



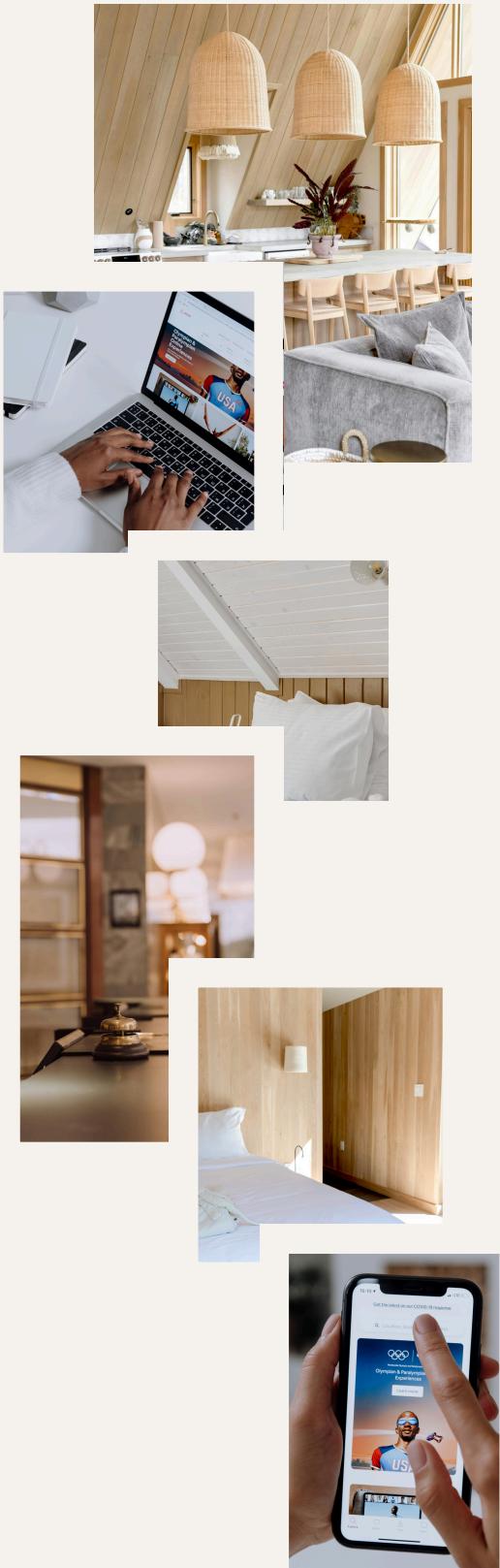
# MODULE 5

## PILOTER SON BUSINESS ET GRANDIR

Indicateurs, tableaux de bord, équilibre pro/perso

# Sommaire

---



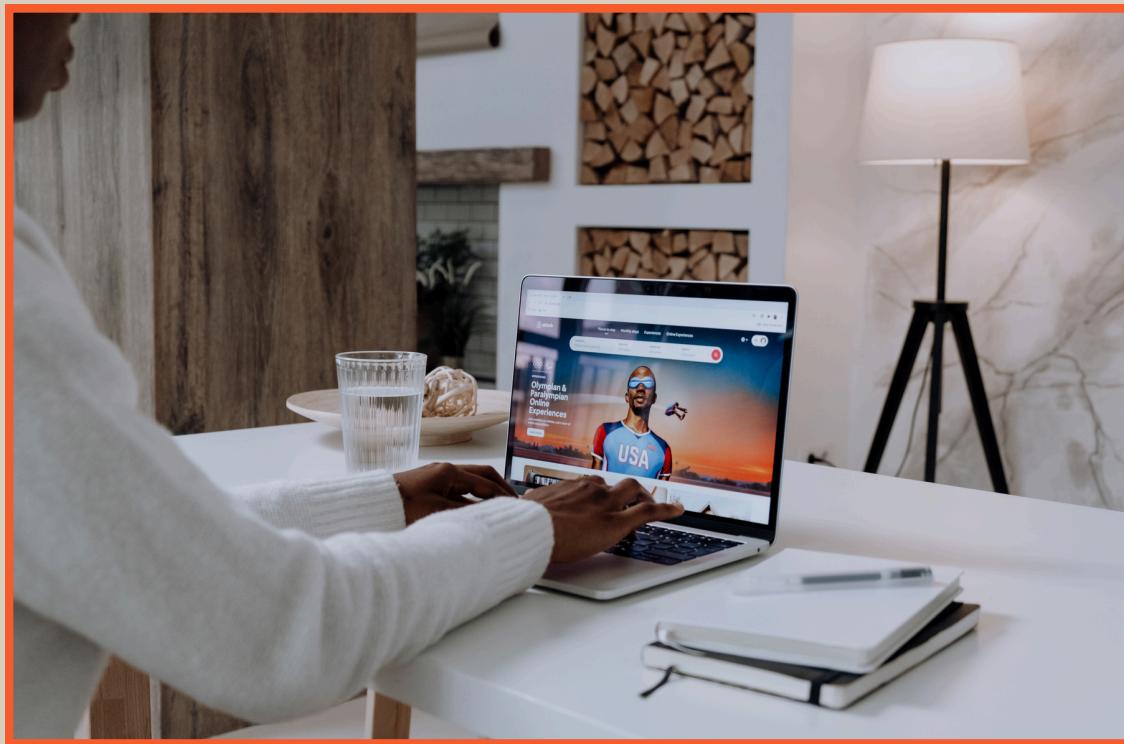
## PÉRENNISER ET DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ

- Diversifier ses sources de revenus
- Anticiper les évolutions du secteur
- Étendre son activité ou recruter

# Prêt à penser croissance et pérennité ?

Vous avez posé des bases solides, structuré votre activité, trouvé vos premiers clients, et mis en place une organisation fluide.

**Bonne lecture et surtout... belle réussite**



Ce module vous accompagne pour passer à l'étape supérieure : développer votre portefeuille de biens, renforcer votre présence locale, générer plus de revenus sans vous épuiser, et construire une entreprise qui dure.

Nous verrons comment mettre en place une vraie stratégie commerciale, fidéliser vos clients, améliorer votre visibilité, et affiner vos offres pour vous démarquer sur un marché concurrentiel.

L'objectif : ne pas rester bloqué au stade artisanal, mais évoluer vers un modèle plus rentable et plus stable.

# PERENNISER SON BUSINESS



## Diversifier ses sources de revenus

**Objectif :** Ne pas dépendre uniquement des commissions de gestion locative et développer des revenus complémentaires.

Pourquoi diversifier ?

- Pour sécuriser son chiffre d'affaires sur l'année (hors saison)
- Pour valoriser chaque client avec plus de services
- Pour lisser les risques liés à la réglementation ou aux plateformes

### Sous-location ou gestion immobilière élargie

- Proposer un mandat de gestion de A à Z (si carte G ou en partenariat)
- Prendre un bien en sous-location légale pour générer un loyer + bénéfice
- Co-investir avec un client dans un bien destiné à la location saisonnière

Certaines de ces activités nécessitent des précautions juridiques (voir carte G).

La carte G (carte de gestion immobilière) est une autorisation légale obligatoire pour gérer un bien au nom et pour le compte d'un tiers, notamment pour encaisser les loyers ou signer les baux. Elle devient obligatoire dès lors que la conciergerie dépasse la simple prestation de service et agit comme mandataire pour le propriétaire.



