



HostSystem

Structurer, Gérer, Optimiser

GUIDE DE LANCEMENT CONCIERGERIE

Location courte durée



Version 1 - 2026

LANCEMENT LCD- CONCIERGERIE

Sommaire

Introduction

Tu veux créer une activité

Partie 1 - Comprendre ce qu'est vraiment une conciergerie LCD

- 1.1 Son rôle et ses responsabilités : comprendre ta place et tes limites
- 1.2 Comprendre le fonctionnement financier
- 1.3 Les outils et applications : lesquels utiliser et à quel moment
- 1.4 Structurer son activité légalement

Partie 2 - Trouver ses premiers propriétaires

- 2.1 Où et comment trouver des propriétaires
- 2.2 Comment convaincre : ce qui fait signer
- 2.3 Comment choisir ses premiers biens
- 2.4 Construire une relation durable propriétaire/conciergerie

Partie 3 - Structurer son offre et sa commission

- 3.1 Définir ses services : ce que tu proposes exactement
- 3.2 Fixer une commission rentable et durable
- 3.3 Le contrat de mandat de gestion
- 3.4 Les erreurs fréquentes au démarrage

Partie 4 - Développer et faire grandir sa conciergerie

- 4.1 Gérer ses premiers biens sans s'épuiser
- 4.2 Automatiser pour mieux gérer son activité
- 4.3 Quand et comment agrandir son portefeuille
- 4.4 Gérer plusieurs propriétaires en simultané : éviter l'effet domino

Plan d'action express

En résumé



HostSystem

- Version 1.0 - 2026

LANCEMENT LCD- *Conciergerie*

Introduction

Tu veux créer une activité

Voici par où commencer

Lancer une conciergerie LCD, c'est une idée qui attire de plus en plus. Le marché marocain est en croissance, la demande est réelle, et le modèle semble accessible — pas besoin de capital important, pas besoin de posséder un bien.

Mais entre l'idée et une activité qui tourne vraiment, il y a un chemin. Et beaucoup s'y perdent — pas parce qu'ils manquent de motivation, mais parce qu'ils manquent de structure.

Ce guide existe pour te donner cette structure.

Il ne te promet pas de gérer 20 biens en 3 mois. Il te donne les bases réelles pour démarrer correctement, éviter les erreurs les plus fréquentes, construire une activité rentable et durable — et scaler quand tu es prêt.

Ce que tu trouveras dans ce guide

- Ce que signifie vraiment être conciergerie — ton rôle, tes responsabilités, ta position vis-à-vis des propriétaires
- Comment trouver tes premiers clients et les convaincre de te faire confiance
- Comment structurer ton offre et fixer une commission qui couvre vraiment tes charges
- Comment gérer plusieurs biens sans t'épuiser
- Comment automatiser et scaler intelligemment

Ce guide s'adresse à toi si

- Tu veux lancer une activité de conciergerie LCD au Maroc
- Tu as déjà commencé mais tu manques de structure
- Tu gères quelques biens et tu veux professionnaliser ton approche

Une conciergerie qui dure, ce n'est pas celle qui a le plus de biens. C'est celle qui a les meilleures bases.



PARTIE 1- COMPRENDRE CE QU'EST VRAIMENT UNE CONCIERGERIE

1.1 Son rôle et ses responsabilités

Comprendre ta place et tes limites

C'est le premier point à clarifier — avec toi-même, et avec chaque propriétaire avant de signer quoi que ce soit. Une conciergerie n'est pas un employé. Ce n'est pas un gestionnaire salarié. C'est un prestataire de services indépendant qui agit pour le compte du propriétaire, dans un cadre défini par un contrat.

Cette distinction n'est pas qu'une question de statut légal. Elle change tout dans la façon dont tu travailles, dont tu communique, et dont tu te positionnes.

Ce que tu es

- Tu es un professionnel indépendant qui propose un service de gestion locative.
- Tu prends des décisions opérationnelles dans le cadre de la mission définie avec le propriétaire.
- Tu as une expertise — sur les plateformes, sur la gestion des voyageurs, sur l'organisation des rotations — que le propriétaire n'a pas.
- Tu apportes de la valeur. Et tu es rémunéré pour ça.

Ce que tu n'es pas

- Tu n'es pas disponible 24h/24 pour répondre aux demandes du propriétaire sur tout et n'importe quoi.
- Tu n'es pas responsable des décisions d'investissement dans le bien.
- Tu n'es pas le responsable des problèmes structurels du logement — infiltration, panne de chauffe-eau vieillissant, isolation défectueuse.
- Tu gères l'opérationnel. Le propriétaire reste responsable de son bien.

Pourquoi cette distinction est cruciale

Sans cette clarté, deux problèmes arrivent rapidement.

Problème 1

Le propriétaire commence à te contacter pour tout et n'importe quoi — des questions sur son assurance, des demandes de travaux, des décisions qui ne te regardent pas. Tu passes du temps sur des choses hors de ta mission sans être payé pour.

Problème 2

Quand quelque chose se passe mal — une panne, une dégradation, un mauvais avis — la question de la responsabilité devient floue. Qui devait faire quoi ? Qui paie ? Sans contrat clair et sans positionnement clair dès le départ, ces situations deviennent des conflits.

Comment poser le cadre dès le départ

Lors de ton premier échange, présente clairement ce que tu prends en charge et ce qui reste de la responsabilité du propriétaire. Introduis le contrat de mandat de gestion comme l'outil qui formalise cette répartition — une protection pour les deux parties, pas une contrainte.

Un propriétaire qui comprend ton positionnement dès le départ est un propriétaire avec qui la collaboration sera fluide. Un propriétaire qui le remet en question dès le début sera une source de friction permanente.



PARTIE 1- COMPRENDRE CE QU'EST VRAIMENT UNE CONCIERGERIE

1.2 Comprendre le fonctionnement financier

Du brut au net

Beaucoup de conciergeries démarrent sans avoir fait ce calcul correctement. Elles fixent une commission qui semble raisonnable — 20%, 25% — sans avoir vérifié si ça couvre vraiment leurs charges. Résultat : elles travaillent beaucoup, gagnent peu, et finissent par baisser leur qualité pour tenir. Comprendre le circuit de l'argent avant de démarrer, c'est ce qui évite ça.

Voyageur
réserve et paie

Plateforme
prélève sa commission

Propriétaire
reçoit son revenu

Conciergerie
récupère ta commission

Le revenu hôte — est versé selon deux configurations possibles.

