



● EXTRAIT GRATUIT • TOUCHER • GUIDE 11

Droit, rôles et chaîne

Ce que dit le droit marocain de la distribution touristique, et la lecture d'une chaîne en couches : vendeur affiché, cocontractant, vocabulaire du métier.

Chapitres 1 et 2 complets · 15 pages, dont 12 pages du guide · extrait du guide CNT 11 « Distribution & intermédiation », version 1.1, octobre 2026.
Pagination d'origine conservée.

Comment lire cet extrait

Cet extrait reproduit, sans les modifier, 12 pages du guide 11 « Distribution & intermédiation » (pages 9 à 20). La pagination est celle du guide : un passage se cite par son numéro de page et se retrouve dans la version complète.

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

Ce que contient cet extrait

- **Chapitre 1 — Ce que le droit dit, et il en dit plus qu'on ne croit**
- **Chapitre 2 — La chaîne est en couches, et vous n'en voyez qu'un étage**
 - 1.1 · La vente électronique est reconnue depuis 2019
 - 1.2 · La fonction exercée décide, pas l'interface
 - 1.3 · ODV et DV : deux périmètres, pas une chaîne obligatoire
 - 1.4 · La plateforme étrangère non établie au Maroc
 - 1.5 · Le forfait ne se définit pas par sa technologie
 - 2.1 · Le vendeur que voit le client n'est pas toujours votre client
 - 2.2 · Les trois conséquences pratiques
 - 2.3 · Le vocabulaire, une fois pour toutes
 - 2.4 · La distinction qui change une négociation : mandataire ou marchand
 - 2.5 · Le cas particulier du réceptif : cinq casquettes à la fois

Usage

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

1

CHAPITRE UN

Ce que le droit dit, et il en dit plus qu'on ne croit

La vente à distance et par voie électronique est explicitement reconnue depuis 2019.

- 1.1 La vente électronique est reconnue depuis 2019
- 1.2 La fonction exercée décide, pas l'interface
- 1.3 ODV et DV : deux périmètres, pas une chaîne obligatoire
- 1.4 La plateforme étrangère non établie au Maroc
- 1.5 Le forfait ne se définit pas par sa technologie

1.1 La vente électronique est reconnue depuis 2019

C'est le premier point à établir : le cadre marocain couvre la vente à distance.

La loi n° 11-16 réglementant la profession d'agent de voyages, publiée en français au **Bulletin officiel n° 6750 du 7 février 2019**, définit à son article premier les activités du métier — organisation ou vente de voyages et de séjours, réservation et délivrance de titres de transport, location de moyens de transport pour le compte de la clientèle, réservation de chambres et délivrance de bons d'hébergement ou de restauration, organisation de services d'accueil, production ou vente de forfaits, vente au nom et pour le compte d'autres agents ou de prestataires touristiques.

Et le même article précise que ces opérations **peuvent être réalisées à distance ou par moyen électronique**.

§ RÈGLE ÉCRITE

Article 1 de la loi n° 11-16. La vente en ligne n'est donc pas, par elle-même, une zone grise : **c'est la nature de l'activité exercée qui détermine le régime applicable.**

Le droit marocain ne réserve pas le métier à un mode de vente physique, et une agence qui vend en ligne ne fait rien d'irrégulier de ce seul fait.

La page officielle du ministère présente d'ailleurs la réforme comme visant à s'adapter à l'évolution des habitudes d'achat, à l'apparition de nouveaux acteurs et au développement du tourisme électronique.

2019

La vente à distance et par voie électronique est explicitement reconnue.

Loi n° 11-16, article premier ·
BO n° 6750 du 7 février 2019.

Ce n'est pas l'interface qui qualifie. C'est la nature de l'activité exercée.

1.2 La fonction exercée décide, pas l'interface

Voici la règle de lecture la plus utile de tout ce guide, et elle est simple. Les mots du métier — *bedbank*, *marketplace*, *plateforme B2B*, *moteur de dynamic packaging*, *distribution affiliée*, *modèle marchand* — **ne sont pas des catégories du droit marocain**. Aucun ne figure dans la loi. Il serait donc vain de chercher « quel est le statut d'une bedbank » : la question n'a pas de réponse sous cette forme.

La bonne question est celle de la **fonction réellement exercée**. Cinq positions se distinguent, et elles n'emportent pas les mêmes conséquences.

