

Rapport de mini stage

Agence de voyage NEJMA TOURS

Le 26-27et 30 Novembre2009

Réalise par : KRICH Sofia*

**TOUZANI Bouchra*

Encadré par : Mme. K. Aouni

2009-2010

En Remerciements

*premier lieu, je tiens à remercier la directrice général Mme **RHAZAL NAJIMA** De l'agence de voyage **NAJMA tours**, d'avoir l'amabilité de m'offrir un mini stage d'une durée de 3 jours au sein de cette agence.*

Mes vifs remerciements s'adresse à Mme LAAOUNI. A qui j'exprime ma profonde gratitude pour leur encadrement continu et efficace; les critiques constructives et les conseils fructueux qu'ils ma prodiguées. J'espère qu'ils trouveront dans ce modeste travail une récompense à leurs efforts inlassables, et l'expression de mais profonds respects.

Je tien également à exprimer mes gratitudes et mes reconnaissances aux enseignants et aux membres de l'Ecole Supérieure de Technologie pour leur soutien...

Sommaire

Chapitre 1 : industrie du voyage Généralités et état des lieux.....

Section 1 ; Qu'est ce qu'une agence de voyage ?.....04

1. **définition**04
2. **activités**04
3. **outils de travail**05
4. **rémunération.....**06
5. **conditions d'exercice.....**07
6. **schéma récapitulatif.....**08

Chapitre2 : présentation de l'entreprise et déroulement du stage.....09

Section 1 :agence de voyage NAJMA TOURS09

1. **fiche technique.....**09
2. **organisation de l'agence « NAJMA TOURS ».....**10
3. **support et moyens**10
4. **activités de « NEJMA TOURS ».....**12

CHAPITRE 1

INDUSTRIE DU VOYAGE : GENERALITES ET ETAT DES LIEUX

Ecole supérieure de technologie
Meknès

Les métiers du tourisme sont nombreux et variés. Mais de part l'activité de l'entreprise ou j'ai passé mon stage, ce chapitre s'intéresse plus particulièrement au secteur des agences de voyage. De ce fait, je vais dans un premier temps, présenter les différents aspects liés à cette activité (prestations, moyens, condition exercice...etc.) et dans un deuxième lieu, dresser un tableau du tissu actuel des agences de voyage au maroc.

Section 1 : Qu'est ce qu'une agence de voyage ?

Voyagiste ou agent de voyage est un métier organisé et réglementé au Maroc et nul ne peut exercer cette profession sans licence. Ci-après un recueil des principaux aspects liés a cette activité.

1. **Définition :** *une agence de voyage est une entreprise qui compose et vend des offres de voyages à ses clients. Elle joue le rôle d'intermédiaire de services entre les clients et les différents prestataires sur le marché du tourisme : tour-opérateurs, compagnies aériennes, ferroviaires et maritimes, hôteliers, loueurs de voiture, assureurs de voyage, etc*

L'agence de voyages a également un rôle de conseil en s'assurant des formalités nécessaire à l'entrée dans un pays. Elle ferme également les destinations à la vente selon les recommandations des autorités compétentes (Ministres des Affaires Etrangères par exemple) et gère avec ses fournisseurs les problèmes pouvant être rencontrés.

2. **Activités :** *Au titre de l'article 1^{er} de la loi marocaine N° 31-96 portant statut des agences de voyages datée du 15 mai 1997 et promulguée par le Dahir n°1-97-64 du 12 février 1997¹ :*

« Est considéré comme agent de voyage, 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 vente des produits de cette activité ;*
- b) *La prestation de services pouvant être fournis a l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la réservation et la délivrance de titre de transport, la location pour le compte de sa clientèle, de moyens de transports, la*

¹ Article 1^{er} du Dahir n°1-97-64 du 12 février 1997(4chaoual1417) portant promulgation de la loi n°31-96 portant statut des agences de voyages (bulletin officiel n°4482 du moharrem 1418,15 mai 1997)

Ecole supérieure de technologie
Meknès

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 circuit, de visite de villes, de sites ou 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 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.*

3. **outils de travail** : pour composer une offre adaptée à leurs clients, les agents de voyage ont recours, essentiellement, à deux types d'outils :

✓ **Les brochures** :

Des imprimés à visée commerciale relatant une combinaison d'offres touristiques variées. Ces brochures émanent généralement des tour-opérateurs partenaires de l'agence de voyage ou des compagnies aériennes, ferroviaires et maritimes.

