



Stratégie et Plan d'Action 2009-2012

Sommaire

1. Introduction du Président : Axes stratégiques de l'AVC
2. Plan d'Action Régional

Axes stratégiques

Afin d'élaborer une stratégie cohérente et efficace répondant aux attentes de nos membres, nous pensons adopter une approche qui s'inscrit dans le court et moyen terme et qui a pour principe les trois mots clés suivants : réparer, planifier et outiller.

- - D'abord, **Réparer** la confiance des membres
- - Ensuite, **Planifier et constituer** sur la base d'un système global de concertation continue, tant aux niveaux de la conception et de la planification que de la mise en œuvre des actions de développement de la profession et du métier d'agent de voyages
- - **Et enfin, Outiller** l'AVC de moyens et de qualification pour mettre en place une politique sur la base d'éléments fiables d'aide à la prise de décision et à son application

Pour la mise en œuvre de cette politique, l'AVC doit initier des axes stratégiques d'action basées sur une approche globale et participative, qui fait intervenir et impliquer tout le tissu associatif, fédéral et ministériel du tourisme ainsi que tous les acteurs concernés à savoir compagnies aériennes, office des changes, office du tourisme, autorités, Mouassasa... et même le citoyen marocain qui est le cœur de cible de notre profession.

Ces axes stratégiques d'action s'articulent autour des principes d'action suivants :

1. La mise en place d'une cellule de veille dynamique et permanente permettant :
 - l'observation de l'environnement du métier d'agent de voyage.
 - Le Suivi des réclamations des AGV



Ceci permettra de remonter l'information vers le bureau de l'AVC pour assurer son traitement dans un temps de rigueur. Cette cellule peut être constituée conjointement par l'AVC et la Délégation du Tourisme de Casablanca

2. Le renforcement du cadre juridique de l'AVC, pour apporter tout conseil, assistance et défense des dossiers urgents



3. Le renforcement de la coopération avec l'ONMT, Amadeus et les compagnies aériennes, avec la mise en place des mesures incitatives et de partenariat évolutif



4. Le développement du mécanisme de formation afin d'asseoir une éthique dans une démarche qualitative



5. Sans oublier la mise en valeur et la mise à niveau de la petite et moyenne agence, pour harmoniser et tirer vers le haut le métier d'agent de voyages

***DECLINAISON DU PLAN D'ACTION
PAR LES COMMISSIONS***

Dans un esprit de continuité



الجمعية الجهوية لوكالات الأسفار للدار البيضاء
Association Régionale des Agences de Voyages de Casablanca

COMMISSION AVC

2009/2012

- Action Professionnelle & Formation
- Promotion des Métiers
- Communication & Events
- Hadj / Omra
- Comité Ethique, Déontologie & Réglementation

Action Professionnelle & Formation

Président : Benazouz
Adil, Benlhachmi

• Acteurs de la Commission

AXES Prio

- Relations Partenaires &
ressources externes →

- Instaurer une politique de dialogue et d'actions concertées
- Élaborer des conventions et des contrats de collaboration avec les Hôteliers, Transporteurs aériens, Guides, Restaurateurs, ONMT et Autres acteurs
- Reprendre le dialogue avec l'office des changes pour revendiquer nos droits

- Action de mise à niveau
de la profession →

- Mise à niveau des agences de voyages en collaboration avec la délégation du Tourisme et la DEAT
- organiser une série de Séminaires sur la fiscalité et le plan comptable des AGV
- organiser des réunions d'information et de sensibilisation sur la loi des AGV

- Formation et mise en place
de cycle de séminaire
régulier →

Labéliser la formation avec des standards de l'AVC et officialiser des partenariats avec des organismes de financement et de formation (privé et public)





Promotion des Métiers

- **Acteurs de la Commission** Président : Belhachmi
Rzane, Bousfiha, Moufid, Tazi, Benazouz, Sabri

AXES

Organisation d'Eductour
et workshop / promotion
du secteur →

- Promotion directe de la destination auprès des pays émetteurs de touristes (priorité aux pays émergents)
- Promotion du Tourisme interne :
 - Lancement du Certificat « les Pro. du Maroc » par un éductour au Sud Impérial
- Organisation de Forums thématiques (Réceptif)
- Organisation de séminaire sur les groupements d'intérêts

Action Etude sectorielle →

- Étude de la tendance de la profession : perspectives et orientations.
- Benchmark les destinations : étude de marché et produits émetteur

- Action de lobbying →

Favoriser des échanges d'expériences avec les associations et fédérations métiers nationales & internationales

Ceci permettra d'avoir une visibilité des programmations et atténuera les dégâts à l'avenir





Communication & Events

- **Acteurs de la Commission** Président : Meryem Elmansouri
Amzil, Elidrissi, Oukach, Benahmed, Rzane

- **Chantiers d'Intervention**
 - Rencontre avec les médias : Conférences de presse
 - Rencontres B 2 B interprofessionnelles
 - Séminaires d'information sur les salons
 - Développement des supports de communication : Gestion site web, AVC News
 - Participation aux salons émetteurs
 - Organisation du Vacances Expo/ SVTL





Ethique, déontologique & Réglementation

• Acteurs

Président : Rachid Tazi

Soukkani, Benazouz, Sabri, Belhachmi, Ammri, Elmansouri

• Chantiers d'Intervention

AXES

Défense & Recours Réglementation

- Respect du code régional d'éthique et de déontologie
- Mise en œuvre de toutes actions juridiques avec soutien Avocat-Conseil pour la défense des intérêts de nos membres
- Défense et recours, litiges et gestion des réclamations
- veiller au respect de la réglementation et les termes des contrats en vigueur
- Campagne d'assainissement de la profession

La mise en place de ces axes sera développés ultérieurement par la commission



Commission Hadj / Omra

Président : Sabri

- **Acteurs de la Commission** Elhaiba, Elkabbaji, Oukach, Elidrissi, Benazouz

État des lieux

- Problème des AGV avec des Compagnies aériennes
- Problème des AGV avec le ministère du tourisme
- Problème des remboursement des billets
- Problème d'hébergement en Arabie Saoudite

Actions

- Réunions de coordination avec les compagnies aériennes, le ministère et la fédération
- Séminaire et assemblée plénière pour la sensibilisation des membres aux :
 - Achat groupé (Mutualisation des achats)
 - travail directement avec les TO et les hôteliers et éviter les intermédiaires
- Créer un TO national avec un contrat d'entrée et de sortie
- Révision du cahier des charges et de la notation pour le dossier hadj