

HostSystem

Structurer, Gérer, Optimiser

KIT PRO

CHECKLISTS &
DOCUMENTS ESSENTIELS

Location courte durée



Version 1.0 – 2026

GUIDE D'UTILISATION

du kit



1 INFORMATIONS & CADRE

- Fiche propriétaire
- Contrat de mandat de gestion
- Fiche police
- Contrat de location



2 MISE EN PLACE DU LOGEMENT

- Check-list logement (audit complet)



3 EXPERIENCE VOYAGEUR

- Fiche bienvenue / accueil



4 GESTION OPERATIONNELLE

- Check-list ménage



5 CONTROLE ET SUIVI

- Etat des lieux (check-out)



Conseil : Suis les étapes dans l'ordre pour une gestion optimale du logement/bien

FICHE PROPRIETAIRE



Voici la liste des documents à nous fournir et ceux à signer pour conclure le contrat entre vous et nous

DOCUMENTS

- Copie CIN
- Titre de propriété
- Attestation Assurance Habitation
- Rib pour les virements

A SIGNER

- Mandat de gestion (à légaliser)
- Inventaire équipements

NORMES À RESPECTER

- Détecteur de fumée (fortement recommandé)
- Chauffe-eau (vérifier l'entretien)
- Eclairage suffisant

CONTRAT DE MANDAT DE GESTION

Location courte durée

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

LE MANDANT (Le Propriétaire)

Nom et Prénom : _____

Adresse complète : _____

Téléphone : _____

E-mail : _____

ET

LE MANDATAIRE (La Conciergerie)

Nom commercial : _____

Représenté(e) par : _____

Statut légal (auto-entrepreneur / SARL) : _____

Téléphone : _____

E-mail : _____

Article 1 – Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de confier à la Conciergerie la gestion complète du bien immobilier meublé à usage touristique appartenant au Mandant, situé à l'adresse suivante :

Adresse du bien : _____

La Conciergerie est chargée d'assurer la gestion du bien pour des locations de courte durée (via Airbnb, Booking, ou tout autre plateforme), au nom et pour le compte du propriétaire.

Article 2 – Durée du contrat

Le mandat est consenti pour une durée de _____, à compter du _____, renouvelable par tacite reconduction sauf résiliation par l'une des parties avec un préavis de 30 jours par écrit.

Article 3 – Missions de la Conciergerie

- La Conciergerie est mandatée pour assurer les missions suivantes :
- Création et gestion des annonces en ligne (Airbnb, Booking, etc.)
- Photos et mise en valeur du bien
- Publicité et optimisation de la visibilité
- Communication avec les voyageurs (réservations, assistance avant, pendant et après le séjour)
- Organisation des check-in et check-out
- Coordination du ménage, blanchisserie et approvisionnement en consommables (au frais du propriétaire)
- Suivi des éventuels sinistres ou problèmes techniques
- Rédaction et transmission des fiches de police pour chaque voyageur étranger — la Conciergerie est responsable de cette obligation légale
- Reporting mensuel au propriétaire
- Conseils et assistance au propriétaire (optimisation des prix, décoration, maintenance...)

Le Mandant autorise expressément le Mandataire à effectuer en son nom les démarches administratives liées à l'exploitation touristique du bien (ex : demande de licence d'exploitation, dépôt de documents, etc.).

Ce mandat administratif est valable pour toute la durée du contrat et peut être révoqué par écrit.

Article 4 – Propriété des annonces

Les annonces sont créées au nom de : _____ (Propriétaire / Conciergerie — préciser).

Les annonces créées par la Conciergerie (photos, descriptions, paramétrages, tarifs) demeurent la propriété de la Conciergerie pendant la durée du mandat.

En cas de résiliation, la Conciergerie s'engage à transférer la propriété des annonces au Mandant dans un délai de 7 jours, uniquement après le règlement complet des sommes dues.

Article 5 – Rémunération de la Conciergerie

La Conciergerie percevra une rémunération de _____ % TTC calculée sur les sommes effectivement encaissées, après déduction des commissions des plateformes de réservation le cas échéant (Airbnb, Booking, etc.).

