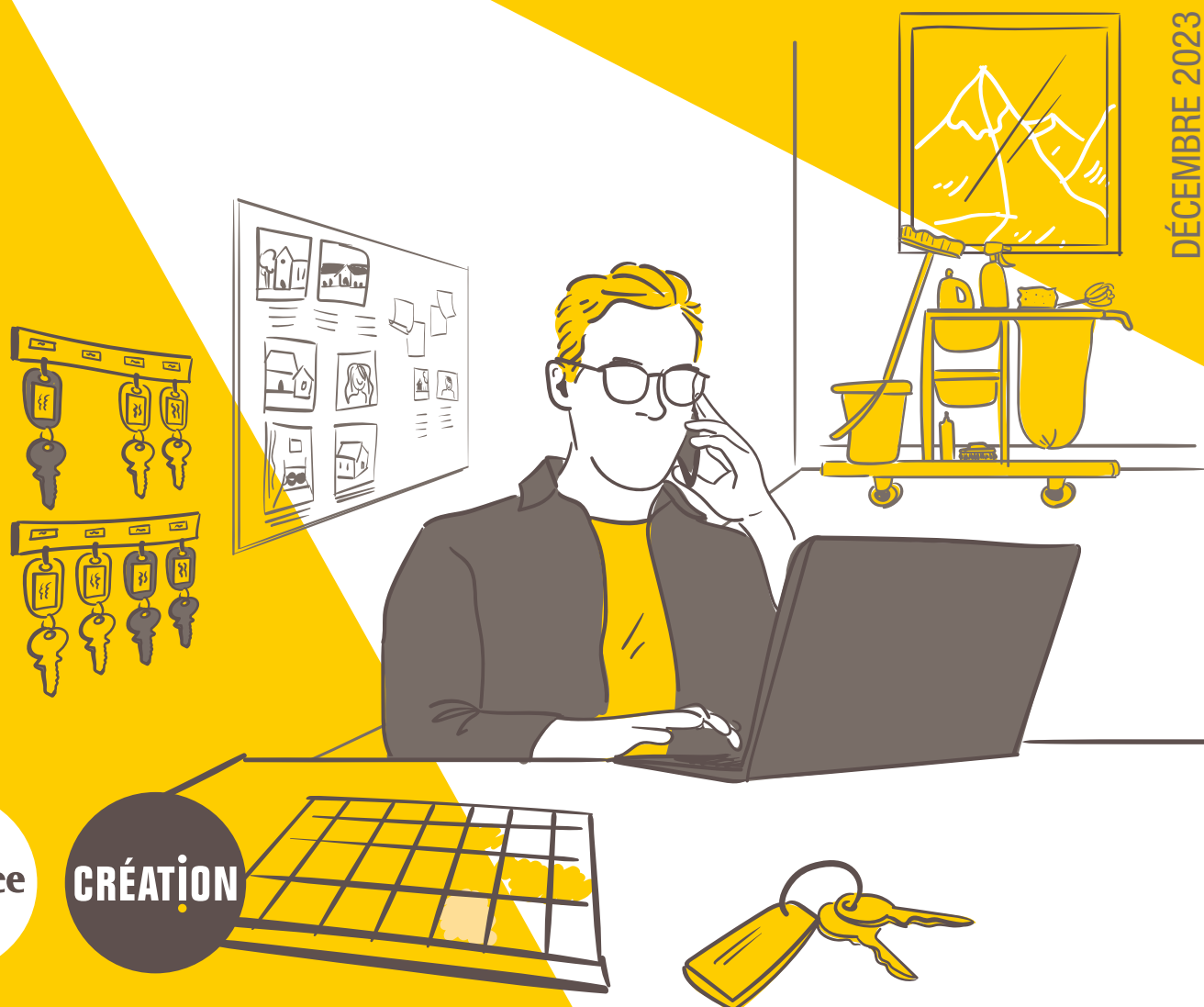


PROJECTEURS

L'ÉCLAIRAGE INDISPENSABLE
À VOTRE PROJET DE
CRÉATION D'ENTREPRISE

CONCIERGERIE DE LOCATION SAISONNIÈRE



DÉCEMBRE 2023

bpifrance

CRÉATION

PROJECTEURS

AVANT-PROPOS

Les dossiers Projecteurs constituent un outil de premier niveau d'analyse d'un métier ou d'un secteur. Ils s'adressent aux porteurs de projets entrepreneuriaux, futurs micro-entrepreneurs ou dirigeants de TPE (commerçants, artisans, professions libérales, *etc.*), et à leurs conseillers.

Chaque dossier présente de façon synthétique et pédagogique une description de l'activité sur les plans économique et réglementaire, les tendances, les chiffres-clés du métier et/ou du marché, la réglementation applicable, des contacts et des sources d'information, une bibliographie ainsi que de nombreux conseils.

Ce document ne développe pas la méthodologie générale de création/reprise d'entreprise. Celle-ci est détaillée sur le site **[Bpifrance-creation.fr](https://bpifrance-creation.fr)**. Vous y trouverez des contenus spécifiques sur les **structures juridiques**, les **financements**, les **aides**, la **fiscalité**, les **locaux**, le **statut social et fiscal de l'entrepreneur**... Rapprochez-vous également des **réseaux d'accompagnement** à la création/reprise d'entreprise pour une étude locale de votre marché.

Si vous souhaitez actualiser les informations contenues dans ce dossier, n'hésitez pas à vous renseigner directement auprès des sources mentionnées.

Le dossier Projecteurs Conciergerie de location saisonnière est édité par Bpifrance.

Son contenu est 100 % numérique. Il est vendu au prix de 16 € TTC à l'adresse : <https://bpifrance-creation.fr/librairie>
27-31, avenue du Général Leclerc, 94700 Maisons-Alfort

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

Nicolas Dufourcq

CONTACTS

Caroline Gilibert (caroline.gilibert@bpifrance.fr)

Laurence Tassone (laurence.tassone@bpifrance.fr)

ISBN : 978-2-38076-056-9

Bpifrance, décembre 2023

MISES EN GARDE

1. Ce dossier est réalisé par Bpifrance Création avec la collaboration de certains organismes professionnels. Malgré tout le soin apporté à sa réalisation, Bpifrance ne peut garantir les informations dans le temps et décline toute responsabilité quant aux conséquences résultant de leur usage ou d'erreurs éventuelles. Les exemples sont donnés à titre indicatif et non exhaustif, et ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de Bpifrance à quelque titre que ce soit.
2. Ce dossier ne constitue pas une méthodologie de création ou de reprise d'entreprise. Seules sont analysées les spécificités d'une profession. Pour répondre à des questions d'ordre général sur la méthodologie de la création d'entreprise, reportez-vous au site Internet de Bpifrance Création : <https://bpifrance-creation.fr>
3. En application du Code de la propriété intellectuelle, IL EST INTERDIT DE REPRODUIRE intégralement ou partiellement ce document, sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation préalable écrite de Bpifrance Création. Pour toute demande, utilisez le [formulaire de contact](#) du site de Bpifrance Création.

CONCIERGERIE DE LOCATION SAISONNIÈRE

“ Le métier de conciergerie locative est comparable à la gestion d’un boutique-hôtel de 100 chambres réparties sur 15 kilomètres ”

Maxime Vaux*

MERCI

aux personnes qui ont bien voulu répondre à nos questions, en particulier :

- Alexia Nappé, fondatrice de La Conciergerie d’Alexia
- Catherine Rambaud, responsable commerciale et développement du réseau Conciergeries locatives de France
- Corentin Minet, directeur général du réseau Conciergeries locatives de France
- Jérôme Forget, fondateur et gérant de Guest & Strategy
- Milena Pesce, co-hôte Airbnb

N’hésitez pas à partager avec nous vos réflexions et expériences !

* Président du réseau Conciergeries locatives de France (CLF). Interview publiée sur le blog Artiref le 14/02/2022.

SOMMAIRE

1.	EN BREF	5
2.	DÉFINITION DE LA PROFESSION	7
3.	ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ	12
4.	MOYENS POUR DÉMARRER L'ACTIVITÉ	24
5.	ÉLÉMENTS FINANCIERS	27
6.	RÈGLES DE LA PROFESSION	33
7.	CONTACTS ET SOURCES D'INFORMATION	38

**EN
BREF**

1.

EN BREF

La fin des années 2000 a vu naître une multitude de plateformes proposant aux particuliers et aux professionnels de réserver en ligne les différentes composantes de leur voyage : l'hébergement mais aussi de nombreux services liés au séjour. Ces derniers sont proposés par des sociétés de conciergerie. Leur essor est tel en France que le terme d'« hôtellerie » est en passe d'être remplacé par celui d'« hospitalité ». Cette notion met le bien-être du client au cœur du métier.

En 2023, le nombre de conciergeries locatives est estimé entre 2 000 et 5 000. Ce flou autour du nombre est dû à la non-reconnaissance de la profession à ce jour. Le métier n'existe pas dans la nomenclature d'activités française (NAF) ; il n'a donc pas de code d'activité principale (APE) représentatif des diverses missions du service de conciergerie. Le métier englobe un spectre de prestations très large : *check in* avec remise des clés ; *check out* ; ménage ; accompagnement des clients pour que leur séjour se passe bien ; prise de photos du bien à louer ; fixation des tarifs ; gestion des réservations ; organisation d'excursions...

Les propriétaires de locations saisonnières font de plus en plus appel aux conciergeries, car la gestion quotidienne est chronophage et demande beaucoup d'investissement personnel : répondre aux questions des voyageurs en amont et pendant le séjour ; gestion des arrivées et des départs ; être joignable à tout moment ou presque pendant le séjour ; s'occuper de la maintenance du logement...

Les clients apprécient ce type de logement lors de leurs déplacements personnels autant que professionnels, car il allie autonomie, confort et optimisation de leur budget de séjour.

Des opportunités sur le marché de la conciergerie existent. Surtout quand on sait que la France dénombre plus de 3,5 millions de résidences secondaires (10 % du parc de logements) et que celles-ci sont en moyenne habitées moins de 30 jours par an. Cependant, la fiscalité et la législation encadrant la location de courte durée sont en pleine refonte, notamment pour combattre la crise du logement. Ces changements à venir pourraient avoir, à terme, un impact sur le métier de la conciergerie locative.

CHIFFRES-CLÉS

2 000
à 5 000

entreprises de conciergerie locative en France

86 M

de nuitées réservées sur Airbnb et Abritel

(Réseau CLF, AirDNA ; en France en 2023 et en 2022)

2.

DÉFINITION DE LA PROFESSION

DÉFINITION DE LA PROFESSION

Activité

Historiquement, le service de conciergerie est proposé dans l'hôtellerie où ses fonctions sont l'accueil et le conseil des clients. Avec l'essor de la location saisonnière de meublés de tourisme entre particuliers, une nouvelle forme de conciergerie s'est développée, d'abord aux États-Unis, puis en Europe.

La conciergerie de location saisonnière est un service professionnel destiné aux propriétaires de biens immobiliers souhaitant louer leur logement pour des séjours de quelques jours à quelques semaines. Définis par l'article **L. 324-41-1** du Code du tourisme, « les meublés de tourisme sont des villas, appartements, ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts à la location à une clientèle de passage et qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile ».