# Prestations complémentaires facturables



Service proposé	Exemple de tarif moyen
<b>Panier de bienvenue local (produits)</b>	<b>20 à 40 €</b>
<b>Linge de lit et de toilette fourni</b>	<b>15 à 25 € / lit</b>
<b>Check-in physique avec visite</b>	<b>15 à 30 €</b>
Service courses ou fleurs à l'arrivée	10 à 25 €
Ménage intermédiaire pendant le séjour	20 à 100 € (en fonction de la taille du bien)
Assistance location voiture/vélo	Commission sur service

## Produits digitaux ou guides à vendre

- Guide local personnalisé (PDF) : restaurants, plages, marchés
- Kit propriétaire “louer efficacement son logement”
- Formation express “bien accueillir ses voyageurs” (en visio ou PDF)
- Newsletter gratuite avec contenu + pub locale (monétisable)



## Commissions et partenariats

- **Lien avec prestataires locaux** : pressing, transferts, guides touristiques
- **Commissions sur ventes locales** : vin, cosmétiques, activités touristiques
- **Code promo** ou système d'affiliation avec des outils de gestion

## Développer des services complémentaires : location de linge

En plus des services classiques de gestion locative, de nombreuses conciergeries développent des activités complémentaires pour augmenter leur chiffre d'affaires et fidéliser leur clientèle. Un service à forte valeur ajoutée : la location de linge.

Pourquoi proposer un service de location de linge ?

- **Répondre à un vrai besoin** : les propriétaires n'ont pas toujours le matériel adapté ou le temps de gérer l'entretien du linge (draps, housses de couette, serviettes...).
- **Optimiser votre logistique** : standardiser la qualité du linge pour vos locations et gagner en efficacité lors des ménages.
- **Générer des revenus récurrents** : facturation à chaque rotation ou pack linge par séjour.

## Comment démarrer ?

Deux options s'offrent à vous :

### Gérer votre propre stock de linge :

- Investir dans un lot de linge de qualité professionnelle.
- Organiser le lavage/repassage via une blanchisserie locale ou en interne.
- Facturer directement la prestation aux propriétaires ou intégrer dans vos offres.

### S'associer avec un service de location de linge spécialisé, comme Locliffe :

- Locliffe propose des solutions clé en main avec livraison et récupération du linge directement sur site.

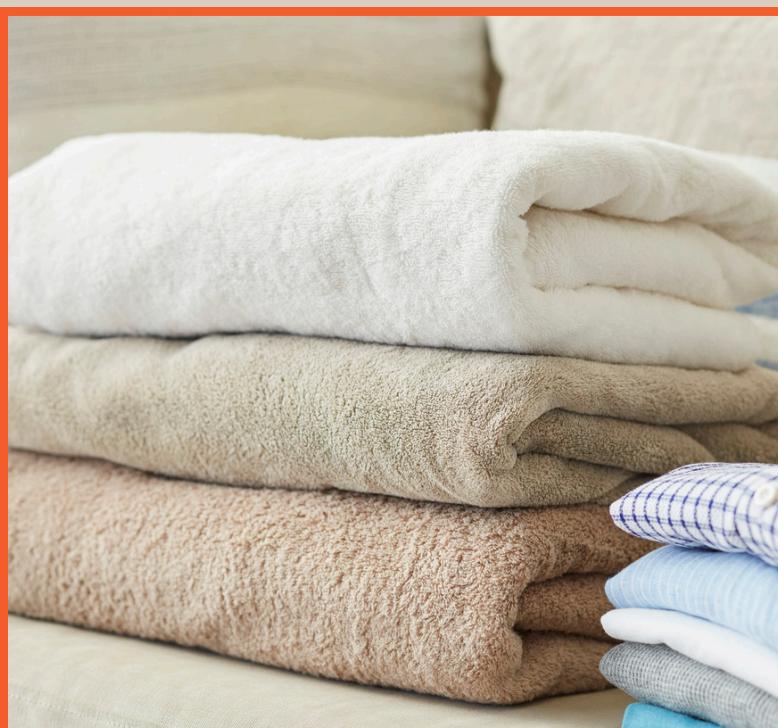


- Avantages : pas d'investissement en stock, logistique externalisée, tarifs négociés.
- Vous pouvez agir en tant que partenaire local, avec des remises ou commissions sur les volumes générés.

