

# Rapport Moral

EXERCICE

du 1<sup>er</sup> juillet 2009 au 30 juin 2010

Présenté à

**l'Assemblée Générale Ordinaire**

de

**L'Association des Agences de Voyages de Casablanca**

du mardi 27 juillet 2010  
Golden Tulip Farah - Casablanca



Nous avons l'honneur d'exposer et de soumettre à votre approbation notre rapport moral pour l'exercice 2009/2010 de l'Association Régionale des Agences de Voyages de Casablanca.

Cette assemblée générale, à laquelle nous vous remercions de participer, est l'occasion de faire le point sur cette première année de notre mandat, depuis l'Assemblée Générale électorale du 14 juillet 2009, et surtout d'exposer nos projets et nos besoins afin que vous soyez plus nombreux à nous rejoindre dans nos activités.

Votre association a poursuivi le développement de ses activités de manière importante durant l'année, conformément aux orientations définies par son Conseil d'Administration et dictées par la feuille de route qui vous a été exposée et approuvée lors de l'Assemblée Générale Elective.

### **Les Conseils d'Administration**

Depuis la dernière assemblée générale, treize conseils d'administration ont été organisés.

Durant cette 1ère année du mandat, le secrétariat général de votre association a continué à diffuser à l'ensemble des membres un courrier très abondant concernant toutes les informations et les circulaires relatives à la profession, et ce par tous les moyens de communication permettant une diffusion rapide et régulière d'informations sur l'association et sur ses activités.

Nous pensons donc, avoir atteint ce premier objectif, lié à la diffusion des informations et à la communication avec nos membres.

L'année 2009/2010 a connu cinq assemblées plénières, ainsi que des réunions restreintes de réflexions et de prises de décisions qui ont marqué cet exercice. Telles que des réunions de Conseil d'Administration, des séances de travail avec la FNAVM, la Compagnie Royal Air Maroc, Amadeus Maroc, l'ANAPEC, le Ministère du Tourisme, le CRT de Casablanca, le BSP...et d'autres instances dans le cadre des commissions ad-hoc.

Les actions menées durant l'exercice 2009/2010 ont été, pour une très large part, conformes au plan d'actions sur lequel le conseil d'administration s'est engagé.

Les principales activités réalisées par le Conseil se rattachent essentiellement aux travaux pilotés par les cinq grandes commissions de l'AVC, à savoir

1. Commission Professionnelle et Formation
2. Commission Promotion des Métiers
3. Commission Communication & Events
4. Comité Ethique Déontologie & Réglementations
5. Commission Hadj & Omra

Compte tenu des obligations et contraintes professionnelles avérées, six administrateurs ont eu l'intégrité intellectuelle de démissionner de leur poste d'administrateur au sein du Bureau de l'AVC, dont Hayat Jabrane, Omar Belhachmi, Rqia Elbahi, Soumia Amzil, Mustapha Neblaoui et Abderrahim Oussabbane.

Mr Mohamed Said Benazouz fut coopté en lieu et place de Mr Mustapha Neblaoui qui a assisté, uniquement, à la première réunion du Bureau élu.



Pour respecter les articles des statuts par rapport à l'éligibilité d'un membre au poste d'Administrateur, le Bureau s'est vu contraint de démettre Mme Fatima Elkabbaji de son poste d'Administrateur et par voie de conséquence de ses fonctions de Secrétaire Général Adjoint, à cause de la création de sa nouvelle agence.

## **1. Action de Formation Professionnelle**

Comme nous l'avons déjà signalé à différentes occasions, la formation qualifiante continue de faire l'objet d'une prise de conscience forte par toute la profession. Rappelons que depuis 4 ans, l'AVC a initié des modules de formation en alternance, entre organismes de formation et agences de voyages. A ce jour, l'AVC a pu former une centaine de candidats qui sont, actuellement, tous opérationnels en agence de voyages.

L'AVC a rencontré des difficultés pour lancer la 5ème édition de la formation "Conseiller Billettiste" en partenariat avec l'ANAPEC. Ceci est dû au refus de ce dernier de reconduire la formation avec l'organisme habituel GEI. Un appel d'offre fut actionné avec un cahier de charges très spécifique pour retenir au final l'école EEMT/ESMT. La formation fut lancée en septembre 2009 grâce au programme de financement de l'ANAPEC, en faveur de 25 lauréats.