Le service de conciergerie peut prendre en charge tout ou partie des étapes du processus de location, depuis la création et la gestion des annonces en ligne jusqu'à l'accueil des voyageurs, en passant par le ménage et la maintenance du logement. D'autres prestations à destination des voyageurs et des loueurs peuvent compléter l'offre.

Les prestations de services proposées par les conciergeries locatives

Il y a 2 grands types de conciergeries locatives :

- **Les conciergeries communiquant directement avec les propriétaires et intervenant une fois que le contrat de location est signé** et proposant une offre de prestations de conciergerie telles que :
 - > **l'arrivée ou check in** qui consiste à se charger de la remise des clés (soit en physique, soit par le biais d'une boîte à clés ou l'usage d'une serrure connectée), de l'accueil, de l'état des lieux et de la présentation du logement. Le cas échéant, le concierge met à disposition un livret d'accueil aux locataires ou/et un cadeau de bienvenue ;
 - > **le suivi du déroulé du séjour**, se rendant disponible en cas de besoin des locataires pendant leur séjour (réservation et/ou avis sur un restaurant, une excursion ; recommandation d'un médecin, d'un dentiste...) ;
 - > **le départ ou check out** pour lequel le concierge récupère les clés et vérifie l'état de la location de vacances ;
 - > **le ménage** est pris en charge par le service de conciergerie ou par un prestataire mandaté par lui. Ceci inclut généralement un nettoyage complet des lieux, la préparation des lits pour les prochains locataires et la vérification des poubelles ;
 - > **des prestations complémentaires** peuvent être proposées aux locataires pour simplifier et organiser le séjour à l'image d'un service de conciergerie d'hôtellerie de luxe, telles que :
 - la livraison de courses, de fleurs ou de repas ;
 - la réservation d'activités culturelles, sportives ou de bien-être ;
 - l'organisation d'événements professionnels ou familiaux ;
 - une mise en relation vers une offre de transport avec liaison gare et aéroport ;
 - l'organisation de la location de vélos ou de véhicules ;
 - la réservation d'excursions ;

DÉFINITION DE LA PROFESSION

- un service de ménage intermédiaire ;
 - les interventions de dépannage ;
 - une proposition d'accueil différencié (champagne, vin, courses...).
- **Les conciergeries en charge de la commercialisation du bien**, proposant tout ou partie de l'offre ci-dessus complétée de différentes prestations, en fonction de ce que la conciergerie décide de mettre en place. Ces autres services sont à destination des propriétaires et sont à titre d'exemples :
 - > l'assistance aux démarches administratives de déclaration auprès de la municipalité ;
 - > l'assistance aux démarches de classement en meublé ;
 - > la rénovation et la décoration du bien en vue de la location ;
 - > la préparation et la diffusion des annonces ;
 - > la gestion de la réservation ;
 - > la gestion de la tarification en fonction du calendrier.

Sources :

- Propos recueillis par Bpifrance auprès d'experts et de différents professionnels de la location saisonnière, septembre/octobre 2023.
- TF1. « **Vacances : les conciergeries de locations saisonnières en plein essor** », reportage diffusé dans le JT de 20 h le 30/05/2023.

Promouvoir les biens et/ou les prestations de la conciergerie

Le service de conciergerie peut prendre en charge en partie ou intégralement les étapes du processus de location, depuis la prise de photos, la création et la gestion des annonces en ligne jusqu'à l'accueil des voyageurs.

Concernant la partie de gestion locative (diffusion et gestion de l'annonce, encaissement des loyers et des cautions, etc.), le professionnel devra détenir une carte G. Il s'agit d'une carte professionnelle immobilière, obtenue auprès de la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) et valable 3 ans (voir la rubrique « **Les règles de la profession** » en partie 6).

Sans cette carte professionnelle, le propriétaire est le seul à pouvoir prendre en charge la gestion de l'annonce et l'encaissement des loyers. Cependant sur certaines plateformes, un statut particulier vous permet de cogérer l'annonce avec le propriétaire. Sur Airbnb, c'est celui de « co-hôte » et sur Booking, celui de « membre de l'équipe ». Ces statuts permettent de gérer tout ou partie de l'annonce, selon votre accord avec le propriétaire.

Par ailleurs, selon le choix du concierge, les biens en location et les prestations peuvent être proposés sur une seule plateforme de réservation ou sur plusieurs. Cela fait partie de la stratégie du propriétaire et du service de conciergerie.

Sources :

- AIRBNB. « **Devenez hôte plus facilement avec un co-hôte expérimenté** », contenu en ligne.
- J'AFFICHE COMPLET. « **Créer sa conciergerie : le sujet des annonces Airbnb et Booking** », vidéo diffusée le 08/06/2022.
- Propos recueillis par Bpifrance auprès d'experts et de différents professionnels de la location saisonnière, septembre/octobre 2023.

Pour en savoir plus :

- ➔ LODGIFY. « **Comparaison des meilleurs sites web de location saisonnière** », comparatif publié le 28/10/2022 qui détaille les différents frais facturés à l'hôte et au locataire par chaque plateforme et énonce les spécificités et atouts de chacune.

DÉFINITION DE LA PROFESSION

Code APE de la NAF

L'activité de conciergerie locative ne correspond pas à un code spécifique d'activité principale de l'entreprise (APE) au sein de la nomenclature d'activités française (NAF, révision 2 de 2008). En fonction des prestations principales effectuées par le service de conciergerie, les services de l'Insee attribueront un code APE, qui pourra être :

- **81.21Z** « Nettoyage courant des bâtiments » ;
- **96.09Z** « Autres services personnels n.c.a. » (« non communiqués ailleurs ») ;
- **70.22Z** « Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion » ;
- **79.90Z** « Autres services de réservation et activités connexes » ;
- **81.22Z** « Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel ».

Lors d'un sondage réalisé par le réseau Conciergeries locatives de France (CLF) en mars 2023, les 2 codes affectés en majorité aux conciergeries locatives sont le 96.09Z (43 %) et le 81.21Z (20 %).

Pour en savoir plus :

- ➔ MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA SOUVERAINETÉ INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE. « **Activité de votre entreprise : code APE, code NAF, qu'est-ce que c'est ?** », rubrique en ligne.
- ➔ Propos recueillis par Bpifrance auprès du réseau Conciergeries locatives de France (CLF) en septembre 2023.

LES AUTRES DOSSIERS PROJECTEURS SUR LA LOCATION IMMOBILIÈRE

D'autres dossiers Projecteurs traitant de la location immobilière (saisonnière ou non) sont disponibles dans la librairie de Bpifrance Création :

- « **Ouvrir un gîte ou une chambre d'hôtes** » ;
- « **Ouvrir une agence immobilière – Devenir mandataire immobilier** ».

Aptitudes

L'entrepreneur en conciergerie locative se destine à un métier de service. Il devra être dynamique, ingénieux, à l'aise avec l'outil informatique et avoir un sens évident de l'organisation et du relationnel.

Il doit être conscient que son rythme de vie doit être très flexible. Les différentes *interviews* de professionnels montrent que la physionomie de la journée écoulée ressemble rarement à ce qui était prévu le matin même ! L'activité demande une grande disponibilité avec des contraintes horaires évidentes, notamment en fin de semaine et pendant les périodes de vacances scolaires. Il est également nécessaire de savoir mettre des limites aux demandes des locataires, car cette activité peut vite accaparer une grande partie de votre temps.

Pour devenir concierge, il est indispensable de présenter un certain nombre de qualités. Tout d'abord, vous devez posséder un grand sens du service et être doué pour la négociation et la relation humaine. Il vous faudra en effet avoir d'excellentes relations avec vos clients (sens du contact) tout en gérant, le cas échéant, une équipe de prestataires pour le ménage et les travaux de maintenance (entregent).

DÉFINITION DE LA PROFESSION

Vous devrez également être organisé et pouvoir répondre au pied levé aux sollicitations de vos locataires ; donc être doté d'un solide carnet d'adresses. Débrouillardise, astuce et discrétion sont également indispensables pour exceller dans la profession. La maîtrise de plusieurs langues étrangères est recommandée voire indispensable, en particulier dans les zones frontalières ou à forte attractivité touristique internationale. La réactivité dans les échanges avec vos clients est primordiale, car vous ne devrez jamais laisser le propriétaire ou le locataire sans réponse rapide à une interrogation.

La maîtrise des outils de base de données (type Excel) et une capacité d'anticipation et d'analyse sont également importants, car le prix des nuitées en location de courte durée fluctue au cours de l'année. Grâce à la pratique du *revenue management*, le concierge peut établir le prix le plus juste pour le logement en fonction de plusieurs facteurs et maximiser ainsi la rentabilité de la location (voir la rubrique « **La facturation des prestations de conciergerie** » en partie 5).

Une appétence pour les outils *marketing* sera un plus pour tout ce qui touche à la promotion de vos activités (rédaction Web, retouche de photos, utilisation des réseaux sociaux, notions de référencement – SEO).

Lexique

Vous retrouverez tout le vocabulaire utilisé par les plateformes et sites de réservation ainsi que par les professionnels de la location saisonnière dans ces deux lexiques :

- LODGIFY. « **Lexique sur la location saisonnière : les termes à connaître** », rubrique en ligne.
- HOMEREZ. « **Lexique de la location saisonnière** », document en ligne.

3.

**ÉLÉMENTS
DE L'ÉTUDE
DE MARCHÉ**

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Le marché

Le marché de la location saisonnière

L'essor des meublés de tourisme proposés par des particuliers *via* des plateformes est apparu au début des années 2010. Depuis lors, ce segment n'a cessé de se développer et de se structurer, pour devenir un acteur incontournable du secteur de l'hébergement touristique. Selon la Direction générale des entreprises (DGE), près de 20 % des nuitées saisonnières, réalisées en France en 2023, concernent un meublé de tourisme mis à la location par un particulier.

Cette croissance est notamment portée par le développement des plateformes d'intermédiation entre particuliers (Airbnb, Leboncoin, Tripadvisor, Abritel, PAP, *etc.*). Airbnb compte environ 600 000 annonces en France selon des chiffres de 2021. La France se place ainsi comme le deuxième marché juste derrière les États-Unis. Quant à Abritel et Cybevasion (éditeur du comparateur gite.fr), ils rassemblent chacun plus de 130 000 annonces pour la France.

L'évolution des pratiques en matière de tourisme (courts séjours, destinations de proximité, tourisme expérientiel, recherche d'authenticité, *etc.*) et le développement de la location entre particuliers engendrent des besoins de nouveaux services. Par ailleurs, la DGE note que la clientèle souhaite voyager de façon plus autonome et désire être indépendante. Les conciergeries locatives répondent aux attentes des propriétaires qui peinent à s'organiser pour louer à distance.

Eurostat a enregistré sur sa plateforme d'économie collaborative, plus de 554 millions de nuitées passées par des hôtes dans un hébergement réservé *via* des plateformes d'intermédiation entre particuliers au sein de l'Union européenne en 2019. La France représente près de 20 % du marché européen avec 109 millions de nuitées enregistrées en 2019, juste derrière l'Espagne (111 millions) et devant l'Italie (82 millions).

Cependant, la multiplication du nombre de logements à louer sur ces plateformes a des répercussions importantes sur les territoires, en termes de disponibilités locatives de longue durée. La crise du logement locatif en France pousse ainsi le politique à renforcer le cadre juridique et fiscal pour assurer la bonne régulation du marché locatif (voir la rubrique « **Règles de la profession** »), car seul un tel durcissement semble pouvoir freiner la croissance de ce type d'hébergement touristique intermédié.

