

ROYAUME DU MAROC

MINISTÈRE DU TOURISME, DE L'ARTISANAT  
ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE



DEPARTEMENT DU TOURISME

Direction des Entreprises et Activités Touristiques

Dahir n° 1-97-64 du 12 février 1997 (4 chaoual 1417) portant promulgation de la loi n°31-96 portant statut des agences de voyages (Bulletin officiel n° 4482 du 8 moharrem 1418, 15 mai 1997)

*LOUANGE A DIEU SEUL*  
(Grand Sceau de sa Majesté Hassan II)

Que l'on sache par les présentes – puisse Dieu en élever et en fortifier la teneur !  
Que Notre Majesté Chérifienne,  
Vu la Constitution, notamment son article 26,

A DECIDE CE QUI SUIT :

Est promulguée et sera publiée au *bulletin officiel*, à la suite du présent dahir, la loi n°31-96 portant statut des agences de voyages, adoptée par la Chambre des représentants le 29 chaabane 1417 ( 9 janvier 1997).

*Fait à Rabat, le 4 Chaoual 1417 (12 février 1997).*  
Pour Contreseing :  
Le premier Ministre,  
*Abdellatif Filali.*

LOI N° 31-96  
Portant statut des agences de voyages

Chapitre premier  
*Définition*

Article 1 :

Est considéré comme agent de voyages, toute personne physique ou morale qui, de manière habituelle, à titre lucratif et à l'exclusion de toute autre activité, se livre ou apporte son concours aux activités suivantes :

- a) l'organisation de voyages ou de séjours individuels ou collectifs ou la vente des produits de cette activité ;
- b) la prestation de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la réservation et la délivrance de titres de transports, la location pour le compte de sa clientèle, de moyens de transports, la réservation de chambres dans des établissements d'hébergement touristique, la délivrance de bons d'hébergement et/ou de restauration ;
- c) la prestation de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de circuits, de visite de villes, de sites ou de monuments historiques, le service de guides et d'accompagnateurs de tourisme ;
- d) la production ou la vente de forfaits touristiques, la réalisation des opérations liées à l'organisation de congrès ou de manifestation similaires, ainsi qu'aux activités touristiques liées aux sports, à la chasse, à la pêche, à la montagne et aux manifestations artistiques et culturelles, dès lors que toutes ces opérations incluent tout ou partie des prestations prévues aux a), b) et c) du présent article.

Article 2 :

Constitue un forfait touristique au sens de la présente loi, la prestation :

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

## Chapitre II

### Délivrance et conditions d'exploitation des licences d'agences de voyages

Article 3 :

Nul ne peut exercer l'activité d'agent de voyages, s'il n'est titulaire d'une licence délivrée à cet effet par l'administration de tutelle, après avis du comité technique consultatif et selon les modalités fixées par voie réglementaire.

Article 4 :

Les licences d'agences de voyages sont accordées aux candidats qui satisfont aux conditions suivantes :

*1- Pour les personnes physiques :*

a) être âgées de 23 ans au moins ;

b) présenter des garanties de moralité et de crédibilité et ne pas être frappé d'une des incapacités ou interdictions d'exercer, consécutives à une condamnation à une peine criminelle, à une peine d'emprisonnement supérieure à trois mois sans sursis ou six mois avec sursis pour délit, à l'exclusion des délits involontaires, ou pour fraude en matière de contrôle des changes ;

c) n'avoir pas fait l'objet d'une procédure de liquidation judiciaire ;

d) justifier de garanties financières suffisantes, résultant d'un cautionnement permanent et ininterrompu, spécialement affecté à la garantie des engagements contractés à l'égard des clients et des prestataires de services.

Le montant et la forme de ce cautionnement sont fixés par voie réglementaire ;

e) justifier d'une assurance contractée contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle ;

f) disposer d'une installation matérielle appropriée, dûment constatée par l'administration de tutelle sur la base d'une liste d'équipements fixée par voie réglementaire ;

g) être titulaires du diplôme du 2<sup>nd</sup> cycle des établissements supérieurs de formation de cadres relevant du département chargé du tourisme ou d'un diplôme équivalent, assorti d'une expérience de deux ans dans une agence de voyages, ou d'un diplôme de 1<sup>er</sup> cycle de ces mêmes établissements, option « technique de production et de vente », assorti d'une expérience de 4 ans dans une agence de voyages, ou avoir participé à l'exercice des activités d'agence de voyages pendant au moins 7 ans, en qualité de directeur technique ou commercial ou de chef d'agence de voyages.