## **2. Actions de Promotion des Métiers**

### **a. Les Eductours**

Dans le cadre des nouvelles tendances du développement du Tourisme au Maroc et en vue de promouvoir notre destination auprès des marchés cibles, l'AVC a organisé un Eductour au sud impérial du 2 au 7 novembre 2009 en faveur d'une trentaine d'agents de voyages membres de l'AVC.

Le but de cet Eductour est de se familiariser avec ce produit et ses niches pour une meilleure maîtrise de ses composantes. Le tout afin d'aboutir à des actions concrètes de promotion et de partenariat avec les opérateurs touristiques régionaux. Dans la même optique, l'AVC a organisé un éductour, d'une journée à la station Mazagan, auquel une trentaine d'agences a pris part.

L'AVC a aussi participé à une série d'Eductours initiés par l'ONMT vers des marchés cibles à savoir l'Italie, la Turquie et la Suisse.

### **a. Accompagnement des agences de voyages à TOP RESA**

Pour accompagner les petites et moyennes agences à promouvoir leurs activités et à s'ouvrir à l'international, l'AVC a organisé un voyage didactique au salon TOP RESA du 22 au 25 Septembre 2009, au profit d'une vingtaine d'agences membres. Le but étant d'initier et d'accompagner les nouvelles agences à se lancer dans le tourisme réceptif et à leur offrir la plate forme de rencontre pour d'éventuelles futures collaborations.

### **c. Salon MTM 2010**

Dans une démarche régionale, le Président a pris part à des réunions de travail initiées par le CRT de Casablanca, dans le but de réfléchir à un concept de participation de l'ensemble des associations Métiers de Casablanca. Le pavillon de Casablanca a dédié à l'AVC un espace au niveau du salon pour encourager les petites et moyennes agences membres de l'AVC à promouvoir leurs offres et produits lors du salon MTM.



#### d. Salon Voyages, Tourisme & Loisirs 2010

Dans le cadre du développement du secteur touristique au Maroc, l'AVC organise depuis 2006, le Salon Voyages & Tourisme. Malgré les difficultés et la crise économique qui a touché tous les secteurs industriels, l'AVC a tenu à organiser la cinquième édition avec les moyens du bord, c'est ce qui a justifié son retour à sa formule de base celle de l'hôtel Sheraton avec bien entendu le soutien habituel de ses fidèles partenaires et sponsors.

Placé sous le Patronage du Ministère du Tourisme, le SVTL s'est tenu pendant trois jours du 27 au 30 mai 2010 à l'Hôtel Sheraton Casablanca et s'est adressé aux concepteurs de voyages et à tous les professionnels du tourisme et des Loisirs.

Ainsi, plus de 40 exposants étaient au rendez-vous pour présenter leurs derniers produits et services, aux nombreux visiteurs sur une surface totale de 1000 m<sup>2</sup>, offrant une large palette de destinations proches ou lointaines, ainsi qu'une grande variété de concepts de vacances sur mesure.

Pour promouvoir cette édition, l'AVC a mis en place un dispositif de communication très complet pour viser notre cœur de cible à travers plusieurs supports de communication : presse écrite, affichage urbain, spots radio, mailing et emailing.

Cette opération a pu dégager un bénéfice net à notre association d'environ 300.000 dhs.

### 3. Actions Communication & Events

#### a) Site Web : [www.avcmaroc.org](http://www.avcmaroc.org)

Afin de rendre notre site web plus dynamique et réactif, la commission Communication & Events s'est donnée comme priorité la refonte du site web.

Ce travail a nécessité le passage par les trois phases suivantes :

- Par l'élaboration d'une nouvelle charte & implémentation des données textes,
- Par la validation du concept et ajustements,
- Ensuite par le training et la migration de la console d'administration pour avoir un site totalement administrable clé en main.

Sa mise en ligne a été lancée en début du mois de février.

#### b) Magazine AVC News

Un autre volet dans le chapitre communication est relatif au re-lancement du magazine AVC News.