Les conciergeries situées dans les grandes agglomérations et les zones très touristiques seront impactées par ces mesures d'encadrement qui conduiront à une contraction de l'offre locative de courte durée. Pour les propriétaires qui louent des meublés, la fiscalité encadrant la location de courte durée évolue et devient moins favorable afin de débloquent le marché locatif classique.

Un rapport parlementaire, publié en avril 2023, confirme qu'il est « évident que le développement, parfois excessif, des locations meublées touristiques (...) a pu avoir un effet préjudiciable sur la disponibilité des logements sur le marché privé, participant également à la hausse de la valeur des biens ». Les auteurs rappellent cependant que cet essor ne peut expliquer à lui seul la crise du logement actuelle, dont les causes sont multiples.

Sources :

- ASSEMBLÉE NATIONALE. « **Rapport d'information déposé par la commission des affaires économiques sur les moyens de faire baisser les prix du logement en zones tendues (hors Île-de-France)** », enregistré à la présidence de l'Assemblée nationale le 12/04/2023.
- DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES. « **Impact économique et réglementation des meublés de tourisme** », Les Thémas de la DGE, n° 11, publié en juin 2023.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

- EUROSTAT. « [La Commission publie les premières statistiques sur les hébergements de courte durée réservés par l'intermédiaire des plateformes d'économie collaborative](#) », communiqué de presse publié le 29/06/2021.
- FRANCE INFO. « [Crise du logement : comment les villes touristiques tentent de réguler l'essor des locations saisonnières](#) », article publié le 17/06/2023.
- LA CROIX. « [Airbnb : cinq chiffres sur la plateforme de location touristique que des députés souhaitent réguler](#) », article publié le 02/05/2023.
- LES ÉCHOS. « [Immobilier : ces 4 mesures qui vont changer l'imposition des propriétaires](#) », article publié le 20/10/2023.

Pour en savoir plus :

- ➔ INSEE. « [Hébergements proposés par des particuliers via des plateformes](#) », Insee Première, n° 1879, publié le 26/11/2021.

Localisation des locations saisonnières en France

D'après Eurostat, en 2019, Paris est la première ville pour le nombre de nuitées enregistrées sur les plateformes d'intermédiation entre particuliers avec 15 millions de nuitées (dont 10,5 millions réalisées par Airbnb). Nice est la deuxième ville française du classement avec 5,3 millions de nuitées. Viennent ensuite Lyon, Bordeaux, Toulouse, Strasbourg et Montpellier. Ces 7 villes concentrent près du quart des nuitées réalisées dans l'Hexagone.

Près de 47 % des nuitées sont réservées dans des villes et départements du littoral, dont la moitié sur le pourtour méditerranéen (Cannes, Saint-Tropez, Nice, la Corse, Marseille). Le département des Alpes-Maritimes est le deuxième département de France (après Paris) le plus fréquenté via les plateformes, avec 7 millions de nuitées en 2019.

Pour sa part, la mairie de Paris recense 43 000 logements dans la capitale destinés à la location saisonnière : 9 annonces sur 10 sont postées sur la plateforme Airbnb.

Dans les zones montagneuses, la demande est très importante pour ce type de locations, à l'instar des Alpes françaises, où 4,3 millions de nuitées sont réalisées en Haute-Savoie dans les hébergements de particuliers enregistrés sur des plateformes.

Le journal *Les Echos* rapporte que les zones rurales ont également beaucoup d'attrait, puisque le nombre d'annonces Airbnb y a été multiplié par 37 entre 2012 et 2017, contre 19 sur l'ensemble du territoire. Entre 2012 et 2017, le nombre d'arrivées de voyageurs dans les campagnes en France a été multiplié par 221. Ces visiteurs représentaient près de 10 % du total des séjours hexagonaux en 2017.

La multiplication du nombre de logements disponibles sur les plateformes d'intermédiation provoque, dans certains territoires, des réactions d'élus et d'habitants. Les communes ont la possibilité de réguler le nombre de ces locations saisonnières. Elles peuvent notamment soumettre la location touristique des résidences secondaires à une autorisation, et conditionner ce quitus à un mécanisme de compensation. Depuis 2017, le législateur a renforcé les sanctions. Les plateformes sont obligées de transmettre certaines informations aux collectivités locales (nombre de nuitées, par exemple).

Sources :

- DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES. « [Impact économique et réglementation des meublés de tourisme](#) », Les Thémas de la DGE, n° 11, publié en juin 2023.
- EUROSTAT. « [Plateforme d'économie collaborative – statistiques expérimentales](#) », base de données en ligne.
- LA CROIX. « [Airbnb : cinq chiffres sur la plateforme de location touristique que des députés souhaitent réguler](#) », article publié le 02/05/2023.
- LES ÉCHOS START. « [Airbnb est devenu incontournable, même à la campagne](#) », article publié le 02/06/2021.
- MARIANNE. « [Crise du logement – Le cancer Airbnb](#) », dossier publié le 25/05/2023.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

REVENUS GÉNÉRÉS PAR LA LOCATION SUR LA PLATEFORME AIRBNB POUR LES PROPRIÉTAIRES

À l'échelle nationale, les données estimées suggèrent qu'un hôte Airbnb perçoit, en moyenne, près de 4 000 euros bruts par an. Selon une étude du cabinet Asterès pour Airbnb, le gain annuel médian des hôtes français *via* leur activité de location intermédiaire s'élèverait à près de 2 900 euros nets par an (3 800 euros bruts), soit près de 10 % du revenu disponible moyen selon l'Insee. Ce montant est une moyenne nationale et les gains perçus peuvent varier du simple au triple selon le marché analysé (à titre d'exemple : 11 720 euros bruts par an à Paris mais 5 900 euros bruts par an à Lyon).

Source : ASTERÈS. « **Hôtes Airbnb : un gain substantiel de pouvoir d'achat** », étude publiée en 2022.

Les acteurs de la conciergerie locative en France

L'essor de la conciergerie de location saisonnière en France a démarré au cours des années 2010 et connaît un essor corrélé au développement des plateformes de location de logements entre particuliers. Les propriétaires qui souhaitent louer leur bien *via* ces plateformes ont réalisé qu'ils avaient besoin d'aide pour gérer leurs annonces, nettoyer les lieux entre les séjours, et s'occuper des voyageurs avant, pendant et à la fin de leur séjour.

Des entrepreneurs y ont vu une opportunité et ont souhaité placer leur activité dans la lignée des conciergeries des hôtels de luxe, regroupées pour la plupart dans l'association Les clés d'or. Ces entrepreneurs ont alors proposé un service de *standing*, sur mesure, pour les loueurs. Ils ont développé des prestations à destination des locataires pour simplifier le séjour et sont à leur écoute pour satisfaire leurs attentes (livraison de courses et repas, spa à domicile, coiffeur à domicile, réservation d'activités, livraisons de fleurs, etc.).

À ce jour, il est difficile d'évaluer le nombre de conciergeries locatives, car l'activité ne correspond à aucun code spécifique d'activité principale de l'entreprise (APE) au sein de la nomenclature d'activités française (NAF, révision 2 de 2008). Néanmoins, le réseau Conciergeries locatives de France (CLF) en estime le nombre entre 2 000 et 5 000 en 2023. Pour son président interviewé en 2022 par le blog Artiref, la majeure partie des conciergeries gère entre 20 et 70 biens.

Pour un service de conciergerie en devenir, le nombre de biens à gérer est difficile à indiquer, car il découle du positionnement que vous aurez déterminé et dépend de nombreux paramètres qui sont de plusieurs ordres, notamment :

- La gamme des biens à gérer. Si vous avez en charge 3 locations de *standing* à 500 euros la nuit et qui sont louées au moins 7 nuits, cela peut être suffisant alors que si vous n'administrez que des studios et des T2, vous devrez multiplier les contrats pour obtenir un chiffre d'affaires qui vous conviendra.
- Le chiffre d'affaires attendu. Là aussi cela dépend de vos attentes et besoins, car certains entrepreneurs en conciergerie cumulent cette activité avec un emploi à temps partiel ou à temps complet, d'autres en font leur unique activité.
- Le nombre de prestations annexes proposées. Votre *business* plan peut reposer sur des services nombreux et onéreux sur lesquels vous pourrez dégager une certaine marge qui vous permettra alors de gérer moins de biens.

Le marché de la conciergerie locative tend peu à peu à se structurer autour de marques, d'enseignes (telles que Welkeys, Luckey, Hoomy, Cocoonr, BnbLord) et *via* le réseau Conciergeries locatives de France (CLF). Parfois, les plateformes cherchent à intégrer ces services, à l'image de Airbnb qui a pris le contrôle de la *start-up* française Luckey en 2018. De plus, des réseaux de franchise sont apparus depuis le milieu des années 2010 tels que myCezâme ou Les services d'Aline.

Toutefois, le marché de la location saisonnière et celui de la conciergerie locative par ricochet risquent de pâtir d'un durcissement de la réglementation. En effet, en raison de la crise du logement locatif, de

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

nombreuses municipalités prennent des dispositions au niveau local pour la limiter. Les grandes villes européennes militent, elles, auprès des instances européennes pour obtenir une plus grande régulation de l'activité des plateformes de location à l'échelle du continent (législation sur les services numériques en cours d'élaboration). En 2024, l'exécutif s'attaque à la fiscalité, jusqu'ici très incitative, des locations meublées de courte durée, et en particulier des offres touristiques et des chambres d'hôte.

Sources :

- 20 MINUTES. « **Métier méconnu et hybride, les conciergeries de locations de vacances explosent** », article publié le 29/03/2022.
- ARTIREF. « **La conciergerie locative se développe, se structure et organise son premier congrès** », article publié le 14/02/2022.
- GUEST & STRATEGY. « **Conciergerie : alternative, concurrence ou inspiration pour nos propriétaires-exploitants ?** », article du blog publié le 02/11/2022.
- LA TRIBUNE. « **Budget 2024 : ce que la loi va changer pour les meublés touristiques** », article publié le 18/10/2023.
- LE PARTICULIER. « **Passer par un service de conciergerie pour gérer sa location saisonnière, une riche idée ?** », enquête publiée le 07/05/2022.
- OBSERVATOIRE DE LA FRANCHISE. « **Franchise conciergerie** », rubrique en ligne.
- Propos recueillis par Bpifrance auprès d'experts et de différents professionnels de la location saisonnière, septembre/octobre 2023.

Évolution du secteur

Les tendances en matière de tourisme

Selon Guest & Strategy, les tendances qui touchent les hébergements marchands en 2023 sont :

- le tourisme vert et de nature ;
- le tourisme de proximité ;
- le séjour en famille ;
- le cyclotourisme ;
- la hausse des réservations de dernière minute ;
- la préférence pour les conditions flexibles de réservation.

Source : ETOURISME.INFO « **La croissance insolente des locations saisonnières en France** », article publié le 09/08/2023.

DES PLATEFORMES SPÉCIALISÉES DANS LA LOCATION DE LOGEMENTS ÉCORESPONSABLES

De plus en plus de consommateurs à travers le monde sont concernés par les questions d'écologie et d'environnement et ces problématiques concernent également leurs vacances. Pour répondre à ces attentes, des plateformes de mise en relation entre touristes et hébergeurs existent et se développent depuis moins de 10 ans (Fairbnb, GreenGo, We go GreenR, etc.).

