

N3



الكونفدرالية الوطنية للسياحة
НХЛҚ.МЭТ. ИЦЕІСТН.ОСЛХТ
Confédération Nationale du Tourisme



▲ NAVIGUER · GUIDE 3/3

Sécurisation juridique

Dormir tranquille sur ses contrats

Sécurisation juridique

Dormir tranquille sur ses contrats.

Établir ce qui s'applique. Le prouver. Savoir quand on ne sait pas.

Éditeur

Confédération Nationale du Tourisme (CNT) — Maroc

Conception, recherche et rédaction

CASBAH — www.casbah.ma

Collection

Onze guides thématiques pour les professionnels du tourisme, organisés en trois familles : **Concevoir** l'offre et l'expérience ·

Naviguer dans l'organisation et la sécurisation · **Toucher** les marchés et la distribution.

État de l'information

Les données réglementaires évoluent : la source officielle fait foi.

Édition

Première édition · **version 1.1** · publiée en octobre 2026 · version française



Version vivante

Le guide, ses fiches, son quiz et sa vidéo : cntacademy.ma/11guides

Ce guide est un guide professionnel. Il n'est pas une **consultation juridique**. Les squelettes de clauses qu'il évoque sont des points de départ pédagogiques ; leur usage contractuel passe par la validation d'un juriste marocain avant toute diffusion ou signature. Les grilles et calendriers qu'il propose sont des outils de gestion, non des exigences réglementaires.

REPÈRES · QUATRE REGISTRES, TOUJOURS DISTINGUÉS

Chaque information porte la mention de son origine.

§ RÈGLE ÉCRITE

Elle figure dans un texte, cité.

= CALCUL DÉRIVÉ

Un raisonnement tiré du texte, qui n'y figure pas en toutes lettres.

🔍 REPÈRE DE GESTION

Une pratique professionnelle, sans valeur d'obligation.

◇ RÉFÉRENCE ÉTRANGÈRE

Sans aucune valeur au Maroc.

LA CONVENTION DE LECTURE · TOUTE OBLIGATION PORTE L'ÉTAT DE SA SOURCE

Deux professionnels citent le même article. L'un l'a lu au Bulletin officiel, l'autre dans un blog. Ils disent la même phrase et n'ont pas la même sécurité.

1 Primaire vérifiée

Citable, et conservable comme fondement.

2 Primaire, édition à archiver

Source authentique ; l'archivage de l'édition exacte en facilite l'usage.

3 Articulation à confirmer

Une confirmation écrite sécurise toute décision engageante.

4 Institutionnelle à recouper

À rapprocher du texte en vigueur avant d'en faire un fondement.

5 Secondaire ou privée

Orienté la recherche, sans remplacer la source primaire.

QUATRE OBJETS · PRÉSENTS DANS LES ONZE GUIDES

À RETENIR

« Ce qu'il faut retenir » referme l'ouverture et chaque chapitre, lisible seul.

§ REGISTRE

La pastille de registre distingue règle écrite, calcul dérivé et repère de gestion.

1 Source

La pastille d'état de la source indique l'usage possible de ce qui est cité.

▲ N2 Guide 05

Le renvoi indique qu'un sujet est traité dans un autre volume, par son code de collection.

Sommaire

Comment lire ce guide 04

Ouverture — La bonne source, dans la bonne version 05

Chapitre 1 — Ce qui s'applique, et dans quel état vous pouvez le lire 09

1.1 Le socle juridique de référence	10
1.2 L'état de la source fait partie de l'obligation	11
1.3 Le texte qui vous oblige sans porter votre nom	14

Chapitre 2 — Votre licence : ce que prévoit le décret 16

2.1 Deux licences, et la question qui les départage	17
2.2 La procédure et ses délais	19
2.3 L'article 10 du décret et la disponibilité de la garantie	19
2.4 La garantie du distributeur : 200 000 DH, sous deux formes	20
2.5 La disposition transitoire des sept ans d'expérience	22
2.6 Se grouper sans se confondre	22

Chapitre 3 — La vérification des partenaires 24

3.1 Quatre annuaires publics, et ce que chacun prouve	25
3.2 La vérification en quatre gestes	27
3.3 Le partenaire étranger et les registres de son pays	28
3.4 Ce que la vérification ne vous transfère pas	29

Chapitre 4 — La responsabilité que le contrat ne déplace pas 31

4.1 Le principe et son équivalent international	32
4.2 Responsabilité externe, recours interne : la distinction qui sauve les contrats	33
4.3 Les quatre points d'une clause fournisseur	35

4.4 Le contentieux, la prescription et le contrat international	36
---	----

4.5 La chaîne de preuve d'un dossier	37
--------------------------------------	----

Chapitre 5 — Le droit des données peut coûter plus cher que vous ne le pensez 39

5.1 Les barèmes comparés	40
5.2 Ce qu'une agence traite sans le savoir	41
5.3 La formalité a un nom, un formulaire et un délai	43
5.4 Le client consommateur, et le second texte qui vous regarde	44
5.5 L'argent que vous détenez n'est pas encore le vôtre	44

Fiche pratique — six outils 47

Outil 1 · Registre d'état des sources	49
Outil 2 · Calendrier de conformité	50
Outil 3 · Fiche de vérification d'un prestataire réglementé	51
Outil 4 · Registre des versions contractuelles	52
Outil 5 · Cartographie des traitements de données	53
Outil 6 · Grille de qualification produit par produit	54
Aide-mémoire · L'échelle d'état des sources	55
Aide-mémoire · Quatre clauses, cinq questions	56
Aide-mémoire · Les douze points d'un contrat international	57

Quiz — 18 questions, trois niveaux, réponses commentées 59

Rejoindre la CNT — poursuivre la lecture 64

Adhérer à la CNT — dossier de candidature et barème des cotisations	65
---	----

Textes de référence et sources 66

MODE D'EMPLOI

Comment lire ce guide

La sécurisation juridique d'une décision repose sur une discipline de travail en six gestes.

- 1 l'identification du texte applicable ;
- 2 la vérification de sa version et de son statut ;
- 3 la distinction entre ce que dit le texte et ce que l'on en déduit ;
- 4 l'articulation entre loi, décret et autres cadres applicables ;
- 5 la conservation de la pièce qui fonde la décision ;
- 6 **le recours à un juriste** lorsqu'une interprétation engage de l'argent, une licence ou la responsabilité de l'entreprise.

La convention : l'état de la source

Toute obligation citée porte l'état de sa source. Cinq états suffisent, et chacun détermine l'usage possible de la source : la citer, la conserver comme fondement, la faire confirmer, ou s'en servir pour orienter une recherche.

Les quatre registres de lecture

Une **règle écrite** figure dans un texte, cité. Un **calcul dérivé** est un raisonnement tiré du texte sans y figurer en toutes lettres : il est signalé comme tel, car il n'a pas, face à une administration, la force d'une disposition écrite. Un **repère de gestion** est une pratique professionnelle proposée comme outil, sans valeur d'obligation. Une **référence étrangère** sert de comparaison et n'a aucune valeur au Maroc.

LE CŒUR DU GUIDE

Une source fiable ne supprime pas l'interprétation ; elle permet de savoir précisément où l'interprétation commence.

Le risque n'est pas que le droit soit illisible. Le risque est de confondre existence, authenticité, actualité et portée d'une source.

RENOIS VERS D'AUTRES GUIDES

▲ **N2** Guide 05 · Gestion des crises

■ **C3** Guide 03 · Micro-aventures outdoor

● **T3** Guide 10 · Transport touristique routier

● **T4** Guide 11 · Distribution & intermédiation

OUVERTURE

La bonne source, dans la bonne version

Le premier risque juridique tient moins à la méconnaissance d'une règle qu'au travail sur **la mauvaise version de la bonne règle**.

La loi n° 11-16 réglementant la profession d'agent de voyages est publiée dans son édition officielle française au Bulletin officiel n° 6750 du 7 février 2019. Son texte arabe a été publié au Bulletin officiel n° 6746 du 24 janvier 2019. Les articles sont numérotés et peuvent être recoupés avec le décret n° 2-21-80 pris pour son application.

