

16 Décembre 2024



**De la création à son
expansion :
les étapes clés du
développement d'une
conciergerie**

 **HESTIA**
CONCIERGERIE

Splm
MEMBRE 2016

CONCIERGERIES LOCATIVES
CLS
DE FRANCE

RÉSEAU CLF / SPLM

Il existe 2 instances représentatives de notre métier en France :

- Le réseau des **Conciergeries Locatives de France**



- Le Syndicat des **Professionnels de la Location Meublée**



LE RESEAU CLF - SES OBJECTIFS

1



Militer et échanger pour que notre industrie soit reconnue et que les démarches avec les institutions soient simplifiées

Animer des commissions de travail pour avoir un code APE, un agrément, des formations professionnelles



2

3



Permettre le partage d'expériences et de vos "best practices" à travers des rencontres et salons

4



Vous faire découvrir des prestataires logiciels métiers et centrale d'achats en bénéficiant des offres tarifaires avantageuses

Les dates clés du Réseau CLF



Reconnaissance du métier

4ème Salon de la conciergerie locative

Naissance du Réseau CLF
Création du site reseauclf.fr

Création de la centrale d'achat

Création de la 1ère assurance RC PRO & protection Juridique

Partenaires juridiques, logiciels métier
Webinaires entre adhérents

Création de la formation ménage et de la formation dirigeant

1er Congrès Expo dédié aux conciergeries locatives à Nantes
Commissions de travail

2025

2022

2021

2020



LES AVANTAGES DU RÉSEAU CLF



Un sentiment
d'appartenance



Des conseils
professionnels



Des
partenariats



Des
Commissions



Une assurance
Protection
Juridique et RC
PRO

Une centrale
d'achat

Des webinaires
d'informations

Des
formations

Congrès Expos

Première instance représentative des professionnels de la Location Meublée en France depuis 2010.

Le SPLM, créé en 2010, est une association dédiée à la promotion des intérêts des professionnels de la location meublée en France.

Le SPLM rassemble et fédère des adhérents de toutes les régions du pays, allant des très petites structures aux grandes enseignes, offrant une diversité unique au sein de notre communauté.

Le SPLM porte la voix des professionnels, des femmes et des hommes de terrain, passionnés par leurs territoires et qui chaque jour, participent au développement du tissus économique local.

Le SPLM tend à travailler en collaboration avec les autorités locales dans le respect des réglementations via ses représentants locaux. Le SPLM en tant que première instance représentative, dispose de données issues directement des acteurs de la location meublée permettant la mise en place de réglementations justes et équilibrées dans un environnement réglementaire déjà restrictif.

Le SPLM participe aux Associations Professionnelles en lien avec l'activité des adhérents telles que l'**UNPLV** (Plateformes), **SNPRM** (Relocation) et **EHHA** (regroupement des Professionnels de la location au niveau Européen.)

Promouvoir

Les intérêts des Professionnels de la Location Meublée en France

Réunir

Les professionnels autour d'enjeux et de valeurs communes.

Accompagner

Le développement des entreprises dans un contexte réglementaire en constante évolution.