Configuration 1

Le propriétaire reçoit le virement

Les revenus arrivent sur le compte du propriétaire. Il te verse ensuite ta commission selon la fréquence définie dans votre contrat — mensuelle en général.

Configuration 2

Ta conciergerie reçoit le virement

Les revenus arrivent sur ton compte. Tu reverses au propriétaire sa part après déduction de ta commission. Cette configuration demande une transparence totale et une comptabilité rigoureuse — et doit être clairement définie dans le contrat de mandat de gestion.

Ce que ta commission doit couvrir

- **Ton temps de gestion** — messages, check-in, check-out
- **Tes déplacements** entre les biens, pour les urgences
- **La coordination du ménage** — même si c'est un prestataire externe
- **Les imprévus** — du temps non planifié que tu absorberas régulièrement
- **Tes charges fixes** — téléphone, déplacements, outils si applicable

Calcul de ta marge réelle - exemple

Exemple concret —

Revenus bruts : 8 000 MAD Commission 20% : 1 600 MAD

Ta commission ne représente pas un bénéfice pur. Elle couvre tes charges opérationnelles — coordination des rotations, déplacements, temps de gestion — avant de te rémunérer. Plus tu optimises ton organisation et augmentes ton portefeuille, plus ta rentabilité réelle progresse.

Ton seuil de rentabilité

Avant de te lancer, calcule combien de biens tu dois gérer pour couvrir tes propres charges fixes mensuelles. C'est ton seuil de rentabilité — et c'est l'objectif de ta première phase de développement.

A retenir :

Calcule ta marge réelle par bien avant de fixer ta commission. Une commission fixée trop bas dès le départ peut fragiliser ton activité



PARTIE 1- COMPRENDRE CE QU'EST VRAIMENT UNE CONCIERGERIE

1.3 Les outils et applications

Lesquels utiliser et à quel moment

Le marché des outils pour la LCD explose. Channel managers, logiciels de pricing dynamique, applications de messagerie automatisée, outils de gestion des ménages... Il y en a pour tous les goûts et tous les budgets. Et la tentation est forte de vouloir tout automatiser dès le départ.

Les outils amplifient ce qui existe déjà. Si ton organisation est solide, ils la rendent plus efficace. Si ton organisation est floue, ils ajoutent de la complexité sans valeur.

Parmi tous ces outils, il y en a un qui se démarque — la serrure connectée. C'est le seul sans lequel tu ne peux pas vraiment scaler.

La règle avant d'investir

Est-ce que je fais déjà cette tâche manuellement et est-ce qu'elle me prend du temps ? Si oui — un outil peut aider. Si tu ne fais pas encore cette tâche, un outil ne va pas la faire à ta place.

Outils gratuits - pour démarrer

Les plateformes elles-mêmes — Airbnb et Booking proposent des fonctionnalités natives de messagerie automatique, de calendrier et de gestion des prix. Gratuit, intégré, suffisant pour 1 à 3 biens.

Google Sheets ou Notion — pour ton tableau de suivi, ta comptabilité simplifiée, ton planning ménage. Gratuit, flexible, accessible partout.

WhatsApp — pour la coordination avec ton équipe de ménage et tes prestataires. Simple et universel au Maroc

Outils payants - quand ça devient rentable

Channel manager (SmooBu, Lodgify, Hostaway) — centralise calendriers, messages et réservations de toutes les plateformes. Comptez 20 à 50€/mois. Rentable à partir de 4 biens minimum — en dessous, les outils natifs suffisent.

PriceLabs ou Beyond — ajustement automatique des prix selon la demande en temps réel. 20 à 30€/mois par bien. Rentable si tu gères des biens dans des marchés saisonniers marqués comme Marrakech ou Agadir.

Guesty — solution complète pour les conciergeries professionnelles. Puissant mais coûteux. Pertinent à partir de 10 biens et plus.

Properly, Breezeway ou Tidy — permettent d'envoyer des briefs photo à ton équipe, de valider les ménages par photos, et de suivre les interventions. Utile quand tu coordonnes plusieurs équipes sur plusieurs biens. En dessous de 5 biens, un groupe WhatsApp bien organisé suffit.

Ce qu'on recommande selon ton stade

0 à 3 biens — outils natifs des plateformes + Google Sheets + WhatsApp. Zéro coût supplémentaire.

4 à 7 biens — channel manager + éventuellement un outil de pricing.

8 biens et plus — solution intégrée type Guesty ou Hostaway.

PARTIE 1- COMPRENDRE CE QU'EST VRAIMENT UNE CONCIERGERIE

1.4 Structurer son activité légalement

Les bases avant tout

C'est l'étape que beaucoup reportent — et qui crée les problèmes les plus sérieux. Travailler sans statut légal, c'est s'exposer à des risques juridiques et fiscaux réels. Et surtout, c'est se priver de la crédibilité que tu as besoin d'inspirer à tes premiers propriétaires.

Un propriétaire sérieux ne confie pas son bien à quelqu'un qui travaille dans l'informel.

Pourquoi le statut légal est indispensable

Pour facturer — sans statut, tu ne peux pas émettre de facture légale. Or les propriétaires sérieux en ont besoin pour leur comptabilité.

Pour te protéger — en cas de litige avec un propriétaire ou un voyageur, ton statut légal définit ta responsabilité et tes droits.

Pour être crédible — un numéro d'enregistrement, une adresse professionnelle, la capacité à signer un contrat en ton nom propre ou au nom de ta structure. C'est ce qui fait la différence entre "je gère des appartements" et "je dirige une conciergerie".

Ce que tu dois mettre en place

- **Choisir et enregistrer ton statut** — auto-entrepreneur pour commencer dans la grande majorité des cas, solliciter un comptable
- **Ouvrir un compte bancaire** dédié à ton activité — ne jamais mélanger tes finances personnelles et professionnelles
- **Tenir une comptabilité simple** — revenus, charges, commissions versées et reçues
- **Conserver tous tes justificatifs** — contrats, factures, relevés

A retenir

Commence par le statut d'auto-entrepreneur. C'est rapide, simple et suffisant pour commencer. Travailler sans statut, c'est t'exposer à des risques. Structure toi avant de prospecter

Les deux options principales au Maroc

Auto-entrepreneur - recommandé

Le statut le plus simple et le plus rapide à obtenir pour démarrer une activité seul.

Inscription simplifiée, charges administratives réduites et comptabilité allégée.