Base de calcul : revenus bruts / revenus nets (entourer l'option choisie).

Les consommables nécessaires au bon déroulement du séjour sont répartis comme suit :

Une base de consommables est fournie par le propriétaire

Les consommations liées au séjour du voyageur peuvent être facturées à celui-ci

Le règlement sera effectué par virement bancaire dans un délai maximum de 5 jours ouvrés suivant la réception des fonds par la Conciergerie.

RIB du propriétaire pour les virements :

IBAN / RIB : _____

Article 6 – Gestion des dépenses

La Conciergerie peut engager des dépenses sans accord préalable du propriétaire dans la limite de _____ DHS par intervention (petites réparations, remplacement de consommables, urgences).

Au-delà de ce montant, l'accord préalable écrit du propriétaire est obligatoire.

Les dépenses engagées sont remboursées au propriétaire selon les modalités suivantes : déduction sur le virement mensuel avec justificatif joint.

Article 7 – Reporting mensuel

La Conciergerie transmet au propriétaire, au plus tard le _____ de chaque mois, un rapport mensuel comprenant :

- Les revenus bruts générés sur le mois
- Le détail des charges déduites (ménage, consommables, réparations)
- Le taux d'occupation du bien
- Les incidents notables survenus pendant le mois
- Le montant net versé au propriétaire

Ce rapport est transmis par e-mail ou via le canal de communication défini entre les parties.

Article 8 – Obligations de la Conciergerie

La Conciergerie s'engage à :

- Assurer ses missions avec diligence et professionnalisme
- Préserver l'état du logement et veiller à sa bonne utilisation
- Tenir le propriétaire informé de tout incident majeur dans les 24h
- Respecter les règlements de copropriété et les obligations locales
- Transmettre le reporting mensuel dans les délais définis à l'Article 7
- Remplir et transmettre les fiches de police pour chaque voyageur étranger

Article 9 – Obligations du Propriétaire

Le Propriétaire s'engage à :

Fournir un logement en bon état, propre et conforme aux normes d'hygiène et de sécurité

Prévenir la Conciergerie de tout changement susceptible d'affecter les réservations (travaux, panne, sinistre...)

Ne pas interférer dans la gestion opérationnelle confiée à la Conciergerie pendant la durée du mandat

Fournir les documents nécessaires à la gestion (copie CIN, titre de propriété, licence touristique, RIB, etc.)

Régler les dépenses engagées par la Conciergerie dans le cadre de l'Article 6

Article 10 – Gestion des dommages

En cas de dégradation constatée après le départ d'un voyageur :

La Conciergerie en informe le propriétaire dans les 24h avec photos à l'appui

La Conciergerie effectue la déclaration auprès de la plateforme (AirCover Airbnb ou dépôt de garantie Booking) dans les délais impartis

Les réparations importantes sont à la charge du propriétaire

La Conciergerie peut engager des réparations urgentes dans la limite définie à l'Article 6

La Conciergerie n'est pas responsable des dommages causés par les voyageurs si les procédures de contrôle définies dans le présent contrat ont été respectées.

Article 11 – Responsabilité

La Conciergerie s'engage à exécuter ses missions avec le plus grand soin. Elle ne saurait être tenue responsable :

- Des dommages causés par les voyageurs
- Des sinistres techniques ou défauts structurels du bien
- Des pertes de revenus liées à des causes indépendantes de sa gestion (force majeure, panne électrique, coupure internet, etc.)

Article 12 – Résiliation

Chacune des parties peut résilier le présent contrat avec un préavis écrit de 30 jours, envoyé par lettre recommandée ou par e-mail avec accusé de réception.

En cas de faute grave, la résiliation peut être immédiate, sur notification écrite et motivée.

Réservations en cours à la date de résiliation :

Les réservations confirmées avant la date effective de résiliation seront honorées par la Conciergerie jusqu'à leur terme. Le propriétaire ne pourra pas exiger la reprise immédiate du bien si des séjours sont en cours ou confirmés.