POSITION	CE QUE FAIT L'ACTEUR	PREND-IL PART À LA TRANSACTION ?
Éditeur de logiciel	Fournit un outil, ne vend rien	Non
Mandataire technique	Transmet une réservation pour le compte d'un tiers	Techniquement
Distributeur	Vend au nom et pour le compte d'un prestataire	Oui, comme mandataire
Grossiste	Achète ou contracte un stock et le revend	Oui, pour son propre compte
Organisateur	Combine plusieurs prestations et vend un forfait	Oui, comme producteur

🔑 REPÈRE DE GESTION

Cette grille est un **outil de qualification**, pas une classification légale. Elle sert à constituer votre **dossier de décision** : fonction exercée, vendeur contractuel, moment de la combinaison, structure du prix.

UNE CONSÉQUENCE DIRECTE, ET ELLE VAUT AVERTISSEMENT

Se présenter comme « une simple marketplace » n'exonère de rien si l'activité réelle correspond aux opérations réglementées.

C'est ce que vous faites qui décide, pas ce que dit votre page « à propos ».

1.3 ODV et DV : deux périmètres, pas une chaîne obligatoire

La loi et son décret d'application distinguent deux licences. La distinction utile porte sur **ce que chaque titulaire peut produire, organiser ou vendre**, et non sur un ordre d'achat imposé de l'un à l'autre.

ORGANISATEUR-DISTRIBUTEUR DE VOYAGES

ODV

Il peut **organiser, produire et vendre** les opérations entrant dans le champ de la profession, dans les limites prévues par la loi et sa licence.

DISTRIBUTEUR DE VOYAGES

DV

Il ne produit ni n'organise les prestations réservées à l'ODV. Il peut en revanche **vendre, au nom et pour le compte de tiers**, des produits fournis par des agents de voyages **ou directement par des prestataires touristiques**, dans le périmètre prévu par l'article 3 de la loi n° 11-16 et le décret n° 2-21-80.

§ RÈGLE ÉCRITE

Le passage par un ODV n'est donc pas une obligation générale d'approvisionnement du DV. C'est ce qui ressort de la lecture croisée de la loi n° 11-16 et du décret n° 2-21-80.

Chaque contrat se lit à partir de deux fonctions : celle que vous exercez et celle de votre fournisseur.

La licence autorise un périmètre d'activités ; **elle ne transforme pas tous les flux de distribution en chaîne séquentielle unique.**

1.4 La plateforme étrangère non établie au Maroc

POINT D'ATTENTION

Une plateforme de réservation ou un grossiste établis à l'étranger, sans présence au Maroc, qui commercialisent un hôtel marocain auprès d'un client étranger : **relèvent-ils de la loi marocaine ?**

La loi n° 11-16 ne comporte pas de disposition visant expressément **une plateforme étrangère accessible depuis le Maroc et vendant un hôtel marocain**. La question se lit donc à partir de la règle générale du texte : la nature de l'activité exercée.

Deux lectures circulent : l'obligation d'une licence marocaine, ou une situation hors du champ marocain. **Aucune des deux n'est établie.**

Portée pratique : la question touche à la lecture du rapport concurrentiel entre opérateurs soumis à des cadres différents.

Ce qui reste certain : l'opérateur marocain de la chaîne — agence, réceptif, hôtel — relève de ses propres obligations, quelle que soit la réponse apportée pour son partenaire étranger.

« Une licence marocaine leur est obligatoire »

Affirmation qui circule. **Non établie.**

« Elles sont hors du champ marocain »

Affirmation qui circule aussi. **Non établie non plus.**

Ni l'un ni l'autre statut n'est acquis. Ce qui se connaît, en revanche, c'est la personne contractante.

Celle qui vend, et non celle qui affiche. **Elle se lit dans le contrat et dans les documents de confirmation.**

1.5 Le forfait ne se définit pas par sa technologie

Un dernier point de qualification piège les opérateurs les plus modernes.

L'article 2 de la loi n° 11-16 définit le forfait touristique comme une prestation dépassant vingt-quatre heures ou comprenant une nuitée, vendue à un prix tout compris et résultant de la **combinaison préalable** d'au moins deux prestations significatives — notamment hébergement, transport ou autre service touristique non accessoire.

