



▲ EXTRAIT GRATUIT · NAVIGUER · GUIDE 09

Partenaire, contrat et preuve

La vérification des partenaires, la responsabilité de plein droit de l'agence, les clauses fournisseur et la chaîne de preuve d'un dossier.

Chapitres 3 et 4 complets · 18 pages, dont 15 pages du guide · extrait du guide CNT 09 « Sécurisation juridique », version 1.1, octobre 2026.

Pagination d'origine conservée.

Comment lire cet extrait

Cet extrait reproduit, sans les modifier, 15 pages du guide 09 « Sécurisation juridique » (pages 24 à 38). La pagination est celle du guide : un passage se cite par son numéro de page et se retrouve dans la version complète.

Chaque information porte l'étiquette de son registre ; la légende complète figure en page 2 du guide.

Ce que contient cet extrait

- **Chapitre 3 — La vérification des partenaires**
- **Chapitre 4 — La responsabilité que le contrat ne déplace pas**
 - 3.1 Quatre annuaires publics, et ce que chacun prouve
 - 3.2 La vérification en quatre gestes
 - 3.3 Le partenaire étranger et les registres de son pays
 - 3.4 Ce que la vérification ne vous transfère pas
 - 4.1 Le principe et son équivalent international
 - 4.2 Responsabilité externe, recours interne : la distinction qui sauve les contrats
 - 4.3 Les quatre points d'une clause fournisseur
 - 4.4 Le contentieux, la prescription et le contrat international
 - 4.5 La chaîne de preuve d'un dossier

Usage

Cet extrait est gratuit. Il peut être imprimé, partagé et remis à une équipe, sans modification et avec mention de sa source.

3

CHAPITRE TROIS

La vérification des partenaires

Quatre annuaires publics permettent de vérifier gratuitement un partenaire ou un guide. Ils sont un premier geste, pas une preuve — et une vérification dont on surestime la portée est plus dangereuse qu'une absence de vérification.

-
- 3.1** Quatre annuaires publics, et ce que chacun prouve
 - 3.2** La vérification en quatre gestes
 - 3.3** Le partenaire étranger et les registres de son pays
 - 3.4** Ce que la vérification ne vous transfère pas
-

3.1 Quatre annuaires publics, et ce que chacun prouve

La loi vous impose de ne recourir qu'à des guides agréés. Votre client, lui, peut vouloir vérifier que vous êtes vous-même agréé. Dans les deux cas, une réponse **publique et gratuite** existe : les annuaires du ministère.

Quatre listes sont publiées en accès libre : l'annuaire des **organiseurs-distributeurs de voyages**, celui des **distributeurs de voyages**, et la liste des **guides des villes et des circuits touristiques (GVCT)** et des **guides des espaces naturels (GEN)**.

Leur portée a une limite précise, et elle compte : **une vérification dont on surestime la portée est plus dangereuse qu'une absence de vérification.**

V16 Les quatre annuaires publics et leur contenu réel

ANNUAIRE	CE QU'IL AFFICHE	CE QU'IL ÉTABLIT	CE QUI RELÈVE D'UNE AUTRE PIÈCE
ODV	Dénomination sociale, ville, adresse	Qu'une entreprise de ce nom figure sur la liste des organisateurs-distributeurs	Le numéro de licence et sa validité à ce jour
DV	Dénomination sociale, ville, adresse	Idem pour les distributeurs	Idem
Guides GVCT	Nom et prénom	Qu'une personne de ce nom est agréée pour les villes et circuits	L'identité de la personne présente et la validité de sa carte
Guides GEN	Nom et prénom	Idem pour les espaces naturels	Idem



CE QUE LES LISTES AFFICHENT. Les listes d'agences donnent la dénomination sociale, la ville et l'adresse ; les listes de guides, le nom et le prénom. **DANS UN PAYS OÙ LES HOMONYMIES SONT FRÉQUENTES, UN NOM SUR UNE LISTE N'IDENTIFIE PAS, À LUI SEUL, UNE PERSONNE.**



**Une vérification dont on surestime
la portée **est plus dangereuse**
qu'une absence de vérification.**

Les annuaires sont un premier geste. La preuve, c'est la pièce, sa date de vérification, et son archivage à côté du contrat.