Idéal pour tester son activité avec quelques biens au départ.

Limites à connaître : plafond de chiffre d'affaires annuel limité pour les prestations de services (200 000 MAD/an), impossibilité de déduire ses charges réelles, et récupération de TVA non applicable dans la majorité des cas.

En auto-entrepreneur, l'impôt est calculé directement sur le chiffre d'affaires déclaré, avec des déclarations généralement trimestrielles via la plateforme dédiée.

Ce guide pose uniquement les bases générales. Pour toute situation fiscale ou juridique spécifique, rapproche-toi d'un comptable ou du CRI de ta région.

SARL (Société à Responsabilité Limitée)

Structure plus adaptée si tu veux t'associer, embaucher ou développer une activité plus importante.

Elle offre une meilleure séparation entre le patrimoine personnel et l'activité professionnelle, mais implique une gestion administrative et comptable plus encadrée.

Le capital est aujourd'hui librement fixé par les associés, même si un capital plus sérieux reste souvent préférable pour la crédibilité de l'entreprise.

PARTIE 2- TROUVER SES PREMIERS PROPRIETAIRES

2.1 Où et comment trouver des propriétaires

Les bons canaux, les bons contacts

C'est la question que tout le monde se pose au démarrage. Et la réponse honnête : il n'y a pas un canal magique. Il y a plusieurs points de contact à activer en parallèle — et c'est leur combinaison qui produit des résultats.

Le bouche-à-oreille, ton meilleur allié au départ

Au Maroc, la confiance se construit par les relations. Un propriétaire qui te recommande à un autre propriétaire vaut dix publicités. Commence par parler de ton activité autour de toi — famille, amis, anciens collègues, voisins. Tu seras surpris du nombre de personnes qui connaissent quelqu'un avec un bien à gérer.

Ce n'est pas du démarchage. C'est de la conversation.

La prospection terrain — les gardiens d'immeubles

C'est une spécificité marocaine très efficace. Les gardiens — les zassas — connaissent tous les propriétaires de leur immeuble. Un bon relationnel avec eux peut t'ouvrir des portes que tu n'aurais jamais trouvées autrement. Une conversation respectueuse, une carte de visite, et parfois une commission sur les mises en relation — c'est un canal très rentable.

Les plateformes immobilières

Avito et Mubawab sont remplis d'annonces de propriétaires qui louent en longue durée ou en courte durée de façon peu optimisée. Ce sont des prospects directs. Contacte-les avec un message simple et professionnel — pas un discours commercial, juste une ouverture.

Exemple : *"Bonjour, j'ai vu votre annonce sur Avito. Je suis conciergerie LCD à [ville] et j'accompagne des propriétaires à optimiser la gestion et les revenus de leur bien. Est-ce que vous seriez ouvert à en discuter ?"*

Les syndics

Même logique que les gardiens — ils ont une vision d'ensemble sur les biens d'un immeuble ou d'une résidence. Certains sont même demandeurs de solutions pour encadrer la LCD dans leurs immeubles.

Les plateformes Airbnb et Booking

Regarde les annonces de propriétaires qui gèrent seuls leurs biens dans ta ville — surtout ceux avec peu d'avis ou des notes moyennes. Ce sont des propriétaires qui ont du potentiel mais qui manquent d'organisation. Ce sont tes prospects les plus qualifiés.

Les groupes Facebook

Les groupes de propriétaires, d'expats, et de la diaspora marocaine sont des mines d'or. Sois présent, apporte de la valeur dans les discussions — ne te contente pas de poster ton offre. Un commentaire utile sur une question de gestion vaut plus qu'une annonce.

L'objectif : multiplier les points de contact

Ne mise pas tout sur un seul canal. Chaque semaine, active au moins deux ou trois sources différentes. La régularité prime sur l'intensité.

PARTIE 2- TROUVER SES PREMIERS PROPRIETAIRES

2.2 Comment convaincre : ce qui fait signer

La confiance s'établit avant la signature

Avant tout, il veut être rassuré. Il veut savoir que son bien va être bien géré, que les voyageurs vont être bien accueillis, et que ses revenus vont être transparents. Il veut aussi savoir que si quelque chose se passe mal — tu seras là. Ce n'est pas une question de prix.

Ce qui inspire confiance dès le 1er échange

- **La ponctualité** — arriver à l'heure au rendez-vous. Simple, mais révélateur.
- **La préparation** — connaître le quartier, avoir regardé le bien sur les plateformes si il est déjà en ligne, poser des questions intelligentes sur ses objectifs.
- **La clarté** — expliquer simplement comment tu travailles, comment tu communique, comment tu gères les imprévus. Pas de jargon, pas de survente.
- **La transparence** — parler honnêtement de ta commission, de ce qu'elle couvre, de ce qui reste à sa charge.
- **Un contrat proposé d'emblée** — c'est le signe que tu travailles de façon professionnelle et structurée.

Ce qui fait vraiment signer

- **Ce n'est pas ton discours.** C'est la confiance que tu inspires pendant et après le rendez-vous. La façon dont tu réponds à ses questions. La façon dont tu réagis si il exprime une inquiétude. La façon dont tu te conduis après le premier contact.
- **Multiplie les points de contact.** Envoie un récapitulatif après le rendez-vous. Rappelle dans 48h. Sois présent sans être envahissant.

Ce qu'il ne faut pas faire

- **Promettre des revenus irréalistes** — si tu annonces 15 000 MAD par mois pour un studio à Casa, tu vas le perdre dès le premier mois quand les chiffres ne suivent pas.
- **Parler trop de toi** — le propriétaire veut entendre parler de son bien, pas de ton parcours.
- **Être vague sur ta commission ou tes responsabilités** — l'ambiguïté crée de la méfiance.
- **Chercher à signer à tout prix lors du premier rendez-vous** — laisse-lui le temps de réfléchir. La pression fait fuir.

Le pitch en 3 minutes

Si tu devais résumer ton offre en 3 minutes :

1. Tu gères tout l'opérationnel — messages, check-in, ménage, imprévus
2. Tu optimises l'annonce et les prix pour maximiser les revenus
3. Tu lui fais un reporting régulier pour qu'il garde le contrôle à distance
4. Tout est encadré par un contrat clair qui protège les deux parties

A retenir

Un propriétaire qui hésite entre deux conciergeries ne choisit pas la moins chère. Il choisit celle en qui il a le plus confiance



2.3 Comment choisir ses premiers biens

La qualité avant le volume

Au démarrage, la tentation est d'accepter tout ce qu'on te propose. Un bien, c'est un bien — et tu as besoin de clients. Mais un mauvais choix de bien au départ peut te coûter beaucoup plus que ce qu'il te rapporte. En temps, en stress, en réputation. Mieux vaut un bien difficile à refuser qu'un bien impossible à gérer.