Locliffe est l'un des leaders français de la location de linge pour la location saisonnière. Leur plateforme vous permet de passer commande selon vos besoins, de garantir une qualité constante et de simplifier vos rotations.

Ce service :

- Améliore la qualité perçue par les voyageurs (linge propre, repassé, standardisé).
- Allège votre charge mentale et celle des propriétaires.
- Peut constituer une source de revenus supplémentaire sans frais fixes si vous passez par des partenaires comme Locliffe.



# Anticiper les évolutions du secteur



## Pourquoi rester en veille ?

La conciergerie locative est un secteur jeune, en constante mutation, soumis à des tensions réglementaires, fiscales et sociales. Ce qui est autorisé aujourd'hui peut être restreint demain, notamment en zone tendue ou touristique.

## Tendances structurelles du secteur

- Professionnalisation croissante : les clients recherchent un service irréprochable. L'amateurisme est de moins en moins toléré.
- Digitalisation : les outils s'automatisent (channel manager, messages auto, pricing dynamique...).
- Montée de l'offre et des exigences clients : il ne suffit plus d'avoir un logement propre, il faut proposer une vraie expérience.
- Tourisme durable : mise en avant des engagements éthiques, de la consommation locale, des pratiques écologiques.





## Réglementations à surveiller

- Carte G / loi Hoguet : toute activité assimilée à la gestion immobilière peut nécessiter cette carte, sauf si vous appliquez des règles strictes (mandat de services et non d'encaissement).
- Déclarations en mairie : de nombreuses communes imposent un enregistrement préalable des logements en location courte durée.
- Plafond de 120 jours/an : à ne pas dépasser pour les résidences principales dans certaines villes.
- Fiscalité : le régime micro-BIC est avantageux mais évolue régulièrement (plafonds, abattement, TVA...).
- Urbanisme : obligation de changement d'usage ou compensation dans certaines villes comme Paris, Lyon, Bordeaux.

**Conseil :** abonnez-vous aux flux d'actualités des sites officiels : [service-public.fr](http://service-public.fr), [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), [mairie de votre ville](#), syndicats professionnels (UNPLV, GNI, FNAIM).



## Outils de veille à utiliser

Support	Utilité	Exemples
Alertes Google	Suivre un sujet en continu	“règlementation Airbnb Lyon”
Flux RSS	Centraliser les blogs pro	Netvibes, Feedly
Réseaux pro	Retours de terrain et entraide	Groupes Facebook de concierges
Sites officiels	Légalité et fiscalité	service-public.fr, URSSAF, DGFIP

## Bonnes pratiques

- Bloquez un créneau mensuel de 30 min pour lire votre veille
- Partagez les infos importantes à vos clients (propriétaires) dans une mini-newsletter
- Tenez un document de bord ou un Notion “veille” avec vos notes et liens utiles
- Créez une alerte si un seuil de jours ou de revenu est atteint pour éviter les dépassements

# Étendre son activité ou recruter ?

Une fois que votre conciergerie est bien lancée, il est naturel de vouloir étendre son activité pour accroître son chiffre d'affaires et consolider sa présence locale.

Deux options principales s'offrent à vous : recruter ou sous-traiter.

Chacune a ses avantages et ses défis.

## Recrutement, sous-traitance ou structuration d'équipe

**Recrutement** : Recruter un salarié ou un indépendant vous permet de garder la maîtrise de la qualité de service. Le recrutement peut concerner :

- Un(e) assistant(e) conciergerie pour gérer les réservations, la communication client et l'administratif.
- Des agents de ménage intégrés à votre structure.
- Un responsable terrain pour coordonner les check-ins et vérifier les logements.



Attention : un salarié implique un contrat de travail, des charges sociales et une rigueur administrative supplémentaire. Assurez-vous d'avoir une activité suffisamment stable pour justifier un tel engagement.

