



Association Régionale des Agences de Voyages de Rabat et Régions



Code de Conduite et D'éthique professionnelles

Les principes de conduite et d'éthique professionnelle de l'Association Régionale des Agences de Voyages de Rabat et Régions ont été établis pour permettre aux membres de l'Association d'avoir un canevas général pour une ligne de conduite professionnelle

Ces principes permettent de mettre en place les critères à même de valoriser les membres de l'Association en tant que Professionnels du Tourisme.

Les Membres de l'Association ont adopté, et ceci est une condition pour rester membre de l'Association, de souscrire aux

PRINCIPES DE CONDUITE ET D'ETHIQUE PROFESSIONNELLES

En agissant ainsi les membres de l'Association déclarent clairement qu'ils reconnaissent la nécessité d'encourager les pratiques impartiales et équitables entre tous ceux qui se sont engagés dans la profession d'Agents de Voyages. En acceptant ces principes comme les leurs, les membres de l'Association s'engagent à souscrire, non seulement à la lettre mais aussi à l'esprit de ce code, et à mener leurs activités en accord avec ces principes.

PREAMBULE

Reconnaissants qu'il existe entre eux, différents niveaux d'expérience, les membres de l'Association Régionale des Agences de Voyages de Rabat et Régions se donnent pour objectifs communs:

- de partager leurs expériences et connaissances avec les autres membres de l'Association,
- de faire connaître aux autres membres ainsi qu'à leurs employés les valeurs morales qui sont les leurs,
- de se conduire de manière à ce que l'image de la profession soit valorisée aux yeux du public et de toute personne en contact avec la profession.
- de se comporter avec autrui de la même manière qu'ils souhaitent que l'on se comporte avec eux.

LES PRINCIPES DE CONDUITE ET DE THIQUE PROFESSIONNELLES

Reconnaissant que chaque membre de l'Association a un devoir vis à vis des différents publics; ce code met en évidence les différentes obligations vis à vis de:

- Soi-même
- Son industrie
- Ses collègues
- Ses clients
- Ses fournisseurs
- Et le public d'une manière générale.

CONDUITE

Les membres de l'Association doivent:

- 1 - Se préserver de toute fraude ou de toute conduite malhonnête et éviter toute pratique susceptible de jeter le discrédit sur la profession.
- 2 - Maintenir un niveau professionnel élevé dans la conduite de leurs activités publiques et privées afin d'entretenir le respect et l'intégrité de la profession d'Agent de voyages.
- 3 - Ni offrir ou accepter de gratification, cadeau, ou faveur qui influeraient d'une manière malhonnête sur une décision ou action. N'utiliser des services ou matériels d'une manière gratuite que s'il existe un intérêt commun ou potentiel avec un fournisseur pour des actions futures.
- 4 - Ne pas divulguer les informations confidentielles obtenues du fait de sa position en tant que membre de l'Association et non disponibles autrement ou les utiliser à son avantage pour en tirer un profit personnel
- 5 - Refuser de s'engager dans, ou encourager, des activités pour des gains personnels aux dépens de l'Association.
- 6 - Ne pas, d'une manière délibérée, interférer dans les affaires légales ou contractuelles des autres.

7 - N'utiliser les informations ou connaissances qu'il aurait acquises que dans la mesure où il ne viole pas la confidentialité et les droits des autres.

8 - Garder, maintenir et fournir toute information et obligation contractuelle relative aux affaires courantes à titre de référence et pour examen

9 - Ne pas s'engager dans des activités qui créeraient ou seraient à même de créer une situation de conflit d'intérêt.

10 - Honorer tout engagement écrit ou oral, dans l'esprit et s'assurer de la clarté de la compréhension des termes du contrat régissant la relation établie afin d'éviter toute mésentente future regardant les termes du contrat. En cas de plainte ou de mésentente à l'encontre d'une de ces pratiques, la première étape consiste de notifier l'autre partie afin de résoudre amicalement le problème

11- Ne pas solliciter d'information, de proposition ou d'idée d'un autre membre pour en tirer un avantage matériel malhonnête. Ne pas exclure sans raisons ou preuves, un acheteur ou vendeur impliqué dans une opération.