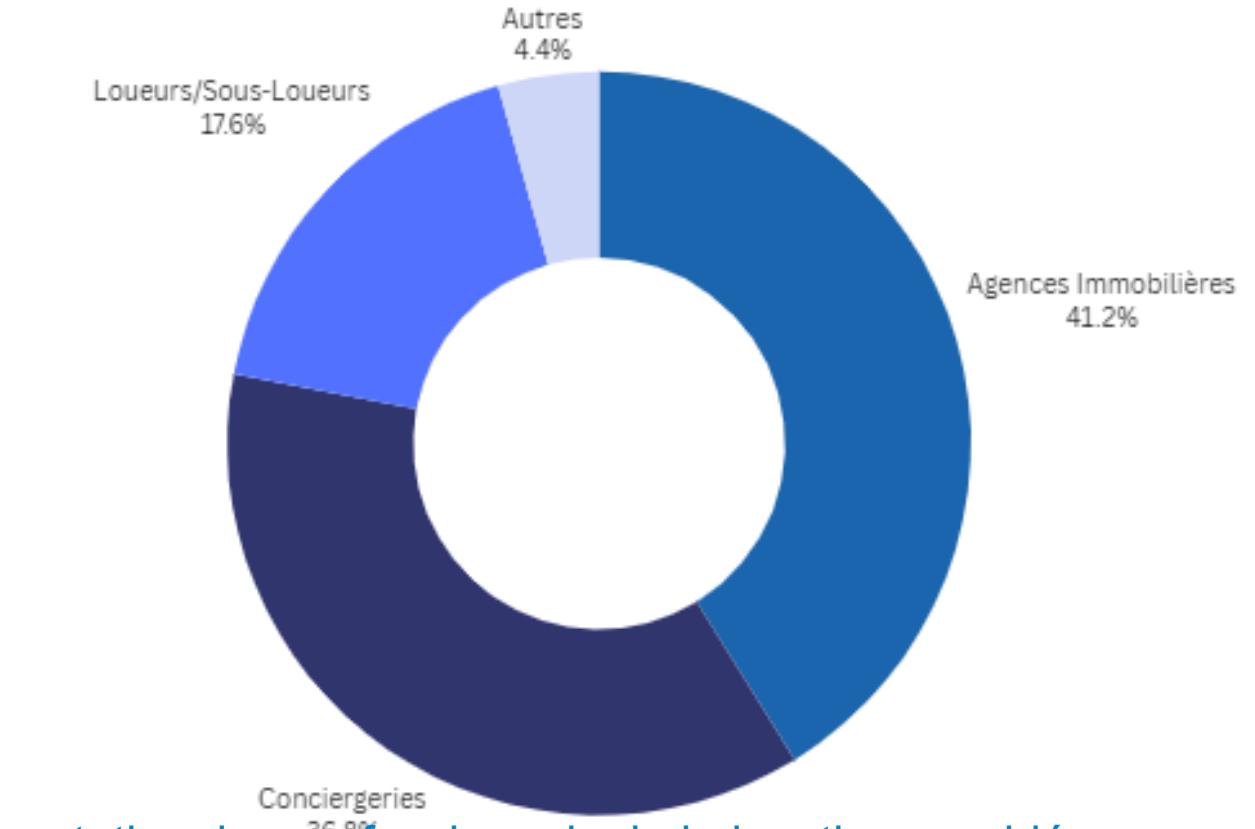
Défendre

Nos professions et oeuvrer ensemble pour une réglementation juste, équilibrée et concertée.

Qui sommes-nous ?



Répartition des membres par structure



1ère Instance représentative des professionnels de la location meublée



Splm
Syndicat des Professionnels
de la Location Meublée

Une association reconnue et collaborative

- Le Syndicat collabore avec les associations et réseaux majeures de l'industrie autant à l'échelle nationale, que Européenne et oeuvre à la construction d'une réglementation juste, équilibrée et concertée.



- Le Syndicat dans la continuité de ses missions historiques, contribue à la construction de la première **Filière Française des Professionnels de la Gestion et de l'Accueil en Location Touristique**.

Faire reconnaître
l'existence d'une
filière économique à
part entière

Combattre les idées
reçues en se basant sur
des données réelles et
vérifiables

Récolter et analyser les
données des
professionnels du terrain
pour mesurer les réels
impacts de nos métiers

Le SPLM : représentant de la filière française des professionnels de la gestion et l'accueil en location touristique.

Le SPLM par son statut et sa mission fédératrice porte la voix de la filière française des professionnels de la gestion et l'accueil en location touristique.

- **Recueillir des données fiables** portant sur les **impacts des activités de la location à but touristique ou professionnelle** : économiques, sociaux, environnementaux.
- Faire reconnaître l'existence de nos métiers et la nécessité de préserver des entreprises (installées pour certaines depuis plus de 40 ans) participant au **développement économique, touristique et social à l'échelle locale**.
- **Porter des propositions fortes** et participer à l'évolution du cadre réglementaire en faveur du **logement, de l'environnement et de l'attractivité des territoires**.