✓ **Le GDS(Global Distribution System)** :

*C'est un **system de réservation informatique** qui sert d'intermédiaire entre les acheteurs (agences de voyages notamment) et le fournisseur (hôtels, compagnies aériennes, loueurs de voiture...) sur le marché du tourisme comme celui des voyages d'affaires.*

System de réservation centralise, les GDS sont des plates-formes électroniques de gestion des réservations qui permettent aux agences de voyages de connaître en temps réel l'état du stock des différents fournisseurs de produits touristiques (compagnies aériennes, ferroviaires et maritimes, chaîne d'hôtels, sociétés de location de voiture, tour-opérateurs...) et de réserver à distance. Ils sont de fait les premiers services de commerce électronique à grande échelle.

Ecole supérieure de technologie
Meknès

*Les GDS ont été développés à l'origine par les compagnies aériennes pour simplifier et automatiser la gestion des réservations. La première à avoir mis en place en 1962 un système performant de ce type est « American Airlines » avec le **GDS Sabre**. Elle a été rapidement suivie par les autres compagnies.*

*Aujourd'hui, on dénombre une quinzaine de GDS dont les 4 plus importants sont les américains **Sabre**, **Galileo** (créé par trois compagnies américaines et neuf européennes) et **Worldspan** ainsi que l'europpéen **Amadeus** créé par Air France, Liberia et Lufthansa.*

Historiquement, les GDS sont un system « professionnel » uniquement et ne sont donc accessibles qu'aux agences de voyages. Depuis, les choses ont évolué grâce à Internet. En effet, les grands sites / portails de distribution (Orbitz ou Expedia par exemple et qui ne sont qu'un parmi beaucoup d'autres) accèdent par le GDS aux disponibilités, tarifs, conditions et descriptifs des prestations qu'ils vendent. Ces grands sites achètent de plusieurs manières : soit en direct auprès du producteur, soit auprès d'agréateurs, soit par le GDS.

- 4. **rémunération** : Les agences de voyages sont traditionnellement rémunérées par une **commission sur les prestations vendues**. De plus en plus, la rémunération des agences ne vient plus des fournisseurs mais de leurs clients (voyageurs) qui doivent payer des honoraires de conseil et de réservation.*

*Apparues avec l'aviation commerciale et la croissance du tourisme de masse, les agences de voyages souffrent, aujourd'hui de la concurrence d'autres canaux de distribution comme **Internet** qui permet aux voyageurs d'organiser directement leurs voyages, et voit émerger des concurrents entièrement en ligne comme le précurseur Degriftour racheté par Lastminute en France. L'activité de groupes d'agences de voyages comme Thomas Cook ou TUI relève autant de la distribution que du tour operating.*

- 5. **conditions d'exercice** : Au Maroc, la profession d'agent de voyage est réglementée. Chaque agence de voyages doit être titulaire d'une licence délivrée à cet effet par l'administration de tutelle (en l'occurrence le ministère*

Chargé du tourisme), après avis du comité technique consultatif et selon les modalités fixées par voie réglementaire.

Ecole supérieure de technologie
Meknès

La satisfaction d'un certain nombre de conditions et de critères est un préalable à la délivrance d'une licence d'exercice. Ces conditions sont énumérées ci-après (Art.4 de la loi n 31-96)² :

✓ **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, consécutive 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 matières de contrôle de 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 réglementaire³ ;*
- 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) *Etre titulaires du diplôme du 2nd 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^{er} cycle de ces mêmes établissements, option « technique de production et de vente », assorti d'une expérience de 4ans 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'agences de voyages.*

✓ **Pour les personnes morales :**

² Article n° 4 du chapitre n°2 du 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) .