La difficulté a changé de nature. Une agence peut rencontrer le même sujet sous plusieurs formes : un Bulletin officiel, un PDF ministériel, une page institutionnelle, un résumé de presse ou une base privée. **Ces documents ne se valent pas**, même lorsqu'ils paraissent dire la même chose.

Tout ce qui suit part de cette distinction.

Trois repères sur l'état des textes

La loi, son décret d'application et la jurisprudence se lisent chacun à partir d'une source différente. Trois repères les situent.

UNE RÈGLE, PLUSIEURS ÉTATS DE PREUVE

1 Bulletin officiel

2 PDF ministériel

4 Page institutionnelle

5 Résumé de presse

5 Base privée

Le même sujet, cinq documents. **Ils ne se valent pas.**

v6 Trois repères sur l'état des textes**1****La loi 11-16 peut être vérifiée en source officielle****1 Primaire vérifiée**

Ses dispositions centrales — catégories de licence, responsabilité envers le client, recours aux guides agréés, sanctions, abrogation de l'ancien régime — peuvent être lues dans l'édition officielle française du Bulletin officiel.

2**Le décret 2-21-80 se lit avec la loi, et non isolément****1 Primaire vérifiée**

Son article 9 énumère, pour le distributeur, une garantie financière de 200 000 dirhams puis une garantie bancaire de 200 000 dirhams. Lu seul, cet enchaînement suggère un cumul de 400 000. Or la loi 11-16 prévoit, pour cette catégorie, une « garantie bancaire **ou** financière », et elle prime. **Un montant, deux formes possibles, aucun cumul.**

3**Une décision de justice référencée ne vaut pas, à elle seule, règle exploitable****5 Privée**

Des décisions touchant à la profession sont indexées dans une base privée. Leur référencement atteste l'existence d'un contentieux ; leur portée se lit dans leur texte intégral, auprès d'une source juridictionnelle ou documentaire fiable.

Le risque n'est pas que le droit soit illisible. Le risque est de confondre existence, authenticité, actualité et portée d'une source.

Une discipline de travail en découle : identification du texte, vérification de sa version, distinction entre ce qu'il dit et ce qu'on en déduit, articulation des textes entre eux, conservation de la pièce — et recours à un juriste quand l'interprétation engage de l'argent, une licence ou la responsabilité de l'entreprise.

Une source fiable ne supprime pas l'interprétation ; elle permet de savoir précisément où l'interprétation commence.

CE QU'IL FAUT RETENIR

- ▲ La loi 11-16 est publiée dans son édition officielle française au Bulletin officiel n° 6750.
- ▲ La difficulté juridique se déplace : elle porte sur la bonne version, l'articulation des textes entre eux, la valeur des sources secondaires et la conservation de la preuve qui a fondé la décision.
- ▲ **Une source fiable ne supprime pas l'interprétation ; elle permet de savoir précisément où l'interprétation commence.**

La suite, en une phrase. *Le chapitre 1 établit le socle documentaire sur lequel reposent les décisions de l'entreprise.*

LA DISCIPLINE EN SIX GESTES

- 1 · l'identification du texte applicable
- 2 · la vérification de sa version et de son statut
- 3 · la distinction entre ce qu'il dit et ce qu'on en déduit
- 4 · l'articulation entre loi, décret et autres cadres
- 5 · la conservation de la pièce qui fonde la décision
- 6 · **le recours au juriste quand l'interprétation engage**

▲ **Le premier risque juridique tient souvent à la mauvaise version de la bonne règle.**

1

CHAPITRE UN

Ce qui s'applique, et dans quel état vous pouvez le lire

Une agence de voyages n'est jamais régie par un seul texte. Ce chapitre retient six textes particulièrement structurants, et présente la convention qui traverse le guide : toute obligation citée porte l'état de sa source.

-
- 1.1** Le socle juridique de référence
 - 1.2** L'état de la source fait partie de l'obligation
 - 1.3** Le texte qui vous oblige sans porter votre nom
-

1.1 Le socle juridique de référence

Une agence de voyages relève toujours de plusieurs textes. **Six textes sont particulièrement structurants pour les situations traitées ici**, sans former une liste exhaustive de tout le droit applicable à l'entreprise.

v7 Le socle juridique de référence

Loi n° 11-16 — profession d'agent de voyages

1 Primaire vérifiée

Promulguée par le dahir n° 1-18-107 du 9 janvier 2019. Elle a remplacé la loi n° 31-96 de 1997. C'est elle qui définit les **deux catégories de licence**, le périmètre de chacune, et la **responsabilité de l'agence envers son client**.

Décret n° 2-21-80 pris pour son application

2 Primaire, édition à archiver

Du 23 août 2022, publié au Bulletin officiel n° 7122 du 1^{er} septembre 2022. Dix-huit articles. Son dernier article prévoit une entrée en vigueur **trois mois après la publication**.

CALCUL DÉRIVÉ. Trois mois après le 1^{er} septembre 2022 place l'entrée en vigueur au 1^{er} décembre 2022. **CE CALCUL DÉCOULE DU TEXTE SANS Y FIGURER** : le décret fixe la règle du délai, il n'écrit pas la date. Une date exacte opposée à l'entreprise se confirme auprès de l'administration.

Loi n° 05-12 — profession de guide de tourisme

C3

Elle ne régit pas directement la licence d'agence, mais la loi 11-16 impose à l'agence de recourir, lorsque le guidage réglementé est en cause, à des guides agréés. **Le choix d'un guide non agréé pour la prestation concernée crée donc un risque de non-conformité propre à l'agence**, distinct de la situation du guide lui-même.

Loi n° 09-08 — données à caractère personnel

1 Primaire vérifiée

Dahir n° 1-09-15 du 18 février 2009, Bulletin officiel n° 5714 du 5 mars 2009. Elle s'applique à votre formulaire de devis, à votre fichier clients, à vos copies de passeports. **Le chapitre 5 montre que certaines infractions relatives aux données personnelles peuvent exposer une personne morale à des montants d'amende supérieurs à ceux prévus par la loi 11-16.**

Loi n° 31-08 — protection du consommateur

2 Référence vérifiée

Promulguée par le dahir n° 1-11-03 du 18 février 2011. Elle s'ajoute à la loi 11-16 dès lors que votre client est un consommateur : transparence des conditions, information, clauses déséquilibrées.

Loi n° 13-97 — groupements d'intérêt économique

2 Référence vérifiée

Dahir n° 1-99-12 du 5 février 1999. Elle s'ajoute en cas de groupement avec d'autres agences — voir 2.6.

DEUX TEXTES POUR UNE MÊME CLAUSE

Une clause de conditions générales peut être valable au regard de la loi 11-16 et déséquilibrée au regard de la loi 31-08. Sa lecture se fait donc au regard des deux textes.

1.2 L'état de la source fait partie de l'obligation

Deux professionnels citent le même article. L'un l'a lu au Bulletin officiel. L'autre l'a lu dans un article de blog qui l'a lu dans un communiqué. **Ils disent la même phrase et n'ont pas la même sécurité.**

D'où une convention simple : **toute obligation citée porte l'état de sa source.** Cinq états suffisent.

v8 L'échelle d'état des sources, cinq niveaux

1 Source primaire lisible et vérifiée	Texte officiel ou pièce émise par l'autorité, version et statut confirmés	Citable, et conservable comme fondement
2 Primaire, édition à archiver	Source authentique	L'archivage de l'édition exacte en facilite l'usage
3 Articulation à confirmer	Plusieurs dispositions se combinent, ou leur portée opérationnelle appelle une interprétation	Un écrit correspondant sécurise toute décision engageante
4 Source institutionnelle à recouper	Page ou document institutionnel dont la version se rapproche du texte en vigueur	Un rapprochement avec le texte en vigueur précède son usage comme fondement
5 Source secondaire ou privée	Presse, cabinet, base commerciale, annuaire ou commentaire	Orienté la recherche, sans remplacer la source primaire

Cette échelle est un outil de gestion. Une agence qui tient ce registre sait, à tout moment, quelles de ses certitudes reposent sur un document qu'elle peut produire, et lesquelles reposent sur ce qu'on lui a dit.