QUELQUES CHIFFRES SUR NOTRE FILIERE

⌚ **900 000**

annonces de location
courte durée en France

👤 **250 000**

gérées par des
professionnels

68% résidences
secondaires



23% résidences
principales



9% investissements
locatifs



QUELQUES CHIFFRES SUR NOTRE FILIERE

3 Catégories d'acteurs identifiés

91% Sont des TPE (- de 10 salariés)

41 000 Salariés directs et indirects

48% Agences Immobilières



24% Conciergeries



28% Prestataires de services

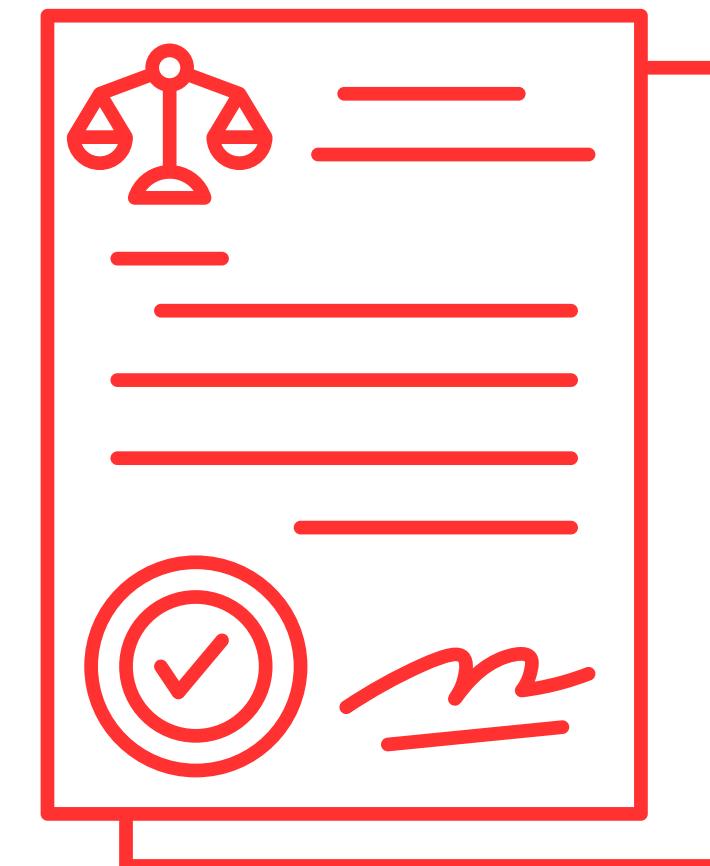


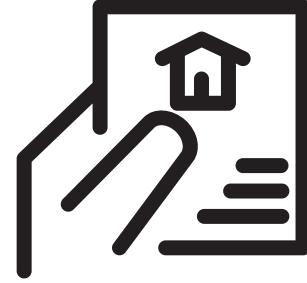
QUEL EST LE CADRE LÉGISLATIF QUI ENCADRE NOTRE MÉTIER ?

La réglementation applicable à nos métiers est la législation immobilière:

- Loi HOGUET (1970)
- Loi ALUR (2014)

La loi Hoguet impose notamment de détenir des cartes professionnelles (notamment les cartes T et G)

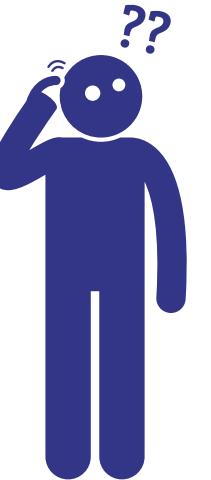




LES CARTES D'AGENT IMMOBILIER

Les cartes G et T sont-elles obligatoires dans notre métier ?

OUI & NON



Tout dépend des prestations que vous proposez.



LES CARTES D'AGENT IMMOBILIER

Si dans votre offre vous proposez les prestations suivantes:

- L'encaissement des loyers des voyageurs
- La **publicité** des annonces
- La **gestion** des contrats de location
- La récolte des **cautions**



Dans ce cas vous devez être en possession des cartes T et G !