3.2 La vérification en quatre gestes

L'annuaire est le premier des quatre gestes.

v17 La séquence de vérification d'un prestataire réglementé

1

La liste publique

Le nom figure-t-il sur l'annuaire correspondant à **la prestation attendue** ? Pour un guide, la catégorie compte : un guide des espaces naturels et un guide des villes et circuits ne sont pas interchangeables, et l'agrément est délivré pour l'une ou l'autre.

2

La pièce elle-même

Le document, pas la déclaration. Pour un guide, c'est la carte professionnelle ; elle porte une échéance. Pour une agence partenaire, c'est la licence. Pour un hôtel, l'autorisation d'exploitation et le classement. Pour un transporteur, l'autorisation propre à son activité ● T3

3

La date

Une pièce sans date de vérification ne prouve rien dans six mois. **La date utile est celle du jour où le document a été examiné**, pas seulement celle de son envoi par le prestataire.

4

L'archive

La copie et la date sont rangées au même endroit que le contrat. **Une vérification faite et non conservée équivaut, en cas de litige, à une vérification non faite.**

L'outil 3 de la fiche pratique tient sur une page et couvre les quatre gestes.

3.3 Le partenaire étranger et les registres de son pays

Les annuaires nationaux s'arrêtent à la frontière. Or une part croissante de votre exposition vient d'ailleurs : un tour-opérateur européen qui vous confie ses clients, une plateforme qui encaisse à votre place, un réceptif étranger auquel vous confiez vos propres voyageurs.

Plusieurs pays publient des registres consultables, **qui permettent de vérifier un partenaire établi sur leur territoire** : numéro d'immatriculation, garantie financière, assurance.

V18 Trois registres étrangers et ce qu'ils permettent de vérifier

France

Les opérateurs de voyages et de séjours sont **immatriculés sur un registre tenu par Atout France**, consultable en ligne.

L'immatriculation suppose une garantie financière et une assurance de responsabilité civile professionnelle. Un tour-opérateur français qui vous propose un contrat est donc vérifiable **en quelques minutes**.

Royaume-Uni

Les organisateurs vendant certains forfaits comportant un vol sont tenus de détenir une **licence ATOL**, administrée par la Civil Aviation Authority. Le titulaire affiche son numéro et remet au voyageur un certificat.

Pour un partenaire britannique qui vend du forfait aérien, ce numéro est un élément vérifiable.

Californie

Les vendeurs de voyages relevant du régime « **Seller of Travel** » s'enregistrent auprès du procureur général de l'État et affichent leur numéro d'enregistrement dans certaines communications.



RÉFÉRENCE ÉTRANGÈRE. Aucun de ces trois régimes n'a la moindre valeur au Maroc, et une agence marocaine ne « respecte » ni la réglementation française, ni ATOL. Leur utilité tient en un seul usage : **VÉRIFIER UN PARTENAIRE ÉTABLI DANS CES PAYS.**

Trois remarques de méthode

Le numéro, pas la capture

Le numéro d'enregistrement fait foi, non la capture d'écran d'une page.

La concordance des raisons sociales

Le rapprochement porte sur la raison sociale du registre et celle du contrat — les groupes ont plusieurs entités, et **ce n'est pas toujours celle qui est immatriculée qui signe.**

La date de vérification

Comme pour un prestataire marocain. Le geste est le même ; seule la liste change.

LES TROIS ÉLÉMENTS D'UNE VÉRIFICATION

☐ le numéro d'enregistrement

☐ la raison sociale exacte du signataire

☐ la date de votre vérification

3.4 Ce que la vérification ne vous transfère pas

Cette rigueur a une portée précise. **Elle n'apporte pas d'exonération.** Elle apporte deux choses, et elles sont réelles.

LA PREMIÈRE

Ne pas commettre vous-même le manquement.

Recourir à un guide non agréé est une faute qui vous est propre, indépendamment de la qualité de la prestation.

LA SECONDE

Disposer d'un recours contre le prestataire qui vous aurait menti — ce qui suppose que le contrat comporte une clause par laquelle il certifie détenir ses agréments.

Ce qu'elle n'apporte pas, c'est la disparition de votre responsabilité envers votre client. C'est l'objet du chapitre suivant.

