



# FICHES OUTILS

# Livret de Fiches Outils Conciergerie

Ce livret rassemble l'ensemble des fiches pratiques et outils essentiels conçus pour accompagner les professionnels de la conciergerie locative dans leur quotidien. Il complète le guide principal en vous fournissant des ressources concrètes, prêtes à l'emploi, pour structurer, développer et piloter efficacement votre activité.



Chaque fiche est pensée pour être claire, actionnable et adaptable à votre situation : que vous soyez en phase de lancement ou en développement, ces outils vous permettront de gagner du temps, d'éviter les erreurs fréquentes, et de monter en compétences sur des sujets clés comme la prospection, la gestion des prestataires, le suivi de rentabilité, ou encore votre visibilité en ligne.



## Comparatif PMS et Channel Managers

### C'est quoi un PMS ?

Un PMS (Property Management System) est un logiciel qui permet de centraliser la gestion de vos logements : réservations, calendrier, factures, ménages, etc.

**Objectif :** Gagner en productivité et en fiabilité dans la gestion opérationnelle.

### C'est quoi un Channel Manager ?

Un Channel Manager permet de synchroniser vos annonces sur différentes plateformes (Airbnb, Booking, Abritel, etc.). Il met à jour les calendriers et tarifs automatiquement.

**Objectif :** Éviter les doubles réservations et ajuster vos prix en temps réel.

### Conseils de choix

- **Tester avant de s'engager :** presque tous proposent une démo gratuite
- **Lire les conditions :** engagement annuel ? frais d'installation ?
- **Prendre selon vos besoins :** volume de biens, types de clients, gestion autonome ou à plusieurs
- **Comparer les intégrations :** Airbnb, Booking, Stripe, Zapier, CRM...

**Outil gratuit au départ :** certains PMS comme Smoobu proposent un plan gratuit ou un essai 14 jours. Démarrez simple, évoluez ensuite.

# Tableau comparatif PMS + Channel Manager (2024)

outil	Type	Points forts	Points faibles	Tarif indicatif
<b>Smoobu</b>	PMS + CM	Interface simple, bon support, prix abordable	Peu de personnalisation	≈ 20-30€/mois/logement
<b>Beds24</b>	PMS + CM	Très complet, configurable, multi-langues	Complexé à prendre en main	à partir de 15€/mois
<b>BookingSync</b>	PMS + CM	Made in France, stable, bons rapports	Cher pour petits volumes	à partir de 80€/mois
<b>Guesty</b>	PMS + CM	Solution pro pour gros volumes	Tarifs élevés, engagement	% sur CA (3-5%)
<b>Lodgify</b>	PMS + CM	Intégration site web + paiements	Moins souple sur Airbnb	à partir de 35€/mois
<b>Eviivo</b>	PMS + CM	Solution hôtelière robuste, channel manager très fiable	Interface datée	à partir de 50€/mois



# Grille personnalisable de sélection



Critère	Importance (1-5)	Remarques / Vos besoins
<b>Facilité de prise en main</b>		
<b>Compatibilité Airbnb/Booking</b>		
<b>Tarification transparente</b>		Mensuel ? À l'usage ? % sur CA ?
<b>Support client réactif</b>		Français / anglais ? horaires ?
<b>Statistiques &amp; rapports</b>		Utilisation, revenus, taux d'occupation
<b>Intégration site internet</b>		Création d'un site avec module de résa ?
<b>Automatisation (emails, prix)</b>		Messages auto, pricing dynamique inclus ?
<b>Gestion des tâches/ménages</b>		Planning ménage, notes, checklists ?
<b>Partage avec prestataires</b>		Comptes multiples ? accès partagés ?

**Astuce :** notez 3 outils testés et évaluez-les avec cette grille pour faire un choix rationnel ET adapté à vos priorités.

# Bilan trimestriel et évolution personnelle

## Pourquoi faire un bilan ?



- Prendre du recul sur son activité et son énergie
- Célébrer les avancées et corriger les dérives
- Identifier les freins et les opportunités
- Se poser les bonnes questions : est-ce que je veux étendre, consolider, changer ?

## Bilan chiffré & organisation

Indicateur	Valeur / Commentaire
Nombre de biens gérés	
Nombre de check-in / check-out	
Revenus bruts générés	
Frais fixes + variables	
Marge nette	
Temps travaillé par semaine	
Missions déléguées ou automatisées	



## Bilan client & relationnel

### Question

### Réflexion

**Niveau de satisfaction client**

**Nombre et qualité des avis**

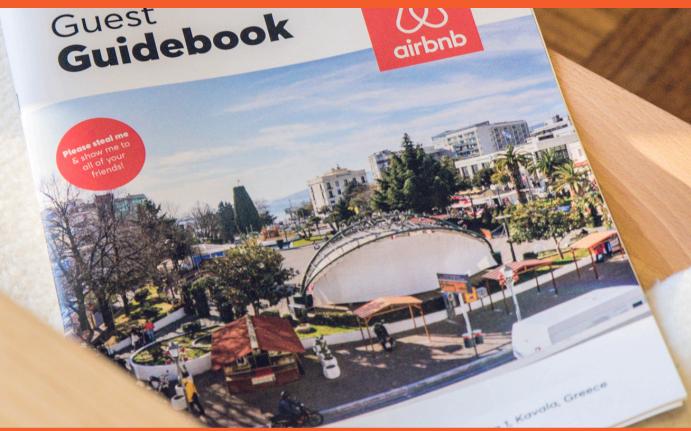
**Problèmes récurrents rencontrés**

**Points de fierté / moments forts**

**Pistes d'amélioration**

**Critiques formulées**

**Recommandations obtenues**



## Bilan personnel & bien-être

### Question

### Votre réponse

Ai-je eu du temps pour moi ?

Ai-je ressenti de la fierté ?

Ai-je été en situation de stress prolongé ?

Ai-je appris quelque chose de nouveau ?

Est-ce que je m'épanouis dans cette activité ?