L'emplacement — toujours en premier

Un bien bien situé se gère facilement. Un bien mal situé crée des problèmes constants — voyageurs déçus par la distance, avis négatifs sur l'emplacement, taux d'occupation faible malgré tes efforts.

Avant d'accepter un bien, pose-toi cette question : est-ce que ce bien peut attirer des voyageurs naturellement, sans que je sois obligé de le brader ? Si la réponse est non — réfléchis à deux fois.

L'état général du bien

Ce que tu dois vérifier avant de prendre un bien en gestion :

- L'état de la literie et des draps
- Le Wi-Fi — vitesse et fiabilité
- La climatisation ou le chauffage selon la saison
- L'état de la salle de bain et de la cuisine
- L'accès — facile pour un voyageur qui ne connaît pas le quartier

Les conditions de la copropriété

Avant de signer quoi que ce soit — vérifie que la location courte durée est autorisée dans l'immeuble. Un conflit avec le syndic après le lancement est une perte de temps et d'énergie que tu ne peux pas te permettre au démarrage.

Le profil du propriétaire

C'est un critère que beaucoup oublient — et pourtant c'est l'un des plus importants. Un bien gérable avec un propriétaire difficile est une source de stress permanente. Un bien moyen avec un propriétaire de confiance, aligné sur tes méthodes, est une collaboration agréable.

Lors de ta première rencontre, évalue :

- Est-ce qu'il comprend ce que fait une conciergerie ?
- Est-ce qu'il a des attentes réalistes sur les revenus ?
- Est-ce qu'il accepte de te laisser travailler sans tout micro-manager ?
- Est-ce qu'il est réactif quand tu as besoin de lui pour des décisions ?

Les biens à éviter au début

- Les biens très excentrés — difficiles à remplir et chronophages à gérer
- Les biens qui nécessitent des travaux importants avant de pouvoir accueillir des voyageurs
- Les biens avec un propriétaire qui veut tout contrôler — tu vas passer ton temps à justifier chaque décision
- Les biens dans des immeubles où la LCD est déjà source de conflits

A retenir

Tu n'es pas obligé d'accepter chaque bien qu'on te propose . Choisir avec soin dès le départ , c'est se protéger et protéger sa réputation

PARTIE 2- TROUVER SES PREMIERS PROPRIETAIRES

2.4 – Construire une relation durable propriétaire/conciergerie

Clarté dès le départ

Trouver un propriétaire, c'est le début. Le garder sur le long terme — et le transformer en ambassadeur qui t'en apporte d'autres — c'est là que se construit vraiment une activité. Une relation durable ne repose pas sur la sympathie.

Poser les bases dès le départ

La relation se construit lors du premier échange — pas après. Ce que tu mets en place dès le début définit les attentes pour toute la collaboration.

Ce qui doit être clair avant de commencer :

- Les responsabilités de chacun
- La répartition des charges et des dépenses
- L'organisation de la communication
- Le suivi et la transparence de l'activité
- Les conditions de fin de collaboration

Tout ça dans le contrat de mandat de gestion. Pas dans un échange WhatsApp.

La communication — ni trop ni trop peu

C'est l'équilibre le plus délicat à trouver. Un propriétaire qui ne reçoit jamais de nouvelles s'inquiète. Un propriétaire qui reçoit trop de messages pour chaque petite décision se sent micro-managé à l'envers.

La bonne pratique : un rapport mensuel structuré — revenus, charges, taux d'occupation, incidents notables — et une disponibilité claire pour les urgences. Entre les deux : tu gères, lui fait confiance.

Si quelque chose sort de l'ordinaire — un incident, une dégradation, une plainte voyageur — tu l'informes immédiatement. Pas parce que tu es obligé, mais parce que c'est son bien et qu'il mérite de le savoir.

A retenir

La relation se construit dès le premier échange. Clarté, régularité, transparence. Ce sont les trois piliers d'une collaboration qui dure

Gérer les attentes — en continu

Les attentes d'un propriétaire évoluent. Au départ il veut maximiser les revenus. Après quelques mois, il veut de la stabilité. Après un an, il commence à avoir des idées sur ce qu'il faudrait changer.

Ton rôle : anticiper ces évolutions, les mettre sur la table avant qu'elles deviennent des tensions.

Un bilan semestriel — pas juste mensuel — est une bonne pratique pour faire le point sur les objectifs et les ajuster si nécessaire.

Quand la relation se complique

Ça arrive. Un propriétaire mécontent, des attentes qui divergent, une décision avec laquelle tu n'es pas d'accord.

La règle : tout se dit — clairement, calmement, et par écrit si nécessaire. Ne laisse jamais une tension s'installer sans l'adresser. Une conversation difficile aujourd'hui vaut mieux qu'un conflit demain.

Et si la collaboration ne fonctionne plus malgré tout — une rupture propre, respectueuse et dans le respect du contrat vaut mieux qu'une relation qui s'enlise.

Ce que tu construis vraiment

Un propriétaire satisfait ne te quitte pas. Il te recommande. Et une recommandation d'un propriétaire à un autre propriétaire — dans le même immeuble, dans le même réseau — est le canal d'acquisition le plus puissant que tu puisses avoir.

Traite chaque propriétaire comme si il allait t'en apporter trois autres. Parce que c'est exactement ce qui peut arriver.

PARTIE 3- STRUCTURER SON OFFRE ET SA COMMISSION

3.1 - Définir ses services

Ce que tu proposes exactement

Beaucoup de conciergeries démarrent avec une offre floue — "je gère tout" — sans avoir défini ce que "tout" veut dire exactement. Résultat : des malentendus avec les propriétaires, des tâches non prévues qui s'accumulent, et une rentabilité qui s'effrite.

Définir tes services avec précision, c'est la base d'une offre crédible et d'une relation saine avec tes clients.

Les services de base — le socle minimal

Gestion des voyageurs — messages avant, pendant et après le séjour, réponse aux questions, gestion des demandes spéciales.

Check-in et check-out — accueil physique ou autonome, remise des clés, état des lieux d'entrée et de sortie.