§ RÈGLE ÉCRITE

Le mot « préalable » figure bien dans le texte officiel. Le point d'attention n'est donc pas de savoir si la loi dit quelque chose sur le moment de la combinaison : elle le fait.

LES QUATRE POINTS DE QUALIFICATION

Le parcours de vente

Le moment de la combinaison

Le vendeur contractuel

La structure du prix

La question contemporaine est plus précise

Un moteur qui assemble un hôtel et un transfert **après les choix du client, mais avant la conclusion et le paiement de la vente**, réalise-t-il une « combinaison préalable » au sens de l'article 2 ? La réponse dépend du scénario d'assemblage : chaque parcours de vente se qualifie au regard du critère de la combinaison préalable.

🔍 REPÈRE DE GESTION

Repère prudent : **à défaut de preuve d'exclusion, le cadre de la loi n° 11-16 est appliqué dès que deux services de voyage sont vendus sous un prix total.** Le dossier de décision consigne le parcours de vente, le moment de la combinaison, le vendeur et la structure du prix.

Le caractère dynamique de l'assemblage ne vous sort pas automatiquement du régime du forfait.

CE QU'IL FAUT RETENIR

- Le droit marocain **reconnait explicitement la vente à distance et par voie électronique depuis 2019.**
- Il distingue les périmètres **ODV et DV sans imposer une chaîne unique d'approvisionnement.**
- Les mots du métier numérique ne sont pas des catégories légales : **c'est la fonction exercée qui décide.**
- Deux qualifications restent ouvertes — **plateformes étrangères non établies**, portée de la « **combinaison préalable** ». Repère : **aucun statut tenu pour acquis, et le régime du forfait appliqué dès que deux services sont vendus sous un prix total.**

La suite, en une phrase. *Reste à voir à quoi ressemble concrètement une chaîne de distribution moderne — et pourquoi vous n'en voyez souvent qu'un étage.*

2

CHAPITRE DEUX

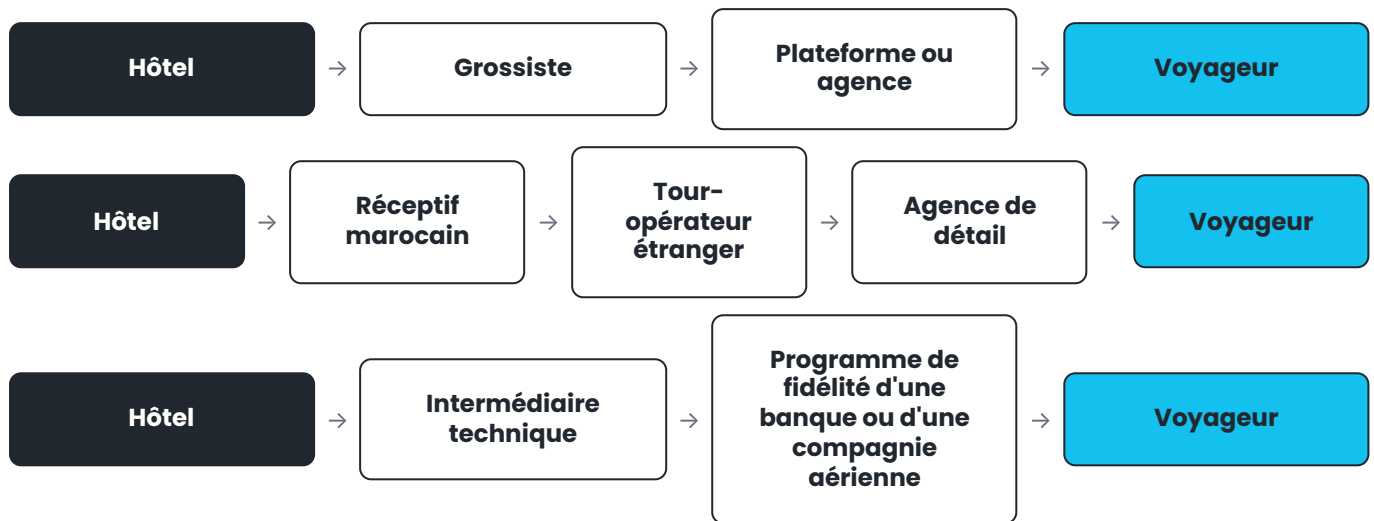
La chaîne est en couches, et vous n'en voyez qu'un étage

L'hôtelier voit son cocontractant ; le voyageur voit un vendeur qui peut se trouver deux ou trois étages plus bas. Ce n'est pas une anomalie : c'est le fonctionnement normal d'une distribution devenue une infrastructure en couches.