Autre signe de ce changement important, depuis 2022, le classement hôtelier d'Atout France intègre le développement durable et les établissements étoilés sont tenus de respecter 13 critères environnementaux, contre seulement 3 jusqu'ici. D'après un sondage IFP mené en 2021, 44 % des Français seraient prêts à payer plus pour voyager de façon responsable.

Cette tendance de fond peut être un axe de positionnement pour votre activité et vous permettre de toucher un type de clientèle conscient des frais impliqués par la démarche écoresponsable. Des labels existent pour aider les consommateurs à s'y retrouver en matière d'hébergement écoresponsable (La Clef verte, l'Écolabel européen, et d'autres plus axés sur les hôtels).

Sources :

- GÉNÉRATION VOYAGE. « **Tout savoir sur les hébergements écoresponsables** », article publié le 18/02/2022. Il présente les différents critères environnementaux et les labels.
- LE FIGARO VOYAGES. « **Que valent vraiment les plateformes d'hébergements écoresponsables ?** », article publié le 01/06/2022.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

La multiplication des plateformes de réservation

Les plateformes et les sites Internet de location saisonnière sont nombreux. Ils ont tous un mode de fonctionnement différent et chacun a ses propres spécificités. Parmi les plus utilisés et les plus connus :

- le site collaboratif Airbnb ;
- les acteurs traditionnels de l'hébergement hôtelier tels que Booking ou Expedia ;
- les portails de mise en relation de propriétés du groupe HomeAway : Homelidays et Abritel ;
- le site de petites annonces et de mise en relation Leboncoin ;
- les plateformes spécialisées dans la location de villas de luxe et de maisons de prestige telles que Villanovo, Luxury Retreats, Onefinestay... ;
- les centrales de réservation de logements labellisés telles que Gîtes de France ou Clévacances ;
- les sites collaboratifs communautaires comme Misterb&b qui s'adresse à la communauté LGBT ;
- l'agence de voyage spécialisée pour les personnes à mobilité réduite et en situation de handicap Mobee Travel.

Le concierge devra choisir s'il souhaite proposer ses services et travailler avec de nombreux acteurs, seulement avec certains ou avec un seul. Concernant les plateformes, certaines font payer un abonnement annuel, d'autres proposent la gratuité de l'inscription, mais des frais et des commissions sur les réservations pour le loueur et/ou le voyageur sont facturés. L'étude de la DGE avance que les plateformes de location saisonnière ont des modèles de rémunération variés, regroupant généralement le prélèvement d'une commission sur les réservations ou « frais de service », généralement compris entre 5 à 20 % du prix de la nuitée (HT) selon les opérateurs. Le site Générationvoyage.fr propose un **comparatif des différents intervenants** sur le marché français en indiquant le coût de l'abonnement, les diverses commissions et les types de biens acceptés par chaque plateforme.

Sources :

- DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES. « **Impact économique et réglementation des meublés de tourisme** », Les Thémas de la DGE, n° 11, publié en juin 2023.
- LA CROIX. « **Airbnb : cinq chiffres sur la plateforme de location touristique que des députés souhaitent réguler** », article publié le 02/05/2023.
- Propos recueillis par Bpifrance auprès d'experts et de différents professionnels de la location saisonnière, septembre/octobre 2023.

COMMENT LES VOYAGEURS PLANIFIENT ET RÉSERVENT EN LIGNE

Le cabinet Luth Research a produit en juillet 2023 une étude pour le groupe Expedia qui fait le point sur le parcours d'achat des voyageurs issus de nombreux pays. La phase de recherche se passe le plus souvent sur Internet. Ainsi, 60 % des Français n'ont pas d'idée de destination précise en tête quand ils commencent leurs recherches. Pour s'inspirer, ils passent du temps en ligne, sur les blogs, les réseaux sociaux, les sites Internet des compagnies aériennes, des plateformes de réservation ou encore à regarder des publicités. C'est une première étape qui prend 40 jours en moyenne lors de laquelle ils consultent en moyenne 81 pages de contenu sur le Web avant de réserver. C'est assez peu par rapport aux autres pays. Les étrangers consacrent, en moyenne, 303 minutes (5 heures) à préparer leur séjour, les Français y passent à peine 199 minutes (3h20). Le parcours bouclé, les Français finalisent et réservent 73 jours avant leur voyage. Une anticipation globalement dans la moyenne des pays étudiés.

Source :

- EXPEDIA. « **Le parcours d'achat : comment les voyageurs planifient et réservent en ligne** », étude publiée en juillet 2023.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Une activité qui se professionnalise grâce à des outils digitaux

De nombreux outils digitaux sont disponibles pour aider les loueurs et les conciergeries saisonnières à gérer leur activité et à optimiser leurs revenus. Ils sont utiles dès le début de l'activité même si vous n'avez qu'un ou deux biens à gérer au démarrage. Voici les grandes catégories d'outils digitaux à votre disposition :

- Le **property management system (PMS)** est un système de gestion en ligne permettant de centraliser toutes les tâches quotidiennes. Il propose, *a minima*, un calendrier avec toutes les réservations des différents biens et des informations associées (nombre de clients, les contacts, les horaires d'arrivée et de départ, les demandes spéciales, etc.). Le PMS permet également d'élaborer vos tarifs grâce aux indicateurs de performance mais aussi d'éditer des factures. Des modules complémentaires peuvent vous assister dans votre comptabilité : rapports financiers, déclaration de TVA et de taxes de séjour. Ils peuvent aussi vous donner la possibilité de proposer des services additionnels à vos clients (courses, ménage pendant le séjour, réservation d'excursions, etc.).
- Le **channel manager (CM)** est un outil qui permet de relier le PMS aux plateformes de réservation en ligne. Il permet aussi de synchroniser toutes les réservations qui arrivent depuis les portails de réservation avec votre site Internet (si vous en possédez un). Il coordonne l'ensemble des données afin d'éviter le *surbooking* et les actions manuelles à effectuer sur chaque plateforme lorsqu'une réservation est confirmée sur une plateforme concurrente. Ce logiciel permet également de faire des modifications en masse sur tous les biens connectés ensemble : par exemple, vous décidez d'une baisse de prix générale ou de prévoir à l'avance et de programmer une modification à la hausse ou à la baisse du nombre de nuitées *minimum* en dessous duquel vous ne louez pas le ou les biens. Certaines solutions proposent par ailleurs une application mobile permettant de gérer les locations où que vous soyez.

Les deux outils décrits ci-dessus peuvent être proposés dans la même solution. Si ce n'est pas le cas, au moment de faire votre choix, assurez-vous que le PMS et le CM peuvent se connecter entre eux !

- Des **outils de planification tarifaire** (par exemple, Beyond Pricing ou PriceLabs) analysent les données issues des plateformes de réservation et permettent de connaître les taux d'occupation, les résultats financiers, le prix moyen de la nuitée de biens identiques aux vôtres sur votre commune ou dans votre quartier ; et beaucoup d'autres informations ! Ces outils vous aident également à déterminer une tarification différente en fonction des périodes. En schématisant, il s'agit d'augmenter les prix en période de forte demande et de les baisser pour attirer les clients en proposant des prix attractifs pour les périodes dites « creuses ». Cette technique est appelée l'optimisation de la tarification. Les algorithmes aident aussi à déterminer ces périodes de pic et de creux, mais une intervention humaine est nécessaire pour affiner les estimations.

La technique *marketing* appliquée est le *revenue management*, appelée également *yield management*. Pour pratiquer cette technique, Il est possible :

- > de s'abonner aux différents services des outils de planification et d'analyser soi-même les données issues des comparateurs ;
- > de faire appel à un prestataire spécialisé dans le *revenue management* qui vous proposera des grilles tarifaires à appliquer aux biens en location.
- L'outil « **Google locations de vacances** » est un moteur de recherche dédié à la location qui permet une meilleure exposition de votre site Internet. Les internautes cliquant sur votre annonce seront directement redirigés vers votre page *Web*, sans frais. Cela engendre plus de réservations directes sans la commission des plateformes intermédiaires.
- Les plateformes de réservation ont toutes des **accélérateurs de visibilité ou de promotion des annonces** qui peuvent être des choix judicieux au démarrage. Ces services sont payants, il est donc important de les comparer en fonction du ou des biens que vous souhaitez promouvoir.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Sources :

- FLAG ORISHA. « [Analyse et positionnement des logiciels PMS au sein de votre système d'information](#) », rubrique en ligne.
- GUEST & STRATEGY. « [Quels sont les outils qui peuvent simplifier la gestion de votre établissement ?](#) », contenu publié le 26/02/2022.
- LODGIFY, J'AFFICHE COMPLET. « [Booster votre activité de location grâce au "Revenue Management"](#) », webinaire du 27/09/2023.
- ROMAIN GIACALONE.COM. « [Choisir un PMS](#) », guide en ligne qui donne des conseils pour le choix de son PMS. Voir, en bas de la page, les liens vers des vidéos de présentation de différents logiciels disponibles sur le marché.

Des solutions qui aident dans le travail au quotidien

Des solutions technologiques ou non sont disponibles pour vous aider au quotidien dans la gestion des biens locatifs :

- Les **serrures connectées** permettent de piloter une porte à distance à l'aide d'un *smartphone* ou d'un ordinateur, sans avoir recours à des clés classiques. Des solutions telles que Frizbiz, Lexhan, Igloohome, etc. permettent en effet de dématérialiser les clés physiques tout en offrant un très bon niveau de sécurité avec la création de clés numériques différenciées suivant le profil du détenteur d'accès : un accès permanent pour le loueur et le service de conciergerie, un à durée déterminée pour le locataire, un à date fixe pour le service de ménage... Tous ces modes d'accès sont bien entendu modifiables à l'envi.
- Les **boîtes à clés** offrent une praticité évidente pour la conciergerie (par exemple les solutions Igloohome, Yale Home, etc.). Leur utilisation se fera en fonction du type de biens que vous gérez et également de la gamme de prestations dans laquelle vous vous inscrivez. Par exemple, si vous accueillez une famille dans une résidence principale pour une semaine, il sera nécessaire d'effectuer une remise de clés en main propre pour s'assurer du nombre d'occupants et expliquer de vive voix le fonctionnement du logement. À l'inverse, leur utilisation est indispensable pour les professionnels qui gèrent de très nombreux biens. Par exemple, lorsque vous avez entre 15 et 20 arrivées le même jour sur un territoire étendu, vous ne pouvez pas vous démultiplier ou sous-traiter à des prestataires la remise des clés, sous peine de perdre en rentabilité. Dans ce cas, le concierge aura effectué les vérifications nécessaires lors des différents échanges par messagerie en amont du séjour. Par ailleurs, des municipalités françaises prennent des arrêtés pour interdire les boîtes à clés dans l'espace public. Autre bémol avec le coffre à clés : la grande majorité des assurances n'indemnisent qu'en cas d'effraction avec preuves à l'appui. Or, le coffre à clés donne, s'il est cassé ou violé, l'accès au logement sans effraction notoire.
- Pour dissuader les locataires d'organiser des fêtes sans autorisation des propriétaires, des **détecteurs de bruit connectés** peuvent être installés (par exemple, les solutions proposées par Minut, Alertify, Party Squasher, etc.). Ce sont des capteurs qui analysent le niveau de décibels, les mouvements et la température, mais ils n'ont pas accès aux conversations. Les alertes de bruit sont transmises automatiquement *via* une messagerie vers le loueur et le locataire. En amont, les loueurs doivent avertir de la présence de ces appareils sur leur page d'annonce avant les réservations.
- Le **livret d'accueil**, en version numérique ou papier, aide le locataire pendant son séjour, mais également le guide avant et pendant son installation. Il centralise toutes les informations utiles : code wifi, digicode, bonnes adresses, informations pratiques, numéros utiles, livre d'or... En version numérique, l'accès au livret d'accueil se fait *via* le lien URL ou en scannant un QR code. Des solutions sont proposées par des entreprises telles que StyQR, notre.guide, etc.