Coordination du ménage — organisation des rotations, contrôle qualité, gestion des consommables.

Gestion des imprévus — disponibilité pour les urgences, coordination des interventions.

Optimisation de l'annonce — titre, description, photos, équipements, prix de base.

Les services complémentaires

Pricing dynamique — ajustement des prix selon la saisonnalité et la demande.

Reporting mensuel détaillé — au-delà d'un simple relevé de revenus.

Gestion de la maintenance — coordination des prestataires pour les petites réparations.

Accueil personnalisé — plateau de bienvenue, livret d'accueil personnalisé, petites attentions.

Photographie professionnelle — pour les nouvelles annonces ou la mise à jour des photos.

Ce que tu ne fais pas - à préciser aussi

Ton offre doit aussi dire ce qu'elle ne couvre pas. Les réparations importantes, les travaux, les litiges légaux, les décisions d'investissement — ce sont des responsabilités du propriétaire que tu ne prends pas en charge.

Le dire clairement dès le départ évite les conflits.

Construire ton offre en deux niveaux

Offre Essentielle — les services de base, commission plus basse.

Offre Complète — services de base + complémentaires, commission plus élevée.

Ça te permet de t'adapter à différents profils de propriétaires, et d'avoir une marge de négociation sans brader ton offre principale.

A retenir

Une offre claire protège ta rentabilité et la relation avec le propriétaire.

PARTIE 3- STRUCTURER SON OFFRE ET SA COMMISSION

3.2 – Fixer une commission rentable et durable

Le bon calcul dès le départ

La commission est la décision la plus importante de ton activité. Trop basse — tu travailles pour rien. Trop haute — tu perds des propriétaires avant même de commencer. La bonne commission n'est pas celle que le marché pratique. C'est celle qui te permet de travailler correctement tout en restant attractive pour tes clients.

Ce que le marché pratique au Maroc

Les commissions en LCD au Maroc se situent généralement entre 15% et 30% des revenus bruts selon les villes et le niveau de service proposé.

15 à 20% — offre essentielle, peu de services complémentaires, marché concurrentiel.

20 à 25% — offre standard complète, gestion opérationnelle totale.

25 à 30% — offre premium, services complémentaires inclus, biens haut de gamme

La méthode en 5 étapes

Calcule ton coût horaire

Revenus visés / heures travaillées = valeur de ton temps

Estime le temps par bien

10 à 20 H / mois en moyenne par bien géré

Ajoute tes charges directes

Déplacements, coordination, consommables avancés

Ta commission minimale

Coût temps + charges = commission minimale absolue

Ajoute ta marge

Rentabilité + développement = commission finale cohérente avec le marché marocain (environ 21 à 24%)

Exemple concret – calcul de commission

Bien à Casablanca 8 000 DHS bruts / mois

Temps de gestion 1 000 DHS

Déplacements 150 DHS

Petits frais de gestion 150 DHS

TOTAL DES COUTS ESTIMES 1 300DHS

Commission minimale 16 %

+ marge de sécurité + 6 %

Commission conseillée 22 % 1 760 DHS

Revenus bruts ou nets ?

Un point essentiel à clarifier dès le départ.

- Revenus bruts : calcul plus simple et plus transparent.
- Revenus nets : calcul après déduction des frais de plateforme.

Ma recommandation : travailler sur les revenus bruts pour mieux maîtriser ta rentabilité et simplifier les échanges avec le propriétaire.

A retenir

Ne baisse pas ta commission sans contrepartie

Réduire ta commission sans ajustement des services ou du volume de biens peut rapidement déséquilibrer la collaboration.



3.3 – Le contrat de mandat de gestion

Le document qui protège tout

Le contrat de mandat de gestion est le document fondateur de chaque collaboration. C'est lui qui définit les règles du jeu — et qui protège les deux parties si quelque chose se passe mal. Sans lui, tu travailles à l'aveugle. Avec lui, tu travailles avec clarté. Ne commence jamais à gérer un bien sans contrat signé.

Les éléments indispensables

L'identité des deux parties — toi avec ton statut légal et tes coordonnées complètes, le propriétaire avec ses informations personnelles et la preuve de propriété du bien.

La description précise du bien — adresse, superficie, nombre de pièces, équipements inclus dans la gestion.

La durée du mandat — date de début, durée initiale, conditions de renouvellement.

Les responsabilités de la conciergerie — liste précise des services inclus dans le mandat. Ce qui est listé, tu le fais. Ce qui n'est pas listé, ce n'est pas de ta responsabilité.

Les responsabilités du propriétaire — ce qui reste à sa charge : charges fixes du logement, réparations importantes, décisions d'investissement.

La commission — pourcentage, base de calcul (bruts ou nets), modalités et fréquence de versement.

La gestion des dépenses — qui avance quoi, dans quelles limites tu peux engager des dépenses sans demander son accord, comment tu te fais rembourser.

La gestion des litiges voyageurs — qui décide quoi en cas de réclamation, dans quelle limite tu peux rembourser sans validation du propriétaire.

Le reporting — fréquence, format, contenu minimum.

Les conditions de résiliation — délai de préavis, que se passe-t-il avec les réservations déjà confirmées, restitution des clés et documents.

Pourquoi ce contrat est fondamental

Un contrat de mandat de gestion te donne le droit d'agir au nom du propriétaire dans un cadre défini. Tu peux signer des états des lieux, gérer les réservations, coordonner les interventions — tout ça avec une base légale. Sans contrat, chacune de ces actions peut être contestée.

La vérification du statut marital des couples marocains fait partie des obligations légales de l'hébergement au Maroc. En tant que conciergerie, tu es en première ligne lors du check-in — cette responsabilité doit être clairement définie dans ton contrat de mandat de gestion.

Ce que le Kit Pro contient

Le Kit Pro inclut un modèle de contrat de mandat de gestion adapté à la LCD au Maroc. Tous les éléments listés ici y sont couverts. Tu n'as qu'à le personnaliser avec les informations spécifiques de chaque collaboration.

Ce qui se passe sans contrat

Un propriétaire peut contester une décision que tu as prise. Tu n'as aucune base pour réclamer ta commission si il refuse de payer. En cas de litige avec un voyageur, ta responsabilité peut être engagée sans que ton rôle soit clairement défini. Et si la collaboration se termine mal, tu n'as aucun recours sur les réservations en cours.

A retenir

Le contrat protège les deux parties. Insiste toujours pour en avoir un — signé avant le premier voyageur.