**Sous-traitance** : Beaucoup de conciergeries préfèrent sous-traiter les missions opérationnelles (ménage, blanchisserie, accueil) à des prestataires indépendants ou à des entreprises spécialisées. Cela offre plus de flexibilité, mais nécessite un cahier des charges précis pour maintenir la qualité.

**Structuration d'équipe** : Que vous recrutez ou sous-traitiez, il est important de structurer votre équipe :

- Créez des fiches de poste claires.
- Définissez des procédures standardisées (checklist ménage, guide d'accueil, protocole de communication).
- Mettez en place des outils collaboratifs : calendrier partagé (Google Calendar, Trello), messagerie instantanée (WhatsApp pro, Slack).

### Points de vigilance :

- La qualité doit rester votre priorité.
- Formalisez vos collaborations avec des contrats écrits.
- Prévoyez un plan de formation et d'intégration pour les nouveaux collaborateurs.

Étendre son activité n'est pas seulement une question de volume : c'est aussi construire une structure capable de croître sans perte de qualité.



# Zoom

## Collaboration avec des prestataires indépendants : obligations légales et prévention du salariat déguisé



Dans une activité de conciergerie, sous-traiter certaines missions comme le ménage, l'accueil ou la maintenance est courant. Cela vous permet de rester flexible et d'ajuster vos ressources selon les besoins saisonniers. Toutefois, il est indispensable de respecter des règles précises pour éviter tout risque juridique, notamment le salariat déguisé.

### **Qu'est-ce que le salariat déguisé ?**

Le salariat déguisé survient lorsqu'un prestataire est juridiquement indépendant (auto-entrepreneur, entreprise) mais que ses conditions de travail ressemblent à celles d'un salarié. Le Code du travail considère comme salarié toute personne qui exécute un travail :

- Sous l'autorité d'un donneur d'ordre (pouvoir de direction, contrôle, sanction)
- De manière régulière et exclusive
- Avec des horaires imposés ou peu de liberté d'organisation

Si ces critères sont remplis, même sans contrat de travail formel, l'URSSAF peut requalifier la relation en contrat de travail.

Cela entraîne :

- Paiement des cotisations sociales rétroactives (salaires, congés payés...)
- Amendes pour travail dissimulé
- Risques de prud'hommes

## Comment éviter le salariat déguisé ?

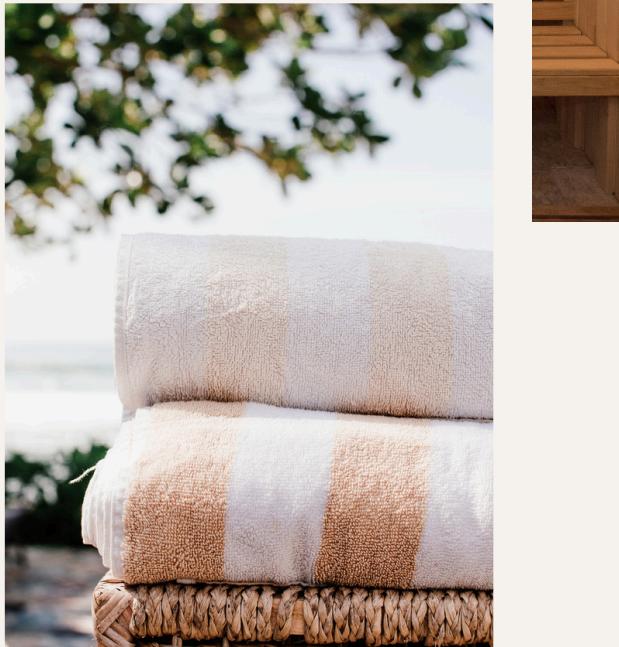


Pour collaborer avec des prestataires indépendants en toute légalité :

- Autonomie réelle : le prestataire doit organiser son travail librement (choix des horaires, méthodes).
- Pas d'exclusivité : il doit pouvoir travailler pour d'autres clients.
- Pas d'intégration dans vos équipes : évitez qu'il porte vos tenues, utilise votre adresse email professionnelle, ou se présente comme membre de votre entreprise.
- Mission ponctuelle et encadrée : chaque mission doit être définie par un devis, bon de commande ou contrat avec description claire de la prestation attendue.
- Facturation indépendante : le prestataire doit émettre ses propres factures, avec son numéro SIRET.