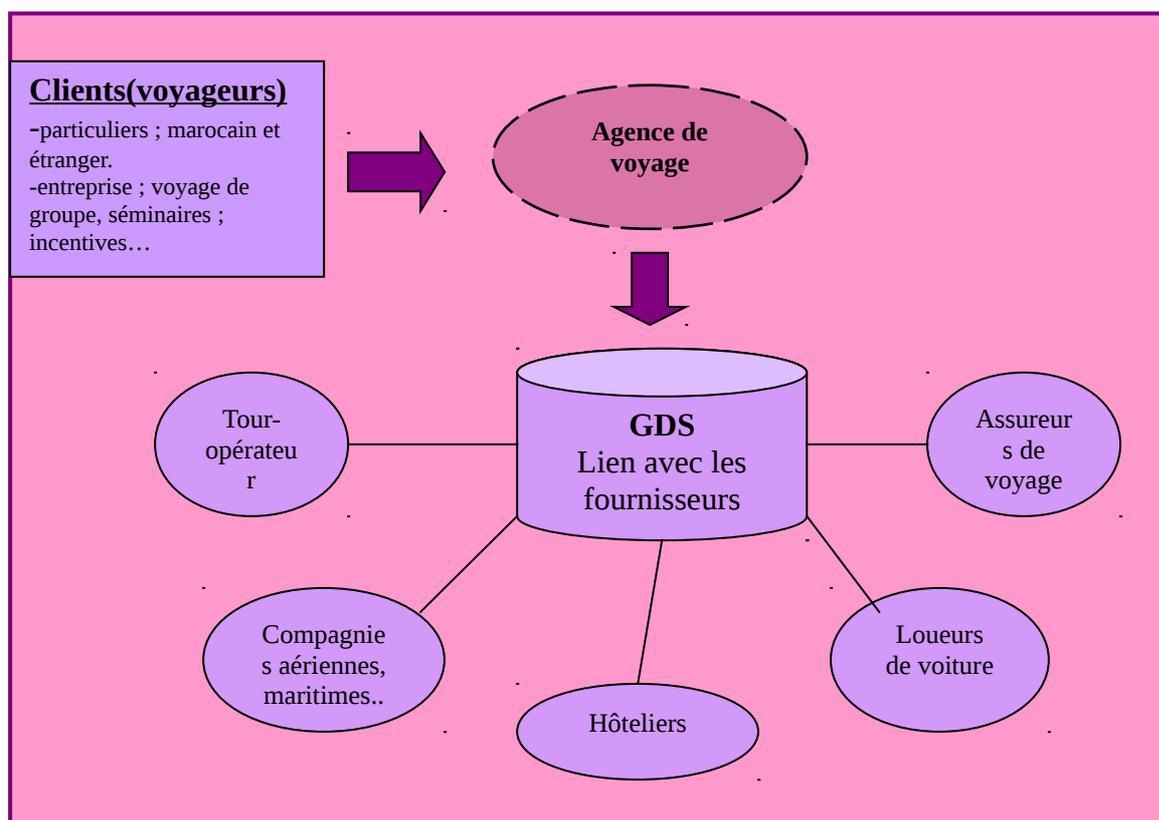
³ Le Décret d'application n°2-97-547 du 25 jourmada II 1418 (28 octobre 1997) a fixé le cautionnement à 200.000,00Dhs.

Ecole supérieure de technologie
Meknès

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.

Pour l'obtention de la licence, la constitution d'un dossier est exigée. Les pièces demandées sont le décret d'application de la loi portant statut des agences de voyage⁴.

6. schéma récapitulatif : *En vue de ce qui précède, je propose un schéma récapitulatif simple pour faire ressortir les interactions entre les différents acteurs de l'industrie de voyage en mettant l'accent sur la place centrale qu'occupe l'agence de voyage.*



CHAPITRE II :

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE ET DEROULEMENT DU STAGE

⁴ Article 1^{er} du décret d'application n°2-97-547 du journa II 1418 (2b octobre 1997)