Sur décision du conseil d'administration, la confection du magazine fut confiée à un organisme spécialisé « l'autre tourisme » après un temps de pause qui a duré depuis 2006.

Un protocole d'accord et de partenariat fut signé avec cette société pour prendre en charge la conception et la rédaction du magazine, sous le contrôle de l'AVC.

A cet effet un comité de rédaction fut constitué et trois numéros seulement ont été réalisés, vu les difficultés rencontrées pour assurer la pérennité du financement dudit magazine.

Ce magazine qui se veut le porte-parole des voyageurs de Casablanca, un support de qualité de notre profession et de l'activité touristique en général, ne peut se développer sans votre contribution et implication.



Aujourd'hui, après une interruption de quatre ans, l'AVC News, restructuré, est relancé dans une nouvelle conception pour répondre à nos préoccupations majeures et pour faire entendre la voix de l'AVC et de l'agent de voyages.

### **c) Action sociale : Bol d'Air/Achoura**

Le Président, initiateur de cet événement, a tenu à renouveler cette expérience vécue en 1998, pour offrir à la grande famille des voyageurs un moment de convivialité et de bonheur.

Le dimanche 27 décembre 2009 a connu la participation d'un peu plus de 500 personnes, enfants et familles des agents de voyages de Casablanca au Club de la RAM à Bouskoura. Le temps était au rendez-vous pour laisser la place à l'expression de toutes les activités sportives, artistiques et ludiques programmées au cours de cette journée.

Pour remercier ses membres, l'AVC a tenu à offrir des cadeaux à l'occasion d'Achoura à l'ensemble des enfants ayant participé à cet événement. A cette occasion, nous tenons à remercier notre Partenaire Royal Air Maroc qui a financé toute l'organisation.

## **4. Relations AVC / FNAVM**

La relation que l'AVC entretient avec la FNAVM ne peut être qualifiée d'excellente malgré notre présence au sein des organes de gestion de notre Fédération avec notamment le poste de Secrétariat Général et notre présence dans ses différentes Commissions.

Tout le monde se rappelle la situation de notre Fédération déstabilisée par les agissements déréglant de son Past-Président qui a tout essayé pour décrédibiliser le nouveau bureau et ce par tous les moyens (juridique, administratif et autres) afin de bloquer la dynamique souhaitée par l'ensemble des Associations du Maroc et garder une main mise sur les instances fédérales (dépôt de plainte, fermeture du bureau, congé du staff et séquestration du site)

Dans ces moments critiques, l'Association des Agences de Voyages de Casablanca était omniprésente en prêtant main forte aux instances dirigeantes et en les aidant à sauvegarder la crédibilité et l'image de la FNAVM pour lui redonner la place qu'elle mérite en tant qu'organe incontournable pour la bonne cause de notre profession.

Dans les différents Conseils d'Administrations tenus entre 2009 et 2010, l'AVC a toujours attiré l'attention des Administrateurs FNAVM pour la mise en place d'une Vision qui répond aux différents problèmes et soucis de l'Agent de Voyages dans son activité quotidienne pour se sentir protégé et accompagné.

Les différentes Commissions Fédérales en charge de diligenter des actions pour le bien-être de nos membres ont été inactives à l'exception de la commission HAJ qui s'est accaparée, comme à l'accoutumé, de toute la dynamique de la Fédération sur un produit ponctuel et dont ne bénéficie qu'une petite partie de nos Membres.

Aujourd'hui et devant cette honorable Assemblée, le Bureau de l'AVC se déclare prêt et disposé à accompagner la FNAVM dans toutes les démarches et Etudes structurantes permettant à notre Activité une meilleure visibilité.

La Fédération, qui est la locomotive, le défenseur et le représentant de ses membres auprès de nos partenaires et instances, a pour obligation de faire de notre profession la charnière entre tous les métiers du tourisme.



## 5. Opération Pèlerinage

L'opération Pèlerinage, de tout temps, s'accapare les synergies associatives pour finalement aboutir à des résultats décevants depuis que l'opération est soumise aux inscriptions dans les arrondissements et au tirage au sort.