CE QU'IL FAUT RETENIR

- ▲ Quatre annuaires publics permettent de vérifier gratuitement un partenaire ou un guide : ils affichent **une dénomination, une ville et une adresse** — ou, pour un guide, un nom et un prénom.
- ▲ Ils sont un premier geste, pas une preuve. **La preuve, c'est la pièce, sa date de vérification, et son archivage à côté du contrat.**

La suite, en une phrase. *Reste la disposition qui décide de tout le reste : celle qui fait de vous le débiteur de votre client, quoi qu'ait fait votre fournisseur.*

▲ **Une vérification faite et non conservée équivaut, en cas de litige, à une vérification non faite.**

4

CHAPITRE QUATRE

La responsabilité que le contrat ne déplace pas

Vers votre client, la loi fixe votre responsabilité et le contrat ne peut pas la réduire. Vers votre fournisseur, tout se négocie — et c'est là que se joue votre équilibre financier. Vous payez d'abord, vous récupérez ensuite.

-
- 4.1** Le principe et son équivalent international
 - 4.2** Responsabilité externe, recours interne
 - 4.3** Les quatre points d'une clause fournisseur
 - 4.4** Le contentieux, la prescription et le contrat international
 - 4.5** La chaîne de preuve d'un dossier
-

4.1 Le principe et son équivalent international

LE CŒUR DE LA LOI 11-16, EN UNE IDÉE

L'agent de voyages est responsable de plein droit, envers son client, de la bonne exécution des obligations résultant du contrat — qu'il exécute les prestations lui-même ou qu'il les fasse exécuter par des tiers — sous réserve des exceptions prévues, notamment la force majeure et le fait du client.

1

SOURCE PRIMAIRE VÉRIFIÉE. Cette règle correspond à l'article 20 de la loi 11-16, recoupé dans l'édition officielle française publiée au Bulletin officiel n° 6750 du 7 février 2019. **TOUTE RÉDACTION CONTRACTUELLE QUI S'EN INSPIRE PASSE PAR LA VALIDATION D'UN JURISTE.**

Cette règle peut surprendre : pourquoi l'agence répondrait-elle d'un hôtel qui a surbooké ? **Elle est pourtant le standard international du secteur.** Le droit européen des voyages à forfait retient le même principe depuis plus de trente ans, sous la directive (UE) 2015/2302 aujourd'hui : l'organisateur répond de l'exécution de tous les services compris dans le forfait, qu'ils soient fournis par lui ou par d'autres.



RÉFÉRENCE ÉTRANGÈRE. La directive européenne n'a aucune valeur au Maroc. Elle est citée ici pour établir que le principe marocain **N'EST PAS UNE SINGULARITÉ LOCALE**, et non comme une norme applicable. **AUCUNE AGENCE MAROCAINE NE « RESPECTE LA DIRECTIVE » PARCE QU'ELLE EN AURAIT RECOPIÉ UNE CLAUSE.**

V19 La responsabilité de plein droit — qui doit quoi à qui

Votre client

Il n'a qu'un débiteur : vous.



**RESPONSABILITÉ
DE PLEIN DROIT**

Vous

Vous répondez de l'exécution, par vous ou par d'autres.

4.2 Responsabilité externe, recours interne

C'est la distinction la plus utile en matière de contrats.

v20 Les deux relations — ce qui va vers le client, ce qui revient du fournisseur

VERS VOTRE CLIENT

Votre responsabilité est fixée par la loi.

Aucune clause de votre contrat ne peut la réduire. Une clause qui écrirait « l'agence n'est pas responsable des défaillances de ses prestataires » n'organise rien : **elle affaiblit votre position**, parce qu'elle donne à croire à votre client que vous avez cherché à lui retirer une protection que la loi lui donne.

VERS VOTRE FOURNISSEUR

Tout est négociable.

C'est là que se joue votre équilibre financier. **Le contrat fournisseur ne sert pas à vous protéger de votre client : il sert à récupérer, auprès de celui qui a manqué, ce que vous aurez dû payer au client.** Ce sont deux mouvements distincts, et le second ne suspend jamais le premier.

CONCRÈTEMENT

D'abord

Quand l'hôtel surbooke, **vous relogez et vous payez.**

Puis

La clause de relogement de votre contrat d'allotement
 **NI** décidera de ce que vous récupérerez.