-
- 2.1** Le vendeur que voit le client n'est pas toujours votre client
 - 2.2** Les trois conséquences pratiques
 - 2.3** Le vocabulaire, une fois pour toutes
 - 2.4** La distinction qui change une négociation : mandataire ou marchand
 - 2.5** Le cas particulier du réceptif : cinq casquettes à la fois
-

2.1 Le vendeur que voit le client n'est pas toujours votre client

C'est le déplacement de perspective le plus important de ce guide. Un voyageur réserve sur un site. Ce site n'a pas nécessairement contracté avec l'hôtel : **il peut avoir reçu le stock d'un grossiste, qui l'a lui-même reçu d'un autre.** Trois architectures courantes, toutes réelles.



La deuxième est la chaîne de l'allotement, décrite en détail dans le guide consacré à la relation agence-hôtel.

▲ NI Guide 04

Dans les trois cas, l'hôtelier ne voit pas le même acteur que le voyageur.

L'hôtelier voit son cocontractant ; **le voyageur voit un vendeur qui peut se trouver deux ou trois étages plus bas.**

Ce n'est pas une anomalie : c'est le fonctionnement normal d'une distribution devenue une infrastructure en couches. **Mais cela a trois conséquences très concrètes.**

2.2 Les trois conséquences pratiques

01

Vous ne savez pas d'où vient une réservation.

Les auteurs de l'étude présentée au chapitre 3 le formulent eux-mêmes : **la structure hyperconnectée des systèmes de distribution rend difficile de retracer complètement l'origine amont d'une réservation**. Ce n'est pas un défaut de votre gestion, c'est une propriété du système.

02

Votre recours contractuel suit votre chaîne de contrats.

Pour l'agent de voyages, l'article 20 de la loi n° 11-16 maintient une responsabilité envers son client pour la bonne exécution du contrat, y compris lorsque des prestations sont exécutées par des tiers, sous réserve des exonérations prévues par la loi.  **N3** Guide 09 Pour un hôtelier ou un autre opérateur, la responsabilité dépend de son propre contrat et du droit applicable.

Dans tous les cas, un repère reste valable : pour chaque canal, le cocontractant se connaît par son nom. Pas seulement la marque affichée au voyageur : celui dont vous avez le contrat.

03

Votre tarif peut réapparaître là où vous ne l'attendiez pas.

C'est l'objet du chapitre 4, et c'est le sujet le plus fréquent des conversations de distribution.

Pour chaque canal, ce qui compte est celui dont vous avez le contrat. Pas la marque affichée au voyageur.

2.3 Le vocabulaire, une fois pour toutes

Cinq termes reviennent en permanence et sont employés de manière interchangeable alors qu'ils désignent des choses différentes.

Le grossiste — dit *bedbank*.

Un intermédiaire entre professionnels qui agrège du stock hôtelier et le redistribue à des revendeurs en aval : agences, tour-opérateurs, compagnies aériennes, plateformes de réservation, moteurs d'assemblage. **Il ne vend pas au grand public.** C'est une **infrastructure de redistribution en amont**, pas un détaillant.

La plateforme de réservation en ligne.

Elle vend au voyageur. Deux modèles économiques à distinguer : dans le **modèle mandataire**, le client paie l'hôtel et l'hôtel reverse une commission ; dans le **modèle marchand**, la plateforme encaisse le voyageur et reverse à l'hôtel un montant net convenu.

Le système mondial de distribution — le GDS.

Une infrastructure historique qui relie les stocks aux vendeurs professionnels, surtout dans le segment des voyages d'affaires et des agences traditionnelles.

L'assemblage dynamique.

Une technologie qui combine plusieurs stocks au moment de la vente pour produire une offre à prix unique.

L'apporteur d'affaires affilié.

Il oriente un client vers un vendeur et touche une rémunération **sans encaisser ni contracter**.