Ecole supérieure de technologie
Meknès

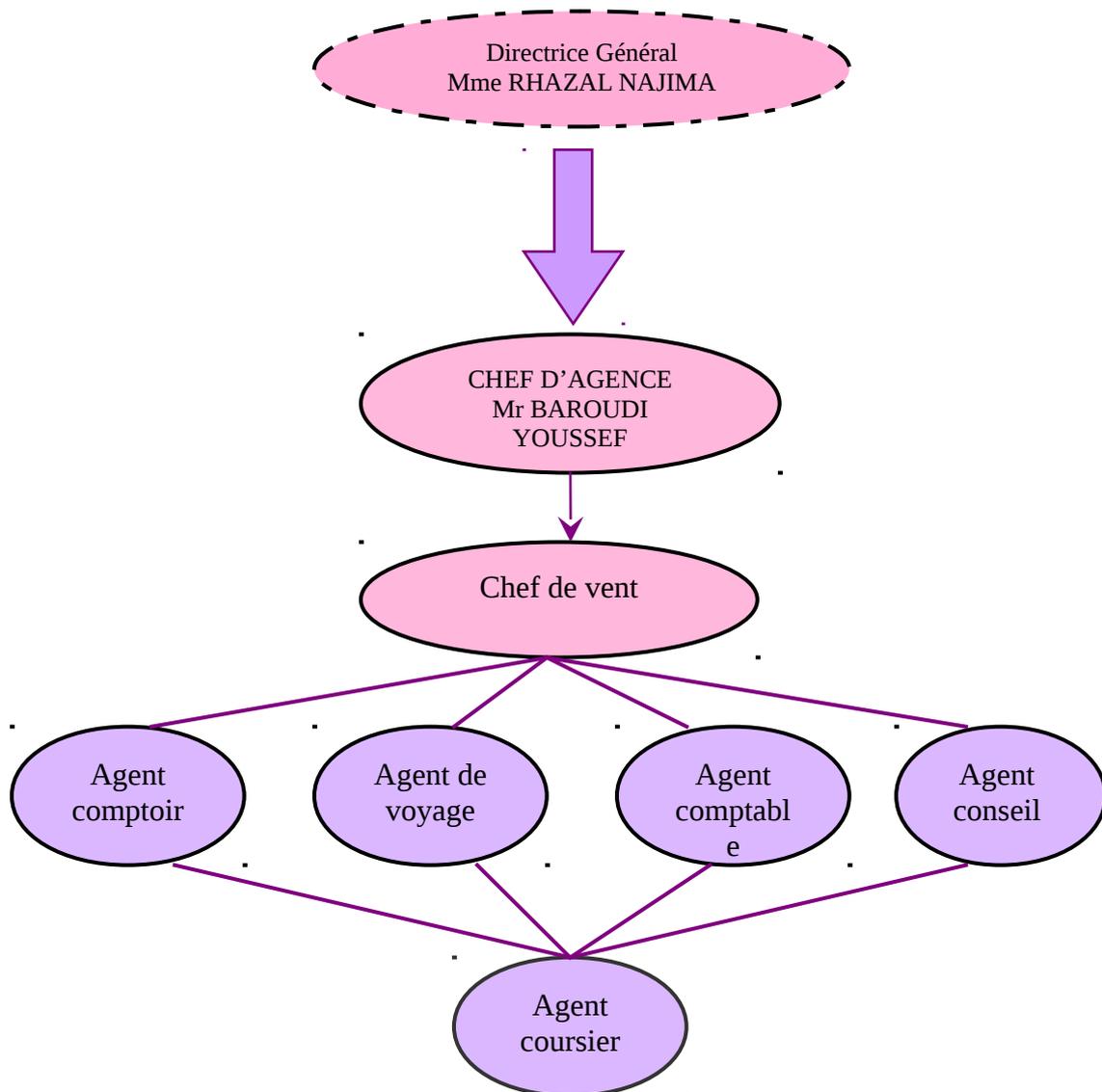
Dans ce deuxième chapitre, composé de trois sections, il sera question de présenter, dans un premier temps, l'agence Najma Tours. Ensuite je vais exposer les tâches que j'étais amené à assurer et puis je finirais par proposer quelques à entreprendre afin d'améliorer la compétitivité de l'agence.