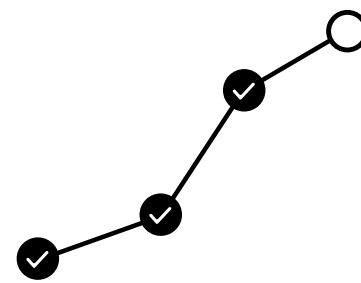


LES CARTES D'AGENT IMMOBILIER

En l'absence de carte, vous ne pouvez effectuer que de la gestion opérationnelle (accueil, sortie, ménage...)

Il est prohibé :

- D'encaisser un loyer ou un acompte 
- De faire la moindre publicité d'annonce 
- De signer un contrat de location 
- De gérer les cautions 



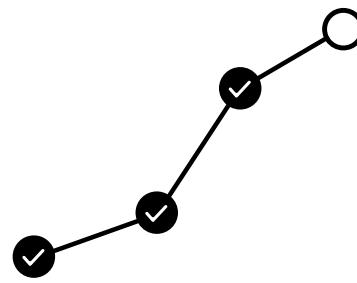
EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES A VENIR

Loi LE MEUR: En attente du décret d'application

Les 4 grands axes de la loi :

1. Extension du diagnostic de performance énergétique (DPE)
2. Pouvoirs renforcés pour les maires
3. Facilitation de l'encadrement de la location meublée par les copropriétés
4. Révision de la fiscalité des revenus issus de la location meublée





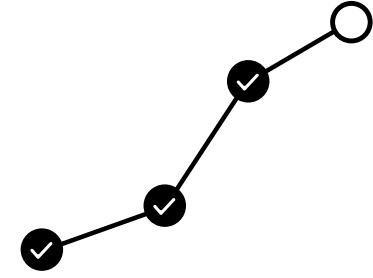
EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES A VENIR

1. Extension du DPE

À l'exception des résidences principales et des **territoires d'Outre-mer**, le DPE devient obligatoire dans le cadre du changement d'usage pour :

- Tous les nouveaux hébergements :
 - Dès 2025 : DPE minimum E.
 - Dès 2034 : DPE minimum D.
 -
- Hébergements existants :
 - Conformité requise (DPE entre A et D) d'ici 2034.

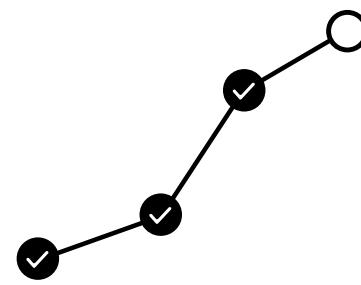




EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES A VENIR

2. Pouvoir renforcé pour les maires

- Responsabilité conjointe des intermédiaires
- Enregistrement obligatoire : via un téléservice national (en cours de création), applicable au plus tard en mai 2026.
- Pouvoirs des maires élargis : contrôle des déclarations, suspension des numéros d'enregistrement et injonction aux plateformes de désactiver les annonces non conformes.
- Sanctions renforcées
- Changement d'usage (cu) :
 - Toutes les communes peuvent instaurer un CU, sans autorisation préfectorale.
 - Quotas temporaires possibles pour les personnes morales (≤ 5 ans).
- Possibilité de limiter à 90 jours la location des résidences principales



EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES A VENIR

3. Facilitation de l'encadrement de la location meublée par les copropriétés

- Immeubles existants:

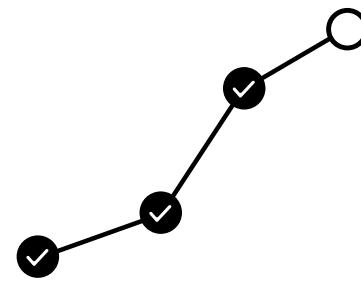
Dans les immeubles avec une “clause bourgeoise” dans le règlement de copro, les règlements de copropriété peuvent être modifiés à la majorité des 2/3 (contre unanimité auparavant) pour restreindre ou interdire la location touristique hors résidences principales.

- Nouveaux immeubles :

Les règlements de copropriété devront spécifier l'autorisation ou l'interdiction des locations touristiques, dans l'ensemble des lots (résidence principale et résidence secondaire).

- Transparence :

Obligation pour le loueur d'informer le syndic lors de l'enregistrement de son meublé de tourisme en Mairie, avec inscription de cette activité à l'ordre du jour de la prochaine AG de la copropriété.



EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES A VENIR

4. Révision de la fiscalité des revenus issus de la location meublée

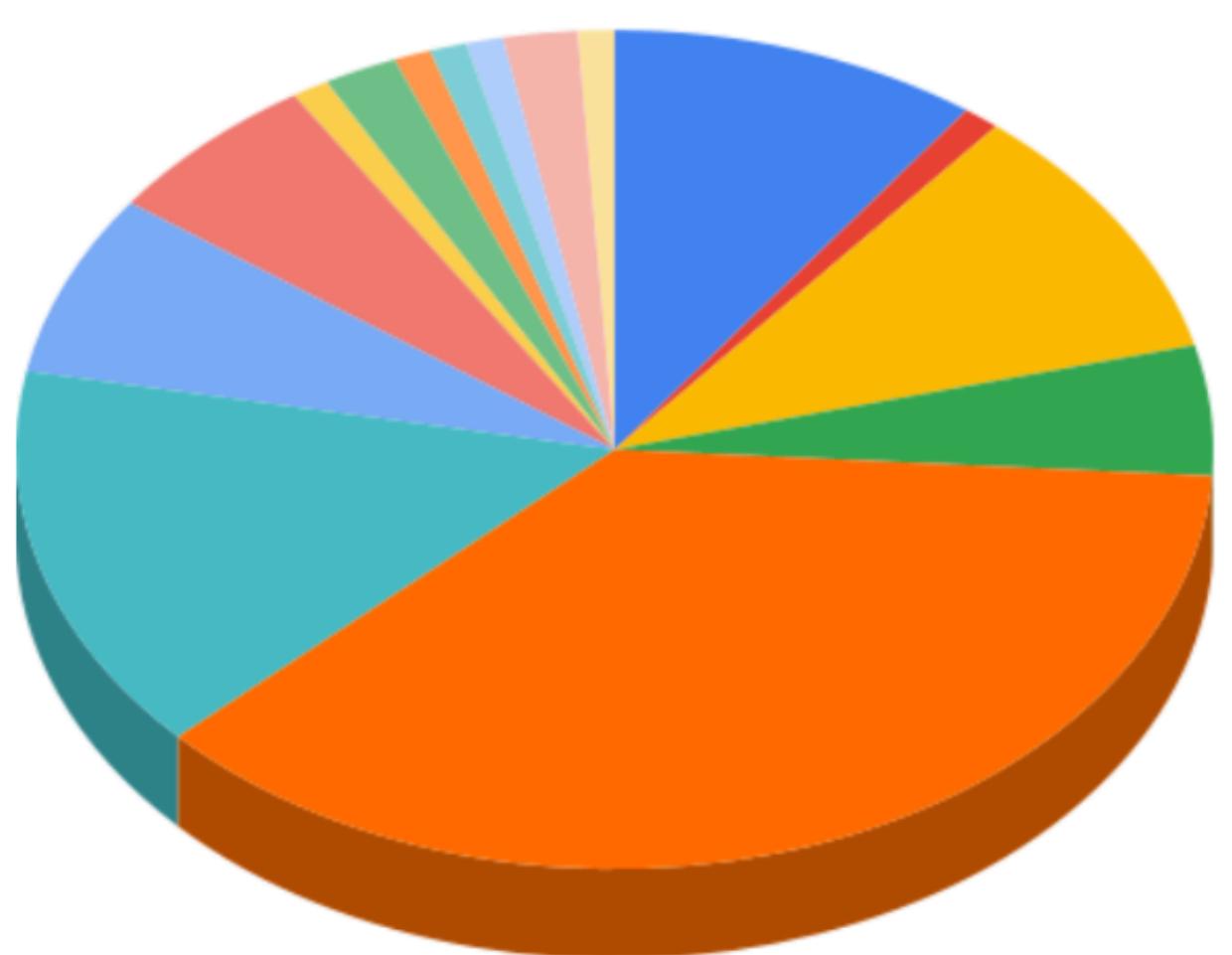
Seul le statut fiscal au MICRO-BIC est concerné par cette loi.

- Logements Non classés :
Abattement réduit à 30 %, avec un plafond de revenus locatifs à 15 000 €/an.
- Logements Classés et chambres d'hôtes :
Abattement réduit à 50 %, dans la limite de 77 700 €/an.