Sources :

- ACCUEILLIR MAGAZINE. « [Serrures connectées, boîtes à clé, codes...](#) », dossier publié en juillet/août 2023.
- GÉNÉRATION VOYAGE. « [Airbnb : que choisir entre un service de remise de clés et un coffre à clés ?](#) », contenu mis à jour le 07/06/2023.
- J'AFFICHE COMPLET. « [Gérer les problèmes en location saisonnière](#) », webinaire diffusé le 17/10/2023.
- LA REVUE DU DIGITAL. « [Airbnb relance son offre de surveillance du bruit des locataires par capteur connecté](#) », article publié le 16/10/2022.
- LE FIGARO IMMOBILIER. « [La chasse aux boîtes à clés Airbnb est ouverte](#) », article publié le 23/06/2023.
- Propos recueillis par BpiFrance auprès d'experts et de différents professionnels de la location saisonnière, septembre/octobre 2023.
- ROMAIN GIACALINE.COM. « [Livret d'accueil digital pour votre location saisonnière](#) », article publié le 11/06/2021.

Clientèle

Le service de conciergerie a une double clientèle, les propriétaires des biens et les locataires. Il est important de soigner votre réputation sur les différentes plateformes en incitant les propriétaires et les locataires à laisser un avis concernant vos prestations.

Les propriétaires

Ce sont majoritairement des particuliers qui souhaitent louer leur résidence principale, secondaire ou un bien qu'ils ont acquis en vue d'un revenu locatif. Les agents immobiliers et autres administrateurs de biens sont également des clients potentiels. Plusieurs profils de propriétaires avec des attentes différentes existent :

- Les propriétaires de leur résidence principale qui souhaitent la louer lors de leurs vacances, *week-ends*, déplacements professionnels, *etc.*
- Les propriétaires de résidence secondaire, dont l'occupation moyenne est de 30 nuitées par an, et qui souhaitent faire vivre leur logement en dehors de leur temps d'occupation.
- Les investisseurs qui acquièrent des biens immobiliers avec comme objectif de les louer en courte et moyenne durée pour générer des revenus.

Lors de votre première rencontre avec le propriétaire d'un bien mis en location, il faudra que vous lui demandiez quel est son objectif en louant son bien. Est-ce gagner le *maximum* d'argent ? Est-ce juste couvrir les charges ? Ou est-ce pour financer des travaux, une piscine par exemple ? Car en connaissant les objectifs du propriétaire, vous saurez si vous serez en mesure de les atteindre ou non. Vous pourrez ainsi construire une relation humaine et commerciale sur de bonnes bases avec lui. Ne perdez pas de vue que le recrutement de nouveaux biens se fait essentiellement par le bouche-à-oreille !

Les locataires

Les hôtes accueillis sont également des clients dès lors que le service de conciergerie propose en direct au locataire des services, des prestations, des excursions...

Si votre service de conciergerie comprend la gestion des annonces et la relation avant, pendant et après avec le client, vous devrez communiquer avec eux, possiblement en langue étrangère.

Certaines plateformes proposent d'échanger avec les locataires avant la réservation. Vous pouvez ainsi vérifier que leurs attentes correspondent au bien visé. Une fois le bien réservé, il est alors possible pour le service de conciergerie de préparer l'arrivée et de proposer des services complémentaires aux locataires. Pour cela, vous avez tout intérêt à mettre à disposition un livre d'accueil ou un guide de vos prestations pour aiguïser leur intérêt.

La DGE pointe une spécificité française : contrairement à d'autres pays européens, le marché de la location saisonnière en France repose principalement sur l'occupation par des résidents nationaux. Près de 62 millions de nuitées réalisées sur le marché domestique émanent de clients français, soit près de 57 % de la fréquentation de ce type d'hébergement. À ce titre, la France est moins dépendante de la clientèle internationale qu'une partie de ses voisins européens, comme l'Espagne et l'Italie. Dans ces deux pays, 67 % (Espagne) et 73 % (Italie) des nuitées réalisées en meublés de tourisme, provient de la clientèle étrangère. La moyenne des pays de l'Union européenne s'élève à 67 % de nuitées internationales. Seule l'Allemagne a un taux plus bas que la France, avec 37 %. La situation est différente à Paris avec une moitié de touristes de nationalité française et une moitié de touristes étrangers. Les plus représentés viennent des États-Unis et du Royaume-Uni et dans une moindre mesure d'Allemagne, d'Espagne, d'Italie voire du Brésil.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Sources :

- DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES. « [Impact économique et réglementation des meublés de tourisme](#) », Les Thémas de la DGE, n° 11, publié en juin 2023.
- LE PARISIEN. « [Tourisme : Paris retrouve le niveau de fréquentation d'avant-Covid](#) », article publié le 15/06/2023.

AUTRES SOURCES D'INFORMATION POUR UNE ÉTUDE DE MARCHÉ LOCALE OU RÉGIONALE

- Les **offices de tourisme** et différents services digitaux tels que [AirDNA](#), [Transparent digital service](#), [Liwango](#), [AllTheRooms](#), qui permettent d'obtenir des données de marché locales et récentes. Par leur analyse, vous pouvez ajuster les stratégies tarifaires afin de maximiser le chiffre d'affaires à chaque période.
- La mairie, les organismes consulaires (Chambre de commerce et d'industrie – CCI – et Chambre de métiers et de l'artisanat – CMA), les [données de l'Insee](#) (ex-Odil) et les sociétés de géomarketing apportent des informations sur la population.
- Le site de la [Direction générale des finances publiques](#) (DGFiP) du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique permet d'accéder aux seuils d'imposition par commune.
- La consommation des ménages est analysée par l'Insee grâce aux [indices de disparité des dépenses de consommation](#) (IDC).
- La base de données publiques en *open data*.
- Pour les créateurs franciliens ou de passage à Paris, le [pôle Prisme de la Bibliothèque nationale de France](#) (BNF) permet l'accès – physique uniquement – à des études de marché couvrant l'ensemble des secteurs de l'industrie, du commerce, des services et de l'artisanat en France et dans de nombreux pays étrangers, voire au niveau mondial.

Concurrence

Concernant l'hébergement, les concurrents sont de plusieurs ordres. Un hôtel, une chambre d'hôtes, un gîte, une résidence de tourisme, un *camping*, une auberge de jeunesse ou encore une chambre d'amis chez un particulier sont synonymes d'une concurrence potentielle.

Concernant l'activité du service de conciergerie, les principaux concurrents des services de conciergerie indépendants sont les sociétés qui gèrent les locations saisonnières et qui sont présentes sur tout le territoire ou presque. Il s'agit de sociétés telles que GuestReady, HostnFly, Homerez, Groomlids, WeHost, etc. La plupart d'entre elles présentent leurs tarifs sur leurs sites Internet. De plus, des réseaux de franchise sont apparus depuis le milieu des années 2010 tels que myCezâme ou Les services d'Aline.

Les agences immobilières et les professionnels effectuant de la sous-location sont également à prendre en considération. La sous-location est une activité commerciale pour l'exploitation d'un bien immobilier. Le professionnel de la sous-location va signer un bail avec le propriétaire l'autorisant à exploiter le bien, à le relouer, pour le compte de sa société. Cette activité de sous-location est compatible avec une activité de conciergerie, à condition de différencier les deux comptabilités, car la sous-location est une prestation immobilière, non soumise à TVA alors que la conciergerie est une activité de prestation de service soumise, elle, à TVA.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Il y a également les sous-traitants avec lesquels le propriétaire peut signer en direct un contrat de prestation de service. Ces prestataires peuvent être des entrepreneurs indépendants ou des sociétés. La nature des prestations est très variée. Certaines viennent en concurrence des services de conciergerie, d'autres en complément. Outre l'entretien du linge et le service de ménage, voici quelques tâches que le propriétaire peut sous-traiter :

- l'entretien du jardin ;
- l'entretien des parties communes (le cas échéant) ;
- le ménage en cours de séjour.

L'étude de la concurrence est très importante avant de se lancer. Elle doit s'intéresser à plusieurs aspects :

- Observer les équipements proposés par les autres loueurs. Les commentaires des locataires publiés sur les plateformes permettent de se rendre compte de ce qui plaît le plus et le moins.
- Éplucher le catalogue de services et prestations proposés par vos concurrents et, là aussi, grâce aux avis en ligne, repérer ceux qui attirent le plus la clientèle.
- Consulter les tarifs proposés à différentes périodes de l'année pour des biens qui ressemblent réellement à celui ou ceux que vous proposez. Il ne faut pas s'arrêter au nombre de couchages, mais aux caractéristiques de logement. Le prix devra être différent si, par exemple pour 4 couchages, vous proposez 2 chambres ou une chambre et une solution de couchage dans le salon.
- Déterminer le type de biens que vous souhaitez gérer dans votre conciergerie. Concentrez-vous sur des studios ou des petits appartements proches les uns des autres, ou, à l'opposé, sur des villas et des biens d'exception. Prenez en compte que ces derniers risquent de vous demander plus de logistique.

Pour en savoir plus :

- ➔ DIMITRI BOUGEARD AVOCAT. « [Sous location et conciergerie – les différences](#) », vidéo diffusée le 25/09/2023.
- ➔ GUEST & STRATEGY. « [Conciergerie : alternative, concurrence ou inspiration pour nos propriétaires-exploitants ?](#) », article du blog publié le 02/11/2022.
- ➔ J'AFFICHE COMPLET. « [Conciergeries : quel prix demander aux propriétaires ?](#) », webinaire diffusé le 10/12/2020.

Communication

Pour promouvoir votre activité de conciergerie, vous aurez besoin de différents outils de communication :

- Le **référencement de votre activité** sur les Pages Jaunes et Google My Business, car aujourd'hui Internet est le premier réflexe pour chercher des informations et des prestataires. Cela ne prend que quelques minutes et il n'est pas nécessaire d'avoir un site Internet pour le faire. Il vous suffit d'indiquer adresse et numéro de téléphone, et de rédiger une description détaillée de votre activité. Les clients peuvent déposer des avis sur votre fiche et vous mettre une note de 1 à 5 étoiles. Si les avis sont positifs, c'est un bel avantage sur la concurrence. Répondez toujours aux avis clients même s'ils sont négatifs.
- Un **site Internet**. Il est la vitrine de votre activité, que ce soit pour les locataires en recherche ou les propriétaires qui souhaiteraient vous confier leurs biens en gestion locative. Il doit être actualisé régulièrement et facile d'utilisation, au risque de perdre des clients, car la majorité d'entre eux ne fait pas partie des nouvelles générations très connectées.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Ce site va promouvoir :

- > les biens locatifs si vous opérez la gestion de la réservation. Il est important d'intégrer un moteur de réservation en ligne directement à partir de votre site pour générer des réservations en direct évitant ainsi la commission des plateformes d'intermédiation et permettant donc d'accroître votre rentabilité ;
- > les prestations de services que vous proposez aux propriétaires et aux locataires lors de leur séjour.
- Une **newsletter** à l'attention de vos clients pour promouvoir les nouveaux lieux que vous aurez en gestion.

