



CODE DE DEONTOLOGIE

Révisé par le Comité d'Ethique lors de sa séance du 8 avril
2008 conformément aux délibérations du Conseil
d'Administration du 26 février 2008

PREAMBULE

La réussite et la réputation de la FNAVM, institution créée conformément au Dahir du 12 février 1997, ainsi que celles des Associations Régionales qui lui sont rattachées et des Agences de Voyages qui les composent ne découlent pas seulement de la qualité des prestations et des services qu'elles offrent ou de l'expertise qu'elles développent, mais aussi et surtout de la manière dont chacun de nous et ensemble nous exerçons notre métier.

Afin de libérer les énergies et les initiatives de ses membres comme celles de leurs instances, la FNAVM a entendu se doter d'un code de déontologie lui permettant de pleinement représenter les valeurs de l'ensemble de la Profession dans le respect des objectifs que son statut légal lui impose.

Ceci implique que chaque agence de voyages doit non seulement être présente dans la scène touristique nationale par ses performances techniques, commerciales et financières, mais aussi et surtout apparaître comme un exemple par l'excellence de ses pratiques commerciales et l'éthique de son comportement entrepreneurial.

Les Associations Régionales d'agences de voyages et la FNAVM qui les fédère entendent en conséquence refléter ces valeurs d'éthique et en assurer la sauvegarde mais aussi le rayonnement.

L'article 2 des statuts de la FNAVM en fait une obligation pour cette dernière en stipulant que :

« la FNAVM a pour objet (objectif) d'assurer et d'élever le prestige de la profession en sauvegardant ses traditions de probité et de moralité et en établissant, un code de déontologie la régissant »

Les bouleversements profonds que connaît le secteur du voyage en général génèrent des contraintes et des exigences fortes d'adaptation et de mise à niveau permanentes. Le secteur de la distribution se trouve plus qu'impliqué dans cette métamorphose qui l'appelle à une vigilance constante pour mieux appréhender l'avenir en cohésion et en rangs serrés et solidaires.

Cette confraternité resserrée dont le besoin n'est que trop urgent et cette solidarité dans nos relations reposent sur le noble concept de « RESPECT »

FÉDÉRATION NATIONALE DES AGENCES DE VOYAGE DU MAROC
SECRÉTARIAT : 10, Rue EL ORABI Jilali (Ex Rue Foucault) - CASABLANCA
Tel: 022 260300 - Fax 022 277963



- respect absolu des lois et règlements qui régissent les activités, toutes les activités, des agences de voyages,
- respect de nos partenaires institutionnels ou autres, nationaux régionaux ou internationaux
- respect de nos entreprises et de nos clients,
- Respect des valeurs humaines et spécialement de l'enfance,
- respect de nos organes représentatifs, de leurs décisions, résolutions et leurs engagements valablement pris dans l'intérêt de la profession,
- respect des règles de bonne conduite entre confrères en évitant de transformer les divergences de conception, de perception en conflits personnels etc...
- respect de nos cultures et de l'environnement.

Le Comité d'Ethique institué par nos statuts y veillera attentivement tant sur le plan national que régional et en fera rapport annuellement au conseil d'administration de la FNAVM.

L'ambition de la FNAVM dans ce domaine se situe à la croisée de l'ensemble des exigences citées ci-dessous.

La performance générée à la fois par l'excellence opérationnelle des agences de voyages et celle des comportements de chacun et de tous, adossés au respect des normes légales et réglementaires sont les fondements des principes qui inspirent les prescriptions du Code de Déontologie régissant la profession d'agent de voyage.

A - Normes de déontologie de l'agent de voyage

Ces normes comportent le rappel de l'ensemble des valeurs et des principes sur lesquelles se fonde l'activité et la conduite de l'agent de voyage aussi bien au niveau de son entreprise qu'au niveau de ses relations avec les autres, particulièrement ses clients, ses partenaires et ses institutions associatives et fédérales.

- a – respect de la législation
- b – respect des engagements envers la clientèle et les personnels,
- c – respect des engagements envers les partenaires
- d – respect des confrères,
- e – respect des ressources humaines,
- f – respect des institutions représentatives

B – Comité d'Ethique ;

Son rôle déterminé par nos statuts et précisé par le conseil d'administration se base sur :

- une double mission prospective et normative
- un rôle préventif des conflits
- une mission d'évaluation constante des pratiques professionnelles
- une mission de médiation voire d'arbitrage en cas de différends.
- une mission d'enrichissement et d'actualisation des valeurs de la profession.

FÉDÉRATION NATIONALE DES AGENCES DE VOYAGE DU MAROC
SECRÉTARIAT : 10, Rue EL ORABI Jilali (Ex Rue Foucault) - CASABLANCA
Tel: 022 260300 - Fax 022 277963



Telle est l'architecture du code de déontologie élaboré conformément aux décisions du conseil d'administration des 21 Juillet 2007 et 26 février 2008.

Ce Code intègre également de plein droit les dispositions du Code Mondial d'Ethique du Tourisme édicté par l'Organisation Mondiale du Tourisme le 1^{er} octobre 1999 dont il adopte sans réserve l'ensemble des valeurs et des objectifs.