ENGAGEMENT

Les membres de l'Association doivent:

- 1- Poursuivre une formation et un enseignement professionnels permanents afin d'être personnellement et professionnellement compétents.
- 2- Rechercher et maintenir une coopération équitable et honorable avec les autres membres de l'Association et partager leurs connaissances et expertises pour l'intérêt général de l'industrie touristique.
- 3- D'une manière constructive promouvoir, mettre en exergue la position de l'industrie touristique.
- 4- Encourager et promouvoir l'adhésion à l'Association afin que chacun puisse bénéficier des avantages offerts par celle-ci.
- 5- Avoir un rôle actif dans l'Association et se conduire toujours de manière digne et honnête.

L'adhésion à ce code de conduite et d'éthique professionnelles signifie professionnalisme, compétence et honnêteté dans toutes les relations. L'inobservation de ces principes peut entraîner des actions disciplinaires à l'encontre du contrevenant, comme stipulé par les statuts de l'Association Régionale des Agences de Voyages de Rabat et Régions.

OBEISSANCE

SECTION 1: COMITE DE CONDUITE PROFESSIONNELLE (CCP)

1.1 OBLIGATIONS

Le comité de conduite professionnelle étudie, tient audience si nécessaire et statue sur toute conduite non professionnelle ou incorrecte de tout membre soumis à la juridiction de l'Association Régionale des Agences de voyages de Rabat et Régions.

1.2 COMPOSITION

- Le CCP est constitué de :

- 1 Président,
- 1 vice-président choisis parmi les membres du bureau,
- 4 membres désignés par le Président avec l'approbation des membres du bureau.

Afin d'être éligible le membre désigné devra être au minimum membre de l'Association au moins pendant trois années.

Les membres du CCP seront désignés pour un mandat de deux années. Le Président et vice-président seront désignés parmi les membres du bureau de L' Association pour un mandat d'une (1) année.

Un conseiller juridique pourra être adjoint au comité mais n'aura pas droit au vote.

1.3 PROCEDURE

Le CCP devra, à réception d'une plainte écrite de n'importe quelle personne concernant une possible mauvaise conduite professionnelle d'un des membres de l'Association ou à la demande du Président ou un des membres de l'Association examiner, enquêter et demander des auditions conformément aux procédures établies à cet effet.

1.4. OBLIGATIONS DU MEMBRE

Entre autres obligations des membres de l'Association Régionale des Agences de Voyages de Rabat et Régions; ils doivent :

1.4.1 Se conformer au code d'éthique et de conduite professionnelle,

1.4.2 Se conformer aux statuts de l'Association Régionale des Agents de Voyages.

1.4.3 Coopérer avec le CCP.

1.5 DE L'ACTION DISCIPLINAIRE.

Après audience, comme prévue par les textes, le CCP doit prendre sa décision pour entreprendre une action disciplinaire à l'encontre de tout membre de l'Association Régionale des Agences de Voyages de Rabat et Régions :

1.5.1 Pour infraction à une des obligations du membre,

1.5.2 Pour conviction, jugement ou déclaration de culpabilité par toute cour pour cause morale ou dans la conduite des affaires à même de porter préjudice à la profession d'Agent de Voyages,

1.5.3 Pour tout acte portant préjudice à la profession d'Agent de Voyages.

1.6 NATURE DES SANCTIONS

1.6.1 Les sanctions disciplinaires peuvent consister en une ou plusieurs des suivantes

1.6.1.1 : Avertissement

1.6.1.2: Suspension de l'affiliation ou perte de toute autre désignation

1.6.1.3: Exclusion de l'Association,

1.6.1.4 : Poursuite par l'Association pour action disciplinaire à prendre par le Ministère du Tourisme.