3.4 – Les erreurs fréquentes

A ne pas produire

Ces erreurs ne sont pas théoriques. Ce sont celles que font la grande majorité des conciergeries qui lancent — souvent par enthousiasme, parfois par manque d'information. Les connaître avant de démarrer, c'est se donner une longueur d'avance réelle.

Erreur 1 — Accepter tous les biens sans critères

L'enthousiasme du démarrage pousse à dire oui à tout. Un bien excentré, un propriétaire difficile, un logement qui nécessite des travaux — tout semble gérable au début. Quelques semaines plus tard, tu te retrouves avec des biens qui te prennent trois fois plus de temps que prévu, des voyageurs mécontents et une réputation qui démarre mal.

La règle : établis tes critères avant de prospecter — pas après avoir accepté un bien problématique.

Erreur 2 — Travailler sans contrat "pour commencer"

On verra avec le contrat une fois qu'on aura testé ensemble." Cette phrase précède la grande majorité des conflits entre propriétaires et conciergeries. Sans contrat, tout est flou — ta commission, tes responsabilités, les conditions de sortie.

La règle : contrat signé avant le premier voyageur. Sans exception.

Erreur 3 — Fixer sa commission par rapport à la concurrence

Les autres font 20%, je vais faire 18% pour être moins cher." Cette logique te mène directement à travailler à perte. Ta commission doit être calculée depuis tes coûts réels — pas depuis ce que font les autres.

La règle : calcule d'abord, compare ensuite. Voir section 3.2 de ce guide.

Erreur 4 — Négliger la communication avec le propriétaire

Un propriétaire qui n'a pas de nouvelles s'inquiète. Un propriétaire qui s'inquiète appelle. Un propriétaire qui appelle trop souvent finit par micro-manager. Et un propriétaire qui micro-manage te fait perdre un temps précieux.

La règle : un rapport mensuel proactif vaut mieux que dix appels réactifs.

Erreur 5 — Sous-estimer le temps de gestion par bien

15 à 25 heures par mois par bien bien géré — c'est la réalité. Au démarrage, sans processus ni outils, c'est souvent plus. Beaucoup de conciergeries prennent 5 biens en pensant gérer facilement, et se retrouvent débordées dès le deuxième mois.

La règle : commence avec 2 à 3 biens maximum. Maîtrise avant d'accélérer.

Erreur 6 — Mélanger les finances personnelles et professionnelles

Pas de compte dédié, pas de traçabilité. Tu ne sais plus ce que tu gagnes vraiment, tu ne peux pas justifier tes revenus, et ta comptabilité devient un cauchemar au moment de la déclaration fiscale.

La règle : un compte bancaire dédié dès le premier jour. Voir section 1.4 de ce guide.

Erreur 7 — Promettre des revenus irréalistes pour signer

La tentation de surenchérir pour convaincre un propriétaire est forte. Mais si les chiffres ne suivent pas après deux ou trois mois — et ils ne suivront pas si tu as promis l'impossible — la relation se détériore rapidement.

La règle : présente des projections réalistes basées sur le marché réel. Un propriétaire bien informé est un propriétaire fidèle.

A retenir

Ces erreurs peuvent être évitées. Prends le temps de structurer avant de démarrer – tu récupéreras ce temps au centuple .

PARTIE 4- DÉVELOPPER ET FAIRE GRANDIR

SA CONCIERGERIE

4.1 – Gérer ses premiers biens

Sans s'épuiser

Les premiers mois sont les plus intenses. Tu construis tes processus, tu apprends à connaître tes propriétaires, tu trouves ton rythme avec les voyageurs. C'est normal que ça prenne plus de temps que prévu au départ. Ce qui ne doit pas arriver, c'est que cette intensité devienne la norme.

Certains outils font une différence immédiate. **La serrure connectée en est le meilleur exemple** — elle supprime la contrainte de remise de clés dès le premier bien et te libère pour te concentrer sur ce qui compte vraiment.

Une conciergerie qui s'épuise dès le début ne scale pas. Elle abandonne.

Comprendre d'où vient l'épuisement

L'épuisement en conciergerie vient rarement du volume de travail. Il vient de l'absence de processus. Quand chaque situation est gérée différemment, quand tu dois réfléchir à chaque fois à comment faire, quand tu n'as pas de réponses prêtes, de check-lists préparées, de routines établies — tout prend trois fois plus de temps.

La solution n'est pas de travailler moins. C'est d'avoir des systèmes.

Les processus à mettre en place dès le 1er bien

- **Les messages voyageurs** — prépare une bibliothèque de messages types pour chaque étape du séjour. Confirmation, arrivée, pendant le séjour, départ, demande d'avis. Tu personnalises, tu n'inventes pas à chaque fois.
- **Le check-in et le check-out** — un protocole fixe, une check-list d'état des lieux, un processus de remise des clés standardisé. Ce que tu fais pour le premier bien, tu le répliques pour les suivants.
- **La coordination du ménage** — un brief standardisé pour ton équipe, une check-list de contrôle qualité, une routine de validation post-ménage. Délègue vraiment — pas à moitié.
- **La gestion des imprévus** — une liste de prestataires de confiance pour chaque type d'urgence. Plombier, électricien, serrurier. Tu ne cherches pas dans la panique — tu appelles directement.

Protéger ton temps — les règles de base

Définis tes heures de disponibilité — et tiens-y toi. Une conciergerie n'est pas disponible 24h/24. Les urgences réelles sont rares. La plupart des messages peuvent attendre quelques heures.

Sépare les tâches administratives de la gestion opérationnelle. Bloque des créneaux fixes dans ta semaine pour le reporting, la comptabilité, la prospection. Ne fais pas tout en même temps.

Apprends à distinguer l'urgent du pressé. Un voyageur qui demande des recommandations de restaurants à 22h — ce n'est pas une urgence par contre une serrure défaillante à l'arrivée d'un voyageur ça l'est.

Ce que tes premiers mois doivent produire

Pas seulement des revenus.

- Des processus documentés.
- Des prestataires identifiés. Des réponses standardisées.
- Une routine établie. C'est ça qui te permet de passer de 2 biens à 5 sans doubler ton temps de travail.