Ensuite

Vous vous retournez contre l'hôtel — **et seulement si votre contrat vous en donne les moyens.**



Le contrat fournisseur ne sert pas à vous protéger de votre client. Il sert à récupérer ce que vous aurez dû lui payer.

Ce sont deux mouvements distincts, et le second ne suspend jamais le premier.



4.3 Les quatre points d'une clause fournisseur

Quatre éléments donnent à un contrat fournisseur sa portée réelle.

v21 Les quatre points d'un contrat fournisseur

La certification des agréments

Le prestataire certifie détenir, à la date de la signature, les autorisations et assurances requises pour son activité, et s'engage à en justifier à première demande. **Sans cette clause, un prestataire qui vous a menti ne vous a rien promis.**

L'encadrement de la sous-traitance

Le prestataire ne peut pas substituer un tiers sur une prestation critique sans vous en informer, et **il reste responsable envers vous de ce que fait son sous-traitant**. C'est ainsi qu'on évite de découvrir, après l'incident, que le transfert avait été confié à quelqu'un que personne n'a vérifié.

L'obligation d'alerte

Le prestataire vous informe sans délai de tout événement susceptible d'empêcher l'exécution. **Une clause d'alerte vaut mieux qu'une clause de pénalité** : elle vous donne le temps de trouver une solution avant que le client ne découvre le problème sur place ▲ N2

L'indemnisation

Le prestataire vous rembourse les **coûts directs** — relogement, remboursement, transport de remplacement — que son manquement établi vous a fait supporter.



REPÈRE DE GESTION. Ces quatre points relèvent de la pratique professionnelle, non d'une obligation légale. Leur rédaction passe par la validation d'un juriste marocain avant diffusion ou signature : **UNE CLAUSE MAL RÉDIGÉE PEUT ÊTRE PIRE QU'UNE CLAUSE ABSENTE.**

4.4 Le contentieux, la prescription et le contrat international

⑤ Source privée non publiée

Une base jurisprudentielle privée indexe quatre décisions de la Cour d'appel de commerce de Casablanca touchant à la profession : trois du 23 décembre 2025 et une du 31 octobre 2024. **La base en fournit des résumés ; un résumé ne vaut pas texte intégral.**

5

Ces résumés proviennent d'une base privée. **ILS NE FONDENT PAS UNE RÈGLE ET NE PRÉJUGENT PAS DE L'ISSUE D'UN LITIGE.** Les décisions indexées établissent une chose, qui suffit : **LE CONTENTIEUX EXISTE, IL EST RÉCENT, ET IL PORTE SUR CES QUESTIONS.**

Une remarque opérationnelle concerne les archives. **La qualification du contrat commande le délai de prescription applicable.** Une agence qui vend un ensemble de prestations ne se trouve pas nécessairement dans le régime du contrat de transport. Conséquence pratique : **une durée unique de conservation, calée sur le délai le plus court connu, ne couvre pas tous les dossiers.** Les durées s'établissent par typologie de contrat, en articulation avec les règles de conservation des données personnelles, qui poussent en sens inverse (chapitre 5).

Le contrat international

Un tour-opérateur étranger propose un contrat. Une clause désigne une loi applicable et un tribunal, souvent les siens. Rien d'inquiétant en soi.

Une formule circule pourtant, et elle est inexacte : **« le contrat est soumis au droit X, donc le droit marocain ne s'applique pas »**. Le choix d'une loi par les parties ne fait pas disparaître, par lui-même, toutes les règles impératives du pays où l'activité s'exerce. Une agence marocaine qui exerce au Maroc reste titulaire d'une licence marocaine, soumise à des obligations marocaines, et responsable devant des clients qui peuvent être marocains.

REPÈRE DE GESTION

La lecture prudente : **LES OBLIGATIONS PROPRES DE L'AGENCE SUBSISTENT**, quelle que soit la loi désignée au contrat. Une clause de loi applicable règle le contrat entre les parties ; elle n'efface pas la réglementation marocaine.

v22 Les douze points à isoler dans un contrat international

Avant signature, douze points s'isolent sans aide extérieure. La liste tient sur une page et fait gagner beaucoup de temps chez l'avocat, **qui n'a pas à la reconstituer**.