## Plan d'action pour le trimestre suivant

- Ce que je veux **arrêter** :
- Ce que je veux **améliorer** :
- Ce que je veux **tester** :

Ce que je veux **valoriser** ou **célébrer** : prends 30 minutes chaque fin de trimestre (ou saison haute) pour remplir cette fiche. Garde les bilans précédents pour visualiser ta progression.

# Veille et conformité réglementaire

## Pourquoi c'est essentiel ?

Dans un secteur en constante évolution, rester informé est une nécessité, pas un luxe. Les réglementations sur les locations de courte durée changent régulièrement (carte G, fiscalité, durées autorisées...), les attentes des voyageurs évoluent (expérience client, hygiène, flexibilité), et de nouveaux outils ou plateformes apparaissent chaque année.

Faire de la veille vous permet :

- d'anticiper les changements légaux et éviter les sanctions,
- d'ajuster vos services pour rester compétitif,
- d'identifier de nouvelles opportunités (niches de marché, tendances de consommation),
- et de gagner en crédibilité auprès de vos clients grâce à une expertise toujours à jour.



En tant que professionnel(le), cette veille est un levier stratégique pour sécuriser votre activité et la faire évoluer intelligemment. Souhaites-tu que je le réintègre directement dans la fiche complète ou que je prépare une version prête à coller ?

## Points à vérifier régulièrement

- Déclaration en mairie / numéro d'enregistrement obligatoire
- Limitation à 90 ou 120 jours/an pour les résidences principales
- Règles d'urbanisme (zones tendues, compensation...)
- Fiscalité des locations (micro-BIC, régime réel, TVA...)
- Carte G obligatoire ou non ? (selon vos missions exactes)

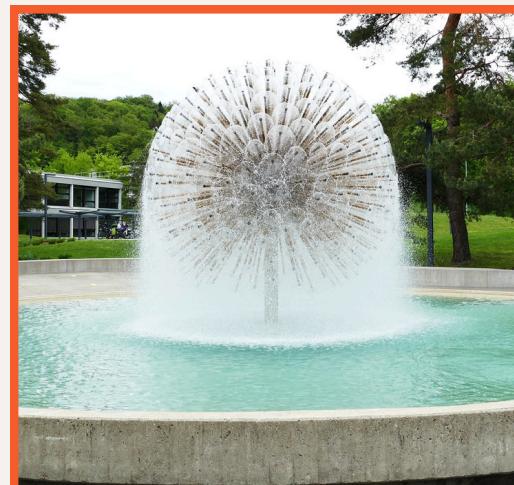


# Sources de veille à suivre

Support	Utilité principale	Lien utile
<b>Service-public</b>	Législation générale	<a href="http://service-public.fr">service-public.fr</a>
<b>Mairie locale</b>	Déclaration et règles spécifiques	Site de votre ville
<b>Impots.gouv</b>	Régimes fiscaux, abattements	<a href="http://impots.gouv.fr">impots.gouv.fr</a>
<b>URSSAF / auto-entrepreneur</b>	Cotisations et statuts	<a href="http://autoentrepreneur.urssaf.fr">autoentrepreneur.urssaf.fr</a>
<b>Groupes Facebook pro</b>	Retours terrain et entraide	(Conciergeries, Airbnb France...)
<b>Syndicats pro</b>	Représentation et veille active	UNPLV, FNAIM, GNI, CléVacances...

## Outils de veille simples

- Google Alertes : "location saisonnière + [ville]"
- Flux RSS (Feedly) pour suivre blogs pro
- Notion ou Drive : créez une section "veille" avec vos notes, PDF, liens
- Blocage agenda mensuel : 30 min de lecture des actus réglementaires



# Gestion des avis clients



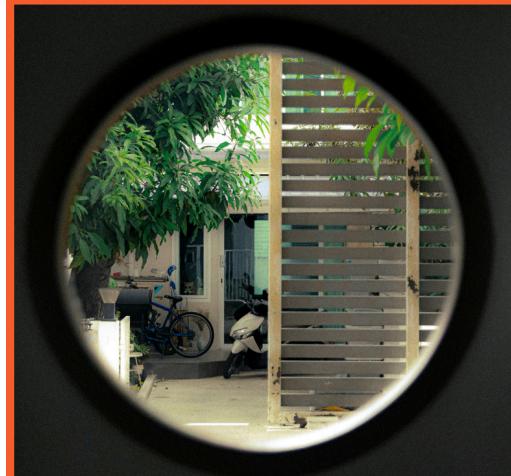
**Objectif :** Renforcer la confiance des prospects en montrant que vos clients sont satisfaits et que vous gérez les retours avec professionnalisme.

## Pourquoi c'est stratégique ?

- Les avis influencent directement les réservations et le choix des propriétaires
- Ils jouent un rôle dans le référencement (SEO local et sur Airbnb/Booking)
- Ils donnent un retour constructif pour s'améliorer

## Collecte des avis :

- Préparez un SMS-type ou email de remerciement + lien vers l'avis (GMB, plateforme, formulaire)
- Utilisez un QR code imprimé dans le livret d'accueil ou sur une carte à remettre à départ
- Demandez à chaud, dans les 24h après le check-out ou la fin de mission





## **Exemple de texte à copier-coller :**

Merci pour votre confiance ! Si vous avez été satisfait, votre avis nous aide beaucoup à faire connaître notre conciergerie. Cela prend 1 minute ici : [Lien Avis Google]

## **Répondre aux avis :**

- Toujours remercier, même les retours négatifs
- Rester poli, concret, jamais sur la défensive
- Proposer une solution ou expliquer les éventuelles contraintes

## **Exemple réponse à un avis positif :**

Merci beaucoup pour votre retour enthousiaste ! Nous avons été ravis de vous accueillir. Revenez quand vous voulez !

## **Exemple réponse à un avis négatif :**

Merci pour votre retour. Nous sommes désolés que votre arrivée ait été retardée. Nous mettons en place un nouveau système pour éviter cela à l'avenir.

