



Marrakech ,
Le 26 mars 2020

Madame, Monsieur,

Depuis 2002 l'association Moroccan Guest Houses défend les intérêts professionnels des Maisons d'hôtes, riads, Kasbah et gîtes à Marrakech et Essaouira au Maroc.

Elle a notamment pour objet de représenter la profession auprès de toute administration et de toutes instances et organismes professionnels nationaux et étrangers. Elle contribue également aux efforts du Gouvernement en vue du développement de l'industrie du Tourisme régulièrement autorisé et assure à l'Administration le concours permanent de ses membres.

A la suite de l'épidémie de COVID 19, nos adhérents nous font part de dispositions prises unilatéralement et sans aucune concertation préalable par la société Booking.com concernant le remboursement sans frais des clients ayant opté pour un tarif plus avantageux et non remboursable. Les membres de notre association estiment être mis devant le fait accompli.

La démarche entreprise par la société Booking soulève des questions juridiques légitimes, s'agissant d'une action menée unilatéralement pour modifier sans préavis un contrat entre deux parties, Booking.com n'étant par ailleurs que simple "mandataire", le contrat de prestation de service étant établi entre l'hôtel et le client final.

Dans le contexte actuel, la plupart de nos adhérents ont proposé à leur clientèle le report sans frais des séjours valable pour une période pouvant aller jusqu'à 18 mois. Ce compromis semble satisfaire clients et prestataires.

Il semble également que d'autres OTA concurrentes aient adopté une attitude nettement moins tranchée que celle de Booking.com., notamment la société Expédia en proposant un choix pour l'établissement hôtelier.

Par ailleurs, certains États comme la France, l'Italie ou encore l'Allemagne ont pris des dispositions afin de protéger les professionnels du tourisme. Ainsi, à titre d'exemple, la France vient de prendre un décret ce jour, à la suite de la déclaration du Premier Ministre :

« Les voyages annulés du fait de la crise du coronavirus seront remboursés sous forme de bons d'achat de même valeur.[...] Ceux qui devaient se faire rembourser un voyage parce qu'il a été annulé compte tenu de la crise sanitaire pourront l'être par les entreprises qui leur ont vendu ce voyage, sous forme de coupons, dans les 18 mois ».

Nous attirons votre attention sur le fait que le tourisme au Maroc constitue un enjeu économique essentiel tant pour les acteurs professionnels que pour le pays. En ce qui concerne plus particulièrement les membres de notre association (Maisons d'hôtes, Riad, etc.), il s'agit d'un véritable écosystème constitué quasi exclusivement de micro-entreprises.

L'impact de la situation actuelle a déjà des conséquences redoutables sur l'emploi malgré les dispositions prises par le gouvernement marocain. Et l'inactivité totale pour des semaines encore laisse présager le pire pour les TPE telles que nos adhérents et par conséquent pour des milliers d'employés et leurs familles.

Aussi, compte tenu de ce qui précède, et dans l'intérêt de l'ensemble des établissements que l'association Moroccan Guest Houses représente, cette dernière sollicite de la part de la société Booking.com un meilleur respect de ses partenaires.

Les circonstances actuelles mondiales mettent à l'arrêt quasi total le tourisme dans son ensemble dont la société Booking.com est un acteur majeur.

Cependant, cette crise aura une fin, et la reprise d'activité sera, à n'en pas douter, l'occasion d'une réflexion sur les relations nouvelles à envisager entre partenaires. Nos adhérents nous font d'ores et déjà part de leur intention de rompre leurs relations avec certains OTA estimant leurs rapports totalement disproportionnés.

Nous espérons que notre démarche permettra d'apaiser les relations entre la société Booking.com et l'ensemble des Maisons d'hôtes, riads, Kasbah et gîtes à Marrakech et Essaouira.

Cordialement.

Stéphane LEROY

Président

*Moroccan Guest Houses
Rue My Ismael Annexe Institut Français Place Jemaa El Fna
40300 MARRAKECH Médina Tél : 06 62 85 28 46*