A retenir

*La solution n'est pas de travailler moins, c'est d'avoir des systèmes
Tes premiers biens sont un laboratoire – documente tout ce que tu construis*

PARTIE 4- DÉVELOPPER ET FAIRE GRANDIR SA CONCIERGERIE

4.2 - Automatiser pour mieux gérer son activité

Gagner du temps sans perdre en qualité

Scaler sans automatiser, c'est multiplier les biens et multiplier les heures en même temps. Ce n'est pas de la croissance — c'est de l'épuisement organisé. L'automatisation intelligente te permet d'augmenter ton portefeuille sans augmenter proportionnellement ta charge de travail. Mais automatiser ne veut pas dire disparaître. Le toucher humain reste ce qui fait la différence dans la LCD — l'automatisation s'occupe du répétitif, toi tu t'occupes de l'essentiel.

Ce qui peut être automatisé

- **Les messages voyageurs** — c'est le gain de temps le plus immédiat. Confirmation de réservation, informations d'arrivée, message de bienvenue, rappel de départ, demande d'avis — tout ça peut être automatisé via les outils natifs d'Airbnb et Booking, ou via un channel manager.
- **L'ajustement des prix** — les outils de pricing dynamique comme PriceLabs ou Beyond ajustent automatiquement tes prix selon la demande, la saisonnalité et la concurrence. Une fois paramétré, tu n'y touches plus. Rentable à partir de 3 à 4 biens.
- **La synchronisation des calendriers** — si tu es sur plusieurs plateformes, un channel manager synchronise automatiquement tes disponibilités. Zéro double réservation, zéro stress.
- **Les rappels à ton équipe** — des messages automatiques à ton équipe de ménage avant chaque rotation, avec les informations du séjour entrant. Simple à mettre en place avec WhatsApp Business ou un outil dédié.

La règle de l'automatisation

Automatise ce qui est prévisible et répétitif.

Garde le contrôle sur ce qui est unique et relationnel

Ce qui ne doit jamais être automatisé

- La gestion des imprévus — un voyageur avec un problème a besoin d'une vraie réponse humaine, pas d'un message automatique.
- Les litiges et réclamations — chaque situation est unique. Une réponse automatique à une réclamation empire presque toujours les choses.
- La relation avec tes propriétaires — ton reporting mensuel, tes points de contact, tes échanges sur les performances. C'est là que tu construis la confiance — pas avec un bot.

L'ordre dans lequel automatiser

- 1 — Messages voyageurs automatiques sur les plateformes natives. Gratuit, immédiat.
- 2 — Channel manager quand tu atteins 4 biens. Centralise tout.
- 3 — Pricing dynamique quand tu as des biens dans des marchés saisonniers.
- 4 — Outil de gestion du ménage quand tu coordonnes plusieurs équipes.

A retenir

Ne saute aucune étape. Chaque outil doit répondre à un vrai besoin que tu ressens — pas à une anticipation de problèmes futurs. Scaler sans automatiser = multiplier les biens et les heures en même temps. Automatise progressivement - un outil à la fois, quand le besoin est réel.

PARTIE 4- DÉVELOPPER ET FAIRE GRANDIR SA CONCIERGERIE

4.3 - Quand et comment agrandir son portefeuille

Scaler sans se précipiter

Agrandir trop tôt est l'une des erreurs les plus fréquentes. La pression de croître vite — pour avoir plus de revenus, pour impressionner, pour ne pas rater des opportunités — pousse beaucoup de conciergeries à prendre des biens avant d'être prêtes. Résultat : une qualité de gestion qui s'effondre, des propriétaires mécontents, et une réputation difficile à reconstruire.

Grandir au bon moment, c'est grandir durablement.

Les signaux qui indiquent que tu es prêt

- **Tu gères tes biens actuels sans stress visible** — les rotations sont fluides, les messages sont gérés dans les délais, les imprévus sont traités sans panique.
- **Tes propriétaires sont satisfaits** — pas juste neutres. Ils te recommandent ou expriment explicitement leur confiance.
- **Tu as des processus documentés** — check-lists, messages types, protocoles d'état des lieux, liste de prestataires. Ce que tu fais sur un bien peut être répliqué sur le suivant sans tout réinventer.
- **Tu as un peu de marge de temps** — environ 20 à 30% de ta capacité disponible. Si tu es déjà à 100%, ajouter un bien va te mettre dans le rouge.

Comment agrandir intelligemment

- **Un bien à la fois** — pas deux ou trois en même temps sauf si tu as de l'aide. Chaque nouveau bien demande un temps d'apprentissage — le quartier, le propriétaire, les particularités du logement.
- **Priorise les biens dans les zones que tu connais déjà** — même quartier, même type de bien. Tu gagnes du temps sur la courbe d'apprentissage et tu optimises tes déplacements.
- **Informe tes propriétaires actuels** que tu grandis — pas pour les rassurer, mais parce que c'est une marque de respect et de transparence. Un propriétaire qui apprend par hasard que tu as doublé ton portefeuille peut s'inquiéter sur la qualité de ta gestion.
- **Anticipe le recrutement** — si tu sais que tu vas passer de 3 à 6 biens, commence à identifier une deuxième équipe de ménage ou un second prestataire avant d'en avoir besoin.

Les biens qui accélèrent ta croissance

Certains types de biens sont plus faciles à intégrer dans un portefeuille en croissance :

- **Les biens dans le même immeuble qu'un bien que tu gères déjà** — tu connais le gardien, tu connais l'accès, tu connais les règles de la copropriété.
- **Les biens recommandés par tes propriétaires actuels** — profil connu, relation de confiance déjà établie.
- **Les biens similaires à ceux que tu gères** — même type, même cible voyageur, même configuration. Moins de temps d'adaptation.

Ce que tu ne dois pas faire

- Accepter un bien dans une ville différente sans avoir de prestataires sur place. Gérer à distance sans réseau local, c'est une source constante de problèmes.
- Prendre un bien très haut de gamme alors que ton portefeuille est encore basique. Les attentes sont différentes, les marges d'erreur sont plus étroites.

A retenir

Agrandir trop tôt son portefeuille de biens est l'erreur la plus fréquente. Privilégie la qualité plutôt que la quantité. 5 biens gérés valent mieux que 10 biens gérés avec des contraintes

PARTIE 4- DÉVELOPPER ET FAIRE GRANDIR SA CONCIERGERIE

4.4 - Gérer plusieurs propriétaires en simultané

Eviter l'effet domino

C'est le défi que personne ne t'explique avant que tu y sois. Gérer un propriétaire, c'est gérer une relation. Gérer cinq propriétaires en simultané, c'est gérer cinq relations avec cinq personnalités différentes, cinq niveaux d'attentes différents, cinq façons de communiquer différentes.