QUEL CODE APE POUR NOTRE ACTIVITE ?

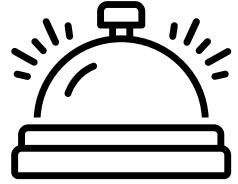
Le **code APE** est attribué par l'**INSEE** selon l'activité principale indiquée dans vos statuts lors de la création de l'entreprise



- 8121Z - Nettoyage courant des bâtiments
- 6832A - Administration d'immeubles et autres biens immobiliers
- 6831Z - Agences immobilières
- 8110Z - Activités combinées de soutien lié aux bâtiments
- 9609Z - Autres services personnels
- 8299Z - Autres activités de soutien aux
- 7990Z - Autres services de réservation
- 7990Z - Autres services de réservation
- 5520Z - Hébergement touristique et
- 8690F - Activités de santé humaine
- 8121Z - Nettoyage courant des
- 8690F - Activités de santé humaine
- 7021Z - Conseil en relations
- 5510Z - Hôtels et hébergement
- 8010Z - Activités de sécurité privée



Résultat de l'étude du CLF effectuée auprès de 250 conciergeries



LE METIER DE CONCIERGE



Halte aux idées fausses !

- C'est un métier **très difficile**, qui nécessite les **qualités** suivantes:



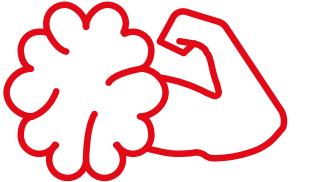
Une excellente capacité d'adaptation



Une grande motivation



Une très grande disponibilité



Une grande résilience



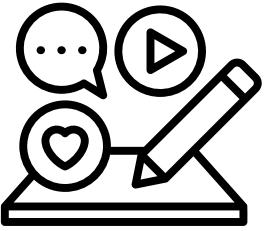
Du dynamisme



Une bonne résistance au stress

- On ne démarre pas avec juste un ordinateur, une machine à laver et un PC
- **Ce n'est pas "la poule aux oeufs d'or"**, le niveau de rentabilité n'est pas incroyable

La durée de vie moyenne d'une conciergerie est de **2,5 ans**.
Le nombre moyen de biens est de **20 logements**.



PHASE DE CRÉATION

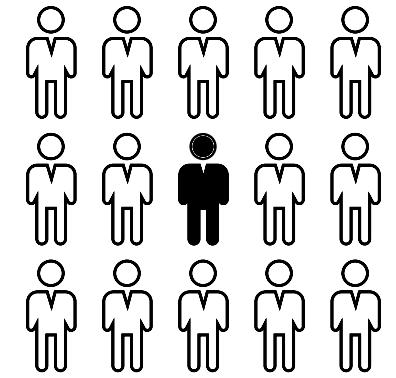
Maturation du projet

Il est important de se faire accompagner pour construire son **business model** et son **business plan**, notamment avec un **expert comptable**.

Votre business model doit intégrer :



Une étude de la concurrence



Trouver comment se démarquer de la concurrence

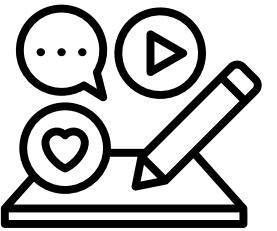


La structure juridique:
Auto-entrepreneur,
SARL, SAS...



La définition votre offre commerciale

Pensez à rapporter vos prestations à un taux horaire



PHASE DE CRÉATION

Maturation du projet

Le business plan est la modélisation chiffrée de votre business model.

Il va vous permettre :



De vous assurer que votre projet est viable et rentable



De permettre d'avoir des éventuelles aides à la création d'entreprise

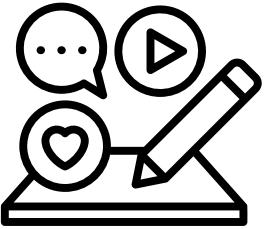


De solliciter un éventuel prêt auprès d'une banque



CES ÉTAPES SONT CLÉS DANS LA CRÉATION DE VOTRE ACTIVITÉ.