I - ETHIQUE DU TOURISME

Dans leur pratique professionnelle, les agences de voyages du Maroc veillent à privilégier un tourisme respectueux des équilibres écologiques, économiques et socioculturels.

A ce titre, elles s'obligent à élaborer des produits et services touristiques s'intégrant dans un tourisme responsable qui repose notamment sur :

- la sauvegarde de l'environnement et des ressources naturelles,
- la protection du patrimoine naturel,
- la promotion du patrimoine culturel de l'humanité et des cultures traditionnelles,
- l'intégrité urbanistique et architecturale.

Elles s'attachent à associer les populations locales à leurs activités touristiques afin de leur permettre de bénéficier de retombées économiques réelles favorisant leur développement, leur ouverture au monde et leur qualité de vie.

Les agences de voyages du Maroc s'obligent en conséquence à œuvrer pour faire des touristes et visiteurs les acteurs d'une nouvelle citoyenneté de l'humanité et contribuer ainsi au développement économique.

L'application exemplaire de ces principes pourra donner lieu, sur recommandation du Comité d'Ethique, à la délivrance, par la FNAVM, en collaboration avec les autorités de tutelle, du label "Tourisme Ethique" aux agences ou organismes qui en seraient reconnus dignes.

II - DEVOIRS GENERAUX ENVERS LES CLIENTS

Dans leurs relations avec les consommateurs, les membres de la FNAVM se doivent de :

- a) fournir au public des prestations professionnelles avec compétence et professionnalisme.
- b) maintenir un niveau élevé d'expertise face aux mutations constantes qu'affronte l'industrie des voyages, acquérir les nouvelles connaissances et technologies qu'imposent les tendances affectant le secteur de la distribution et de l'organisation de voyages, l'évolution du comportement des consommateurs ou les innovations qui surviennent au niveau de la conduite des affaires dans l'industrie touristique;
- c) demeurer en toutes circonstances honnêtes, rigoureux et faire preuve d'un niveau élevé d'intégrité et d'objectivité lorsqu'ils expriment ou prodiguent un conseil de voyage, de telle sorte que le consommateur soit en mesure de prendre des décisions éclairées;

FÉDÉRATION NATIONALE DES AGENCES DE VOYAGE DU MAROC
SECRÉTARIAT : 10, Rue EL ORABI Jilali (Ex Rue Foucault) - CASABLANCA
Tel: 022 260300 - Fax 022 277963



d) éviter toute exagération, fausse déclaration, insinuation ou propos tendancieux auprès des consommateurs et toute communication pouvant l'induire en erreur;

e) faire montre du soin et de la diligence nécessaires dans le choix des fournisseurs, des produits et de la tarification dans le respect des usages de la Profession,

f) s'interdire et interdire à ses agents et employés de dénigrer les pratiques commerciales exercées par d'autres professionnels du voyage en affichant en toute circonstance une attitude intègre et courtoise en matière commerciale;

g) s'interdire d'exercer des activités commerciales incompatibles et susceptibles de désorienter le public ou l'industrie quant à sa nature, ses partenariats, son affiliation ou ses qualités;

h) respecter tous les individus sans aucune discrimination d'aucune sorte et les traiter tous également et dignement.

Outre tout ce qui précède, ils se doivent aussi de :

a) considérer comme confidentielle chaque transaction conclue avec un client, à moins que le client n'autorise la divulgation des renseignements ou qu'une obligation contraire soit légalement ou judiciairement prescrite;

b) conseiller chaque client avec exactitude et impartialité conformément aux meilleurs intérêts de ce dernier;

c) informer le client sur l'ensemble de la documentation et des données pertinentes, telles que les frais de service, les coûts de révision, les taxes, les frais d'annulation, les assurances offertes (l'assurance - annulation, la protection médicale à l'étranger, l'assurance des bagages et les autres formes pertinentes d'assurance, s'il y a lieu), les exigences relatives au passeport et au visa, les contraintes en matière de santé, ainsi que les modalités et conditions du voyage et, au besoin, les particularités légales régionales afférentes au voyage concerné;

d) informer le client de tout fait pertinent intéressant la destination ou les services achetés.

Plus généralement, chaque agence de voyages marocaine s'oblige à fournir aux touristes une information objective, complète et sincère sur les lieux de destination, les conditions de voyage et se préoccupe, en coopération avec les autorités, publiques, de la sécurité des voyageurs ainsi que de leur protection sanitaire et alimentaire.

e) Elaborer un contrat-type entre les agences de voyages et les clients d'une part et entre les agences de voyages et les fournisseurs d'autre part.