**Conseil :** Créez un tableau de suivi des avis (nom client, date, lien, réponse faite, score) pour vous y retrouver facilement.

# Gestion des messages clients (plateformes Airbnb, Booking...)



**Objectif** : Répondre rapidement, efficacement et de façon professionnelle aux messages des voyageurs.

## Pourquoi c'est essentiel ?

La réactivité est l'un des piliers de l'expérience client dans la location courte durée. Sur des plateformes comme Airbnb ou Booking, le temps de réponse est surveillé et noté : plus vous êtes rapide, plus votre fiche gagne en visibilité et en crédibilité.

Mais au-delà des algorithmes, c'est aussi un élément de confiance : un voyageur qui obtient une réponse claire et rapide est rassuré, se sent pris en charge, et aura moins tendance à poser plusieurs fois la même question ou à multiplier les demandes de dernière minute.

Une réponse tardive ou imprécise peut au contraire créer un doute, voire annuler une réservation.

## Réactivité recommandée :

- En journée (8h-22h) : réponse idéale en moins d'1 heure
- Hors horaires ou nuit : réponse dans les 12 heures maximum
- Objectif Airbnb pour le badge "Superhost" : répondre à 90 % des messages sous 24 h





## **Messages types à prévoir à l'avance :**

### **Message de confirmation de réservation**

Merci pour votre réservation ! Nous avons bien pris en compte votre séjour. Vous recevrez tous les détails quelques jours avant l'arrivée.

### **Message de bienvenue (2 jours avant l'arrivée)**

Bonjour [Prénom], nous avons hâte de vous accueillir ! Voici le livret de bienvenue + les infos pour votre arrivée : [lien ou PDF]

### **Message post-départ**

Merci d'avoir séjourné chez nous ! Nous espérons que tout s'est bien passé. N'hésitez pas à laisser un petit avis ici : [lien]

### **Réponse standard à une demande d'info**

Bonjour, merci pour votre message. Oui, le logement est bien équipé avec [réponse précise]. N'hésitez pas si vous avez d'autres questions.

## **Astuces :**

- Activez les notifications push sur l'app mobile des plateformes.
- Utilisez les messages enregistrés dans Airbnb/Booking pour gagner du temps
- Ayez toujours un ton chaleureux, clair, sans jargon
- Vérifiez que les messages automatisés (channel manager) sont à jour et personnalisés
- si vous n'utilisez pas de channel manager vous pouvez automatiser les réponses avec des outils comme Make (version gratuite)

## **Conseils :**

- Préparez un tableau avec vos messages types pour chaque situation, à réutiliser facilement
- Coupez les notifications pour le soir et la nuit vous devez garder en tête que c'est un job et que vous avez le droit à la déconnexion. De plus certains abusent et ont le chic pour avoir besoin d'infos la nuit

# Panorama des outils de conciergerie

## Pourquoi c'est essentiel ?

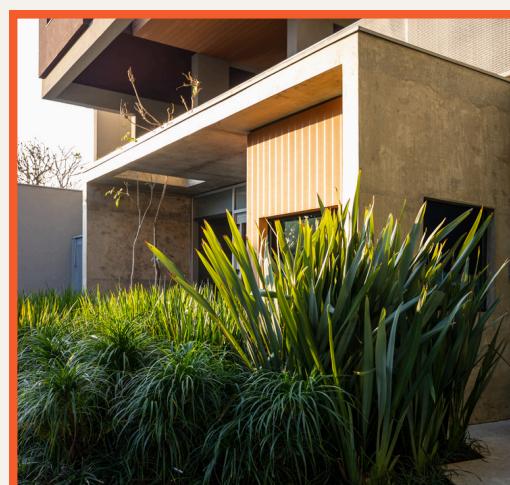
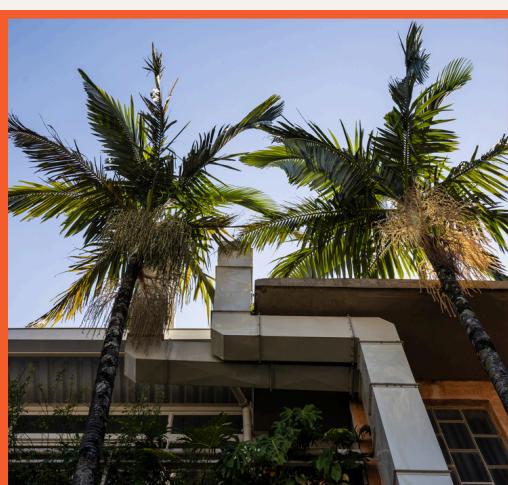
Utiliser des outils adaptés vous fait gagner du temps, fiabilise la gestion des réservations, facilite la communication avec les voyageurs, et vous permet de proposer une expérience cohérente et professionnelle sur tous vos biens.

## Conseils de sélection

- Définissez vos besoins fonctionnels : synchronisation des annonces, automatisation des messages, reporting, site direct, etc.
- Comparez les coûts selon votre nombre de logements : le tarif total par mois = prix unitaire × nombre de logements.
- Testez plusieurs logiciels : l'ergonomie et la fiabilité sont essentielles au quotidien.
- Vérifiez les intégrations : CRM, CRM, PMS, PMS, channel manager, PMS, STR (par exemple, Zapier, Stripe).
- Considérez l'accompagnement client : certaines plateformes offrent support multilingue, formation, documents, etc.