Et quand quelque chose se passe mal — un mauvais avis, un incident, une période creuse — l'inquiétude peut se propager d'un propriétaire à l'autre si tu ne la gères pas correctement. C'est ça, l'effet domino.

Ton réseau de propriétaires est interconnecté

Pourquoi les propriétaires se parlent entre eux dans le même immeuble, dans le même réseau — ils se connaissent.

Un propriétaire mal géré en parle. C'est une réalité à intégrer, pas une menace à craindre.

Adapter sa communication sans perdre sa méthode

Chaque propriétaire a son mode de fonctionnement. Demande-le dès le départ — fréquence, format, canal. La forme s'adapte à chacun. La méthode, elle, reste la même.

Anticiper les périodes creuses

Ramadan, basse saison, été selon la ville — les creux sont prévisibles. Un message proactif avant qu'ils arrivent vaut mieux que dix appels une fois qu'ils sont là.

A retenir

Gérer plusieurs propriétaires, c'est gérer plusieurs relations. La qualité de ta communication avec chacun est ce qui maintient la confiance de tous."

Éviter que les problèmes d'un bien contaminent les autres

Quand un bien rencontre un problème — mauvais avis, voyageur difficile, panne — gère-le rapidement et informe le propriétaire concerné avant qu'il l'apprenne par lui-même.

Si tu gères bien la communication sur ce bien, les autres propriétaires n'en entendront pas parler.

Si tu le gères mal — le propriétaire mécontent en parle à ses voisins, les voisins s'inquiètent pour leur propre bien, et tu te retrouves à gérer plusieurs conversations difficiles en même temps.

La règle d'or :

Traite chaque propriétaire comme s'il était ton seul client

Ça ne veut pas dire y passer le même temps. Ça veut dire lui donner l'impression que son bien est ta priorité. Un rapport mensuel personnalisé, un message proactif quand quelque chose sort de l'ordinaire, une réponse rapide quand il prend contact.

C'est ça qui empêche l'effet domino — pas la perfection de ta gestion, mais la qualité de ta communication.

PLAN D'ACTION EXPRESS

DE L'IDEE A LA PREMIERE RESERVATION

- 1 Structurer légalement ton activité** – Choisis ton statut — auto-entrepreneur dans la grande majorité des cas. Enregistre-toi. Ouvre un compte bancaire dédié. Ne prospecte pas avant d'avoir ce socle en place. **1 semaine**
- 2 Définir ton offre et ta commission** Liste précisément tes services — ce que tu fais et ce que tu ne fais pas. Calcule ta commission depuis tes coûts réels. Prépare ton contrat de mandat de gestion avant le premier rendez-vous. **1 semaine**
- 3 Identifier tes premiers prospects** Active plusieurs canaux en parallèle — bouche-à-oreille, Avito, groupes Facebook, gardiens d'immeubles. Cible les biens bien situés avec des propriétaires qui ont des attentes réalistes. **2-4 semaines**
- 4 Convaincre et signer** Premier rendez-vous préparé, pitch en 4 points, contrat proposé d'emblée. Ne promets pas des revenus irréalistes. Laisse le temps de réfléchir sans presser. **2-4 semaines**
- 5 Préparer le premier bien** Vérifier l'état général, photographier, créer ou optimiser l'annonce, fixer le prix de lancement, installer les processus de base — messages types, brief ménage, protocole check-in. **1 semaine**
- 6 Accueillir les premiers voyageurs** Sois présent, réactif, professionnel. Les premières semaines sont décisives pour les avis — et les avis sont décisifs pour la suite. Documente tout ce que tu fais. **2 ers mois**
- 7 Stabiliser avant de scaler** Maîtrise ton premier bien avant d'en prendre un deuxième. Affine tes processus, consolide ta relation avec le propriétaire, identifie ce qui peut être amélioré. Puis répète. **2 premiers mois**

En moins de trois mois , tu peux avoir ton premier bien en gestion et tes premiers revenus

Tu as les bases. À toi de construire.

Tu es arrivé au bout de ce guide. Et si tu l'as lu jusqu'ici, c'est que tu prends cette activité au sérieux — pas comme une simple opportunité rapide, mais comme un vrai projet à construire. Ce guide ne t'a pas vendu une promesse irréaliste. Il t'a donné les bases concrètes pour lancer une conciergerie de façon plus claire, plus structurée et plus professionnelle : comprendre ton rôle, fixer une commission rentable, trouver tes premiers propriétaires, organiser ton activité et poser des bases solides dès le départ.

CE QUE TU SAIS MAINTENANT

Tu sais que tu n'es pas un simple intermédiaire, mais un professionnel qui apporte une vraie valeur au propriétaire. Tu sais comment structurer une offre cohérente, calculer une commission viable et instaurer une relation de confiance durable. Tu comprends aussi qu'une conciergerie ne se construit pas uniquement avec des biens, mais avec une organisation fiable, une communication claire et des processus qui tiennent dans le temps.

CE QUE LE TERRAIN VA T'APPRENDRE

L'expérience reste irremplaçable. Les premiers rendez-vous, les imprévus, les erreurs, les ajustements... c'est le terrain qui va transformer la théorie en véritable expertise. Aucune activité ne devient solide du jour au lendemain. Mais une structure bien pensée dès le départ permet d'éviter beaucoup d'erreurs et de construire plus sereinement.

LA STRUCTURE AVANT LE VOLUME

Une conciergerie qui dure n'est pas forcément celle qui possède le plus de biens. C'est celle qui repose sur des bases solides : une organisation claire, des contrats propres, une communication professionnelle et des propriétaires en confiance. Commence simplement. Structure correctement. Améliore progressivement. Le développement viendra ensuite.

Tu as maintenant les bases pour structurer ton activité. L'étape suivante :
le Guide de Gestion & Organisation — pour gérer chaque bien que tu prends en charge, avec les bons process dès le premier séjour.

Le Guide de Lancement

Propriétaire ou
Conciergerie, les bases
pour démarrer
correctement.

Le Guide de Gestion

La méthode complète pour
gérer chaque séjour
de A à Z.

KIT PRO

Les documents
opérationnels pour
travailler avec méthode
dès le premier jour.

Le Guide du Voyageur

Pour optimiser
l'expérience et obtenir les
avis 5 étoiles.



HostSystem

- Version 1.0 - 2026