L'outil 1 de la fiche pratique en donne le format.

Trois réflexes de conservation qui changent la sécurité d'un dossier

Conserver la version, pas seulement le lien

Une page web évolue ; un fichier peut être remplacé sans que son adresse change. Lorsqu'un texte, une attestation ou une page institutionnelle fonde une décision importante, la version consultée s'archive avec sa date de vérification. Le registre de sources répond alors, six mois plus tard, à une question simple : *qu'avions-nous effectivement sous les yeux au moment de décider ?*

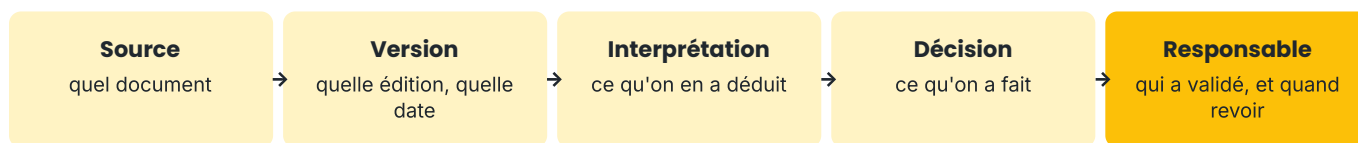
Conserver la chaîne de décision

Une source primaire ne produit pas toujours une réponse opérationnelle à elle seule. Lorsqu'une loi est complétée par un décret, une circulaire, une pratique administrative ou une réponse écrite, l'ensemble se conserve dans le même dossier. **L'objectif n'est pas d'accumuler les documents : c'est de rendre visible le chemin qui mène du texte à la décision.**

Nommer le responsable de la mise à jour

Un registre sans propriétaire devient rapidement une archive morte. Chaque famille de règles — licence, garanties, données personnelles, guides, transport, conditions générales — reçoit un responsable et une fréquence de relecture. Le repère de gestion proposé tient en une ligne : **revue trimestrielle des sources critiques, et revue immédiate** lorsqu'un changement réglementaire, une sollicitation administrative ou un incident fait naître un doute.

V8 BIS La chaîne de preuve



REPÈRE DE GESTION. Cette chaîne relève de l'organisation interne, non d'un texte. Elle transforme la veille juridique en processus vérifiable : quel document a été lu, quelle interprétation a été retenue, qui l'a validée, et à quelle date intervient la prochaine vérification.



Deux professionnels citent le même article. **Ils disent la même phrase et n'ont pas la même sécurité.**

L'un l'a lu au Bulletin officiel. L'autre l'a lu dans un article de blog qui l'a lu dans un communiqué.



1.3 Le texte qui vous oblige sans porter votre nom

La loi 11-16 vous impose de ne recourir, pour une prestation de guidage, qu'à des guides de tourisme agréés. Cette phrase, brève, fait entrer dans votre périmètre de conformité un texte entier que vous n'avez aucune raison de connaître : **la loi n° 05-12 réglementant la profession de guide de tourisme.**

Trois choses en découlent, et elles surprennent régulièrement.

Il n'existe plus que deux catégories de guides

Le **guide des villes et des circuits touristiques (GVCT)** et le **guide des espaces naturels (GEN)**. Les statuts autonomes d'« accompagnateur de tourisme » et de « guide de montagne », qui existaient sous l'ancienne loi 30-96, **ont disparu du droit marocain**. Une personne qui se présente aujourd'hui comme accompagnateur de tourisme ne relève d'aucune catégorie légale : elle est, ou bien agréée dans l'une des deux catégories, ou bien pas agréée.

Les deux catégories ne sont pas interchangeables

Confier un circuit urbain à un guide des espaces naturels, ou une randonnée en montagne à un guide des villes, n'est pas un ajustement pratique : **c'est un recours à un guide non agréé pour la prestation concernée.**

Le texte a été modifié quatre fois

La page « Guides de tourisme » du ministère recense la loi 05-12 telle que modifiée et complétée par les lois n° 133-13, n° 93-18, n° 67-21 et n° 19-22.

UNE DERNIÈRE REMARQUE, QUI CONCERNE VOTRE EXPOSITION

Le régime de sanctions de la loi 05-12 est lourd pour le guide lui-même — l'exercice sans agrément et le prêt de carte professionnelle y sont sévèrement réprimés. **Une agence qui recourt sciemment à une personne non agréée ne se contente donc pas de manquer à sa propre obligation : elle expose son prestataire à des poursuites.**

CE QU'IL FAUT RETENIR

- ▲ Six textes structurants encadrent les situations traitées, sans épuiser tout le droit applicable à une agence.
- ▲ Toute règle citée porte l'état de sa source : primaire vérifiée, primaire (édition à archiver), articulation à confirmer, institutionnelle à recouper ou secondaire.
- ▲ **Cette mention détermine l'usage possible de la source** : citation, fondement d'une décision, confirmation préalable ou simple orientation de la recherche.

La suite, en une phrase. *Le texte le plus directement opposable à votre entreprise n'est pas la loi mais son décret : c'est lui qui fixe les délais, les pièces et les montants, objet du chapitre 2.*

v10 Généalogie des textes, de 1997 à 2026

La loi 05-12 sur les guides de tourisme a par ailleurs été modifiée et complétée quatre fois — lois n° 133-13, n° 93-18, n° 67-21 et n° 19-22 — et l'ancien statut des guides, la loi 30-96, a disparu avec ses catégories d'accompagnateur de tourisme et de guide de montagne.



Depuis quand ce document n'a-t-il pas été rouvert ?

2

CHAPITRE DEUX

Votre licence : ce que prévoit le décret

Deux catégories, une question qui les départage, et quatre délais que le décret fixe au professionnel, de la demande au renouvellement annuel.

-
- 2.1** Deux licences, et la question qui les départage
 - 2.2** La procédure et ses délais
 - 2.3** L'article 10 du décret et la disponibilité de la garantie
 - 2.4** La garantie du distributeur : 200 000 DH, sous deux formes
 - 2.5** La disposition transitoire des sept ans d'expérience
 - 2.6** Se grouper sans se confondre
-

2.1 Deux licences, et la question qui les départage

La loi distingue deux catégories : l'**organisateur-distributeur de voyages (ODV)** et le **distributeur de voyages (DV)**.



UN POINT DE VOCABULAIRE. Le texte de loi n'emploie pas les expressions « licence A » et « licence B ». Ce sont des usages professionnels, qui ne figurent pas dans le texte. Dans un courrier à l'administration, une réponse à un appel d'offres ou un contrat, la formulation « organisateur-distributeur de voyages (ODV) » est celle du texte — **ET C'EST LA PLUS SÛRE.**

VII ODV et DV — périmètre, forme juridique, exclusivité

ORGANISATEUR-DISTRIBUTEUR · ODV

Personnes morales de droit marocain uniquement

Couvre l'**ensemble des activités** de la profession, à titre **exclusif**.

DISTRIBUTEUR · DV

Personnes physiques comme morales

Activité limitée à la **vente pour le compte de tiers**, à titre **non exclusif**.

La question pratique n'est pas celle de votre intitulé commercial. Elle est celle de votre **acte réel**. Assemblez-vous vous-même un hébergement, un transfert et une excursion sous un prix unique ? Négociez-vous directement les prestations et engagez-vous des capacités ? Ou vendez-vous un produit conçu par un autre opérateur ?

C'est un point d'attention pour toute agence dont le modèle a évolué. **Une entreprise qui distribuait hier et qui assemble aujourd'hui un forfait sous son nom a changé de métier avant d'avoir changé de licence.**

L'outil 6 de la fiche pratique propose une grille de qualification à passer **produit par produit**, et non une fois pour toutes.

Les conditions de chaque catégorie

Les conditions d'accès diffèrent nettement selon la catégorie, et l'écart n'est pas seulement financier.