Elle va vous permettre de vous poser les bonnes questions et de planifier sereinement le lancement de votre structure.



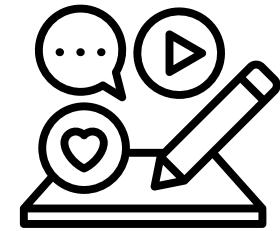
PHASE DE CRÉATION

Maturation du projet



Il n'y a **pas de modèle type**, chaque conciergerie est **unique** et de nombreux facteurs influent sur son fonctionnement:

- **Capacités du dirigeant**
- **Concurrence**
- **Capacité de sous-traitance locale** (ménage, blanchisserie...)



PHASE DE CRÉATION

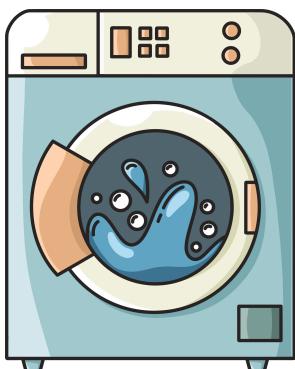
Maturation du projet

Des choix stratégiques sont à effectuer:

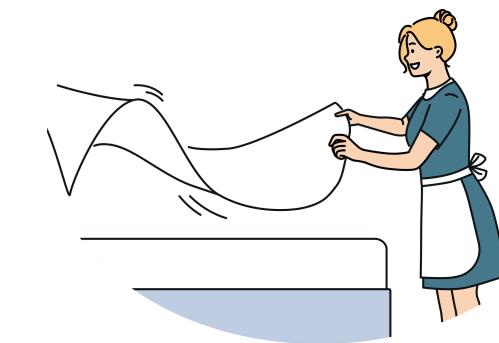


Embauche de son **propre personnel** de nettoyage ou **sous-traiter** à des **auto-entrepreneuses** ou à une **société** ?

(Attention à la requalification en CDI d'une autoentrepreneuse!)



Blanchisserie en **interne** ou **sous-traité** ?



Linge fourni **par le propriétaire** ?
Location de linge ?
Investissement de son **propre stock** ?

PHASE DE LANCEMENT



Faire pro : identité de marque de votre structure

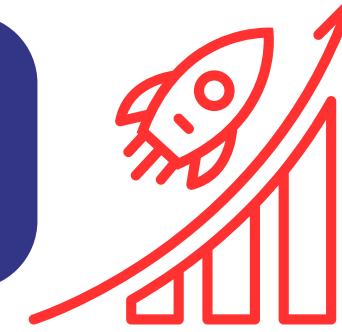
- Avoir son propre site web
- Véhicule marqué et identifiable
- Vêtements de travail logotés

Comment obtenir ses premiers clients ?

- Article de presse lors du lancement
- Bouche à oreille
- Réseaux professionnels
- Crédit à la création de flyers ou autres supports de communication



PHASE DE LANCEMENT

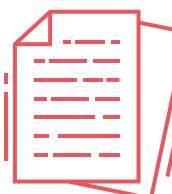
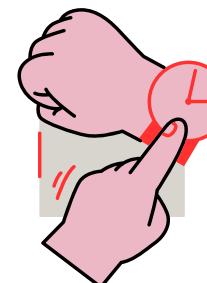


Les premiers RDV clients



“Vous n'aurez jamais une 2ème chance de faire une 1ère bonne impression”

- Arriver à l'heure et être sûr de son offre
- Appuyez sur vos points forts
- Evoquez les points qui vous démarquent
- Ayez un support de présentation



PHASE DE LANCEMENT



Vos contrats ou mandats commerciaux :



Il est important de les faire rédiger ou relire par un avocat

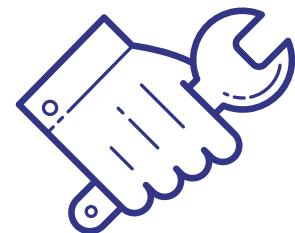


Ne pas oublier de rédiger des CGV (Conditions Générales de Vente)

Votre couverture d'assurance :



Une RC Pro est obligatoire



Attention aux limites de responsabilités, notamment lors de petits travaux d'électricité ou de plomberie