Sur les plateformes de réservation, il est important d'être vigilant sur le profil de sa conciergerie pour les deux types de clientèles (propriétaires et voyageurs). En effet, avoir de bonnes notes rassure les clients sur le point de s'engager avec un professionnel. Les avis en ligne sont la carte de visite de la conciergerie, il est indispensable d'y répondre.

Pour en savoir plus :

- EXPEDIA. « **Le parcours d'achat : comment les voyageurs planifient et réservent en ligne** », étude publiée en juillet 2023.

GESTION D'UN FICHER CLIENT ET RGPD

La gestion des fichiers clients obéit à des règles déontologiques. Il est interdit de collecter et de stocker des données à caractère personnel qui ne sont pas utiles directement à l'exercice de la profession. Ces informations relèvent du Règlement général sur la protection des données (RGPD) visant à la protection de la vie privée.

De plus, le consentement de la personne est systématiquement requis pour réaliser de la prospection commerciale par courriel. Ce consentement doit être libre, spécifique, éclairé et univoque.

Pour en savoir plus :

- BPIFRANCE CRÉATION. « **Me mettre en conformité avec le RGPD (Cnil)** », rubrique en ligne.
- CNIL. « **Conformité RGPD : comment recueillir le consentement des personnes ?** » et « **RGPD : par où commencer** », rubriques en ligne.

4.

MOYENS POUR DÉMARRER L'ACTIVITÉ

MOYENS POUR DÉMARRER L'ACTIVITÉ

Ressources humaines

Recrutement

L'activité de conciergerie peut être exercée en solo si vous décidez de gérer peu de biens et de faire appel à des prestataires pour vous épauler pour les différents services que vous proposez et notamment le ménage.

Pour recruter des prestataires ou des salariés pour les activités de gouvernant ou d'agent de ménage, vous devrez être attentifs sur le fait qu'ils devront être des personnes fiables sur lesquelles vous pourrez compter « au pied levé ».

Maximiser les rencontres en local. Faire du *networking* est important pour partager des expériences de conciergeries. Il est également important de se rapprocher des offices de tourisme, des associations économiques locales pour échanger et mieux prévoir les événements locaux qui vous demanderont peut-être de faire appel à plus de personnel salarié ou à davantage de prestataires.

Pour en savoir plus :

→ BPIFRANCE CRÉATION. « [Embaucher ou externaliser](#) », contenu en ligne.

Formations

Les entreprises de solutions digitales à destination des loueurs et des services de conciergerie ainsi que les entreprises proposant des prestations d'accompagnement spécialisé proposent des modules pour se former ou être *coachés* aux techniques *marketing* pour optimiser les revenus locatifs.

- **Le réseau CLF** propose à ses adhérents des formations à destination des dirigeants et des salariés. Plusieurs modules en ligne ou en présentiel sont disponibles :
 - > gérer l'entreprise ;
 - > bâtir son offre tarifaire et trouver une clientèle ;
 - > sécuriser l'environnement juridique de la conciergerie ;
 - > méthodologie et rentabilité des activités de ménage.
- **Guest Learning** (plateforme de formation de Guest & Strategy) propose :
 - > 4 parcours de formations opérationnelles à destination des gestionnaires d'hébergements touristiques ;
 - > une offre de formation individuelle ou un accompagnement, qui peut être sur mesure, en fonction des besoins de l'entrepreneur (étude de faisabilité et *business plan*, réglementation, stratégie *marketing*, stratégie tarifaire, etc.).
- **J'affiche complet** propose une formation de 25 heures en ligne « *revenue management* loueur saisonnier » et un *coaching* individuel « *revenue management* pour votre bien ».
- **Romain Giacalone** propose des formations en ligne à destination des loueurs et des services de conciergerie.

MOYENS POUR DÉMARRER L'ACTIVITÉ

Convention collective

Aucune convention collective ne s'applique spécifiquement à la pratique de la conciergerie. Cette activité dépend du [Code du travail](#).

Locaux

Les services de conciergerie peuvent travailler depuis leur domicile au moins au démarrage.
Attention : il existe des restrictions à l'exercice de l'activité à son domicile.

Pour en savoir plus :

→ BPIFRANCE CRÉATION. « [Domiciliation et exercice de l'activité chez soi](#) », « [Quels locaux pour une jeune entreprise ?](#) », rubriques en ligne.

Équipement – Investissement de départ

L'investissement de départ pour le service de conciergerie est raisonnable. L'équipement de base comprend :

- un ordinateur de bureau et/ou portable avec un ou plusieurs écrans ;
- une connexion rapide à Internet ;
- un téléphone portable ;
- une imprimante ;
- un logiciel de *channel manager* et de PMS ;
- des logiciels de bureautique et de gestion (comptabilité, facturation), un anti-virus, un espace de stockage virtuel ;
- un site Internet et/ou un blog ;
- des cartes de visite ;
- un véhicule.

ÉLÉMENTS FINANCIERS

5.

ÉLÉMENTS FINANCIERS

Chiffre d'affaires – Facturation

La facturation des prestations de conciergerie

Pour les services de conciergerie, plusieurs options de facturation sont possibles. Ces différents modes de facturation sont cumulables à moins que vous ne décidiez de n'appliquer que l'un ou l'autre :

- **La facturation à la prestation** est utilisée surtout pour la partie opérationnelle. Le plus souvent, les conciergeries qui l'utilisent ne gèrent pas la commercialisation du bien. Si vous optez pour ce mode de facturation, il vous faudra déterminer le tarif qui sera appliqué pour un *check in*, un *check out*, un état des lieux, une prestation de ménage, une intervention en urgence, une arrivée tardive, etc.
- **La facturation sous forme de commission sur chaque location.** Il s'agit d'appliquer un pourcentage au montant facturé au locataire. Il se situe généralement autour de 20 à 25 % voire 30 % du montant de la location. Ce pourcentage s'applique le plus souvent sur le chiffre d'affaires réalisé par le propriétaire, après prélèvement des commissions des sites de réservation et hors frais de ménage. Si vous optez pour ce mode de facturation et avant de déterminer votre pourcentage, il vous faudra lister les prestations et les services que vous incluez dans la commission, ne pas hésiter à observer ce que fait la concurrence, à lire les articles et à visionner les webinaires mentionnés dans ce dossier Projecteurs.

Pour maximiser leur rendement, certaines conciergeries font varier le pourcentage de leur commission en fonction de la nature du bien et de la durée de location possible. Il peut également être abaissé si la réservation arrive en direct *via* leur site Internet, car dans ce cas, il n'y a pas de commission prélevée par les plateformes de réservation en ligne. Pour une résidence principale proposée à la location quelques semaines par an, le pourcentage facturé par la conciergerie pourra être plus important que pour une résidence secondaire disponible et donc exploitable plus fréquemment.

Vous devez facturer le forfait des frais de ménage au propriétaire après avoir sélectionné les équipes auxquelles vous confierez cette mission. Vous ajouterez une marge à ce service que vous proposez, car vous devez recruter, vérifier la qualité et la continuité du travail de ménage. Il est donc nécessaire de sortir les frais de ménage de la commission de base sur le séjour payé par le client sous forme de forfait.

Le service de conciergerie, lorsqu'il gère les *plannings* de réservation de ses clients, a donc tout intérêt à ce que le bien soit loué et au meilleur prix. Pour optimiser les réservations et le prix des locations, vous pourrez vous aider du système de gestion tarifaire du *revenue management*. Il s'agit de la tarification différenciée du bien à louer selon les périodes et le niveau de demandes dans la localité où il se trouve.

Votre offre de service ou d'équipements peut également vous permettre de toucher une clientèle dite « de niche ». Cela peut être le cas d'activités sportives ou de plein air. De plus, si vous parlez une ou plusieurs langues rares c'est un plus pour toucher une clientèle plus importante.

Sources :

- 20 MINUTES. « [Métier méconnu et hybride, les conciergeries de locations de vacances explosent](#) », article publié le 29/03/2022.
- J'AFFICHE COMPLET. « [Conciergeries : quel prix demander aux propriétaires ?](#) », webinaire diffusé le 10/12/2020.
- LE FIGARO. « [Airbnb aide ses hôtes à mieux gérer leurs prix](#) », article publié le 04/05/2023.
- LE PARTICULIER. « [Passer par un service de conciergerie pour gérer sa location saisonnière, une riche idée ?](#) », enquête publiée le 07/05/2022.
- Propos recueillis par Bpifrance auprès d'experts et de différents professionnels de la location saisonnière, septembre/octobre 2023.

Pour en savoir plus :

- GÉNÉRATION VOYAGE. « [Comparatif : quelle conciergerie choisir pour louer votre logement Airbnb ?](#) », article publié le 04/12/2018. Il propose une grille de comparaison des tarifs pratiqués par différents services de conciergerie.
- LE PARISIEN. « [Location saisonnière : devenez concierge 2.0](#) », article publié le 09/07/2019. Il donne des exemples de tarifs de services de conciergerie en fonction des prestations proposées.

Marge – Résultat

Définir le prix de location avec le propriétaire

Afin de déterminer la grille tarifaire à mettre en place pour le bien, vous aurez besoin d'un certain nombre d'informations :

- Retrouver l'**historique du bien**, en obtenant les différentes périodes et tarifs de location les années antérieures. Cela vous permettra d'établir le futur prix en fonction des périodes de l'année.
- Pour connaître le **taux de remplissage** des autres biens aux environs, vous devrez suivre le RevPAR (« *revenue per available room* » ou « revenu par bien et par nuit » en français) des locations similaires aux vôtres. Le RevPAR est une mesure de performance dans l'industrie hôtelière qui est calculée en divisant le revenu total des locations par le nombre de jours dans la période mesurée. Les offices de tourisme et différents outils digitaux tels que AirDNA, TDS, Liwango, AllTheRooms, permettent d'avoir des données de marché locales et récentes. Par leur analyse, vous pouvez ajuster les stratégies tarifaires afin de maximiser le chiffre d'affaires à chaque période.
- Bien observer les différentes **campagnes de promotions** mises en place par les plateformes, parfois très en amont. Les différents PMS et *channel manager* permettent de gérer manuellement ces promotions, d'éviter d'en cumuler sur un même bien, de retirer des avantages pour les moyens séjours en période de forte affluence, etc.
- Afin de mettre en place une **tarification différenciée** (en général 3 ou 4 tarifs différents), il est important de prévoir un calendrier en prenant en considération sur un an :
 - > les manifestations *BtoC* et *BtoB* qui se dérouleront à proximité de vos locations (salons, foires-expos, fêtes locales, etc.) ;
 - > les vacances scolaires ;
 - > les manifestations sportives qui génèrent systématiquement des déplacements de sportifs et d'accompagnants, voire de supporters.