## *2) Pour les personnes morales :*

Les personnes morales candidates à une licence d'agence de voyage ne doivent pas avoir fait l'objet d'une procédure de liquidation judiciaire et doivent satisfaire aux conditions prévues aux d), e) et f) du présent article et les personnes proposées pour la direction des agences, doivent répondre à l'ensemble des conditions prévues aux a), b), et g) de ce même article.

### Article 5 :

Les licences sont délivrées à titre provisoire pour une durée maximum d'un an. Les licences définitives seront délivrées lorsque les intéressés auront justifié à l'administration, que pendant ce délai ils ont créé un nombre minimum d'emplois permanents et réalisé au moins 50% de leur chiffre d'affaires en devises.

Le nombre minimum d'emplois permanents est fixé par voie réglementaire.

### Article 6 :

Les agences de voyages doivent avoir une dénomination commerciale qui ne doit prêter à confusion avec celle d'aucun autre organisme.

Le numéro de la licence doit être affiché de manière apparente dans l'agence et figurer sur tous ses imprimés et correspondances.

### Article 7 :

Tous changements dans les organes d'administration ou de gestion ou dans le capital ou l'adresse d'une personne morale ou physique titulaire d'une licence d'agence de voyages, doivent être portés à la connaissance de l'administration de tutelle.

### Article 8 :

Tout agent de voyages titulaire d'une licence définitive peut, sur autorisation de l'administration, ouvrir une ou plusieurs succursales devant offrir, pour son compte exclusif, les prestations définies à l'article premier ci-dessus.

### Article 9 :

Les succursales d'agence de voyages doivent être exploitées sous la responsabilité de l'agence principale et être dirigées par des directeurs présentant les mêmes garanties morales et de qualification que celles exigées des personnes physiques visées à l'article 4 ci-dessus.

#### Article 10 :

Pour chaque circuit ou forfait proposé, l'agent de voyages doit publier et diffuser en son nom ou au nom de l'entreprise prestataire du service touristique, sous forme de dépliants ou de brochures et en nombre suffisant, toutes informations sur le voyage, les prestations et les prix proposés.

#### Article 11 :

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

#### Article 12 :

L'information préalable prévue à l'article 11 de la présente loi, engage l'agence de voyages, à moins que des modifications dans son contenu n'aient été portées à la connaissance des clients avant la conclusion du contrat.

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

#### Article 13 :

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

#### Article 14 :

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

Toutefois, elle peut dégager sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution partielle ou totale du contrat, est imputable soit au client, soit à un élément imprévisible et insurmontable, dû à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Article 15 :

Tout titulaire d'une licence d'agence de voyages doit tenir ses livres et documents à la disposition des agents du ministère chargé du tourisme habilités à les contrôler.

Article 16 :

Le titulaire d'une licence d'agence de voyages est tenu de fournir annuellement à l'administration de tutelle, un rapport statistique chiffré sur les activités de son agence.

Article 17 :

Les agences de voyages ne peuvent utiliser, pour accompagner et guider leurs clients au cours de visites de villes, de sites touristiques, de musées ou de monuments historiques, de randonnées en montagne ou dans les moyens de transport, à l'exclusion des transferts, que les services d'accompagnateurs et de guides de tourisme et de montagne, agréés par l'administration de tutelle conformément à la législation en vigueur.

Article 18 :

En cas de cession, l'acquéreur d'une agence de voyages ne peut en poursuivre l'exploitation qu'après avoir obtenu, conformément aux dispositions de la présente loi, une licence d'agence de voyages en son nom ou au nom de sa société.

Article 19 :

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

Article 20 :

Les titulaires de licences d'agence de voyages sont tenus d'informer le ministère chargé du tourisme, par lettre recommandée, de la suspension ou de la cessation de leurs activités.

Toute suspension ou cessation non signalée ou dépassant une durée de six mois, entraîne le retrait de la licence d'agence de voyages.

Article 21 :

Dans le cas où une licence d'agence de voyages n'est pas mise en exploitation dans les douze mois qui suivent son attribution, l'administration de tutelle peut ordonner sa suspension ou son retrait, sauf si le titulaire peut justifier d'un cas de force majeure.

Article 22 :

Les associations et organismes sans but lucratif, qui organisent exclusivement au profit de leurs membres, les opérations mentionnées à l'article premier ci-dessus, doivent, au préalable, en faire la déclaration à l'administration, qui dispose d'un délai d'un mois pour notifier, le cas échéant, son refus motivé.