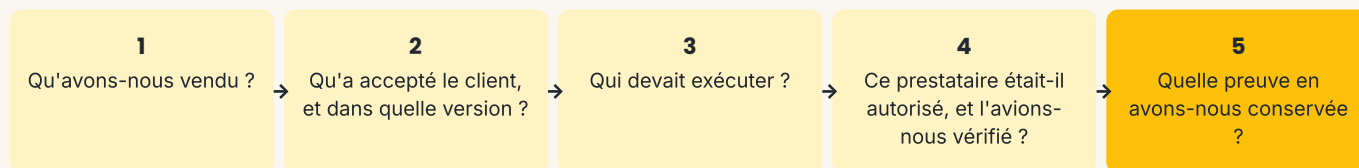
- | | |
|--|--|
| ☐ l'identité juridique exacte de la contrepartie et le pouvoir du signataire | ☐ la responsabilité et l'indemnisation, avec ou sans plafond |
| ☐ la loi applicable et le tribunal ou l'arbitrage | ☐ l'assurance de la contrepartie |
| ☐ la devise, le lieu de paiement et qui supporte les frais de change | ☐ le régime de la sous-traitance |
| ☐ qui encaisse le client final | ☐ le sort des données personnelles transmises et leur lieu d'hébergement |
| ☐ qui est désigné comme organisateur au sens du droit de chaque partie | ☐ la définition de la force majeure et la procédure de notification |
| ☐ le traitement des réclamations et des remboursements | ☐ ce qu'il advient des clients déjà partis en voyage si le contrat est résilié — un point souvent omis, et décisif en cas de rupture |

Un seuil interne vaut mieux qu'un principe : au-delà d'un montant d'exposition que vous fixez vous-même, le contrat part chez le juriste avant signature. En deçà, la liste des douze points suffit. **C'est une politique interne, pas une règle de droit**, et son mérite est qu'elle évite d'avoir à trancher au cas par cas dans l'urgence d'une signature.

4.5 La chaîne de preuve d'un dossier

Un litige ne se gagne pas avec un bon contrat. **Il se gagne avec un dossier qui répond à cinq questions sans hésiter.**

v23 Les cinq questions d'un dossier client



Une agence qui répond aux cinq en dix minutes n'a pas besoin d'un contrat plus long que les autres. **Une agence qui ne sait pas quelle version de ses conditions générales s'appliquait à un dossier de l'an dernier a un problème que la meilleure clause du monde ne règlera pas.**

L'outil 4 de la fiche pratique — le registre des versions contractuelles — existe pour cela, et **c'est probablement l'outil du guide dont le rapport entre effort et bénéfice est le plus favorable.**

**L'OUTIL LE PLUS
RENTABLE**

**La loi, on la
trouve. La version
acceptée, on ne la
reconstitue pas
après coup.**

CE QU'IL FAUT RETENIR

- ▲ Vers votre client, la loi fixe votre responsabilité et le contrat ne peut pas la réduire ; vers votre fournisseur, tout se négocie et c'est là que se joue votre équilibre financier.
- ▲ **Vous payez d'abord, vous récupérez ensuite — et vous ne récupérez que si votre contrat le prévoit.**
- ▲ Quatre clauses le permettent : certification des agréments, encadrement de la sous-traitance, obligation d'alerte, indemnisation.

La suite, en une phrase. *Reste une exposition qui ne figure pas dans la loi du tourisme, et dont le montant surprend : celle du droit des données personnelles.*

▲ **Vous payez d'abord, vous récupérez ensuite — et vous ne récupérez que si votre contrat le prévoit.**

Le guide complet

Le guide 09 « Sécurisation juridique » compte 68 pages : une ouverture, cinq chapitres, une fiche pratique de six outils à remplir et un quiz de dix-huit questions avec réponses commentées.

Le guide, ses fiches, son quiz et sa vidéo

cntacademy.ma/11guides

Adhérer à la Confédération Nationale du Tourisme

Les modalités et le formulaire d'adhésion : www.cnt.ma/page/adhesion-au-cnt

Réserve

Cet extrait est un document d'information. Il ne constitue ni un avis juridique ni une consultation, et ne remplace pas les textes publiés au Bulletin officiel.