Article 13 – Litiges

En cas de différend relatif à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, les parties s'engagent à rechercher d'abord une solution amiable.

À défaut d'accord, le litige sera porté devant les juridictions compétentes du lieu de situation du bien.

Fait à _____, le ____/____/____

En deux exemplaires originaux, dont un remis à chaque partie.

LE MANDANT (Le Propriétaire)

Nom : _____

Signature :

LE MANDATAIRE (La Conciergerie)

Nom / Représentant : _____

Cachet et signature :

Ce contrat doit être légalisé à la Moqataa pour lui donner une valeur officielle.



FICHE INDIVIDUELLE DE POLICE – LOCATION COURTE DUREE

(Conformément aux exigences de la DGSN au Maroc)

Informations sur le logement

Nom de l'établissement / Agence / Propriétaire

Adresse du logement : _____

Ville : _____

Informations sur le voyageur

Nom : _____

Prénom : _____

Sexe : Homme /Femme

Date de naissance : ____/____/____

Nationalité : _____

Profession : _____

Documents d'identité

Type de pièce d'identité : Passeport /Carte nationale/ Carte de résident/ Autre :

Numéro de la piece : _____

Date de délivrance : ____/____/____

Lieu de délivrance : _____

Informations sur le séjour

Date d'arrivée : ____/____/____

Heure d'arrivée : _____ h

Date de départ prévue : ____/____/____

Signature du voyageur

Je certifie l'exactitude des informations fournies ci-dessus.

Signature :

Date : ____/____/____

CONTRAT DE LOCATION COURTE DURÉE

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

LE BAILLEUR (Propriétaire / Conciergerie)

Nom et Prénom / Nom commercial : _____

Téléphone : _____

E-mail : _____

ET

LE LOCATAIRE

Nom et Prénom : _____

Téléphone : _____

E-mail : _____

Nationalité : _____

Numéro de pièce d'identité (CIN / Passeport) : _____

ci-après dénommé « le Locataire ».

Article 1 – Objet du contrat

Le Bailleur loue à titre saisonnier un logement meublé situé à :

Adresse complète du logement : _____

Ville : _____

pour la période suivante :

Du : ____ / ____ / ____ à ____ h Au : ____ / ____ / ____ à ____ h

Heure de check-in : ____ h Heure de check-out : ____ h

Article 2 – Capacité d'accueil

Le logement accueillera jusqu'à ____ personnes maximum. Tout dépassement nécessite l'accord préalable et écrit du Bailleur.

Article 3 – Montant du séjour et acompte

Le prix total de la location est fixé à : _____ DHS

Modalités de paiement :

Acompte de _____ DHS à verser à la signature du présent contrat, par virement bancaire ou en espèces, pour confirmer la réservation

Solde de _____ DHS à régler au plus tard le jour du check-in, lors de la remise du code de la serrure ou des clés

Aucune réservation ne sera confirmée sans versement de l'acompte.

Article 4 – Dépôt de garantie (Caution)

Un dépôt de garantie de _____ DHS est exigé avant l'arrivée du Locataire.

Ce dépôt sera restitué dans un délai de _____ jours suivant le départ, déduction faite des éventuels dommages constatés lors de l'état des lieux de sortie.

En l'absence de dommages constatés, le dépôt est restitué intégralement.

Article 5 – Annulation

En cas d'annulation par le Locataire :

Annulation plus de 7 jours avant l'arrivée : l'acompte versé est restitué à 50 %

Annulation moins de 7 jours avant l'arrivée : l'acompte versé ne sera pas restitué

En cas d'annulation par le Bailleur : l'acompte sera intégralement restitué au Locataire dans un délai de 5 jours ouvrés.

Note : ces conditions sont modifiables selon accord entre les parties. Les conditions définies ici s'appliquent uniquement aux réservations directes hors plateforme.