V12 Conditions d'octroi comparées — ODV et DV

CONDITION	ORGANISATEUR-DISTRIBUTEUR (ODV)	DISTRIBUTEUR (DV)
Forme juridique	Personne morale de droit marocain	Personne physique ou morale
Âge, pour une personne physique	Sans objet	21 ans révolus
Nationalité ou résidence	Société de droit marocain	Nationalité marocaine ou résidence légale au Maroc
Garantie financière	200 000 DH déposés en numéraire à la CDG	200 000 DH : numéraire à la CDG ou garantie bancaire du même montant — voir 2.4
Assurance RC professionnelle	Obligatoire	Obligatoire
Local d'accueil de la clientèle	Obligatoire, et visité	Non exigé
Diplôme et expérience	Niveau élevé, avec équivalences par années d'expérience	Niveau intermédiaire, avec équivalences
Casier judiciaire	Absence de condamnation pour des faits assimilables à la fraude	Absence de condamnation pour fraude ou peine ferme au-delà d'un seuil

§ RÈGLE ÉCRITE

Ni la loi ni le décret ne fixent de **capital social minimum** pour la licence. L'idée inverse, calquée sur d'autres professions réglementées, est courante : **le budget de la licence ne comporte pas de capital social à ce titre.**

2 Primaire, édition à archiver

Les conditions de diplôme comportent des **équivalences par années d'expérience**, dont le détail figure dans le décret, publié en langue arabe. **Une équivalence s'invoque sur la base du texte officiel**, non d'une traduction ; un dossier construit sur le diplôme ne dépend pas de cette lecture.

2.2 La procédure et ses délais

Le décret n° 2-21-80 organise une procédure entièrement dématérialisée, déposée sur la plateforme du ministère. Il fixe quatre délais, tous à la charge du professionnel.

V13 Les délais du décret — qui est tenu, et par quoi

5 jours	à compter du dépôt en ligne de la demande — déposer l'extrait de casier judiciaire	§ AU DEMANDEUR
30 jours	à compter de la notification de l'accord préalable — constituer la garantie financière et l'assurance RC professionnelle	§ AU DEMANDEUR
1^{er}–15 décembre	chaque année — renouveler les pièces annuelles	§ AU TITULAIRE
10 jours	dans la procédure liée au défaut de production des pièces annuelles — présenter ses explications après notification	§ GARANTIE PROCÉDURALE

2.3 L'article 10 du décret et la disponibilité de la garantie

L'article 10 traite notamment de la disponibilité de la garantie après cessation de l'activité concernée. **Le délai de référence est de trois mois**, sous réserve de la justification de la radiation du registre de commerce ou de la modification supprimant l'activité et des conditions prévues par le texte.



REPÈRE DE GESTION. La garantie n'est pas disponible le jour même où l'activité s'arrête : ce délai trouve sa place dans le plan de trésorerie, aux côtés des pièces qui déclenchent son calcul.

2.4 La garantie du distributeur : 200 000 DH, sous deux formes

V14 Article 9 du décret n° 2-21-80 — un montant, deux formes, aucun cumul

200 000
dirhams

C'est le montant de la garantie, **quelle que soit la catégorie de licence**. Ce qui change d'une catégorie à l'autre, ce n'est pas la somme : c'est la **forme** sous laquelle elle peut être constituée.

ORGANISATEUR-DISTRIBUTEUR · ODV

Une seule forme : garantie financière de 200 000 DH déposée **en numéraire auprès de la CDG**.

DISTRIBUTEUR · DV

Deux formes possibles, au choix : garantie financière de 200 000 DH en numéraire auprès de la CDG, **ou** garantie bancaire du même montant délivrée par un établissement de crédit ou organisme assimilé.

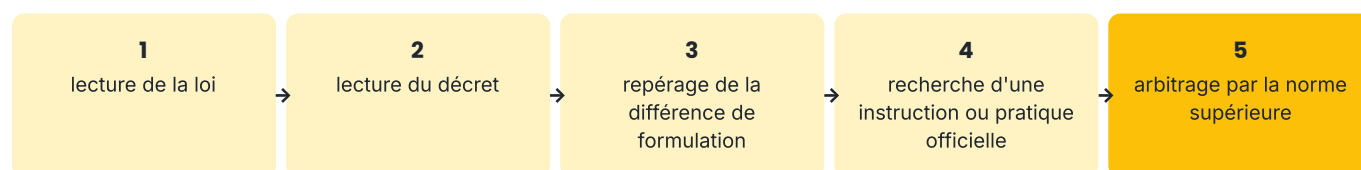
Aucun cumul de 400 000 dirhams : la loi n° 11-16 prévoit une garantie bancaire ou financière, et elle prime sur le décret.



LECTURE ISOLÉE, LECTURE COMBINÉE. Lu isolément, l'article 9 énumère successivement une garantie financière et une garantie bancaire, et cet enchaînement peut donner lieu à une lecture cumulative — celle qui ferait mobiliser 400 000 dirhams au lieu de 200 000. C'est la lecture combinée avec la loi, norme supérieure, qui ferme la question.

La méthode, en cinq étapes

Une traduction automatique, une lecture isolée du décret ou un résumé professionnel ne suffisent pas lorsqu'une décision engage la trésorerie ou la recevabilité d'une licence. **Ici, l'écart entre 200 000 et 400 000 dirhams tenait à une seule conjonction.**



C'est exactement ce que signifie « sécuriser juridiquement » une décision.

DEUX ÉCHÉANCES OPPOSABLES · ENCADRENT CETTE GARANTIE, DE PART ET D'AUTRE

§ DÉLAI OPPOSABLE

30 j

après la notification de l'accord préalable pour **constituer** la garantie et l'assurance de responsabilité civile.

§ DÉLAI OPPOSABLE

3 mois

après la cessation de l'activité avant que la garantie ne **redevienne disponible** — article 10, sous réserve des justifications prévues.



Deux cents mille dirhams, deux formes possibles. **Aucun cumul.**

Pour le distributeur, la garantie se constitue en numéraire auprès de la CDG ou par garantie bancaire du même montant. L'écart entre 200 000 et 400 000 dirhams tenait à une seule conjonction.



2.5 La disposition transitoire des sept ans d'expérience

Le décret comporte une disposition transitoire : pendant **vingt-quatre mois** à compter de son entrée en vigueur, l'administration peut délivrer une licence, par dérogation aux conditions de diplôme, à une personne justifiant d'au moins **sept années d'expérience** dans une agence agréée.

§ RÈGLE ÉCRITE

La durée de vingt-quatre mois et le seuil de sept ans figurent dans le décret.

= CALCUL DÉRIVÉ

Si l'entrée en vigueur est bien fixée au 1^{er} décembre 2022, la fenêtre s'est refermée le 1^{er} décembre 2024, et cette voie n'est plus ouverte en 2026. **Ce raisonnement découle du texte sans y figurer** : le décret n'écrit pas de date d'expiration. Pour un dossier concerné, **le point de départ retenu par l'administration se confirme par écrit**.

2.6 Se grouper sans se confondre

La loi 11-16 autorise les agents de voyages à se constituer en **groupement d'intérêt économique**, sous réserve d'en faire la déclaration — le défaut de déclaration étant lui-même sanctionné. C'est le seul outil de mutualisation que le texte prévoit expressément.

V15 Ce qu'un groupement permet et ce qu'il ne permet pas

Ce qu'un groupement permet

mutualiser des achats auprès de fournisseurs communs

partager une force commerciale

porter ensemble une présence sur un salon professionnel ● TI

cofinancer un outil de réservation, **sans fusionner les structures**

Ce qu'il ne permet pas

contourner l'exclusivité attachée à la licence d'organisateur-distributeur

prêter une licence à un membre qui n'en a pas

faire exercer par le groupement une activité réglementée pour laquelle il n'est pas lui-même autorisé

Un groupement partage des moyens, il ne partage pas une licence.

LE RÉGIME DE DROIT COMMUN DU GROUPEMENT

Le régime général du groupement d'intérêt économique relève de la **loi n° 13-97** (dahir n° 1-99-12 du 5 février 1999), texte de droit commun distinct du droit du tourisme. Les questions de composition, de facturation et de répartition de la responsabilité entre membres relèvent de ce texte et du droit des sociétés, en articulation avec la déclaration prévue par la loi 11-16.