## Que mettre en place concrètement ?

- Un contrat de prestation : mentionnez la nature de la mission, les délais, la rémunération.
- Des fiches missions : transmission de missions ponctuelles, sans lien de subordination.
- Une charte d'intervention (facultatif) : pour clarifier le cadre de collaboration sans créer de lien hiérarchique.
- Une vérification régulière : assurez-vous que votre prestataire est bien inscrit au registre des entreprises (URSSAF, SIRENE).



## Bonnes pratiques à retenir

- Privilégiez plusieurs prestataires plutôt qu'un seul, pour éviter l'exclusivité de fait.
- Évitez d'imposer des plannings fixes : proposez des créneaux ou des plages horaires.
- Ne sanctionnez pas : en cas de problème, mettez fin à la collaboration selon les termes du contrat, sans avertissement formel comme pour un salarié.

### Exemple pratique :

Pour vos missions de ménage :

- Vous fixez les exigences de résultat (logement propre, conforme) et une échéance (avant 16h).
- Le prestataire décide de son organisation (heure d'intervention, produits utilisés).
- Il intervient avec son propre matériel et travaille pour d'autres conciergeries ou clients.
- Vous recevez une facture avec TVA si applicable, sans feuille de présence ni contrôle horaire direct.



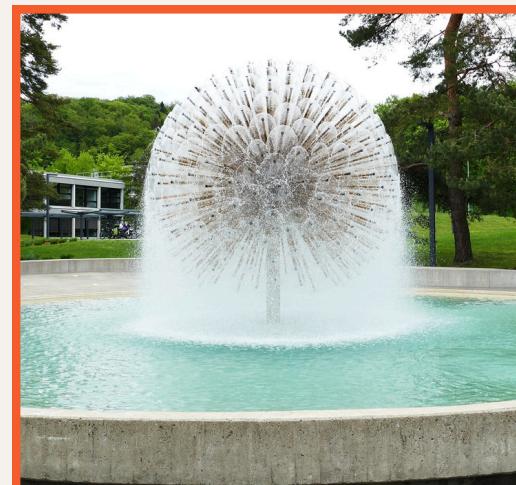
# Éviter l'épuisement : équilibre vie pro / vie perso

La conciergerie locative peut devenir un vrai piège à énergie : horaires décalés, imprévus, clients exigeants, périodes intenses... Il est essentiel d'intégrer, dès le départ, des limites claires et des rituels de récupération. Ce chapitre vous aide à préserver votre motivation et votre santé, tout en restant professionnel.

## Reconnaître les signes d'alerte

Symptôme	Signification possible
<b>Fatigue dès le matin</b>	Charge mentale constante
<b>Messages clients la nuit</b>	Manque de limites claires
<b>Saut de repas ou tension nerveuse</b>	Organisation mal ajustée
<b>Baisse de qualité du service</b>	Trop de missions ou manque de soutien

Le surmenage est souvent progressif. Il faut savoir lever le pied avant le point de rupture.