Article 6 – Ménage

Deux options sont proposées au Locataire :

Effectuer lui-même le ménage du logement avant son départ

Demander un service de ménage, facturé _____ DHS, à régler en supplément avant la fin du séjour

Article 7 – Conditions d'usage

Le Locataire s'engage à :

- Respecter la tranquillité des lieux et le voisinage
- Ne pas organiser de fêtes ou événements sans autorisation écrite préalable du Bailleur
- Ne pas fumer à l'intérieur du logement
- Respecter les équipements et le mobilier
- Ne pas accueillir plus de personnes que la capacité définie à l'Article 2
- Signaler immédiatement tout dommage ou dysfonctionnement constaté

Pour les couples marocains : un justificatif de mariage sera demandé lors du check-in, conformément à la réglementation en vigueur au Maroc.

Article 8 – Pièce d'identité et fiche police

Le Locataire s'engage à présenter une pièce d'identité valide lors du check-in.

Pour les voyageurs étrangers, une fiche de renseignement individuelle (fiche police) sera remplie conformément aux obligations légales marocaines (DGSN).

Article 9 – Responsabilité

Le Locataire est responsable de tout dommage causé au logement, aux équipements ou au mobilier pendant la durée de son séjour.

Le Bailleur ne saurait être tenu responsable des accidents, vols ou dommages subis par le Locataire ou ses effets personnels pendant le séjour.

Article 10 – Litiges

En cas de différend relatif au présent contrat, les parties s'engagent à rechercher d'abord une solution amiable. À défaut d'accord, le litige sera porté devant les juridictions compétentes du lieu de situation du bien.

Fait à _____, le ____/____/____

En deux exemplaires originaux, dont un remis à chaque partie.

LE BAILLEUR

Nom : _____

Signature :

LE LOCATAIRE

Nom : _____

Signature :

CHECK-LIST DU LOGEMENT



Date

___/___/___



Logement



Adresse



Propriétaire



Légende : = fortement recommandé (impact direct sur les avis des voyageurs et le taux d'occupation)
Quantité min : = quantité minimale conseillée pour une gestion professionnelle



CHAMBRES

Equipements	Qté min.	Présent	Absent
Matelas confortable (sans tâche ni odeur)	1/lit	☐	☐
Alèse	1/lit	☐	☐
Linge de lits (housse de couette, drap housse, draps, taies)	3/ lit	☐	☐
Oreillers	2/lit	☐	☐
Couverture / plaid	1/lit	☐	☐
Armoires avec cintres	8 cintres min	☐	☐
Chevets	1 ou 2	☐	☐
Rideaux , voilages	2 min	☐	☐
TV	1	☐	☐



SALON / SEJOUR

Equipements	Qté min.	Présent	Absent
Canapé	1	☐	☐
Table basse	1	☐	☐
Télévision / télécommande	1	☐	☐
WIFI	-	☐	☐
Netflix/youtube	-	☐	☐
Table à manger / chaises	4/6 min.	☐	☐
Meuble TV	1	☐	☐
Rideaux , voilages	1	☐	☐
Luminaires	1	☐	☐



CUISINE

Equipements	Qté min.	Présent	Absent
Réfrigérateur	1	☐	☐
Plaques de cuisson	2 min.	☐	☐
Four et/ou micro-ondes	1	☐	☐
Bouilloire	1	☐	☐
Cafetière	1	☐	☐
Batterie de cuisine (poêles, casseroles, faitout, cocotte)	4/6 pers min.	☐	☐
Assiettes plates, creuses	4/6 pers min.	☐	☐
Verres, tasses, bols	4/6 pers min.	☐	☐
Couverts complets	4/6 pers min.	☐	☐
Econome, ouvre boite, passoire etc...	1 de chaque	☐	☐

CHECK-LIST DU LOGEMENT

suite



Date

___/___/___



SALLE DE BAIN / WC

Equipements	Qté min.	Présent	Absent
Baignoire, bac de douche (propre sans trace)	1	☐	☐
Rideau de douche ou paroi de douche	1	☐	☐
Lavabo, robinetterie (fonctionnelle)	1	☐	☐
WC (propre et fonctionnel)	1	☐	☐
Grande et petite serviette	2/ 3 par voyageur	☐	☐
Tapis de bain	1	☐	☐
Poubelle	1	☐	☐
Miroir	1	☐	☐
Papier wc , gel douche , shampoing	1 de chaque	☐	☐