CE QU'IL FAUT RETENIR

- ▲ Le décret fixe plusieurs délais précis au professionnel : **cinq jours, trente jours, une échéance annuelle de production de pièces**, et dix jours pour présenter ses explications.
- ▲ Pour la garantie du distributeur, la lecture combinée de la loi et du décret donne **un montant unique de 200 000 DH, sous deux formes possibles**.
- ▲ Un groupement d'intérêt économique partage des moyens ; **il ne partage pas une licence**.

La suite, en une phrase. *Une fois votre propre situation établie, reste celle de tous ceux qui exécutent à votre place — et pour eux, des annuaires publics permettent une première vérification.*

▲ **Une entreprise qui distribuait hier et qui assemble aujourd'hui un forfait sous son nom a changé de métier avant d'avoir changé de licence.**

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	Royaume-Uni	Californie
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.	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.	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**.

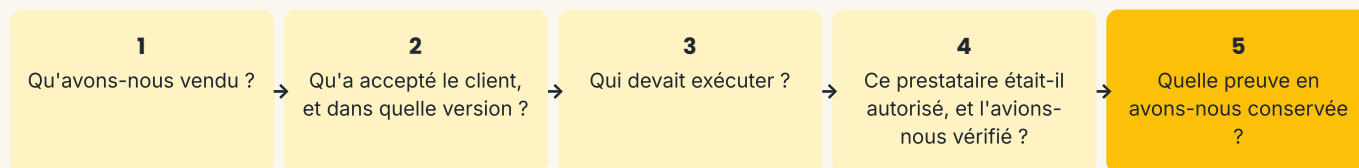
- | | |
|--|--|
| ☐ l'identité juridique exacte de la contrepartie et le pouvoir du signataire | ☐ la responsabilité et l'indemnisation, avec ou sans plafond |
| ☐ la loi applicable et le tribunal ou l'arbitrage | ☐ l'assurance de la contrepartie |
| ☐ la devise, le lieu de paiement et qui supporte les 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.**

5

CHAPITRE CINQ

Le droit des données peut coûter plus cher que vous ne le pensez

Une agence de voyages est une entreprise de données personnelles qui vend des voyages. Les sanctions de la loi 09-08, doublées pour une personne morale, dépassent celles de la plupart des manquements au droit du tourisme.

-
- 5.1 Les barèmes comparés
 - 5.2 Ce qu'une agence traite sans le savoir
 - 5.3 La formalité a un nom, un formulaire et un délai
 - 5.4 Le client consommateur, et le second texte qui vous regarde
 - 5.5 L'argent que vous détenez n'est pas encore le vôtre
-

5.1 Les barèmes comparés

v24 Comparaison des sanctions — loi du tourisme et loi sur les données

Loi 11-16 · profession d'agent de voyages

1 000 à 5 000 DH

manquements aux obligations d'information · défaut de déclaration d'un groupement

5 000 à 50 000 DH

exercice sans licence · assistance à un agent non autorisé · fausses déclarations

50 000 à 100 000 DH

en cas de récidive, assortis le cas échéant d'une peine d'emprisonnement

1 Primaire vérifiée · BO n° 6750

Loi 09-08 · données à caractère personnel

10 000 à 100 000 DH

mettre en œuvre un fichier sans la déclaration ou l'autorisation exigée

20 000 à 200 000 DH par infraction

refuser les droits d'accès, de rectification ou d'opposition

3 mois à 1 an et/ou 20 000 à 200 000 DH

collecte frauduleuse, ou traitement incompatible avec la finalité déclarée

3 mois à 1 an et/ou 20 000 à 200 000 DH

conservation au-delà de la durée autorisée

3 mois à 1 an et/ou 50 000 à 300 000 DH

traitement de données sensibles sans consentement

Et les peines sont portées au double lorsque l'auteur est une personne morale.

§ RÈGLE ÉCRITE

Ces montants figurent au chapitre des sanctions de la loi 09-08.

= CALCUL DÉRIVÉ

Pour une personne morale, les amendes prévues au chapitre des sanctions de la loi 09-08 sont portées au double. **Un fichier mis en œuvre sans la formalité exigée peut donc exposer la société jusqu'à 200 000 dirhams sur ce manquement précis ; certaines infractions portant notamment sur des données sensibles peuvent conduire à des montants supérieurs.** Le rapprochement avec la garantie de licence est un outil pédagogique, pas une équivalence juridique.

5.2 Ce qu'une agence traite sans le savoir

Une agence de voyages est une entreprise de données personnelles qui vend des voyages.

Elle collecte des identités, des dates de naissance, des numéros de passeport, des coordonnées, des préférences alimentaires — parfois médicales —, des contacts d'urgence, des historiques de déplacement, des moyens de paiement. Elle les transmet à des hôtels, à des transporteurs, à des assureurs, à des consulats, à des plateformes de réservation, **souvent hébergées à l'étranger.**

v25 Les points de collecte d'une agence

Le formulaire « être rappelé » de votre site

est un traitement.

Le groupe WhatsApp où votre commercial reçoit les copies de passeports

est un traitement.

Votre newsletter

est un traitement.

Votre CRM hébergé chez un éditeur étranger

est un traitement, **et il pose en outre la question du transfert hors du Maroc.**



Les 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.



5.3 La formalité a un nom, un formulaire et un délai

C'est la partie opérationnelle du sujet. La CNDP distingue trois formalités, et chacune correspond à un formulaire identifié.

V26 Les trois formalités CNDP — laquelle, quand, quel formulaire, quel délai

FORMALITÉ	QUAND ELLE S'APPLIQUE	FORMULAIRE	DÉLAI
Déclaration préalable	Traitements courants non exemptés — fichier clients, prospection, formulaire web	F211	Récépissé délivré sous 24 heures ; la Commission peut, dans les 8 jours, requérir une demande d'autorisation si elle identifie un risque
Demande d'autorisation	Données sensibles, données de santé, numéro de carte nationale d'identité , données judiciaires, interconnexion de fichiers	F112	Réponse sous 2 mois, prorogeable une fois
Transfert à l'étranger	Données hébergées ou transmises hors du Maroc	F118	Avis notifié sous 2 mois, prorogeable une fois ; le traitement sous-jacent est préalablement déclaré ou autorisé

Deux points méritent d'être soulignés parce qu'ils surprennent.

LE PREMIER

Collecter un numéro de carte nationale d'identité fait basculer votre traitement de la déclaration vers l'autorisation.

La CNIE est souvent collectée par habitude. La question préalable porte sur sa nécessité réelle pour la finalité du dossier, car son utilisation fait basculer le traitement vers une procédure plus lourde.

LE SECOND

Le récépissé de déclaration est délivré sous vingt-quatre heures.

Contrairement à une idée répandue, la mise en conformité déclarative d'un traitement courant n'est pas un chantier de plusieurs mois. **C'est un formulaire.**



REPÈRE DE GESTION. La formalité exacte dépend du traitement : ce tableau oriente, la CNDP fait foi. **UN TRANSFERT À L'ÉTRANGER RELÈVE DU FORMULAIRE F118, UNE FOIS LE TRAITEMENT SOUS-JACENT COUVERT PAR LE RÉCÉPISSÉ OU L'AUTORISATION REQUIS.**

5.4 Le client consommateur, et le second texte qui vous regarde

Lorsque votre client est un consommateur, la **loi n° 31-08** s'ajoute à la loi 11-16 : transparence des conditions, information préalable, et contrôle des clauses déséquilibrées. **Une clause peut être parfaitement conforme au droit du tourisme et contestable au regard du droit de la consommation.**

UNE LECTURE CROISÉE

Les conditions générales se relisent au regard des deux textes : une clause n'est pas « validée » par le seul droit du tourisme, et **un squelette de clause n'est pas une clause réputée conforme.**

5.5 L'argent que vous détenez n'est pas encore le vôtre

Un dernier point, qui n'est pas une obligation légale, traduit en termes financiers tout ce qui précède.