1.6.1.5 : Poursuite par l'Association pour retrait définitif de l'agrément d'Agent de Voyages par le Ministère du Tourisme.

1.6.1.6 : Toute combinaison des points susmentionnés et, règlement des frais occasionnés.

1.6.1.7 Toute action disciplinaire peut être suspensive et, le fautif est mis à l'épreuve, dans l'attente d'un jugement final par le Comité d'Appel Disciplinaire.

I. 7 PROCEDURE D'INTRODUCTION D'UNE PLAINTE

1.7.1. Toute personne membre de l'Association ou non; le Président de l'Association; les membres du bureau, qui ayant des raisons de croire qu'un membre de l'Association a commis une infraction susceptible d'action disciplinaire peut déposer une plainte par écrit auprès du Comité de Discipline mentionnant les faits reprochés.

1.7.2. A réception de la plainte le Président du Comité de Discipline désigne un ou plusieurs membres du Comité pour examiner, dans un premier stade, si la plainte est recevable ou non, et faire les recommandations nécessaires au Président.

Le Président peut alors décider :

1.7.2.1 La non recevabilité de la plainte.

1.7.2.2 Demander au plaignant de fournir une réponse écrite aux accusations.

1.7.2.3 Réunir le Comité de discipline pour audition.

1.8 PROCEDURES.

Toutes les auditions doivent se taire conformément à la procédure citée ci-après,

SECTION 2: PROCEDURE D'AUDITION

2-1 PROCEDURES INITIALES

2.1.1. Après qu'une plainte eut été introduite auprès du CCP, une copie de celle-ci doit être transmise au plaignant qui doit fournir une réponse dans le délai notifié. En cas de non réponse, le CCP considérera que les charges retenues à son encontre sont réelles. Le Comité peut, aussi accepter, pour de bonnes raisons un délai supplémentaire pour la réponse écrite, à condition que le plaignant le formule par écrit dans les délais donnés.

2.1.2. A réception de la réponse, si elle est faite, celle-ci sera remise au plaignant.

2.1.3. Le Président notifie par écrit, du lieu, date et heure de la tenue de la séance d'audition, si elle doit avoir lieu, au moins 14 jours avant sa tenue.

2.1.4. Le Comité est seul juge du caractère de recevabilité et de la procédure à suivre

2.1.5 Le Comité, et les parties concernées peuvent s'adjoindre des conseillers légaux s'ils le jugent nécessaires,

2.1.6. Dans le cas où un membre de l'Association est requis pour témoigner dans une affaire, il est de son devoir de se présenter à l'audition pour apporter son témoignage.

2.2 DECISION DU COMITE

2.2.1. Les décisions du Comité sont prises à la majorité, par vote secret sur les accusations portées à l'encontre du plaignant. En cas d'égalité de voix, celle du Président est prépondérante.

Les décisions sont notifiées par le Président du Comité. Dans le cas où le plaignant est reconnu coupable, le Comité peut à sa seule discrétion, tenir compte du passé de celui-ci, pour déterminer l'action à entreprendre.

2.2.2. Une copie de la décision sera remise aux 2 parties

2.3 CONFIDENTIALITE

Les auditions, activités et procédures du Comité se tiennent à huis clos, exception faite aux personnes autorisées par le Comité par dérogation exceptionnelle.

SECTION 3: COMITE D'APPEL DU COMITE DE CONDUITE

3.1 NOMINATION:

Un comité d'appel sera constitué de **6** personnes membres de L'Association depuis au moins 5 ans.

Les membres seront désignés initialement par le Président de l'Association avec l'approbation du bureau de l'Association et qui débiteront leurs fonctions à compter du **01 Février 2009** *comme* suit;

- 2 membres votant pour 1 an,
- 2 membres votant pour 2 ans,
- 2 membres votant pour 3 ans jusqu'à expiration de leurs mandats et

remplacement par leurs successeurs, mandatés par la suite pour 3 ans, par le Président de l'Association, après approbation du bureau de l'Association.

