

18 questions

Trois niveaux, réponses commentées

C'est le commentaire qui compte, pas le score. Questions en page de gauche, réponses commentées en page de droite — et, lorsque c'est utile, l'état de la source sur laquelle la réponse repose.

Niveau 1

Les bases — questions 1 à 6.

Niveau 2

Application — questions 7 à 12.

Niveau 3

Maîtrise — questions 13 à 18.



Les réponses figurent en page suivante ; le score se calcule en fin de quiz, avec un renvoi de relecture par tranche.

LES CINQ ÉTATS DE SOURCE

1 Vérifiée

2 Édition à archiver

3 À confirmer

4 À recouper

5 Secondaire

NIVEAU 1 — LES BASES

Q1 Quel texte réglemente aujourd'hui la profession d'agent de voyages au Maroc ?

- A** La loi 31-96 **B** La loi 11-16 **C** La loi 05-12
D La loi 80-14

Q2 Les expressions « licence A » et « licence B » figurent-elles dans le texte de la loi ?

- A** Oui **B** Non

Q3 Un organisateur-distributeur de voyages peut-il être une personne physique ?

- A** Oui **B** Non **C** Seulement à titre transitoire

Q4 Auprès de quel organisme la garantie financière est-elle déposée ?

- A** Bank Al-Maghrib
B La Caisse de dépôt et de gestion
C Le ministère du Tourisme **D** La CNT

Q5 Dans quelle fenêtre le décret prévoit-il le dépôt des pièces annuelles ?

- A** Les quinze premiers jours de décembre
B Avant le 31 décembre
C Au premier trimestre
D À la date anniversaire de la licence

Q6 Votre fichier clients relève-t-il d'une formalité auprès de la CNDP ?

- A** Non, c'est un fichier interne **B** Oui
C Seulement s'il est en ligne

NIVEAU 2 — APPLICATION

Q7 Une agence titulaire d'une licence de distributeur peut-elle assembler elle-même un forfait sous son nom ?

- A** Oui, si elle en informe l'administration
B Non
C Oui, dans la limite d'un volume annuel

Q8 Après la notification de l'accord préalable, de quel délai disposez-vous pour constituer la garantie et l'assurance RC professionnelle ?

- A** 5 jours **B** 10 jours **C** 30 jours
D 3 mois

Q9 L'hôtel que vous aviez réservé surbooke votre client. Qui relogé et qui paie, en premier ?

- A** L'hôtel **B** L'assurance **C** Vous
D Le client, qui se fera rembourser

Q10 Une clause écrivant « l'agence décline toute responsabilité du fait de ses prestataires » est :

- A** Valable si le client l'accepte
B Sans effet sur la responsabilité que la loi impose
C Valable pour les prestations à l'étranger

RÉPONSES COMMENTÉES · QUESTIONS 1 À 10

Niveaux 1 et 2

Q1 — B. La loi 11-16 a remplacé la loi 31-96 portant statut des agences de voyages. La loi 30-96, elle, était l'ancien statut des guides ; la loi 05-12 régit aujourd'hui la profession de guide.

1 Primaire vérifiée

Q2 — B. Le texte distingue l'organisateur-distributeur de voyages et le distributeur de voyages. « A » et « B » sont un usage professionnel. **Dans un document officiel, la formulation du texte est la plus sûre.**

Q3 — B. L'ODV est réservé aux personnes morales. Le DV, lui, est ouvert aux personnes physiques comme aux personnes morales.

Q4 — B. Le décret prévoit un dépôt en numéraire auprès de la Caisse de dépôt et de gestion.

Q5 — A. Les quinze premiers jours de décembre, chaque année. **C'est un délai opposable, pas une recommandation.**

Q6 — B. Un fichier clients est un traitement de données personnelles, qu'il soit hébergé ou tenu sur un poste de travail.

Q7 — B. L'activité du distributeur se limite à la vente pour le compte de tiers. Assembler et vendre un forfait sous son nom relève de l'organisateur-distributeur.

Q8 — C. Trente jours à compter de la notification de l'accord préalable. Les cinq jours visent l'extrait de casier judiciaire, les dix jours les explications du titulaire, et les trois mois la disponibilité de la garantie après cessation (article 10).

Q9 — C. Vous. Votre responsabilité envers le client ne dépend pas de la faute de votre fournisseur. Vous vous retournerez ensuite contre l'hôtel — si votre contrat vous en donne les moyens.

Q10 — B. Elle n'organise rien. Pire, elle signale à un client mécontent que vous avez tenté de lui retirer une protection légale.



Vous payez d'abord, vous récupérez ensuite — si votre contrat le prévoit.

NIVEAU 2 — APPLICATION (suite)

Q11 Vous vérifiez qu'un guide figure bien sur l'annuaire du ministère. Qu'avez-vous prouvé ?