Quand un client vous verse un acompte en mars pour un voyage en octobre, vous détenez de l'argent et vous portez une obligation. Les deux ne s'annulent pas. Une agence dont la trésorerie paraît confortable peut être, en réalité, entièrement engagée sur des départs à venir.



REPÈRE DE GESTION. Ce qui suit est un outil de gestion.

Le droit marocain retient une garantie individuelle de 200 000 DH. **Le suivi des sommes reçues pour des départs à venir relève de la gestion interne.**

v27 Le tableau d'engagements clients

COLONNE	CONTENU
Dossier	Référence
Date de départ	
Montant reçu du client	
Avances déjà versées aux fournisseurs	
Solde restant dû aux fournisseurs	
Montant potentiellement remboursable en cas d'annulation	
État du dossier	Confirmé · en cours · soldé

La somme de l'avant-dernière colonne, rapportée à votre trésorerie disponible, vous dit en une ligne ce qu'aucun compte de résultat ne montre : **quelle part de votre argent est déjà promise**. Ce chiffre n'a aucune valeur réglementaire. **Il a une valeur le jour où trois départs sont annulés la même semaine.**

CE QU'IL FAUT RETENIR

- ▲ Le droit des données personnelles peut exposer une agence à des sanctions financières **d'un ordre de grandeur supérieur** à celles prévues par la loi 11-16.
- ▲ Un traitement courant peut relever du **F211** ; certaines données imposent une autorisation **F112** ; et un transfert à l'étranger relève du **F118** après validation du traitement sous-jacent.
- ▲ **La bonne question n'est pas « avons-nous un fichier ? », mais « quelle finalité, quelles données, quelle formalité et quelle preuve de conformité ? »**

La suite, en une phrase. *Tout ce qui précède ne vaut que si quelqu'un, dans votre entreprise, en est nommément responsable — et la fiche pratique qui suit est faite pour cela.*

v28 Récapitulatif — le socle, les échéances et les preuves à conserver

Le socle

Loi 11-16 · décret 2-21-80 · loi 05-12 · loi 09-08 · loi 31-08 — et la loi 13-97 si vous vous groupez.

Les échéances opposables

5 jours pour le casier · 30 jours pour la garantie et l'assurance · **1^{er} au 15 décembre** pour les pièces annuelles · 10 jours pour vos explications.

Les preuves à conserver

La version du texte consultée · la pièce du prestataire et sa date de vérification · la version des conditions générales acceptée par le client · la formalité CNDP et son récépissé.

▲ **Quand un client vous verse un acompte en mars pour un voyage en octobre, vous détenez de l'argent et vous portez une obligation.**

Six outils pratiques

Chacun tient sur une page et se remplit directement dans le PDF. Aucun ne remplace un juriste ; tous aident à repérer le moment où son avis devient nécessaire.

AVERTISSEMENT — À CONSERVER EN TÊTE DE CAHIER

Les grilles et calendriers de ce cahier sont des **outils de gestion, non des exigences réglementaires**. Lorsqu'une obligation est écrite dans un texte, l'outil le dit et le distingue explicitement des repères de gestion.

Reproduction des textes. Toute reproduction littérale d'un article dans un document contractuel se fait d'après le Bulletin officiel.

1

Registre d'état des sources

Une ligne par texte qui vous oblige, avec l'état de sa source et la date de vérification.

2

Calendrier de conformité

Deux colonnes — et la distinction entre **délai opposable** et bonne pratique est l'essentiel de l'outil.

3

Fiche de vérification d'un prestataire

Les quatre gestes, sur une page, renouvelés à chaque échéance du prestataire.

4

Registre des versions contractuelles

L'outil du guide dont le rapport entre effort et bénéfice est le plus favorable.

5

Cartographie des traitements de données

Douze lignes, et deux questions par ligne qui décident de tout.

6

Grille de qualification produit par produit

Chaque produit rapproché de la **catégorie de licence**.

1 Primaire vérifiée

3 Articulation à confirmer

5 Secondaire ou privée

Ce que vous ne trancherez pas seul. Cette page appartient à la fiche pratique.

[illegible]

Registre d'état des sources

Une ligne par texte ou source qui vous oblige. La colonne « état » utilise l'échelle du chapitre 1. **Une source n'est vérifiée que si un tiers peut la rouvrir** : notez l'adresse exacte et l'emplacement de la copie datée.

TEXTE / SOURCE	RÉFÉRENCE	OÙ JE L'AI LU URL · copie archivée	ÉTAT	DATE DE VÉRIF.	CE QUE J'EN FAIS
Loi 11-16	Dahir n° 1-18-107 du 9 janvier 2019				
Décret 2-21-80	BO n° 7122 du 1 ^{er} septembre 2022				
Loi 05-12 (guides)					
Loi 09-08 (données)	Dahir n° 1-09-15 du 18 février 2009				
Loi 31-08 (consommateur)	Dahir n° 1-11-03 du 18 février 2011				
Loi 13-97 (GIE)	Dahir n° 1-99-12 du 5 février 1999				
(ajouter)					
(ajouter)					
(ajouter)					

RAPPEL DES CINQ ÉTATS

1 Primaire vérifiée

2 Primaire, édition à archiver

3 Articulation à confirmer

4 Institutionnelle à recouper

5 Secondaire ou privée

Une ligne sans date de vérification est une ligne périmée. Le registre se rouvre une fois par trimestre.

Calendrier de conformité

Deux colonnes. La distinction entre délai opposable et bonne pratique est l'essentiel de cet outil.

ÉCHÉANCE	ACTION	REGISTRE	FAIT
1^{er} au 15 décembre	Déposer les pièces de renouvellement annuel	§ DÉLAI OPPOSABLE	☐
5 jours après un dépôt de demande en ligne	Déposer l'extrait de casier judiciaire	§ DÉLAI OPPOSABLE	☐
30 jours après notification de l'accord préalable	Constituer la garantie et l'assurance RC	§ DÉLAI OPPOSABLE	☐
15 octobre	Lancer la collecte des pièces de décembre	🔍 REPÈRE DE GESTION	☐
15 novembre	Dossier complet et contrôlé, prêt à déposer	🔍 REPÈRE DE GESTION	☐
Janvier	Revue des contrats fournisseurs de la saison	🔍 REPÈRE DE GESTION	☐
Avril	Revue des agréments des prestataires d'été	🔍 REPÈRE DE GESTION	☐
Juin	Relecture des conditions générales et des mentions du site	🔍 REPÈRE DE GESTION	☐
Septembre	Revue du registre des traitements de données	🔍 REPÈRE DE GESTION	☐
Trimestriel	Rouvrir le registre d'état des sources (outil 1)	🔍 REPÈRE DE GESTION	☐

Responsable nommé de ce calendrier _____ Année _____

Fiche de vérification d'un prestataire réglementé

Une fiche par prestataire. Elle se renouvelle à chaque échéance du prestataire.

Prestataire (raison sociale ou nom) _____

Type de prestation

☐ Hébergement
 ☐ Transport
 ☐ Guidage
 ☐ Restauration
 ☐

 Activité ☐ Autre

Catégorie d'agrément requise

pour un guide : GVCT ou GEN, selon la prestation

LES QUATRE GESTES

Geste 1 — figure sur l'annuaire public ☐ Oui ☐ Non ☐ Activité sans annuaire public

Geste 2 — pièce obtenue

nature du document · numéro · échéance

Geste 3 — date de vérification

le jour où j'ai regardé la pièce

Geste 4 — archivée avec le contrat ☐ Oui ☐ Non — emplacement : _____

Clause de certification des agréments signée ☐ Oui ☐ Non

Prochaine échéance à surveiller

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

Registre des versions contractuelles

L'outil du guide dont le rapport entre effort et bénéfice est le plus favorable. La loi, on la trouve. La version acceptée, on ne la reconstitue pas après coup.