## Outils de planification & organisation

outil	Fonction principale	Coût indicatif	Notes
<b>Google Agenda</b>	Planning missions / partages	Gratuit	Partageable avec prestataires
<b>Trello</b>	Checklist tâches / suivi	Gratuit	Idéal pour 3-5 logements
<b>Notion</b>	CRM + fiche logement + suivi	Gratuit / Pro	Tout-en-un modulable



# PMS & Channel Managers

(Prix ≈ par bien géré / mois)



Outil	Type	Points forts clés	Prix indicatif (€/mois)
<b>Smoobu</b>	PMS + Channel Manager	Interface intuitive, gestion annonce, site web, automatisations messagerie Escapia+4aperfectstay.ai+4Lodgify+4Gather Vacations	~23-28 € / mois / logement
<b>iGMS</b>	PMS + Channel Manager	Très bon support, automatisation des messages	~28 €/mois/logement GuestyCapterra
<b>Hostaway</b>	PMS + Channel Manager	Automatisation & évolutivité pour petites structures	- Gather Vacations
<b>Guesty</b>	PMS + Channel Manager	Outil premium, centralisation des opérations, support évolué	Sur devis, souvent % du CA Wikipedia
<b>Octorate</b>	CMS (Channel + Booking)	Multi-connexions, outils marketing intégrés	Sur devis Octorate
<b>SabeeApp</b>	PMS + Channel Manager	Tout-en-un pour petits volumes, interface moderne	~89 €/mois (jusqu'à 9 biens) HotelMinder

# Outils ménage et opérationnel



Outil	Fonction	Gratuité ?	Remarques
<b>Turno</b>	Assignation prestataires	Oui (com. prestataire)	Suivi automatique
<b>Properly</b>	Checklists + photos	Partiel	Idéal pour biens premium
<b>WhatsApp Business</b>	Communication avec l'équipe	Gratuit	Création de groupes ou libellés

## Gestion administrative

Outil	Fonction	Coût	Pour quoi faire ?
<b>Henrri</b>	Facturation	Gratuit	Autoentrepreneur
<b>Indy</b>	Comptabilité	~20 €/mois	SASU, entreprise
<b>Freebe</b>	Devis + factures	~12 €/mois	Microentrepreneur + suivi CA

## Notes importantes

- Tous les tarifs mentionnés sont par logement géré et par mois, sauf mention contraire.
- Certaines solutions facturent au pourcentage du CA (ex : Guesty), idéales pour les portefeuilles à fort volume.
- Des essais gratuits (7-15 jours) sont souvent proposés : idéal pour tester avant d'adopter.

# Modèle de planning hebdomadaire



Jour	Heure	Adresse du bien	Mission	Prestataire assigné	Notes / Urgences
Lundi	10:00 - 12:00	12 rue du Port	Check-out + Ménage	Julie	Ajouter café d'accueil
Lundi	14:00 - 15:00	7 rue de l'Arsenal	Check-in	Moi	Autonome via boîtier
Mardi	...	...	...	...	...

## Légende / codes couleur

- Bleu : Check-in / Check-out
- Vert : Ménage
- Jaune : Courses / maintenance
- Rouge : Urgence ou événement inhabituel

## Conseils d'utilisation

- Remplir en fin de semaine pour la semaine suivante
- Partager avec vos prestataires via Google Sheet ou PDF imprimé
- Ajouter un onglet par logement si besoin de vue détaillée

Ce modèle est conçu pour un suivi clair, collaboratif et personnalisable en fonction du volume de biens gérés. Il permet d'anticiper les pics d'activité, de déléguer efficacement et de limiter les oubli

# Checklist matériel et fournitures

## Matériel de ménage mobile

- Aspirateur compact (si besoin)
- Seau, serpillière, balai
- Chiffons microfibres (par couleur / usage)
- Gants de ménage, sacs-poubelle



## Produits d'entretien

- Multi-surfaces
- Nettoyant vitres
- Détartrant WC / salle de bain
- Produit sol / parquet / carrelage
- Spray désinfectant

## Linge de maison (par bien)

- Housses de couette (par taille)
- Draps housses (par taille)
- Taies d'oreiller carrées + rectangulaires
- Serviettes, tapis de bain, torchons



## Fournitures consommables

- Papier toilette
- Savon / shampoing individuel
- Capsules de café / sachets de thé
- Sacs à linge sale / propre
- Eponges, sacs aspirateur de rechange

## Déplacements / logistique

- GPS / appli mobile / support téléphone
- Trousseau de clés codifié par logement
- Boîtier à clé / double de secours
- Planning hebdo imprimé ou numérique

## Gestion et suivi

- Carnet de suivi / fiches mission par bien
- Checklists de vérification
- Application de communication avec les propriétaires ou prestataires

Penser à vérifier et réapprovisionner chaque semaine les stocks de base (savon, papier, linge de rechange).

# Prévenir la surcharge



## Objectif :

Anticiper les périodes de tension, éviter l'épuisement physique et mental, et mettre en place des solutions concrètes pour préserver la qualité de service... et votre équilibre personnel.

## Pourquoi c'est essentiel ?

Le métier de conciergerie locative est exigeant : pics saisonniers, imprévus clients, gestion d'équipe, pression des plateformes, disponibilité constante... Le risque de surcharge est réel, surtout si vous débutez seul(e) ou en petite équipe.

Une surcharge mal gérée peut entraîner :

- un service dégradé (retards, oublis, erreurs...),
- des évaluations négatives en cascade,
- un stress chronique voire un burn-out,
- une perte de confiance de la part des propriétaires et partenaires.

## Symptômes d'alerte

- Vous êtes constamment en retard ou en décalage dans vos plannings.
- Vous sentez que vous ne maîtrisez plus vos priorités.
- Vous recevez des critiques sur votre réactivité ou votre organisation.
- Vous n'arrivez plus à décrocher mentalement en dehors des heures de travail.
- Vous dormez mal ou commencez à redouter certains appels/messages.



## Solutions concrètes

### 1. Anticiper les pics de charge

- Calendrez vos rotations hautes saisons à l'avance, avec planning partagé.
- Identifiez les "points noirs" : samedi en août, ponts, longs WE, etc.
- Recrutez ou sous-traitez à l'avance, même à mi-temps ou à la mission.

### 2. Automatiser les tâches répétitives

- Réponses aux voyageurs automatisées avec votre PMS.
- Messages de check-in/out programmés.
- Utilisation de checklists standardisées (ménage, état des lieux, etc.).