TERRASSE BALCON

Equipements	Qté min.	Présent	Absent
Table et chaises extérieurs	1	☐	☐
Eclairage	1	☐	☐
Parasol, chaises longues	1	☐	☐



EQUIPEMENTS ET CONFORMITE

Equipements	Qté min.	Présent	Absent
<u>SECURITE</u>			
Détecteur de fumée	1	☐	☐
Extincteur	1	☐	☐
Trousse de secours	1	☐	☐
Serrure connectée , boîte à clés	1	☐	☐
Installations électriques ok	1	☐	☐
Eclairages suffisant	1	☐	☐
<u>CONFORMITE/ FONCTIONNEL</u>			
Chauffe- eau	1	☐	☐
Climatiseur / ventilateur	1	☐	☐
Aspirateur	1	☐	☐
Fer à repasser	1	☐	☐
Machine à laver	1	☐	☐
<u>CONFORT (EXPERIENCE CLIENT)</u>			
Lave vaisselle	1	☐	☐
Etendoir	1	☐	☐
Plateau d'accueil (café, sucre, eau, biscuits)	1	☐	☐
Balai, serpillère	1	☐	☐
<u>ENTRETIEN</u>			
Produits ménager (multi-usages , sols, vitres, poussière,	1 de chaque	☐	☐
lessive, liquide vaisselle, pastilles lave-vaisselle)	1 de chaque	☐	☐
Microfibres (couleurs différentes pour chaque pièce)	1	☐	☐
Torchons	1	☐	☐
Sacs poubelles	1	☐	☐



VALIDATION DU DOCUMENT



RESPONSABLE DU LOGEMENT (PROPRIÉTAIRE OU CONCIERGERIE)



OBSERVATIONS

Signature :

Bienvenue

Welcome

RÈGLES Rules



NE PAS FUMER

No smoking



PAS D'ANIMAUX

Pets no allowed



PAS DE FÊTES

No parties



RESPECT DU VOISINAGE

Respect for the neighborhood

DÉPART Check out



DÉPART À 11 H

Check out at 11 am



**ÉTEINDRE LES LUMIÈRES ET
CLIMATISATION**

Turn off all the lights and AC



SORTIR LES POUBELLES

Take out the trash



FERMER BIEN LA PORTE

Lock the door



**LAVER ET RANGER LA
VAISSELLE**

Wash and put away the dishes



CONTACTS URGENCE

Emergency contact

19

POLICE *Police*

15

POMPIER *Firefighter*

141

SAMU *Emergency*



WIFI

Code :

MERCI

Thank you

CHECKLIST MENAGE



MATERIEL INDISPENSABLE

- ☐ Aspirateur ou balai, serpillère
- ☐ Microfibres séparés (cuisine, salle de bains, wc, vitres)
- ☐ Produit multi-usage + sol + vitres + lessive
- ☐ Eponges, sacs poubelles, gants
- ☐ Sprays désodorisants

CUISINE

- ☐ Vider tout le frigo, jeter les restes)
- ☐ Laver frigo intérieur/extérieur
- ☐ Checker et laver le four / micro-ondes
- ☐ Vérifier les placards, si pas d'oubli, objets cassés...
- ☐ Nettoyer vaisselle, vérifier liquide vaisselle ou pastilles si lave-vaisselle
- ☐ Vider et nettoyer poubelle
- ☐ Passer balai / aspirateur + serpillère

DES L'ARRIVEE

- ☐ Aérer toutes les pièces (rideaux, fenêtres)
- ☐ Rassembler tout le linge sale (linge de lit, serviettes, torchons)
- ☐ Lancer machine à laver (cycle court 60°)
- ☐ Vérifier et éteindre chauffage, climatisation
- ☐ Vérifier si dégâts - photos si nécessaire

CHAMBRE(S)