DOCUMENT	VERSION	DATE D'EFFET	VALIDÉ PAR	MOTIF DU CHANGEMENT	VERSION REMPLACÉE
Conditions générales de vente					
Contrat hôtelier type					
Contrat transporteur type					
Contrat guide type					
Contrat partenaire étranger					
Notice de protection des données					
(ajouter)					

TROIS RÈGLES SUFFISENT

Un document déjà diffusé ne se modifie pas : il donne lieu à une nouvelle version.

Toute version porte une date d'effet.

Le dossier client conserve la version que le client a acceptée, pas la plus récente.

Cartographie des traitements de données

Douze lignes, et deux questions par ligne. Ai-je besoin de cette donnée pour exécuter la prestation ? Où est-elle hébergée ?

TRAITEMENT	DONNÉES COLLECTÉES	FINALITÉ	DURÉE DE CONSERVATION	DESTINATAIRES (Y C. À L'ÉTRANGER)	FORMALITÉ
Formulaire de contact / devis du site					
Fichier prospects					
Dossier client et voyageurs					
Copies de pièces d'identité et passeports					
Contacts d'urgence					
Régimes alimentaires et besoins particuliers					
Newsletter et prospection					
Paiement en ligne					
CRM ou outil de réservation					
Messagerie professionnelle et WhatsApp					
Transmission aux hôtels et transporteurs					
Transmission aux assureurs et consulats					

F211 — déclaration préalable ·
récépissé sous 24 h

F112 — autorisation · 2 mois,
prorogeable une fois

F118 — transfert à l'étranger ·
après validation du traitement
sous-jacent

Grille de qualification produit par produit

Une grille par ligne de produit. Elle se renouvelle lorsque l'offre change.

Produit évalué _____ Le _____

QUESTION	RÉPONSE	CE QUE LA RÉPONSE INDIQUE
Est-ce moi qui combine les prestations sous un prix unique ?	Oui ☐ Non ☐	Une réponse « oui » oriente vers l'organisation
Est-ce moi qui négoce et engage directement les capacités ?	Oui ☐ Non ☐	Idem
Est-ce moi qui apparaîs comme responsable auprès du client final ?	Oui ☐ Non ☐	Idem
Est-ce que je vends un produit conçu et assemblé par un tiers ?	Oui ☐ Non ☐	Une réponse « oui » oriente vers la distribution
Ce produit était-il déjà commercialisé au moment de ma demande de licence ?	Oui ☐ Non ☐	Une réponse « non » appelle une relecture du périmètre

Ma catégorie de licence ☐ Organisateur-distributeur (ODV) ☐ Distributeur (DV)

Un écart entre les réponses de ce tableau et la catégorie de licence pose la question du périmètre de l'autorisation.

La poursuite de la commercialisation du produit suppose alors une preuve écrite que l'autorisation couvre l'activité.

L'échelle d'état des sources

La colonne « état » de l'outil 1, en clair. Un outil de gestion.

ÉTAT	CE QUE CELA SIGNIFIE	USAGE POSSIBLE
1 Source primaire lisible et vérifiée	Texte officiel ou pièce émise par l'autorité, version et statut confirmés	Citable, et conservable comme fondement
2 Primaire, édition à archiver	Source authentique	L'archivage de l'édition exacte en facilite l'usage
3 Articulation ou interprétation à confirmer	Plusieurs dispositions se combinent, ou leur portée opérationnelle appelle une interprétation	Un écrit correspondant sécurise toute décision engageante
4 Source institutionnelle à recouper	Page ou document institutionnel dont la version se rapproche du texte en vigueur	Un rapprochement avec le texte en vigueur précède son usage comme fondement
5 Source secondaire ou privée	Presse, cabinet, base commerciale, annuaire ou commentaire	Orienté la recherche, sans remplacer la source primaire

TROIS RÉFLEXES DE CONSERVATION QUI CHANGENT LA SÉCURITÉ D'UN DOSSIER

Conserver la version, pas seulement le lien

Une page web évolue ; un fichier peut être remplacé sans que son adresse change. La version consultée s'archive avec sa date de vérification.

Conserver la chaîne de décision

Loi, décret, circulaire, pratique administrative, réponse écrite : l'ensemble se conserve dans le même dossier.

Nommer le responsable de la mise à jour

Un registre sans propriétaire devient rapidement une archive morte. Un responsable et une fréquence, par famille de règles.

Le registre de sources répond, six mois plus tard, à une question simple :

Qu'avions-nous effectivement sous les yeux au moment de décider ?

Quatre clauses, cinq questions

Le contenu d'une clause fournisseur, et les questions auxquelles répond un dossier client. Quatre éléments, cinq questions.

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.

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 Guide 05

L'indemnisation

Le prestataire vous rembourse les coûts directs — logement, 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.**

LES CINQ QUESTIONS D'UN DOSSIER CLIENT

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

1

Qu'avons-nous vendu ?

2

Qu'a accepté le client, et dans quelle version ?

3

Qui devait exécuter ?

4

Ce prestataire était-il autorisé, et l'avons-nous vérifié ?

5

Quelle preuve en avons-nous conservée ?

Une agence qui répond aux cinq en dix minutes n'a pas besoin d'un contrat plus long que les autres.

Les douze points d'un contrat international

Les points à isoler avant signature. La liste tient sur une page et fait gagner beaucoup de temps chez l'avocat, qui n'a pas à la reconstituer.

N°	LE POINT À ISOLER	CE QUE J'AI RELEVÉ	FAIT
01	L'identité juridique exacte de la contrepartie et le pouvoir du signataire		☐
02	La loi applicable et le tribunal ou l'arbitrage		☐
03	La devise, le lieu de paiement et qui supporte les frais de change		☐
04	Qui encaisse le client final		☐
05	Qui est désigné comme organisateur au sens du droit de chaque partie		☐
06	Le traitement des réclamations et des remboursements		☐
07	La responsabilité et l'indemnisation, avec ou sans plafond		☐
08	L'assurance de la contrepartie		☐
09	Le régime de la sous-traitance		☐
10	Le sort des données personnelles transmises et leur lieu d'hébergement		☐
11	La définition de la force majeure et la procédure de notification		☐
12	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		☐

LE SEUIL INTERNE · UNE POLITIQUE, PAS UNE RÈGLE DE DROIT

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. Son mérite est qu'elle évite d'avoir à trancher au cas par cas dans l'urgence d'une signature.

Notre seuil d'exposition _____ Fixé le _____ Par _____

REPÈRE DE GESTION

La clause de loi applicable n'efface pas la réglementation propre de l'agence : **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.**

Notes — la chaîne de décision

Pour un point tranché. Source · version · interprétation · décision · responsable.

Le point à trancher

La source lue

La version et sa date

L'interprétation retenue

La décision prise

Qui l'a validée

Prochaine vérification

1 Vérifiée

2 Édition à archiver

3 À confirmer

4 À recouper

État de la source

5 Secondaire

AUTRES NOTES



L'objectif n'est pas d'accumuler les documents : c'est de rendre visible le chemin qui mène du texte à la décision.

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 reloge 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.

REJOINDRE LA CNT

Une collection de onze guides

Le Référentiel Vivant est une collection de onze guides publiée par la Confédération Nationale du Tourisme pour les professionnels du secteur.

Elle s'organise en trois familles : **Concevoir** l'offre et l'expérience, **Naviguer** dans l'organisation et la sécurisation, **Toucher** les marchés et la distribution. Chaque guide documente le cadre existant et les outils qui permettent de l'appliquer.

POUR SUIVRE LA LECTURE

SI VOTRE QUESTION PORTE SUR...	VOIR
La force majeure, l'assurance et ce que couvre réellement une police	▲ N2 Guide 05 · Gestion des crises
Le contrat d'allotement et les clauses de logement	▲ N1 Guide 04 · Coordination agence-hôtel
Les autorisations à vérifier chez un transporteur	● T3 Guide 10 · Transport touristique routier
La qualification de votre rôle dans une chaîne de vente	● T4 Guide 11 · Distribution et intermédiation
Le recours aux guides des espaces naturels	■ C3 Guide 03 · Micro-aventures outdoor

MODALITÉS D'ADHÉSION

L'admission est ouverte à toute personne morale satisfaisant aux conditions des articles 7 et 8 des statuts, ainsi qu'aux fédérations professionnelles nationales et aux associations professionnelles régionales. **Le dossier de candidature, les pièces à joindre et le barème des cotisations figurent en page suivante.**

ONZE GUIDES

Trois familles, un même gabarit.