# Créer un rythme de travail soutenable

## Conseils :

- Prévoyez des journées sans terrain (ex : lundi pour l'administratif)
- Bloquez 1 demi-journée "off" par semaine
- Intégrez des plages horaires injoignables (ex : entre 20h et 8h)
- N'acceptez pas les missions à la dernière minute en haute saison

**Astuce :** programmez des messages automatiques de réponse hors horaires

## Déléguer et poser des limites saines

### IDélégation :

- Externalisez ménage, communication clients, courses
- Formez vos prestataires avec des fiches mission précises
- Appuyez-vous sur des outils pour ne pas être le seul à tout gérer



### Limites client :

- Indiquez des horaires de disponibilité clairs dans le livret d'accueil
- Refusez poliment mais fermement les demandes hors cadre
- Privilégiez les propriétaires respectueux et alignés sur vos conditions

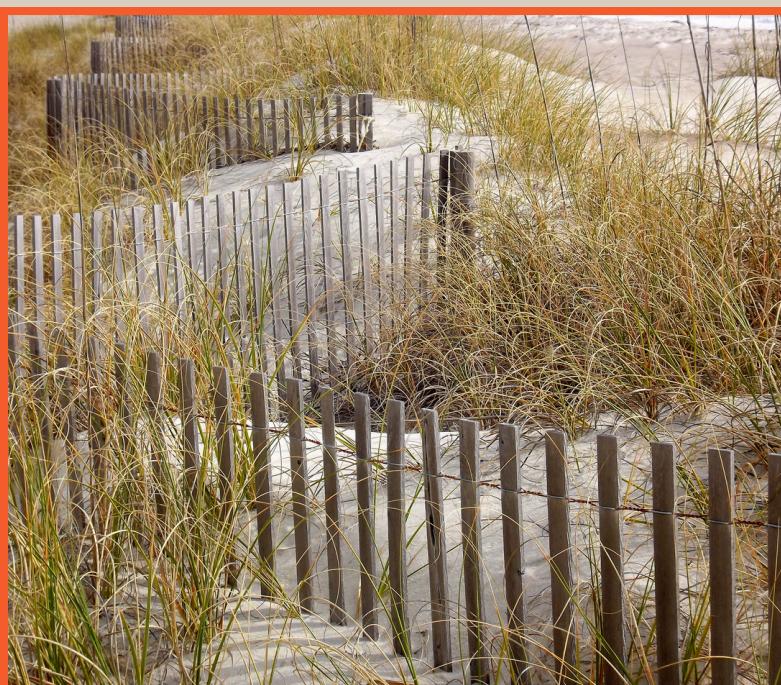
Fixer des limites, c'est gagner en respect et en efficacité.

## Rituels de récupération et bien-être

- Balade sans écran : libère la tension mentale
- Journal hebdo (10 min) : recul sur ce qui s'est bien passé / à corriger
- Débrief mensuel : ajuster planning & offres
- Pause pro annuelle : anticiper 5-7 jours sans mission

### À retenir

Une conciergerie saine, c'est une conciergerie qui tourne même quand vous prenez une pause. Ce n'est pas de la paresse, c'est de la stratégie.



Félicitations, vous avez franchi toutes les étapes pour bâtir une conciergerie performante, rentable et durable.

Ce module vous a donné les clés pour diversifier vos revenus, anticiper les évolutions du secteur, structurer ou agrandir votre équipe, et préserver votre équilibre personnel. Vous êtes désormais capable de piloter votre activité comme un véritable chef d'entreprise, avec une vision stratégique et les outils pour croître sereinement.

Le plus important maintenant : passer à l'action, mettre en place vos priorités, et faire vivre votre projet au quotidien.

La suite vous appartient : continuez à apprendre, ajuster et innover pour rester compétitif... et faire de votre conciergerie une référence sur votre marché.



**Le moment idéal pour commencer,  
c'est maintenant. Prépare ton plan, fais  
le premier pas, et transforme ta vie.**

# Merci et à bientôt !

Bravo pour avoir suivi ce guide jusqu'au bout ! L'essentiel maintenant est de mettre en pratique ce que tu as appris. Chaque action, même petite, t'amène un peu plus près de l'indépendance que tu recherches.

Il est temps de te lancer et de construire concrètement l'existence dont tu as toujours rêvé !

RETRouve-MOI ICI :