- A** Que la personne devant vous est agréée
- B** Qu'une personne portant ce nom est agréée
- C** Que sa carte est valide

Q12 Vous demandez systématiquement la carte nationale d'identité de vos clients. Quel effet cela a-t-il ?

- A** Aucun
- B** Cela fait passer votre traitement de la déclaration à l'autorisation
- C** Cela vous dispense de la déclaration

NIVEAU 3 — MAÎTRISE

Q13 Quelle est la sanction encourue pour l'exploitation d'un fichier sans la déclaration ou l'autorisation exigée ?

- A** 1 000 à 5 000 DH **B** 5 000 à 50 000 DH
- C** 10 000 à 100 000 DH
- D** Aucune sanction pénale

Q14 Quelle garantie le texte prévoit-il pour un distributeur de voyages ?

- A** 200 000 DH en numéraire, sans autre forme possible
- B** 200 000 DH, en numéraire à la CDG ou par garantie bancaire
- C** 400 000 DH, les deux garanties se cumulant

Q15 Dans la procédure liée au défaut de production des pièces annuelles, de quel délai le titulaire dispose-t-il pour présenter ses explications après notification ?

- A** 5 jours **B** 10 jours **C** 30 jours
- D** 3 mois

Q16 Une base jurisprudentielle privée indexe quatre décisions d'appel touchant à la profession. Qu'en concluez-vous ?

- A** La jurisprudence est fixée
- B** Que le contentieux existe et porte sur ces questions
- C** Rien, ces décisions n'existent pas

Q17 Votre CRM est hébergé chez un éditeur étranger. Quelle question cela soulève-t-il en plus ?

- A** Aucune, c'est un choix technique
- B** Celle du transfert de données hors du Maroc
- C** Celle de la licence d'exploitation

Q18 Vous êtes en litige sur un dossier de l'an dernier. Quelle est la question la plus difficile à laquelle vous aurez à répondre ?

- A** Ce que dit la loi
- B** Quelle version de vos conditions générales le client a acceptée
- C** Le montant du préjudice

RÉPONSES COMMENTÉES · QUESTIONS 11 À 18

Niveaux 2 et 3

Q11 — B. L'annuaire des guides affiche un nom et un prénom. Il ne prouve ni l'identité de la personne présente, ni la validité de sa carte. **La preuve, c'est la carte.**

Q12 — B. La collecte du numéro de CNIE relève de la demande d'autorisation, dont le délai est de deux mois, contre un récépissé sous vingt-quatre heures pour une déclaration. **La question utile porte sur la nécessité réelle de cette donnée.**

Q13 — C. Et ces peines sont portées au double lorsque l'auteur est une personne morale. C'est, pour une agence constituée en société, une exposition supérieure à celle de la plupart des manquements au droit du tourisme.

Q14 — B. Le montant est de 200 000 DH quelle que soit la licence ; seule la forme change. L'organisateur-distributeur dépose en numéraire à la CDG ; le distributeur choisit entre ce dépôt et une garantie bancaire du même montant. **Aucun cumul de 400 000 DH :** la loi prévoit une garantie bancaire *ou* financière, et elle prime sur le décret.

1 Primaire vérifiée

Q15 — B. Dix jours après notification. C'est une garantie procédurale prévue par le décret, et un droit du côté du titulaire. Les cinq jours visent l'extrait de casier judiciaire, les trente jours la garantie et l'assurance, les trois mois la disponibilité de la garantie après cessation.

Q16 — B. Ces résumés proviennent d'une base privée. Ils ne fondent aucune règle et ne prédisent aucune issue ; les décisions indexées établissent l'existence d'un contentieux récent.

5 Secondaire ou privée

Q17 — B. Le transfert vers un pays tiers relève d'un régime propre, prévu par la loi 09-08. La CNDP met à disposition le formulaire **F118**, une fois le traitement sous-jacent déclaré ou autorisé.

Q18 — B. La loi, on la trouve. La version acceptée, on ne la reconstitue pas après coup. C'est ce que le registre des versions contractuelles est le seul à pouvoir prouver — et c'est l'outil du guide qui coûte le moins d'efforts.

VOTRE SCORE

Niveau 1 · questions 1 à 6 _____ / 6 Niveau 2 · questions 7 à 12 _____ / 6

Niveau 3 · questions 13 à 18 _____ / 6 Total / 18

Moins de 8 — relecture utile des chapitres 1 et 2 : l'état des sources et ce que prévoit le décret sont le socle de tout le reste.

De 8 à 13 — le cadre est acquis ; la vérification en quatre gestes et le registre des versions contractuelles sont vos deux prochains outils.

Plus de 13 — le pilotage est en place : la cartographie des traitements et la grille de qualification produit en sont l'étape suivante.