



BOOKING.COM BV

A l'attention de M. Glenn D. Fogel, Président le Directeur Général
AMSTERDAM - NETHERLANDS

Marrakech, le 26 août 2024

Monsieur le Président Directeur Général,

MGH est l'association officielle et représentative des MH classées sur Marrakech, Essaouira et Ouarzazate. Nous sommes également en lien avec plusieurs associations régionales marocaines, dont celles de Fès-Meknès, Tanger et Agadir.

Notre rôle est de défendre et promouvoir les Maisons d'Hôtes classées (disposant d'un arrêté préfectoral d'exploitation et d'un IUC, Identifiant Unique de Classement). Nous sommes structurés en Commissions, traitant chacune de sujets bien délimités, notamment la relation avec les Institutionnels et les Autorités, la Formation, la Communication, le Juridique/Réglementaire et l'Achat groupé.

Suite à la réunion en visioconférence du 31 juillet dernier en présence de vos représentants MM. Fouad TALAAT et Kamel LOUIZ, lesquels nous ont réservé un excellent accueil, nous souhaitons vous faire remonter un certain nombre d'informations, lesquelles nous préoccupent grandement.

Le dialogue étant initialement privilégié, nous souhaitons engager le débat avec vous et attirer votre attention sur 5 thématiques dans un premier temps.

1. **Gestion de l'Informel.** A Marrakech uniquement, parmi plus de 5 600 établissements commercialisés sur votre site, moins de 2 100 sont classés (Maison d'hôtes et hôtels). Cela signifie que près de 2 établissements sur 3 commercialisés sur votre page publique sont dans l'illégalité au niveau technique, fiscal et social. En dehors de la simple mention « *géré par un particulier* », peu de choses nous distinguent de ces établissements qui travaillent en toute illégalité et impunité. La mise en place d'un n° d'IUC avait pour but de protéger les établissements classés. Hélas nous constatons que cette réglementation n'est pas respectée et très souvent contournée avec de faux numéros (exemple : 0000XX0000, 82571CD1919...) Ces faits sont trop fréquents pour être de simples erreurs. Il s'agit d'une fraude caractérisée constituant un préjudice financier pour les établissements classés.
2. **Paiement des commissions en devises.** Depuis Juillet 2023, l'abandon du système D-local a eu de multiples conséquences, notamment l'accroissement de nos frais bancaires et des délais de paiement, avec parfois comme conséquence la fermeture indues de nombre de nos adhérents ayant cependant réglé leur facture mensuelle dans leurs meilleurs délais. Il nous avait été annoncé que des mesures seraient prises à court terme soit pour le rétablissement du service ou la création d'un compte bancaire marocain. A plus d'un an de ces annonces, aucune avancée significative n'a été faite.
3. **Taux de commission.** Certains établissements hôteliers marocains bénéficient d'un taux de commission oscillant entre 12 et 15 % sur le montant TTC. Si chacun de nous ne pèse en termes

de chiffre d'affaires que peu en rapport avec les chaînes hôtelières, l'ensemble des maisons d'hôtes marocaines représentent près de 25 000 lits. Individuellement, nous sommes certainement insignifiants pour vous. Regroupés, la donne n'est plus la même. Compte tenu des nombreux griefs et mécontentement actuels à l'encontre de votre firme, nous sommes en droit d'attendre, outre une meilleure considération, un taux basique bien meilleur que 17 %.

4. **Réservation multi propriétés par le même compte client, sur la même période.** Certains clients, pour s'assurer un choix multiple lors de leur réservation, n'hésitent pas à réserver dans 3, 4, 5, voir plus, établissements. N'étant pourvu du don d'ubiquité, au dernier moment, toutes ces réservations sont annulées, sauf une, générant une perte sèche pour ceux non retenus. Il nous semble urgent de réguler le phénomène, soit en limitant le nombre d'établissements réservable et en fixant une date limite à laquelle le client doit avoir libéré les établissements non retenus. Le phénomène actuel est sur un mode perdant/perdant pour nos adhérents et vous.
5. **Hacking.** Phénomène en pleine explosion, il met en danger de petites structures hôtelières incapables d'assumer des nuitées à 30 € ou de rembourser des clients indument débités. Il nous avait été annoncé il y a plus d'un an que des mesures seraient prises en ce sens. Qu'en est-il aujourd'hui ? Le bilan est faible. D'autres opérateurs comme AirBnB, en cas de hacking, assistent leur partenaire et remboursent les clients et/ou établissements lésés. Exemple que nous aimerions vous voir suivre.

Soucieux de retrouver une relation partenariale équilibrée de type win-win, nous sommes prêts à engager le débat avec vos représentants régionaux.

Mais étant très incertains de l'écho que trouvera cette correspondance, en toute transparence, sachez que nous avons d'ores et déjà élaboré un plan d'actions visant à la fois à communiquer auprès du grand public (médias nationaux et internationaux avec lesquels nous sommes en lien étroit suite au séisme du 8 septembre dernier ; réseaux sociaux) pour l'informer des conditions partenariales actuelles, mais également à engager d'ici l'automne des actions nationales visant à nous retirer massivement de votre inventaire à des dates bien précises et symboliques. D'autres actions sur le plus long terme visant à affranchir a minima partiellement nos adhérents des OTA sont également en préparation.

Dans l'espoir d'établir un dialogue trop souvent limité et de trouver des solutions mutuellement intéressantes, nous vous prions de croire, Monsieur le Directeur Général, en l'expression de notre exacte considération.

Pour le Bureau,

Samuel ROURE

Président MGH

Copie :

Ministère du Tourisme, FNIH, ARIH de Marrakech/Safi, DRT de Marrakech Safi, CRT de Marrakech, Associations Régionales des MH de Fès-Meknès, d'Agadir et de Tanger.