- ☐ Vérifier placards, chevets, sous le lit (pas d'oubli)
- ☐ Changer tout le linge de lit, vérifier si tâches sur le matelas)
- ☐ Poussière meubles, chevets
- ☐ Passer balai / aspirateur + serpillère

CHECKLIST MENAGE



SDB / WC

- ☐ Laver bac douche , baignoire, wc , bidet (mettre des gants)
- ☐ Laver paroi de douche
- ☐ Vérifier bonde
- ☐ Nettoyer miroir
- ☐ Vérifier gel douche, shampoing, papier wc
- ☐ Changer tapis de bain, serviettes
- ☐ Passer balai / aspirateur + serpillère

SALON / SALLE A MANGER

- ☐ Vérifier si pas d'oubli derrière les coussins , sous et derrière le canapé
- ☐ Vérifier la TV
- ☐ Nettoyer et dépoussiérer table basse, meuble tv
- ☐ Nettoyer table à manger , chaises
- ☐ Passer balai / aspirateur + serpillère

BALCON / TERRASSE

- ☐ Nettoyer mobilier
- ☐ Arroser plantes si besoin
- ☐ Nettoyer le sol

CHECK FINAL

- ☐ Linge propre (étendre sur place ou ramener chez soi)
- ☐ Poubelles vidées et nettoyées
- ☐ Lumière , Clim , Chauffage éteints
- ☐ Volets et fenêtres fermés
- ☐ Plateau de bienvenue (optionnel)
- ☐ Prendre des photos ou vidéos si nécessaires

ETAT DES LIEUX APRES DEPART

Location courte durée – A compléter lors de chaque départ

Date du check-out
____/____/____

INFORMATIONS DU SEJOUR

Logement : _____

Nom du voyageur : _____

Date d'arrivée : _____

Date de départ : _____

Heure de check-out : _____

Adresse : _____

Tél voyageur : _____

Nombre de personnes : _____

Plateforme : _____

ETAT GÉNÉRAL DU LOGEMENT À LA SORTIE ☐ très bon ☐ bon ☐ moyen ☐ mauvais

ETAT DES LIEUX PIÈCE PAR PIÈCE				
PIÈCE	EQUIPEMENT	Bon	Moyen	Mauvais
SALON 	canapé/fauteuils table basse luminaires TV/télécommande (piles) table à manger, chaises	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
CHAMBRE 1 	lit/matelas coussins, couette linge de lit armoire /chevets/bureau	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐
CHAMBRE 2 	lit/matelas coussins, couette linge de lit armoire /chevets/bureau	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐
CUISINE 	réfrigérateur four/plaque/hotte/lave-vaisselle vaisselles/ustensiles plan de travail/placards	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐
SDB/WC 	douche, baignoire, bonde miroir, robinet, wc serviettes, tapis, paroi	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
TERRASSE 	table/chaises	☐	☐	☐

ETAT DES LIEUX APRES DEPART

Suite- Dommages constatés & signatures



Date du check-out
____/____/____



DOMMAGES CONSTATÉS

PIÈCE	DESCRIPTION DU DOMMAGE	PHOTO REF.	MONTANT ESTIME

TOTAL DOMMAGES ESTIMÉ _____



ACTIONS À PREVOIR

☐ Aucune action requise - logement en bon état

☐ Remplacement d'équipement à prévoir

☐ Retenue sur caution / dépôt de garantie

☐ Intervention prestataire extérieur nécessaire

☐ Signalement à la plateforme (Airbnb/Booking/autre)

☐ Autre : _____

☐ Réparation à planifier avant prochaine réservation



OBSERVATIONS COMPLEMENTAIRES



CAUTION



A compléter uniquement pour les réservations hors plateformes.

Pour les réservations Airbnb, Booking etc... les dommages sont gérés via la plateforme

MONTANT DÉPOSÉ :

MONTANT RETENU (SI DÉGATS) :

MONTANT RESTITUÉ :



VALIDATION DU DOCUMENT



CONCIERGERIE / PROPRIÉTAIRE

Nom: _____

Date : ____ / ____ / ____

Signature :



VOYAGEUR

Nom: _____

Date : ____ / ____ / ____

Signature :