La profession d'agent de voyages a perdu sa crédibilité et l'activité pèlerinage a perdu ses repères. Il semble que dans un pays aussi libéral comme le nôtre, ce genre de politique ne peut être toléré trop longtemps parce qu'il ne sert en finalité ni le citoyen ni le professionnel et même pas l'Etat. La Fédération est donc appelée, plus que jamais, à emprunter d'autres voies avec des études à l'appui pour convaincre l'Etat d'attribuer une part importante du quota au profit des agences de voyages, car c'est une partie prenante incontournable et qu'elle est autorisée à le faire.

Aussi, il serait intéressant de s'approcher auprès des fédérations des pays tels que l'Algérie, l'Egypte, la Turquie et la Jordanie afin de connaître leurs stratégies qui les ont conduits à s'accaparer d'une part importante de quota de leurs pays.

La politique instaurée par la FNAVM cette année, en incitant les agences de voyages à se déployer pour inscrire les citoyens désireux, ou pas, d'accomplir le pèlerinage et en mettant en place un produit social, n'a nullement répondu aux vœux de la profession puisque la quote-part réservée aux agences de voyages est similaire à celle de l'année dernière et que le produit social confectionné virtuellement peut ternir l'image de l'Agent de Voyages.

Non seulement cette stratégie ne fut pas convaincante mais elle a posé problème aux agences détentrices du quota et qui n'arrivent pas, à ce jour, à boucler leurs ventes, puisque le taux de remplissage ne dépasse pas les 60%.

Ceci étant et malgré l'incompréhension des procédures mises en place pour gérer le dossier pèlerinage, l'AVC n'a ménagé aucun effort pour accompagner ses membres. Notre association a largement participé à toutes les phases de préparation de cette opération telles que : la confection et la distribution de 250.000 flyers à la charge de l'AVC, la tenue de quatre Assemblées Plénières sur le sujet au cours desquelles Casablanca a pris des décisions courageuses qui malheureusement n'ont pas été suivies par l'ensemble des associations, sans oublier la présence de nos administrateurs à toutes les réunions fédérales et du Ministère de Tutelle.

Pour conclure, ce chapitre et malgré un travail soutenu de votre Association, les résultats obtenus par notre région n'ont pas été satisfaisants puisque nous avons régressé de 2 quotas (soit 34 au lieu de 36 l'année dernière), ceci est dû à une annotation incontrôlée de la part de notre ministère de tutelle dont quelques Agences de notre région ont été défavorisées.

## 6. Actions Comité Ethique Déontologie & Réglementations

### a. Statuts de l'AVC

Un comité ad-hoc piloté par un juriste fut nommé pour effectuer un premier travail de remaniement et de refonte des statuts actuels de l'AVC. Ce travail a nécessité une grande réflexion du Bureau afin de proposer des réajustements pour une harmonisation générale des statuts, le tout en conformité avec les spécificités de notre association et de notre environnement.

Dans son schéma global, les nouveaux statuts ont été refondus pour :

- Eviter les contradictions avec certains textes de la législation marocaine,
- Eviter des doublants et des non-sens,
- Et pour éviter des situations de blocages.



Cette refonte a pris en considération l'aspect particulier de notre profession et a apporté toutes les précisions nécessaires aux fins de combler les vides juridiques et d'éviter les contradictions d'interprétation existantes

**b. Recouvrement des cotisations**

Conformément aux statuts de l'AVC, une opération de recouvrement des cotisations fut lancée auprès des agences de voyages non à jour de leur cotisation. Après plusieurs relances restées sans suite, des lettres de mise en demeure furent adressées par lettre recommandée avec un délai de rigueur. Cette action a été soldée par la régularisation de situation d'une partie d'agences de voyages, tandis que neuf agences de voyages se sont vues radiées.

**7. Conclusion**

Pour maintenir le CAP en toutes circonstances, l'AVC se fait un devoir de militer et demande instamment à chacun des membres un engagement plus fort avec beaucoup de rigueur dans les prises de décisions nécessaires à construire un avenir meilleur de notre association.

C'est à vous, chers membres, que revient la réussite de tous nos engagements.

Merci à toutes et à tous de votre confiance.