REPÈRE DE GESTION

Ces définitions sont **fonctionnelles, pas juridiques**. Elles servent à décrire ce qui se passe, et à poser ensuite la question du chapitre 1 : **quelle fonction, quel régime**.

2.4 La distinction qui change une négociation : mandataire ou marchand

Le modèle de paiement paraît technique. Il décide en réalité de trois choses.

	MODÈLE MANDATAIRE	MODÈLE MARCHAND
Qui encaisse le voyageur	Vous	L'intermédiaire
Ce que vous recevez	Le prix, moins une commission facturée	Un montant net convenu
Quand vous êtes payé	À la prestation	Selon le calendrier de reversement du partenaire
Le risque que vous portez	Le défaut du client	Le défaut de l'intermédiaire

La troisième ligne est celle qu'on oublie

Dans le modèle marchand, **vous avancez la prestation et vous êtes payé plus tard, par un partenaire : c'est un risque de crédit, et il grandit avec le volume.** En modèle marchand, le suivi porte donc, mois par mois, sur le montant en transit et l'ancienneté des créances. **L'outil 3** de la fiche pratique le prévoit.

UNE PRÉCISION SUR LA QUALIFICATION

Le flux d'encaissement aide à comprendre le modèle commercial, **mais il ne suffit pas à lui seul à qualifier juridiquement la relation.**

Certains dispositifs de paiement permettent à un intermédiaire d'encaisser pour compte du fournisseur.

La qualification tient donc aussi à **qui est vendeur contractuel, qui facture, qui supporte le risque de paiement**, et à ce que prévoit le contrat.

REPÈRE DE GESTION

Les conséquences fiscales, de change et de facturation d'une transaction transfrontalière diffèrent selon le modèle. **Leur traitement relève d'un spécialiste** et s'examine structure par structure.

2.5 Le cas particulier du réceptif : cinq casquettes à la fois

Une agence réceptive marocaine occupe rarement une seule position dans les chaînes où elle intervient. Elle peut être, **simultanément et sur des dossiers différents** :



Cette multiplicité n'est pas un défaut d'organisation : **c'est le modèle économique normal d'un réceptif**. Elle comporte toutefois quatre risques.

Le risque de double marge

Un même hôtel peut vous parvenir par deux chemins, dont l'un passe par un intermédiaire de plus. **Vous vendez alors, sans le savoir, un produit que vous auriez pu acheter moins cher.**

La perte de contrôle tarifaire

Le tarif que vous avez négocié comme acheteur peut réapparaître, via un partenaire aval, dans une offre concurrente de la vôtre.

La dilution de l'identité

Plus vous vendez à travers d'autres, moins le client final sait que vous existez. C'est un choix stratégique légitime — **à condition qu'il soit choisi.**

La dépendance technologique

Un réceptif intégré aux systèmes d'un partenaire ne change pas de partenaire sans changer de système.

REPÈRE DE GESTION

Le premier repère consiste à savoir, dossier par dossier, **quelle casquette vous portez**. L'outil 1 de la fiche pratique s'y prête, avec une colonne « ma position dans cette chaîne » renseignée pour les dix plus gros partenaires. **L'exercice prend une heure, et il révèle presque toujours une ligne où l'on se trouve des deux côtés.**

CE QU'IL FAUT RETENIR

- Le vendeur que voit votre client n'est pas toujours celui avec qui vous avez signé, **et la chaîne peut compter plusieurs étages que vous ne voyez pas.**
- Trois conséquences : l'origine amont d'une réservation peut être difficile à retracer ; **les recours suivent les contrats effectivement conclus** ; et votre tarif peut ressortir ailleurs.
- Pour l'agent de voyages, **l'article 20 maintient en parallèle la responsabilité envers son client**. Pour chaque canal, le repère utile reste celui dont on détient le contrat.

La suite, en une phrase. Les mesures faites ailleurs donnent des ordres de grandeur et une méthode — à condition de les lire avec leur protocole, ce qui est plus délicat qu'il n'y paraît.

Le guide complet

Le guide 11 « Distribution & intermédiation » compte 66 pages : une ouverture, cinq chapitres, une fiche pratique de six outils à remplir et un quiz de dix-huit questions avec réponses commentées.

Le guide, ses fiches, son quiz et sa vidéo

cntacademy.ma/11guides

Adhérer à la Confédération Nationale du Tourisme

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

Réserve

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