Toute vacance doit être immédiatement occupée par nomination du Président de l'Association après approbation du bureau de l'Association.

3.2 PRESIDENCE.

Le Comité d'Appel élit parmi ses membres un Président pour une durée d'un an et jusqu'à ce que son successeur prenne place.

En cas d'absence du Président, les membres du Comité d'appel présents éliront parmi eux un Président de séance.

3.3 REUNIONS.

Le Comité d'Appel se réunit aussi souvent que cela est nécessaire, pour les cas qui lui sont présentés, aux lieux et dates convenues par le Président. Le Comité d'Appel peut valablement délibérer lorsqu'il atteint son quorum (5 membres).

Aucune procuration de représentation n'est valable pour ce quorum.

3.4 AUTORITE ET PROCEDURE:

Le Comité d'Appel du Conseil de Discipline est seul juge de tous les cas qui lui sont présentés et peut prendre les décisions qui lui semblent les plus appropriées en fonction des statuts de l'Association.

3.5 LIMITES DE L'APPEL :

Le recours au Comité d'Appel peut se faire à l'encontre des décisions prises par le Comité de Discipline.

3.6 PROCEDURE DE CONDUITE DU COMITE D'APPEL.

3.6.1 Copies de la demande d'Appel, et de tout matériel doivent être présentés par avance aux membres de Comité d'Appel.

3.6.2 Le Président détermine si le quorum est valablement atteint pour permettre la délibération, sinon il doit reporter la séance à une date ultérieure où le quorum sera atteint.

3.6.3 Le Président doit présenter chacun des membres et des conseillers du Comité présent et autoriser les parties à récuser un des membres présents.

3.6.4 En cas d'objection pour la participation d'un membre du Comité d'Appel, le Président doit déterminer après explication si ce membre peut continuer à participer dans cette audition.

3.6.5 Le Président peut décider d'exclure toute personne présente dont la conduite n'est pas partielle pour l'expédition du dossier en cour.

3.6.6. Chaque partie à droit à un maximum de 20 minutes pour présenter son point de vue, à moins que le Comité n'en décide autrement. Le vice-président de séance, agissant en tant que Secrétaire de séance est tenu de faire respecter les délais.

3.6.7. Aucun document autre que ceux présentés au Comité de discipline n'est recevable.

3.6.8. Le représentant du Comité de Discipline débute les présentations en faisant un résumé du cas.

3.6.9 L'Appelant doit expliquer pourquoi il demande une révision ou une décision contraire à celle prise par le Comité de Discipline.

3.6.10 Après demande d'explications, si nécessaire aux deux parties, le représentant du Comité de Discipline à 10 minutes pour déterminer la position du Comité de Discipline.

3.6.11. L'appelant à 40 minutes pour résumer et rejeter les allégations faites par le représentant du Comité de Discipline.

3.6.12. Les membres du Comité d'Appel pourront poser leurs questions finales pour prendre leur décision.

3.6.13. Le Président doit se retirer avec les membres du Comité d'Appel pour délibération.

3-6.14. Dans le cas où un membre du Comité d'Appel faisait partie du Comité de Discipline, celui-ci n'a pas le droit d'être présent à cette délibération et n'a pas droit au vote.

3.6.15. Le vote pour confirmer, rejeter, modifier la décision du Comité de Discipline ou prendre une mesure plus importante peut être au secret, si un membre du Comité d'Appel le requiert.

3.6.16 Le Président du Comité peut demander à une personne, qui peut ne pas être membre du Comité, de préparer la décision écrite du Comité d'Appel.