### 3. Vous entourer dès que possible

- Liste de prestataires de confiance à activer rapidement.
- Appui d'un assistant freelance pour les urgences (réservations, appels, etc.).
- Regroupement d'intervenants par zone pour limiter les déplacements.

### 4. Organiser son temps et ses outils

- Planning digital (Google Calendar, Trello) avec rappel des temps de pause.
- Réservations de créneaux fixes pour vos besoins perso ou de repos.
- Temps dédié chaque semaine à la stratégie et non juste à l'opérationnel.

### 5. Préserver votre santé mentale

- Ne soyez pas disponible 24h/24 : créez des horaires de disponibilité clairs.
- Ayez une messagerie vocale pro et un numéro pro distinct.
- Apprenez à dire non ou à repousser une prise de bien si vous êtes à saturation.

## Bonus : Grille d'auto-évaluation "Suis-je en surcharge ?"

Ai-je sauté plus de 2 repas cette semaine ?

Ai-je repoussé un rendez-vous personnel par manque de temps ?

Ai-je géré une urgence client après 22h ?

Ai-je eu du mal à me concentrer lors d'une tâche simple ?

Ai-je eu des oubliers ou erreurs dans les réservations ?

Si vous cochez 3 oui ou plus, il est temps de réorganiser ou déléguer.

# TABLEAU DE BORD DE GESTION MENSUEL



## Objectif :

Piloter efficacement votre activité grâce à des indicateurs-clés de performance simples, lisibles et mis à jour régulièrement. Ce tableau de bord est conçu pour vous aider à prendre des décisions éclairées, identifier les leviers d'amélioration, et suivre votre rentabilité au fil des mois.

## Pourquoi c'est indispensable ?

En conciergerie locative, la gestion quotidienne peut vite masquer l'évolution réelle de votre activité. Un bon tableau de bord vous offre une vue d'ensemble structurée :

- Combien de logements génèrent réellement du chiffre ?
- Quel est votre taux d'occupation moyen ?
- Vos marges sont-elles cohérentes avec vos efforts ?
- Vos frais fixes augmentent-ils ?
- Êtes-vous rentable sur chaque bien ?

Un tableau bien construit vous permet aussi de mieux communiquer avec vos partenaires (comptable, banque, propriétaires...) et de poser les bases d'une éventuelle croissance maîtrisée.

## Récapitulatif mensuel

Mois	Nombre missions	Chiffre d'affaires	Coûts opérationnels	Marge nette	Note moyenne	Nombre d'avis
Janvier	22	2 250 €	1 450 €	800 €	4.9	18
Février	...	...	...	...	...	...



## Détail par prestation

Date	Type de mission	Bien concerné	Prestataire	Prix facturé	Coût réel	Marge
03/01	Check-in + ménage	12 rue du Port	Julie	80 €	50 €	30 €

## Suivi de la satisfaction client

Date	Voyageur / bien	Plateforme	Note	Commentaire	Action corrective
06/01	Sophie / Lyon	Airbnb	5/5	Logement impeccable	-
10/01	Paul / Bordeaux	Booking	3/5	Arrivée compliquée	Revoir check-in

## Synthèse trimestrielle (automatique)

- Moyenne CA / mois
- Moyenne marge / prestation
- Nombre total de missions
- Taux de croissance vs trimestre précédent
- Note moyenne globale

Ce tableau de bord est conçu pour être utilisé dans Excel ou Google Sheets. Il peut être personnalisé par logement, par client, ou par type de service.

# DOCUMENTS CONTRACTUELS AVEC LES PRESTATAIRES



## Objectif :

Fournir un modèle de contrat clair et équilibré pour encadrer vos collaborations avec des prestataires indépendants (femmes/agents de ménage, jardiniers, techniciens...), tout en vous protégeant juridiquement et en respectant la législation.

## Pourquoi c'est indispensable ?

Lorsque vous déléguez des missions à des prestataires externes, un contrat écrit est indispensable pour :

- Poser un cadre clair sur les missions, les tarifs et les responsabilités
- Éviter tout litige ou malentendu (salaire, disponibilité, horaires...)
- Vous prémunir contre le risque de requalification en salariat déguisé
- Respecter vos obligations d'entreprise, notamment en cas de contrôle ou d'accident

Un prestataire indépendant n'est pas un salarié : il doit organiser son travail librement, fournir ses outils, facturer ses prestations, et pouvoir refuser une mission sans conséquence.

Ce modèle vous offre une base personnalisable. Il ne se substitue pas à un contrat validé par un juriste, mais vous permet de démarrer dans de bonnes conditions professionnelles.



# Exemple de contrat de prestation de services



**Entre les soussignés :**

**La Conciergerie [Nom de l'entreprise]**

Représentée par : [Prénom NOM]

Adresse : [Adresse complète]

SIRET : [Numéro]

Ci-après désignée "la Conciergerie"

Et

**[Nom du prestataire indépendant]**

Profession : [ex : Femme de ménage indépendante]

Adresse : [Adresse complète]

SIRET : [Numéro]

Ci-après désignée "le Prestataire"

## **Article 1 – Objet**

*Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire exécutera, pour le compte de la Conciergerie, des missions ponctuelles d'entretien, de ménage ou autres services liés à la location saisonnière.*

## **Article 2 – Nature de la relation**

*Le Prestataire exerce en toute autonomie, sans lien de subordination. Il organise librement ses horaires, ses outils, et ses méthodes. Ce contrat n'est pas un contrat de travail. La Conciergerie s'engage à respecter cette indépendance.*

## **Article 3 – Missions confiées**

*Les missions confiées peuvent inclure, notamment :*

- Nettoyage complet d'un logement entre deux locations
- Vérification du bon état du logement (ménage, linge, consommables)
- Signalement de dysfonctionnements ou anomalies

*Un récapitulatif écrit des missions sera transmis pour chaque intervention via [WhatsApp, Trello, fiche PDF partagée...].*



## **Article 4 – Rémunération**

Chaque intervention fera l'objet d'une facturation par le Prestataire, selon les tarifs convenus :

- Ménage standard (T2/T3) : xx €/intervention
- Grand ménage (maison 4 chambres) : xx €
- Options (vitres, extérieur...) : à définir selon devis

La Conciergerie s'engage à régler la facture dans un délai de 15 jours après réception.