III - RAPPORTS DES AGENTS DE VOYAGES ENTRE EUX

Les membres de la FNAVM se doivent de :

- a) ne rechercher aucun avantage commercial indu aux dépens d'un confrère ou d'une consœur tout en veillant au respect des règles commerciales liées à la libre concurrence;
- b) partager le plus largement possible avec leurs confrères et consœurs les enseignements tirés de l'expérience et de l'étude;
- c) traiter ses confrères et ses consœurs avec toute la considération et la délicatesse qu'impose leur communauté professionnelle;
- d) s'interdire tout acte ou propos susceptibles d'entacher la dignité de la profession, spécialement lors de l'exercice des mandats et responsabilités dont ils peuvent se trouver investis au sein des institutions professionnelles;
- e) s'abstenir de tirer avantage du recrutement d'un nouveau collaborateur par l'exploitation de listes ou de dossiers de son précédent employeur que ce salarié pourrait avoir indûment conservé en sa possession,
- f) et cultiver une attitude systématiquement solidaire envers ses confrères en cas de difficultés rencontrés par ceux-ci dans la délivrance de services ou de prestations à la clientèle.

IV - RAPPORTS AVEC LES PARTENAIRES COMMERCIAUX

Les agences de voyages marocaines affiliées à la FNAVM se doivent de :

- a) respecter les directives et les procédures émises par les fournisseurs et prestataires quant à la commercialisation de leurs produits et services;
- b) se conformer aux règlements auxquels le fournisseur ou le prestataire est assujéti;
- c) s'interdire de proposer ou d'effectuer des réservations en double et mettre rapidement en vente tout siège, place ou lit invendu ou annulé.

Pour tout ce qui concerne leurs rapports avec les prestataires d'hébergement, les agences de voyages du Maroc restent régies par la Convention en vigueur entre la FNAVM et la FNIH. Celle-ci devrait être actualisée périodiquement.

La convention conclue avec la RAM le 20 juillet 2006 régira les rapports des agences de voyages avec le transporteur national.

FÉDÉRATION NATIONALE DES AGENCES DE VOYAGE DU MAROC
SECRÉTARIAT : 10, Rue EL ORAIBI Jilali (Ex Rue Foucault) - CASABLANCA
Tel: 022 260300 - Fax 022 277963



V - LES VOYAGES D'INFORMATION

Les membres de la FNAVM se doivent de ' :

- a) se conduire comme des ambassadeurs du Royaume et de son industrie touristique, et de respecter les lois et coutumes du pays qu'ils visitent;
- b) respecter les coutumes, les traditions et l'histoire locales;
- c) apprécier et s'initier aux différences qui distinguent pays et cultures;
- d) respecter l'environnement en toutes circonstances;
- e) se conformer à tous les règlements instaurés par l'hôte du voyage;
- f) représenter dignement la profession et les institutions qui la représente.

VI - RESPONSABILITÉS VIS-À-VIS DES INSTITUTIONS PROFESSIONNELLES

Les membres de la FNAVM se doivent de :

- a) acquitter à temps les cotisations dues tant envers la FNAVM qu'envers leurs associations régionales;
- b) exercer avec diligence, sérieux et respect mutuel les mandats dont ils deviendraient titulaires au sein des instances de la Profession,
- c) respecter la bienséance et la délicatesse lors des débats professionnels en s'attachant, par égard pour leurs confrères et pour les travaux conduits par les instances de la FNAVM, à l'assiduité et à la ponctualité lors des manifestations et délibérations auxquels ils sont conviés.
- d) se conformer en toutes circonstances avec le Code de Déontologie de la FNAVM.

Les membres «en règle» avec la FNAVM sont ceux ayant acquitté leurs cotisations pour une année donnée et qui se trouvent soumis, du seul fait de la licence qui leur est délivrée, au présent Code de déontologie.

Les membres qui ne sont pas en règle et qui se présenteraient comme affiliés auprès de la FNAVM et/ou d'une quelconque Association Régionale seraient considérés en infraction aux Règlements de la FNAVM.

S'agissant d'une affiliation légalement imposée et protégée, une fausse déclaration pourra entraîner la perte permanente du droit de faire usage à nouveau de cette affiliation de même que des poursuites conformément au droit commun.



VII – MISE EN OEUVRE :

Pour la bonne application du présent Code, tous pouvoirs ont été conférés au Comité d'Ethique de la FNAVM dans les termes et conditions de l'article 15. E de ses statuts ;

Le Comité d'Ethique décide, conformément à la procédure prescrite, si une agence licenciée ou une Association Régionale a failli aux obligations qui lui sont faites par la loi, les règlements, les statuts, le règlement intérieur et/ou le présent Code ainsi qu'en cas de manquement(s) à l'honneur et à la moralité de toute agence de voyages.

S'il constate qu'une agence de voyages ou une Association Régionale s'est placée en défaut par rapport au Code de déontologie, le Comité d'Ethique peut, par avis motivé au Conseil d'Administration de la FNAVM, recommander les mesures correctrices ou réparatrices ou encore les sanctions qu'il estimera appropriées.

La même procédure est suivie en cas de contestation s'élevant entre des membres de la FNAVM ou d'une association régionale ou en cas soit de différends opposant les instances professionnelles entre elles ou encore de litige avec des partenaires de la Profession, domaines dans lesquels le Comité d'Ethique pourra en outre statuer en qualité de médiateur, de conciliateur et même d'arbitre conformément aux statuts.