Le guide, ses fiches, son quiz et sa vidéo : cntacademy.ma/11guides.

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

ADHÉRER À LA CNT · MODE D'EMPLOI

Le dossier, les pièces à joindre, le barème

L'admission en qualité de membre est ouverte, outre les fédérations professionnelles nationales et associations professionnelles régionales adhérentes, à **toute personne morale** satisfaisant aux conditions d'admission des **articles 7 et 8 des statuts** et du **règlement intérieur**. La demande est adressée au Président de la CNT, accompagnée des pièces justifiant de la conformité aux lois en vigueur du candidat.

ENTREPRISES · PERSONNES MORALES

Le dossier de candidature se compose de :

une **demande d'adhésion** à remplir selon le formulaire fourni à cet effet par la CNT

une copie d'inscription de l'entreprise aux **rôles des patentes**

une **déclaration du chiffre d'affaires** du dernier exercice précédant la demande

la **liste des mandataires et dirigeants sociaux**, avec la nature et la durée de leurs mandats

la **justification de l'adhésion** à l'association professionnelle régionale ou, le cas échéant, à la fédération professionnelle nationale, et des mandats qui y sont détenus

ÉGALEMENT DEMANDÉ AU BULLETIN

fiche de renseignements · **modèle J de moins de trois mois** · mandat dûment complété si le représentant n'est pas le mandataire social · attestation de l'association ou de la fédération justifiant que la cotisation est à jour · **chèque du montant de la cotisation, libellé à l'ordre de la CNT**

GROUPEMENTS · ASSOCIATIFS PROFESSIONNELS

Le dossier de candidature se compose de :

une **demande d'adhésion** à remplir selon le formulaire fourni à cet effet par la CNT

une copie des **statuts** du groupement

une copie du **récépissé du dépôt** desdits documents auprès des autorités compétentes

une **déclaration du nombre de membres** au jour de la demande d'adhésion

le **procès-verbal de la dernière assemblée générale**

la **liste des membres du bureau**, avec mention de leurs mandats et de leurs dates d'expiration

ÉGALEMENT DEMANDÉ AU BULLETIN

règlement intérieur · liste des membres · **représentants dûment mandatés** pour assister aux conseils d'administration et aux assemblées générales · **chèque du montant de la cotisation, libellé à l'ordre de la CNT**

LE BARÈME DES COTISATIONS · COTISATION ANNUELLE ET NOMBRE DE VOIX

Entreprises adhérentes — toutes catégories

5 000 à 50 000 DH · 1 à 10 voix

Le minimum et le maximum sont fixés par chaque fédération **métier**, selon des critères propres à son activité. Sont concernées les agences de voyages, l'hébergement, la restauration, le transport touristique, la location de voitures, les sociétés de guides, les établissements de loisirs et les investisseurs touristiques.

GROUPEMENTS ASSOCIATIFS · CATÉGORIE

COTISATION

VOIX

Fédération métiers nationale

50 000 DH

10

Conseil régional du tourisme

25 000 DH

5

Association sectorielle régionale

10 000 DH

2

Barème du règlement intérieur de la CNT. Les conditions, pièces et barèmes sont arrêtés par les instances de la CNT et peuvent évoluer : la procédure en vigueur et le formulaire d'adhésion figurent sur www.cnt.ma/page/adhesion-au-cnt.

OÙ ADRESSER LE DOSSIER

**Monsieur le Président
Confédération Nationale du Tourisme**

320, boulevard Zerkouni — 5^e étage
Casablanca

LA DÉCLARATION QUE PORTE LE BULLETIN

« Je déclare avoir pris connaissance des statuts et du règlement intérieur de la CNT et y adhérer sans réserve. »

Le bulletin se termine par la signature et le cachet du représentant. Deux formulaires existent, l'un pour les entreprises, l'autre pour les associations et fédérations : ils sont fournis par la CNT.

TEXTES DE RÉFÉRENCE

Textes de référence et sources

TEXTE	RÉFÉRENCES
Loi n° 11-16 · agents de voyages	Dahir n° 1-18-107 du 9 janvier 2019 · BO n° 6750 du 7 février 2019 (édition française) · BO n° 6746 du 24 janvier 2019 (texte arabe)
Décret n° 2-21-80	Du 23 août 2022, pris pour l'application de la loi 11-16 · BO n° 7122 du 1 ^{er} septembre 2022
Loi n° 05-12 · guides de tourisme	Modifiée et complétée par les lois n° 133-13, n° 93-18, n° 67-21 et n° 19-22
Loi n° 09-08 · données personnelles	Dahir n° 1-09-15 du 18 février 2009 · BO n° 5714 du 5 mars 2009
Loi n° 31-08 · protection du consommateur	Dahir n° 1-11-03 du 18 février 2011
Loi n° 13-97 · groupements d'intérêt économique	Dahir n° 1-99-12 du 5 février 1999
Loi n° 31-96 · abrogée par la loi 11-16	Dahir n° 1-97-64 du 12 février 1997 · BO n° 4482 du 15 mai 1997
Directive (UE) 2015/2302	Voyages à forfait · référence étrangère, sans valeur au Maroc

Ministère du Tourisme, de l'Artisanat et de l'Économie sociale et solidaire

Pages « Agents de voyages », « Guides de tourisme », « Textes juridiques – Tourisme », « Chiffres clés » ; annuaires des organisateurs-distributeurs, des distributeurs et des guides agréés.

Loi n° 11-16 dans son édition officielle française — **BO n° 6750 du 7 février 2019** — et décret n° 2-21-80 dans sa version publiée par le ministère.

Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel

Pages « Formalités », « Conformité des sites web », « Conditions », et texte de la **loi n° 09-08**.

§ F211

§ F112

§ F118

Sources secondaires et étrangères

Base jurisprudentielle privée *Jurisprudence.ma*. Journal officiel de l'Union européenne pour la directive (UE) 2015/2302.

⑤ **Secondaire ou privée**

LES RENVOIS · CODES DES ONZE TITRES DE LA COLLECTION

■ Concevoir

- C1** hébergements innovants
- C2** cyclotourisme et mobilité douce
- C3** micro-aventures outdoor
- C4** produits locaux et artisanat

▲ Naviguer

- N1** coordination agence-hôtel
- N2** gestion des crises
- N3** sécurisation juridique — ce guide

● Toucher

- T1** accès aux marchés
- T2** réceptifs spécialisés
- T3** transport touristique routier
- T4** distribution et intermédiation

Collection « Référentiel Vivant » — Confédération Nationale du Tourisme · Guide 09 · Axe Naviguer · Code N3 · Édition 2026.

Onze guides, trois familles, un même gabarit

Chaque guide de la collection reprend les mêmes composants : la pastille de registre, les renvois par codes de collection et la fiche pratique.

■ Concevoir

- C1** Hébergements innovants
- C2** Cyclotourisme & mobilité douce
- C3** Micro-aventures outdoor
- C4** Produits locaux & artisanat

▲ Naviguer

- N1** Coordination agence-hôtel
- N2** Gestion des crises
- N3** **Sécurisation juridique**
ce guide · Guide 09

● Toucher

- T1** Accès aux marchés
- T2** Réceptifs spécialisés
- T3** Transport touristique routier
- T4** Distribution & intermédiation

Un exploitant qui a lu l'un
sait lire les dix autres.



الكونفدرالية الوطنية للسياحة
ⵓⵔⵉⵎⵉⵏ ⵏ ⵓⵔⵉⵔⵉⵙⵎ
Confédération Nationale du Tourisme

COLLECTION

Référentiel Vivant

Onze guides thématiques pour les professionnels du tourisme, organisés
en trois familles.



Concevoir

l'offre et l'expérience



Naviguer

dans l'organisation et la
sécurisation



Toucher

les marchés et la distribution