## **Article 5 – Confidentialité**

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations auxquelles il pourrait avoir accès dans le cadre des missions (identité des voyageurs, codes d'accès, etc.).

## **Article 6 – Responsabilité et assurance**

Le Prestataire atteste être couvert par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle pour les prestations réalisées.

## **Article 7 – Durée**

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter du [date], avec possibilité de résiliation par l'une ou l'autre des parties avec un préavis de 15 jours, par écrit.

Fait à [lieu], le [date]

En deux exemplaires originaux

### **La Conciergerie**

[Signature, cachet]

### **Le Prestataire**

[Signature]

Voici un exemple simplifié et illustratif de contrat de prestation entre une conciergerie et un prestataire (ex. femme de ménage indépendante). Il est conçu pour illustrer la fiche "Gérer ses prestataires", tout en rappelant qu'**un contrat adapté à chaque situation doit idéalement être validé par un professionnel du droit.**

## **Modèle de contrat de prestation (conciergerie & prestataire indépendant)**

### **Contient :**

- Identité des parties
- Objet du contrat (missions confiées)
- Modalités d'intervention (lieux, horaires, planning hebdo)
- Tarifs, modalités de paiement (facturation mensuelle, délais)
- Responsabilités respectives (dommages, respect des lieux)
- Durée du contrat et résiliation
- Clause de confidentialité et de non-sollicitation

### **Fiches de mission (Word/PDF modifiables)**

#### **Types :**

- Ménage standard entre deux séjours (pièce par pièce)
- Grand ménage (début ou fin de saison)
- Extérieurs : jardin, piscine, terrasse
- Checklists personnalisables par bien



### **Contient :**

- Liste des tâches précises
- Produits et matériels à utiliser
- Récurrence ou fréquence
- Signature ou validation à chaque intervention

### **Planning hebdomadaire à imprimer ou partager (Excel/Google Sheet)**

#### **Colonnes :**

- Jour / Date
- Adresse du bien
- Horaire de check-out
- Plage horaire ménage
- Prestataire assigné
- Commentaires ou urgences

### **Grille de suivi qualité (Excel)**

#### **Indicateurs :**

- Respect du planning
- Qualité perçue par les voyageurs
- Retour des propriétaires
- Casse ou oublis signalés
- Moyenne générale par bien / par prestataire

#### **Utilité :**

- Faire un point mensuel ou par saison
- Ajuster les missions ou former si besoin



# CONTRAT DE PRESTATION AVEC LES PROPRIÉTAIRES



## Objectif :

Fournir un cadre clair, sécurisé et professionnel à la relation entre votre conciergerie et vos clients propriétaires. Ce contrat détaille les engagements de chacun, évite les malentendus et protège juridiquement votre activité.

## Pourquoi c'est indispensable ?

Travailler sans contrat formel est risqué : flou sur les missions, contestation des tarifs, responsabilité en cas de litige avec un voyageur... Un contrat signé est la base d'une collaboration saine et sécurisée.

Il permet de :

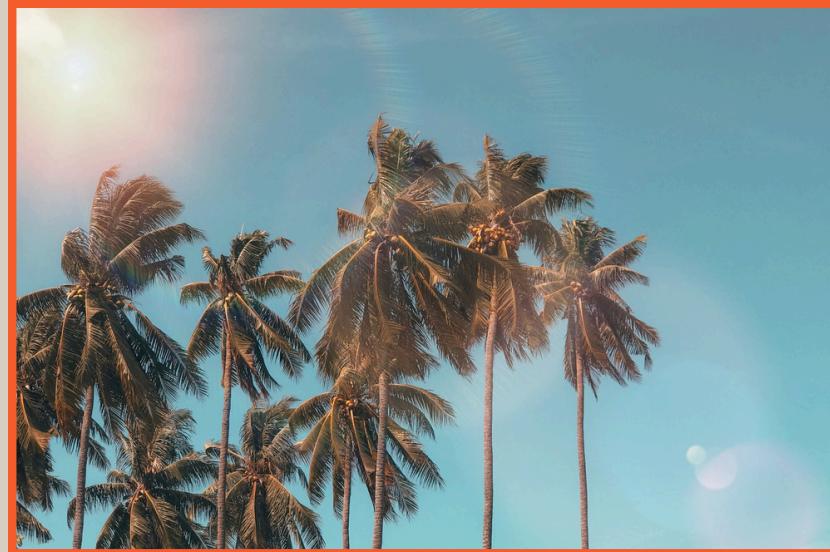
- Définir le périmètre précis de vos prestations
- Clarifier les conditions de rémunération et de paiement
- Établir les responsabilités respectives
- Anticiper les cas particuliers (caution, litiges, sinistres, annulation...)

Un bon contrat vous protège autant que le propriétaire. Il montre aussi votre sérieux et votre professionnalisme.

## Bonnes pratiques

- Proposez un modèle simple mais complet, avec des annexes personnalisées (fiche logement, photos...)
- Faites signer en double exemplaire (papier ou électronique via outil type Yousign)
- Prévoyez une clause de sortie avec préavis raisonnable (15 à 30 jours)
- Ne gérez jamais un logement sans contrat signé
- Si vous travaillez sans carte G, ne touchez jamais aux loyers : utilisez un système de mandat de services

# Modèle de contrat de prestation de services – Conciergerie ↔ Propriétaire



**Entre les soussignés :**

**[Nom de la Conciergerie]**

Entreprise individuelle / Société : [forme juridique]

Représentée par : [Prénom NOM]

SIRET : [n°]

Adresse : [adresse complète]

Ci-après désignée "la Conciergerie"

Et

**[Nom du propriétaire]**

Adresse : [adresse du domicile]

Propriétaire du logement situé au : [adresse complète du bien]

Ci-après désigné "le Propriétaire"

## **Article 1 – Objet du contrat**

Le présent contrat a pour objet de confier à la Conciergerie la gestion opérationnelle du logement susmentionné dans le cadre d'une location de courte durée, diffusée via des plateformes (ex : Airbnb, Booking...) ou par le Propriétaire en direct.

