voyages ;
- toute personne, qui apporte son assistance, sous quelque forme que ce soit, à une personne physique ou morale non titulaire d'une licence d'agent de voyages, dans l'exercice de l'une ou de plusieurs des activités énumérées à l'article premier de la présente loi ;
- toute personne qui exerce les activités d'agent de voyages après le retrait de la licence d'agent de voyages ;
- toute personne ayant fourni de faux renseignements sur ses activités d'agent de voyages.

Est en état de récidive, quiconque ayant été par décision irrévocable, condamné à une peine pour l'une des infractions prévues au présent article, a commis une même infraction dans les cinq ans qui suivent l'expiration de cette peine ou de sa prescription. Sont

considérées comme constituant la même infraction, pour la détermination de la récidive, toutes les infractions prévues au présent article.

Lorsque le contrevenant est une personne morale, les peines d'emprisonnement prévues au présent article, peuvent être prononcées à l'encontre de la personne physique légalement ou statutairement investie de la représentation de la personne morale, notamment le président du conseil d'administration, le président du directoire, l'administrateur délégué, le directeur général, le gérant ou le fondé de pouvoirs.

Lorsqu'il s'agit d'une association ou d'un organisme à but non lucratif qui, directement ou par personne interposée, exerce pour le compte de ses membres, ou se livre ou apporte son concours, même à titre accessoire, à l'une des opérations mentionnées à l'article premier ci-dessus, sans la déclaration prévue à l'article 8 de la présente loi, les peines d'emprisonnement prévues au présent article sont prononcées à l'encontre de la personne physique statutairement investie de la direction de ladite association ou dudit organisme sous quelque qualification que ce soit.

Article 32

Outre les officiers de police judiciaire, sont habilités à rechercher et à constater les infractions aux dispositions de la présente loi les agents assermentés et spécialement mandatés à cet effet par l'administration compétente.

Article 33

L'opposition aux fonctions des agents visés à l'article 32 ci-dessus, les injures et voies de fait commises à leur égard, sont punies des peines prévues aux articles 263 et 267 du code pénal.

Chapitre VII

Dispositions transitoires et finales

Article 34

Les agences de voyages qui, à la date de publication de la présente loi, sont titulaires d'une des licences prévues par la loi n° 31-96 portant statut des agences de voyages, promulguée par le dahir n° 1-97-64 du 4 chaoual 1417 (12 février 1997), doivent se conformer aux dispositions de la présente loi et des textes pris pour son application, dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la date de son entrée en vigueur.

A cet effet, la licence des agences de voyages qui exercent leur activité à la date de publication de la présente loi au bulletin officiel équivaut, d'office, à la licence d'agent de voyages de type A, à moins que lesdites agences ne demandent, dans le délai précité, que leur soit attribuée la licence d'agent de voyages de type B.

Article 35

Est abrogée la loi n° 31-96 portant statut des agences de voyages, promulguée par le dahir n° 1-97-64 du 4 Chaoual 1417 (12 février 1997).

Article 36

La présente loi entre en vigueur à compter de la date de publication au bulletin officiel des textes réglementaires pris pour son application.