3.6.17 La notification par le Comité d'Appel est faite aux parties dans les limites du temps raisonnable.

3.6.18. La non présence personnelle ou par un représentant de l'appelant à l'audience, ou le non respect des statuts et de ce code de procédure prive celui-ci de tout droit et le Comité d'Appel peut prendre toute décision qu'il juge utile dans ce cas.

3.6.19. Le Comité d'Appel peut annuler la procédure requise dans le paragraphe 3.6 s'il le juge nécessaire ou approprié.

SECTION 4: PROCEDURE SPECIALE

4.1 REPORT DES DECISIONS ET DES APPELS.

A réception de la décision écrite du Conseil de Discipline, le plaignant a 15 jours pour faire Appel auprès du Président de l'Association.

Si aucun appel n'est introduit ou après la décision prise en appel, un rapport doit être adressé au bureau de l'Association Régionale des Agences de Voyages de Rabat et Régions. Dans le cas où une suspension, exclusion ou révocation est rendu, notification est faite à ce membre par lettre recommandée.

Une copie est adressée au Ministère du Tourisme pour information et une demande pour une sanction appropriée est recommandée.

Pour des sanctions mineures, notification en est faite au plaignant et copie du cas est jointe à son dossier administratif tant auprès de l'Association qu'auprès du Ministère du Tourisme

4.2 CONTENU DE L'APPEL.

Toute demande d'Appel doit être faite par écrit et signée par l'appelant et contenir les motifs de son Appel avec suffisamment d'arguments et énoncer pourquoi la décision du Conseil de discipline doit être révisée, modifiée ou qu'une mesure plus sévère soit prise.

Seuls ces arguments seront retenus pour l'appel.

4.3 DECISION DU CONSEIL.

Si aucun Appel n'est introduit, la décision du Conseil est finale, irrévocable et définitive le jour suivant de la date limite d'Appel.

4.4 PROCEDURE D'APPEL.

Si un Appel est introduit, le Président du Comité de Discipline envoie une copie à l'ensemble des membres du Comité, et à toute partie impliquée s'il y a lieu.

Si dans les 20 Jours qui suivent la notification le Président du Comité de Discipline et le Président du Comité d'Appel l'agrément, l'appel peut être suspendu pour action à entreprendre par le Comité de Discipline.

Dans ce cas les parties concernées en seront notifiées, le Conseil peut entreprendre toute action y compris, mais non limitée à la ré-audition du cas par le Comité.

Si l'appel n'est pas résolu ainsi, l'appel sera conduit selon les termes cités précédemment

4.5 EFFET DES DECISIONS DU COMITE D'APPEL.

Les décisions du Comité d'Appel seront considérées comme finales irrévocables et obligatoires.

Chaque membre de l'Association, en acceptant de demeurer dans l'Association s'engage à ne pas avoir recours à tout autre procédé, ou défier de quelque manière que ce soit les décisions du Conseil de Discipline ou du Comité d'Appel auprès d'une quelconque juridiction.

SECTION 5 : AUTRES MATIERES

PRIVILEGES DE L'INFORMATION ET DEGAGEMENT DE RESPONSABILITE:

Toute plainte déposée sera considérée comme information privilégiée et ni le plaignant ni le plaignant n'auront le droit, quelle que soit la décision finale du Comité de Discipline ou d'Appel, d'entreprendre d'action à rencontre d'un membre de l'Association, d'un membre du Comité de Discipline ou d'Appel et ceux-ci ne sont et ne peuvent être tenus pour responsables de la décision prise.

Toute réclamation de responsabilité est considérée comme nulle et non avenue. Cette reconnaissance est une condition nécessaire pour rester membre de L'Association Régionale des Agences de Voyages de Rabat et Régions.

DEROGATION AUX STATUTS.

Peur les premiers Comités, il est fait la dérogation ci-après:

Les nominations des Présidents et membres des Comités de Discipline et d'Appel et leurs successeurs seront nommés par les membres de l'Association Régionale des Agences de Voyages de Rabat et Régions, pour les 3 premières années.