Section 1 : agence de voyage NAJMA TOURS

1) Fiche technique :

Raison sociale	: NAJMA TOURS
Forme juridique	: S.A.R.L
Capital social	: 375.000,00DHS
Activités	: Agence de voyage et de tourisme
Prestations	: * <u>voyage d'affaire</u> : organisation de séminaires, Incentives... ; * <u>Voyages d'agrément</u> : circuits touristiques, trekking, Séjours, voyages à thèmes, Voyages à la carte...
Chiffre d'affaires 2008	: 8 695875,55DHS
Adresse	: ¾ Av allal ben abdlah Méknes Maroc
Nombre d'employés	: 8 personnes
Date de création	: 1996
Propriétaire	: NAJIMA RHAZAL
Principaux partenaire	: Compagnies maritimes et aériennes... etc.
Principaux clients	: personnes physiques marocaines et étrangères...

2. organigramme de l'agence « NAJMA TOURS » :



2. supports et moyens :

Afin de mener à bien son activité au quotidien, «NAJMA TOURS » s'appuie sur un dispositif optimal garantissant l'efficacité et le rigueur et procurant une satisfaction certaine à sa clientèle. Ledit dispositif est composé de 3 éléments principaux :

a) Une équipe dynamique et professionnelle :

Dans le domaine du tourisme, tout gravite autour du service, du service et encore du service. Pour promouvoir son image de marque et satisfaire une clientèle exigeante,

Ecole supérieure de technologie
Meknès

l'agence « NAJMA TOURS » s'appuie, au quotidien, sur une équipe dynamique composé de :

*-**directeur d'agence** : dirige les activités de sa propre agence ou effectue ce même travail en tant que gérant. Il gère le personnel de l'agence, définit la politique commerciale, la politique d'agence ... il est amené à visiter les complexes hôteliers qu'il veut proposer à ces clients pour en vérifier la bonne tenue. Il est également un financier pour une bonne gestion des gains et des dépenses de l'agence.*

*-**chef d'agence** : c'est le gestionnaire des gains et des dépenses de l'agence, professionnels des loisirs et des sites touristique, et il visite des complexes hôteliers afin de les proposer à des clients et après avoir vérifié la bonne tenue.*

*-**agents Commercial** : négocier les contrats d'achat et d'assurance et démarcher les fournisseurs, veille à multiplier les débouchés pour l'entreprise et proposer de nouveaux produits pour se démarquer des confrères. Il adosse également le costume de « guide touristique » le moment venu ;*

*-**agent Comptable** : s'assure de la bonne santé financiers de l'agence et veille à sa pérennité et chargé du traitement des écriture comptable.*

*-**agent Comptoir** : constituent le Front Office de l'agence, en contact permanent avec la clientèle, se chargent de recueillir leurs désirs et faire en sorte de les satisfaire. Ils s'occupent également de la billetterie, des inscriptions pour le HAJ et L'OMRA.*

*-**agent Coursier** : chauffeur navette, courses et travaux administratifs.*

b) Une organisation flexible :

Le point fort de l'agent est, à mon sens, la polyvalence dont fait preuve son personnel. En effet, en l'absence d'un ou plusieurs profils, le reste de l'équipe prend en charge les fonctions vacantes en tout simplicité et assure de ce fait la continuité de l'activité dans les meilleures conditions.

Ce point ajouté à l'esprit d'appartenance et à l'implication de tout un chacun font de l'organisation mise en place un atout majeur.

b) Un système d'information fiable :

Ecole supérieure de technologie
Meknès

« NAJMA TOURS » utilise le GDS⁵ **Amadeus**, l'un des principaux systèmes informatisés de réservations homonyme, exploité par la société de services du même nom. Cet outil est spécialisé dans la distribution de produits autour du voyage (Avion, train, croisière, hôtel, location de voiture, assurance...).

3. les activités de NAJMA TOURS :

- a. **Réservation et vente de billets :** cette partie du métier, qui correspond à ce qu'on appelle le « Front Office », est très importante dans le sens où elle se trouve aux devants. C'est le premier contact du client avec l'agence d'où l'enjeu de réussir l'accueil et d'assurer un contact agréable.

Exemple de bille d'Avion :

⁵ GDS : Global Distribution Systems

Exemple de biller de bateaux :

Ecole supérieure de technologie
Meknès

- c) organisation des séminaires**
- d) organisation les voyages organisés**
- e) le « HAJ »**
- f) l' « OMRA »**

Université Moulay Ismail

Ecole supérieure de technologie
Meknès

Marketing Tourisme et
Animation