En matière de tarification, plusieurs stratégies sont possibles et vous devrez envisager vos tarifs en prenant en considération :

- La **concurrence** qui devra être observée en considérant toutes les spécificités du bien. Par exemple, si vous avez un logement susceptible d'accueillir 4 personnes, de type T3 avec 2 chambres, vous devrez examiner vos tarifs et prendre en considération des biens équivalents et ne pas vous comparer à un T2 avec 4 couchages (une chambre et un couchage double dans la pièce à vivre).
- La **durée de séjour** minimale correspond au nombre de nuitées en-dessous duquel vous n'acceptez pas de réservation. Cette notion peut varier en fonction de la période de forte ou de faible demande.
- Les **conditions d'annulation** que vous allez appliquer sont également importantes et méritent votre réflexion car les options de réservations flexibles font partie des deux habitudes de voyage essentielles pour les Français en 2022 selon une étude du voyageur Turlane. En effet, les conditions d'annulation flexibles de la réservation sont un levier très important pour déclencher la réservation car les locataires

ÉLÉMENTS FINANCIERS

sont le plus souvent en recherche de souplesse vis-à-vis de leur réservation de location. La clientèle est disposée à payer un peu plus cher pour pouvoir modifier son programme, mais gardez à l'esprit que cela peut entraîner davantage d'annulations.

- Le **nombre de voyageurs accepté** dans le logement. Si vous avez un bien qui peut accueillir 4 personnes, il est préférable de le proposer à un prix proche du prix final attendu pour 2 locataires et ajouter un montant peu élevé pour chaque locataire supplémentaire. Ainsi, vous optimisez le nombre de clients potentiels sans baisser le montant du loyer espéré par le propriétaire.
- Les **réservations** très en amont (*early booking*) ou les réservations de dernière minute (*last minute*) qui peuvent bénéficier de promotions.
- Les **séjours de moyenne durée** (plus de 7 jours) engendrent en général un *discount*. Il faudra déterminer si cette promotion intervient tout au long de l'année ou juste en période de faible ou moyenne demande.
- Les **prestations** que vous pourrez facturer de façon additionnelle sont de plusieurs ordres :
 - > l'arrivée ou le départ tardif des locataires ;
 - > l'intervention d'une femme de ménage pendant le séjour ;
 - > un service de courses avant l'arrivée ou un kit de petit-déjeuner prévu avant l'arrivée ;
 - > les demandes particulières en matière de linge (draps et/ou serviettes en plus que ce qui est fourni initialement) ;
 - > des prestations de massage ou de chef à domicile ;
 - > les transferts depuis la gare ou l'aéroport.

Pour toutes ces situations, c'est à vous de décider quelle politique tarifaire vous souhaitez adopter. Ces paramètres doivent être cohérents entre eux pour optimiser les réservations.

Des webinaires avec de nombreux conseils et astuces pratiques sont disponibles. Ils développent et expliquent les différentes situations et les impacts qu'elles pourront avoir sur votre tarification. Vous devrez vous faire votre propre opinion et choisir la stratégie qui vous correspond le mieux et qui vous permettra d'atteindre les objectifs de chiffre d'affaires que vous aurez fixés avec les propriétaires.

Des experts en *revenue management* et en tarification de locations de courte durée peuvent soit vous former à ces techniques *marketing*, soit effectuer pour vous les analyses et vous proposer des stratégies pour optimiser les tarifs. À titre d'exemple, ces services sont disponibles chez Hoomy, Lodgify, J'affiche complet, Guest & Strategy... Des solutions digitales existent également avec une analyse des données automatisée par les algorithmes. Ces outils de tarifications peuvent être, à titre d'exemple, PriceLabs, Beyond Pricing, Will House.

Sources :

- J'AFFICHE COMPLET. « [Conciergeries : quel prix demander aux propriétaires ?](#) », webinar diffusé le 10/12/2020.
- J'AFFICHE COMPLET. « [Faut-il faire du "revenue management" en conciergerie de location saisonnière ?](#) », vidéo diffusée le 28/05/2020.
- TOURLANE. « [Étude : tendances de voyages 2023](#) », communiqué de presse publié le 06/10/2022.

Pour en savoir plus :

➔ LODGIFY, J'AFFICHE COMPLET. « [Booster votre activité de location grâce au "revenue management"](#) », webinar du 27/09/2023.

Charges d'exploitation

Voici la liste des principales charges d'exploitation du service de conciergerie :

- le salaire et les charges sociales du concierge et des autres salariés ;
- le recours à des prestataires ;

ÉLÉMENTS FINANCIERS

- les autres frais de fonctionnement ;
- l'amortissement des matériels ;
- les actions *marketing* et communication ;
- les commissions des plateformes de réservation en ligne ;
- les assurances ;
- les honoraires des conseils ;
- le cas échéant, budgéter des vêtements de bonne présentation lors de rendez-vous formels et/ou des uniformes pour le personnel de ménage ou d'accueil ;
- les déplacements et transports.

Pour en savoir plus :

- ➔ BPIFRANCE CRÉATION. « [Par où commencer pour faire ses comptes prévisionnels et vérifier la rentabilité du projet ?](#) », rubrique en ligne.

LES COMMISSIONS DES PLATEFORMES DE RÉSERVATION EN LIGNE

Les différentes plateformes d'hébergement touristique n'ont pas la même politique tarifaire pour facturer les commissions aux propriétaires. Pour information, voici les commissions pratiquées par quelques plateformes de réservation :

- Sur Airbnb, il existe 2 types de conditions de paiement pour les frais liés à la plateforme, selon le modèle que vous choisissez :
 - > Les **frais de service partagés**. Il s'agit du modèle le plus courant pour le paiement des frais de service, ils sont répartis entre l'hôte et le voyageur. Ils comprennent les frais de service forfaitaires qui s'élèvent, pour l'hôte, à 3 % du sous-total de la réservation. Le sous-total correspond au prix par nuit, auquel s'ajoutent tous les frais facultatifs que vous facturez aux voyageurs, comme les frais de ménage, et n'inclut pas les frais d'Airbnb ni les taxes. Les voyageurs paient généralement des frais de service s'élevant à environ 14 % du sous-total de la réservation.
 - > Les **frais de service hôte**. Ils représentent dans la majeure partie des cas 14 à 16 % du coût total de la réservation destiné à l'hôte. Les hôtes appliquant des conditions d'annulation très strictes peuvent payer davantage. Les frais pour les séjours au mois peuvent être moins élevés.

L'article de Lodgify, cité en source ci-dessous, propose un simulateur de rentabilité Airbnb.

- Booking facture une commission qui s'élève entre 15 et 18 % du montant de la location et l'annulation gratuite est la pratique majoritaire. Sur cette plateforme, vous n'aurez aucune visibilité sur les locataires qui réservent directement en ligne sans passer par le service de conciergerie.
- Abritel facture 5 % de commission à quoi il faut ajouter 3 % de frais de traitement, soit 8 % au total. Votre offre de bien à louer est visible également sur HomeAway (groupe Expedia pour les deux plateformes).

Sources :

- ABRITEL. « [À propos des frais de formules à la commission](#) », contenu en ligne.
- AIRBNB. « [Combien Airbnb facture-t-il aux hôtes ?](#) », « [Frais de service Airbnb](#) », contenus publiés dans le centre de ressources pour les hôtes.
- BOOKING.COM. « [Comprendre notre commission](#) », contenu en ligne sur le site Partner Hub.
- LES ÉCHOS WEEK-END. « [Immobilier : 7 conseils pour louer son appartement pendant les JO](#) », article publié le 04/10/2023.
- LODGIFY. « [Combien coûte réellement Airbnb pour les propriétaires ?](#) », article publié le 20/10/2023.

Financement – Aides spécifiques

Le site de Bpifrance Création détaille les différentes formes de financement mobilisables en fonction du projet, de la situation personnelle du porteur de projet et de ses besoins. Ces informations se trouvent dans la rubrique « [Comment financer sa future entreprise ?](#) » et « [Panorama des financements destinés aux créateurs d'entreprises](#) » du site.

Les aides à la création ou à la reprise d'entreprise sont décrites dans les rubriques « [Quelles sont les aides pour créer une entreprise ?](#) » et « [Les aides à la création et à la reprise d'entreprise](#) ».

6.

RÈGLES DE LA PROFESSION

RÈGLES DE LA PROFESSION

Contexte général

L'activité de conciergerie de location saisonnière est une prestation de service et n'est, en elle-même, pas réglementée. Cependant, les propriétaires des biens immobiliers dont vous assurez la gestion sont eux soumis à des règles. Le service de conciergerie doit avoir connaissance de cette réglementation afin de vérifier que la mise en location par le propriétaire est conforme à la législation en vigueur.

Le site service-public.fr présente la réglementation pour les deux cas de figure dans lesquels peut se trouver le propriétaire :

- [mettre en location sa résidence principale](#) ;
- [mettre en location sa résidence secondaire](#).

Face à l'augmentation importante du nombre de locations saisonnières, les pouvoirs publics adaptent la réglementation pour assurer la bonne régulation du marché.

À ce jour, les textes qui encadrent les meublés de tourisme sont :

- La loi [2014-366](#) pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (Alur) du 24/03/2014.
- La loi [2016-1321](#) pour une République numérique du 07/10/2016.
- La loi [2018-1021](#) sur l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (Elan) du 23/11/2018.
- La loi [2019-1461](#) sur l'engagement dans la vie locale et la proximité de l'action publique du 27/12/2019.

Parmi les mesures en vigueur à ce jour, il y a notamment :

- La déclaration préalable à la mairie afin de permettre aux communes de connaître les meublés de tourisme présents sur leur territoire. Cette mesure ne concerne pas les résidences principales sauf dans certaines communes comme Annecy, Aix-en-Provence, Biarritz, Bordeaux, Cannes, Lyon, Nice, Paris, Reims, Strasbourg, Toulouse et Tours.
- La limitation à 120 jours de location par année civile pour les résidences principales. En effet, certaines villes définissent des quotas pour limiter l'expansion du volume de meublés touristiques.
- La demande d'autorisation de changement d'usage pour une résidence secondaire proposée à la location de courte durée à une clientèle de passage dans certaines grandes communes.
- L'attribution d'un numéro d'enregistrement à mentionner sur chaque annonce, dans les villes qui l'ont décidé par délibération du Conseil municipal ou intercommunal compétent. Cela concerne toutes les locations touristiques, qu'il s'agisse de la résidence principale ou secondaire. Cette réglementation est obligatoire dans les communes de plus de 200 000 habitants ainsi que dans les départements de la petite couronne parisienne (Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne).

Pour en savoir plus :

- ➔ BPIFRANCE CREATION. « [Gîte ou meublé de tourisme](#) », rubrique en ligne.
- ➔ DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES. « [Impact économique et réglementation des meublés de tourisme](#) », Les Thémas de la DGE, n° 11, publié en juin 2023. Le document développe les différentes règles applicables aux meublés de tourisme en fonction de la localisation des biens et explicite les dispositifs en place en matière de régulation dans un tableau synoptique.
- ➔ LA TRIBUNE. « [Budget 2024 : ce que la loi va changer pour les meublés touristiques](#) », article publié le 18/10/2023.

- MARIANNE. « [Crise du logement – Le cancer Airbnb](#) », dossier publié le 25/05/2023.
- PARTICULIER À PARTICULIER. « [Meublé de tourisme : quelles formalités pour quelles villes ?](#) », article publié le 23/12/2022.