## **Article 2 – Prestations incluses**

La Conciergerie s'engage à assurer, pour le compte du Propriétaire, les missions suivantes (à adapter selon les prestations choisies) :

- Création et gestion des annonces en ligne
- Gestion du calendrier et de la tarification
- Accueil et départ des voyageurs (check-in / check-out)
- Ménage après chaque séjour
- Gestion du linge (draps et serviettes)
- Communication avec les voyageurs
- Maintenance légère et signalement de problèmes

La Conciergerie ne perçoit aucun loyer pour le compte du Propriétaire, sauf si elle détient une carte professionnelle G.



## **Article 3 – Obligations du propriétaire**

Le Propriétaire s'engage à :

- Fournir un logement conforme aux normes de sécurité et d'hygiène
- Mettre à disposition un logement équipé (mobilier, literie, électroménager...)
- Maintenir les équipements en état de fonctionnement
- Fournir les documents obligatoires : enregistrement du logement (le cas échéant), attestation d'assurance...
- S'assurer que son contrat de copropriété autorise la location courte durée

## **Article 4 – Durée et résiliation**

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, à compter du [date].

Il peut être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties, moyennant un préavis de 30 jours par lettre recommandée ou email avec accusé de réception.

## **Article 5 – Rémunération**

La Conciergerie percevra, pour chaque réservation :

- Une commission de [xx]% TTC du montant des loyers encaissés par le Propriétaire
- Des frais de ménage (facturés au voyageur ou au Propriétaire selon configuration)
- Éventuellement : forfait de maintenance, panier d'accueil, etc.

Un relevé des séjours et des commissions sera transmis mensuellement.

## **Article 6 – Responsabilités**

- La Conciergerie est responsable de la bonne exécution des prestations confiées.
- Le Propriétaire reste responsable des obligations fiscales et réglementaires liées à la location de son bien.
- Chacune des parties atteste être couverte par une assurance Responsabilité Civile adéquate.

## **Article 7 – Litiges et médiation**

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

Le Propriétaire est informé qu'un médiateur à la consommation est désigné par la Conciergerie, conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation.

Fait à [lieu], le [date]

En deux exemplaires originaux

**La Conciergerie**

[Signature et cachet]

**Le Propriétaire**

[Signature]

# Gérer son temps, ses plannings et ses priorités



L'un des plus grands défis en conciergerie locative, ce n'est pas de trouver des clients. C'est de gérer les journées de 24 heures comme si elles en faisaient 48, surtout en haute saison. Entre les check-ins, les check-outs, les ménages, les urgences, les SMS de dernière minute... il faut une organisation rigoureuse et adaptable, sans quoi c'est le burn-out assuré.

## Le nerf de la guerre : l'anticipation

Construire son planning hebdomadaire

- Chaque lundi matin ou dimanche soir, établissez le planning de la semaine : check-in, check-out, ménages, temps de route.
- Utilisez un code couleur (par bien ou par prestataire).
- Prévoyez des zones tampon entre les rendez-vous : le ménage peut prendre du retard, la circulation peut être bloquée.

### Astuce :

Ajoutez 1 h de "battement" par jour dans votre agenda pour gérer les imprévus. Ce n'est pas du temps perdu, c'est du stress évité.

## Gérer les imprévus sans paniquer

"Les locataires qui devaient arriver à 16 h appellent à 14 h pour dire qu'ils sont là dans 5 minutes... Pendant que vous êtes à 10 km en train de finir un ménage." Cela vous arrivera. Souvent.

### Vos armes :

- Avoir au moins une personne de confiance en renfort pour les pics (famille, étudiant, prestataire ponctuel).
- Centraliser tous les messages via un seul outil (Airbnb, Booking, SMS = Zapier + WhatsApp Business + Channel Manager).
- Proposer des arrivées autonomes (boîtier à clé sécurisé ou serrure connectée).



## Outils pratiques à mettre en place

Besoin	Outil recommandé	Gratuit ?
Planning partagé	Google Agenda / Notion	Oui
Assignation ménage	Properly / Turno	Partiel
Synchronisation réservations	Smoobu / Beds24 / Lodgify	Non
Checklists numériques	Trello / Notion	Oui
Suivi des communications	WhatsApp Business + libellés	Oui

## Prioriser pour rester efficace (et en bonne santé)

- Ne cherchez pas la perfection pour chaque mission : visez la constance.
- Apprenez à dire non à certains biens mal situés ou trop exigeants.
- Réservez-vous au moins 1 demi-journée sans opérationnel par semaine pour : administratif, prospection, repos.

### À retenir

La conciergerie locative est un métier de terrain autant que de gestion. Plus votre organisation est fluide, plus vos clients vous verront comme un pro... et plus vous pourrez développer votre activité sans vous épuiser.

# Créer ses Conditions Générales de Vente (CGV)

Lorsqu'on lance une activité de conciergerie, on se concentre souvent sur les prestations, la prospection, les outils... et l'aspect juridique peut sembler secondaire. Pourtant, disposer de Conditions Générales de Vente (CGV) claires, complètes et accessibles est une étape essentielle pour encadrer légalement votre activité, éviter les litiges et vous protéger en cas de désaccord avec un propriétaire.

Les CGV définissent le cadre contractuel dans lequel vous proposez vos services. Elles précisent ce qui est inclus dans votre offre, vos tarifs, vos responsabilités, mais aussi les obligations du client. Elles s'appliquent automatiquement dès qu'un devis est accepté ou qu'un contrat est signé.