### Chapitre III *Sanctions*

Article 23 :

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

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

Article 24 :

Les licences accordées en application de la présente loi, sont retirées par l'administration de tutelle, après avis du comité technique consultatif et après explications fournies par le titulaire :

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

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

Article 25 :

Les licences accordées en application de la présente loi, sont retirées d'office par l'administration :

-en cas de condamnation pour fraude fiscale, douanière ou pour infraction à la réglementation des changes, ou

-lorsque le titulaire de la licence a fait l'objet d'une procédure de liquidation judiciaire.

Article 26 :

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

1- toute personne physique, qui, directement ou par personne interposée, pour son propre compte ou pour le compte d'autrui, se livre ou apporte son concours, même à titre accessoire, à l'une des opérations mentionnées à l'article premier ci-dessus, sans être titulaire de la licence d'agence de voyages ;

2- toute personne physique, qui apporte son assistance, sous quelque forme que ce soit, à une personne physique ou morale non titulaire de la licence d'agence de voyages, dans l'exercice de l'une ou de plusieurs des activités énumérées à l'article premier de la présente loi ;

3- toute personne qui exerce les activités d'agent de voyages après le retrait de la licence d'agence de voyages ;

4- toute personne ayant fourni de faux renseignements sur les activités de son agence de voyages.

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

Lorsqu'il s'agit d'une association à but non lucratif qui directement ou par personne physique ou morale interposée, exerce pour le compte de ses membres, ou se livre ou apporte son concours, même à titre accessoire, à l'une des opérations mentionnés à l'article premier ci-dessus, sans la déclaration prévue à l'article 22 de la présente loi, les peines d'emprisonnement prévues au présent article sont prononcées à l'encontre de la personne physique statutairement investie de la direction de ladite association sous quelque qualification que ce soit.

Article 27 :

Sans préjudice des attributions des officiers de police judiciaire, la constatation des infractions aux dispositions de la présente loi est effectuée par les délégués régionaux du tourisme, les inspecteurs et contrôleurs du tourisme, dûment assermentés et mandatés à cet effet, par le ministère chargé du tourisme.

#### Chapitre IV Représentation

Article 28

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

Les statuts des dites associations sont soumis à l'approbation de l'administration de tutelle.

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

Article 29 :

Les associations visées à l'article 28 ci-dessus se constituent en une fédération nationale des agences de voyages, régie par les dispositions du dahir précité n°1-58-376 du 3 Jourmada I 1378 (15 novembre 1958) et par les dispositions de la présente loi.

Les statuts de la fédération nationale des agences de voyages sont soumis à l'approbation de l'administration de tutelle.

Article 30 :

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

- sauvegarder les traditions de probité et de moralité au sein de la profession et établir un code de l'honneur la réglementant, approuvé par la fédération en assemblée générale et par l'administration de tutelle ;
- défendre les intérêts moraux de ses membres et ester en justice lorsque les intérêts légitimes de la profession sont menacés ou qu'un de ses membres est mis en cause ;
- assurer la gestion de ses biens et créer, organiser et gérer, dans le cadre de la législation et de la réglementation en vigueur, toutes œuvres d'entraide, d'assistance, de mutualité ou de retraite en faveur de ses membres ;

-organiser des séminaires et des stages pour la formation continue de ses membres, dans le cadre d'une collaboration étroite avec le ministère chargé du tourisme.

## Chapitre V Dispositions transitoires et diverses

Article 31 :

Les agences de voyages qui, à la date de publication de la présente loi, sont titulaires d'une des licences prévues par le dahir portant loi n°1-76-395 du 24 Chaoual 1397 (8 octobre 1977) relatif aux agences de voyages, sont autorisées à continuer à exercer leurs activités. Elles doivent toutefois, se conformer aux dispositions de la présente loi, dans un délai de douze mois courant à compter de la date de publication des textes réglementaires pris pour sa pleine application.

Article 32 :

Le dahir portant loi n° 1-76-395 du 24 Chaoual 1397 (8 octobre 1977) relatif aux agences de voyages est abrogé.

Sont également abrogées les dispositions relatives aux agences de voyages, contenues dans l'article 31 du dahir portant loi n° 1-74-339 du 24 Joumada II 1394 (15 juillet 1974) déterminant l'organisation des juridictions communales et d'arrondissement et fixant leur compétence.