Conditions d'installation

La carte professionnelle immobilière de gestion locative, dite « carte G »

Si le professionnel propose uniquement des prestations de conciergerie liées au séjour (*check in, check out, ménage*) et des prestations de services aux locataires, il n'est pas dans l'obligation de détenir une carte professionnelle de l'immobilier.

Cependant, si le professionnel souhaite proposer plus de services aux propriétaires, notamment toute la partie de gestion locative, il devra détenir une carte professionnelle de l'immobilier. Cette carte doit avoir comme mention « transactions » ou « gestion immobilière ». Elle est appelée carte professionnelle de gestion locative, ou encore « carte G ». Cette carte est délivrée par la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) et son obtention est soumise à plusieurs conditions. Introduite par la loi [70-9](#) du 2 janvier 1970 dite « loi Hoguet » et renforcée par la loi [2014-366](#) du 24 mars 2014 dite « loi Alur », la carte G est un outil au service de la structuration juridique et de la sécurisation des métiers de gestion immobilière.

Cette carte permet au service de conciergerie d'encaisser les montants des séjours, des extras (ménages, prestations complémentaires, *etc.*) et de promouvoir les annonces des biens gérés. S'il ne possède pas cette carte G, le service de conciergerie se place alors en « prestataire de service » au service d'un gestionnaire du bien immobilier, le propriétaire ou une agence immobilière. Pour rappel, certaines plateformes proposent un système de cogestion des annonces par le propriétaire et le service de conciergerie. Cette cogestion peut concerner la promotion des biens ainsi que l'encaissement des loyers.

Pour en savoir plus :

- BPIFRANCE CRÉATION. « [Agent immobilier](#) », rubrique « Qualifications professionnelles », contenu en ligne.
- CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE. « [Demande de carte professionnelle de l'immobilier](#) », contenu en ligne et formulaire Cerfa à télécharger.
- J'AFFICHE COMPLET. « [Créer sa conciergerie : le sujet des annonces Airbnb et Booking](#) », vidéo diffusée le 08/0/2022.
- LE MONDE DU DROIT. « [Conciergeries et activités de location et de gestion de biens immobiliers](#) », article publié le 09/10/2023.

Assurance

Le service de conciergerie devra souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle (RC pro) et une protection juridique.

De son côté, le propriétaire doit assurer le bien qu'il met en location.

Le locataire, s'il est français, est lui-même couvert durant son séjour par son assurance responsabilité civile. Chaque centrale de réservation propose des assurances différentes qui couvrent différemment les biens et les personnes.

En tant que prestataire de services, la responsabilité du service de conciergerie n'est pas engagée en cas de litige entre propriétaire et locataire.

Pour en savoir plus :

→ BPIFRANCE CRÉATION. « [Assurer mon entreprise](#) », rubrique en ligne.

Statut de l'entrepreneur

L'activité liée à la conciergerie locative est de nature commerciale. Elle relève du registre du commerce et des sociétés (RCS).

IMMATRICULER VOTRE ENTREPRISE

Les formalités de création d'une entreprise (artisanale, commerciale, libérale et agricole) sont désormais centralisées via un guichet unique : elles sont à réaliser auprès du [Guichet des formalités d'entreprise](#) accessible en ligne sur le site de l'Inpi. Les données sont enregistrées dans un répertoire lui aussi unique, le Registre national des entreprises (RNE).

Pour en savoir plus :

- BPIFRANCE CRÉATION. « [Le fonctionnement du guichet unique](#) », rubrique en ligne publiée en janvier 2023.
- ENTREPRENDRE.SERVICE-PUBLIC.FR. « [Le Registre national des entreprises \(RNE\) est l'unique organisme d'immatriculation au 1^{er} janvier 2023](#) », article publié le 30/11/2022.

Structure juridique

Le peu de données disponibles liées notamment à la jeunesse de la profession et l'absence de codes APE suffisamment resserré ne permettent pas d'évoquer en détail les différentes structures juridiques, le calcul des cotisations sociales, etc. Retrouvez les aspects juridiques, sociaux et fiscaux de la création d'entreprise sur le site de Bpifrance Création dans les rubriques « [Les structures juridiques](#) » et « [Quel statut juridique choisir pour son entreprise ?](#) ».

Pour en savoir plus :

- BPIFRANCE CRÉATION. « [Que dois-je savoir avant de choisir un statut ?](#) », rubrique en ligne qui présente les différentes structures juridiques, ainsi que les calculs de cotisation et les aspects sociaux et fiscaux.

Régime fiscal

TVA

La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable aux services de conciergerie est de 20 %.

Pour en savoir plus :

➔ BPIFRANCE CRÉATION. « [TVA](#) », rubrique en ligne.

7.

CONTACTS ET SOURCES D'INFORMATION

CONTACTS

ET SOURCES D'INFORMATION

Organismes professionnels

Pourquoi adhérer à un organisme professionnel ?

Cela comporte de nombreux avantages, comme rompre son isolement, être tenu au courant des évolutions de sa profession, se constituer un réseau, participer aux congrès annuels, obtenir des conseils juridiques, recevoir une assistance administrative, suivre une formation, etc. Les services offerts sont généralement mis en valeur sur le site Internet de ces organismes.

La procédure d'affiliation diffère beaucoup d'un organisme à l'autre. Il en est de même des coûts : certaines adhésions sont gratuites, d'autres payantes, en fonction des revenus ou du chiffre d'affaires. Des tarifs spéciaux sont parfois prévus pour les nouveaux adhérents en phase de création. Certains organismes n'acceptent pas les créateurs et réservent leurs services aux entreprises ayant une certaine ancienneté.

Principaux organismes professionnels et fédérations

Le métier de conciergerie locative est en cours de structuration. Cependant, quelques structures émergent pour fédérer et accompagner les porteurs de projet qui souhaitent se lancer. À titre d'exemples :

- **Conciergeries locatives de France (CLF)**

Ce réseau professionnel a été créé par 5 conciergeries professionnelles de la location saisonnière. Son objectif est de réunir les conciergeries pour construire l'avenir ensemble, de profiter d'offres préférentielles auprès des partenaires sur les produits essentiels au métier de concierge. Des formations sont également dispensées pour professionnaliser les entrepreneurs.

- **Syndicat des professionnels de la location meublée (SPLM)**

Ce syndicat fédère et assiste les agents immobiliers, loueurs, sous-loueurs, agents de voyage, et autres prestataires de services actifs sur le marché de la location meublée de courte et moyenne durée.

- **Union nationale pour la promotion de la location de vacances (UNPLV)**

Cette association rassemble les principaux acteurs de la location de vacances. Elle a pour objectif d'informer, de mieux faire connaître et de valoriser le secteur, à l'appui d'études, de prises de parole et de propositions concrètes en participant au débat public.

Rapports et études

- ASSEMBLÉE NATIONALE. « **Rapport d'information déposé par la commission des affaires économiques sur les moyens de faire baisser les prix du logement en zones tendues (hors Île-de-France)** », enregistré à la présidence de l'Assemblée nationale le 12/04/2023.

CONTACTS ET SOURCES D'INFORMATION

- ASTERÈS. « [Hôtes Airbnb : un gain substantiel de pouvoir d'achat](#) », étude publiée en 2022.
- DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES. « [Impact économique et réglementation des meublés de tourisme](#) », Les Thémas de la DGE, n° 11, publié en juin 2023.
- EUROSTAT. « [Plateforme d'économie collaborative – statistiques expérimentales](#) », en ligne.
- EXPEDIA. « [Le parcours d'achat : comment les voyageurs planifient et réservent en ligne](#) », étude publiée en juillet 2023.
- GÉNÉRATION VOYAGE. « [Guide 2023 de la location saisonnière pour les propriétaires](#) », contenu en ligne.
- INSEE. « [Hébergements proposés par des particuliers via des plateformes](#) », Insee Première, n° 1879, publié le 26/11/2021.
- XERFI. « [L'hébergement touristique et la location saisonnière à l'horizon 2024](#) », étude publiée le 01/03/2022.

Revue et sites Internet

- [Accueillir Magazine](#), magazine bimestriel destiné aux propriétaires de chambres d'hôtes et de gîtes, sur abonnement. Il propose des informations (notamment juridiques et fiscales) pour se lancer et développer sa clientèle, ainsi que des annonces immobilières sur son site.
- [Carnet des tendances](#) du cabinet Guest & Strategy. Il propose une analyse mensuelle des actualités du tourisme pour le développement commercial et *marketing* de l'activité d'hébergeur touristique.
- [InsideAirbnb](#). Le site publie des données relatives à l'activité d'Airbnb, pour certains marchés français (Bordeaux, Lyon, Paris, Pays basque), européens et internationaux. Ces données, récoltées *via* la méthode de *data scraping* ou « moissonnage de données », sont particulièrement utilisées par le monde académique et universitaire.
- [J'affiche complet – le blog](#) propose des contenus sur les sujets autour de la location saisonnière, la conciergerie et le *revenue management*.
- [L'Écho touristique](#), site Internet, *newsletter* et magazine trimestriel, destiné aux professionnels du tourisme. Il comporte des rubriques comme « Transport », « E-tourisme », « Hébergement » ou « Voyage responsable ».
- [Lodgify – le blog](#) propose des contenus pratiques autour de la location saisonnière.

Webinaires, podcasts et vidéos

- BOUGEARD DIMITRI. « [Sous location et conciergerie – les différences](#) », L'avocat investisseur, vidéo diffusée sur YouTube le 25/09/2023.
- [GIACALONE ROMAIN](#). Chaîne YouTube qui traite de la location de courte durée autour de thématiques telles que les logiciels, les outils et les bonnes pratiques.
- [J'AFFICHE COMPLET](#). Chaîne YouTube qui publie une vidéo ou un webinaire par semaine à destination des loueurs saisonniers, conciergeries de location saisonnière et sous-loueurs professionnels. Ces vidéos traitent de tarification et de *revenue management*, de sujets pratiques, de problématiques plus juridiques et d'outils digitaux.

CONTACTS ET SOURCES D'INFORMATION

- LODGIFY, J’AFFICHE COMPLET. « **Booster votre activité de location grâce au "Revenue Management"** », webinaire diffusé sur YouTube le 27/09/2023.
- TF1. « **Vacances : les conciergeries de locations saisonnières en plein essor** », reportage diffusé dans le JT de 20 h le 30/05/2023.

Salons et événements

- **Next Tourisme**, salon annuel, à Paris. Sur le thème du *marketing*, de la commercialisation, de l'e-tourisme, *etc.*
- **Rendez-vous national de la location saisonnière**, salon annuel, à Paris. Journée destinée aux professionnels de la location saisonnière, organisée par J’affiche complet.
- **Salon de la conciergerie locative**, salon annuel, nouvelle destination à chaque édition. Rencontre annuelle des conciergeries locatives organisée par le réseau CLF.
- **Universités du tourisme durable**, salon annuel, nouvelle région à chaque édition. Organisées par Acteurs du tourisme durable (ATD), association de professionnels visant à mettre en place l’adoption d’actions vertueuses en matière environnementale dans le secteur du tourisme.



<https://bpifrance-creation.fr>



<https://twitter.com/bpifrancecrea>



<https://linkedin.com/company/bpifrance>

bpifrance

CRÉATION

CE DOSSIER EST VENDU DANS LA LIBRAIRIE DE BPIFRANCE CRÉATION

Prix : 16 € TTC

ISBN : 978-2-38076-056-9