C'est aussi une marque de professionnalisme : en fournissant des CGV bien structurées, vous rassurez vos interlocuteurs et montrez que votre activité repose sur des bases solides. Vous gagnez en crédibilité, en transparence et en sécurité.

À noter : dès lors que vous travaillez avec des particuliers (propriétaires non professionnels), les CGV sont obligatoires selon le Code de la consommation.

## Objectif

Vous aider à rédiger des CGV claires, professionnelles et conformes à la réglementation.

## Pourquoi c'est essentiel ?

- Les CGV encadrent juridiquement la relation avec vos clients propriétaires.
- Elles précisent vos prestations, vos tarifs, vos responsabilités et les conditions de résiliation.
- En l'absence de CGV, vous êtes plus exposé à des litiges.
- Elles sont obligatoires si vous facturez à des particuliers, et recommandées dans toute relation commerciale.





## Ce que doivent contenir vos CGV

### Identité de l'entreprise

- Raison sociale, SIRET, adresse, email, téléphone

### Description des prestations

- Détail des services inclus et des prestations complémentaires

### Conditions financières

- Modalités de calcul des tarifs (commission %, forfait...)
- Modalités de facturation et de paiement

### Responsabilités de la conciergerie

- Ce qui est sous votre responsabilité (et ce qui ne l'est pas)
- Obligations de moyen vs obligations de résultat

### Obligations du client

- Mettre à disposition un logement conforme
- Fournir les équipements nécessaires

### Modalités de résiliation

- Préavis, conditions de rupture, pénalités éventuelles

### Litiges et médiation

- Rappel du droit à un médiateur pour le client particulier
- Coordonnées du médiateur désigné

### Clause de modification

- Possibilité de modifier les CGV avec préavis

## Bonnes pratiques

- Rédez vos CGV en langage clair, sans jargon juridique inutile.
- Affichez-les sur votre site web, envoyez-les en annexe du contrat.
- Ne copiez pas les CGV d'un concurrent (risque de sanction pour plagiat).



# Évaluer la rentabilité d'un bien en location courte durée

Un outil simple pour accompagner leurs clients dans l'évaluation de la rentabilité de leur logement.

## Pourquoi c'est important

- Beaucoup de propriétaires surestiment la rentabilité de leur bien
- Une simulation réaliste permet d'éviter les désillusions
- C'est aussi un argument fort pour convaincre un prospect de déléguer

## Les indicateurs clés

Indicateur	Formule	Objectif
<b>Taux d'occupation</b>	(Nuits louées / Nuits disponibles) x 100	+60% en moyenne
<b>Revenu par nuit</b>	Chiffre d'affaires / Nuits louées	Varie selon la saison
<b>Revenu mensuel brut</b>	Loyer x Nuits louées / 30	À comparer aux charges
<b>Marge nette</b>	Revenu - charges fixes - charges variables	Doit rester positive
<b>Seuil de rentabilité</b>	Charges / Revenu moyen par nuit	Permet d'estimer le point mort

## Astuces

- Fournissez à vos prospects un tableau Excel avec ces formules
- Simulez plusieurs cas : basse saison / haute saison
- Incitez à réfléchir à long terme (entretien, travaux...)

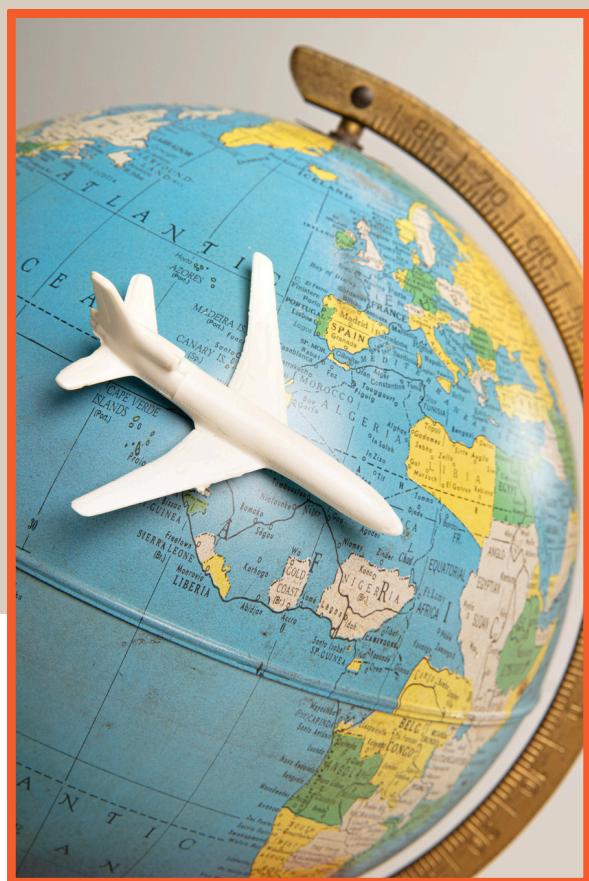
Vous tenez entre vos mains un véritable boîte à outils de terrain. Ces fiches ne sont pas figées : elles sont là pour évoluer avec votre pratique, vos besoins, et les réalités du marché. Ajoutez-y vos propres notes, intégrez-les dans vos process internes, ou adaptez-les selon vos priorités.

Nous vous conseillons de faire un point tous les trimestres pour :

- Évaluer votre usage des outils
- Mettre à jour les informations obsolètes
- Tester un nouveau modèle ou tableau de suivi
- Réinjecter de la méthode là où la routine s'installe

Enfin, n'hésitez pas à enrichir ce livret en y ajoutant vos modèles de contrats, tableaux Excel, visuels ou procédures. La conciergerie est un métier d'optimisation : plus vos outils sont personnalisés, plus votre efficacité grandira.

Bonne utilisation, et bon développement !



**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 :