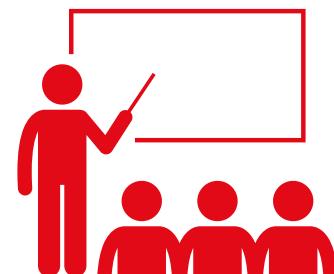
LA QUALITÉ

Ayez pour objectif: la qualité et la satisfaction client



- Des logements 100% fonctionnels
- Une grande disponibilité et une grande réactivité aux sollicitations
- Les avis voyageurs sont la clé d'un bon référencement de vos logements

La qualité passe notamment par la formation



- Êtes-vous bien formé ?
- Vos équipes sont-elles bien formées ?

ATTENTION AUX FORMATIONS "POMPEUSES" QUI VOUS PROMETTENT DES MERVEILLES...



LA QUALITÉ

Incitez vos propriétaires à faire classer leur logement



- Les voyageurs y sont de plus en plus sensibles, comme les hôtels et les campings
- Un véritable label qualité
- Un avantage pour le propriétaire quand il est au MICRO-BIC
- Mais surtout un réel avantage tarifaire ! La taxe de séjour est plus réduite ce qui rend votre logement plus compétitif au niveau du prix

Instaurez un planning de maintenance



- Détartrage des machines à café
- Graissage des gonds des portes et fenêtres
- Remplacement des piles des détecteurs de fumée

GESTION OPÉRATIONNELLE

- Utiliser les bons outils :

- ✓ PMS
- ✓ Livret d'accueil
- ✓ Couverture d'assurance
- ✓ Pilotage des prix (Revenue management)
- ✓ Serrures connectées



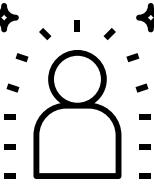
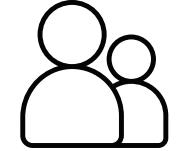
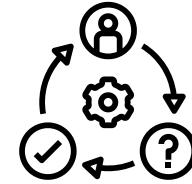
- Comment gérer vos intervenants ?
(femme de ménage, dépannage, maintenance...)



CROISSANCE: COMMENT SCALER SON BUSINESS ?



Il existe généralement plusieurs étapes dans le développement d'une conciergerie:

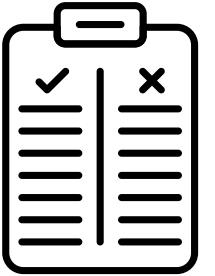
- Jusqu'à **20-25 biens**, on arrive à piloter **tout seul son activité** 
- De **25 à 50-60 biens**, une personne pour **vous seconder est nécessaire** 
- Au-delà de **60 biens**, on migre généralement vers un **nouveau business model** 

Ces chiffres sont à titre indicatifs, tout dépend bien évidemment de votre **propre organisation**, de votre **niveau d'automatisation** et du **niveau de mise en place de vos process internes**.

CROISSANCE: COMMENT SCALER SON BUSINESS ?



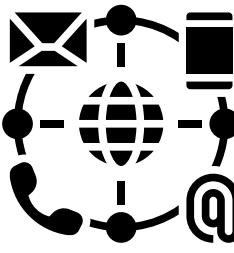
Comment migrer vers un autre business model ?



Auditer sa propre structure,
y définir **ses points forts** et
ses points faibles



Prendre du recul et être en
capacité de **remettre en cause**
toute son organisation



Mettre en place un **moyen**
de communication efficient



Ais-je mis en place une vraie
démarche qualité ?

CROISSANCE: COMMENT SCALER SON BUSINESS ?

Cette remise en cause vous permettra de vous projeter :

- Est-ce que **je garde mon organisation actuelle** et je continue à rentrer des biens en portefeuille ?
- Est-ce que **j'externalise ou sous-traité** une partie de mon activité ?
- Est-ce que **je créer une nouvelle agence en dupliquant à l'identique** le modèle existant ?
- Est-ce que **je créer des agences** en ayant une logistique centralisée ?

LA CROISSANCE VIA UNE DEMARCHE QUALITE

Principe de l'amélioration continue



- L'un des objectifs de l'amélioration continue est de passer d'une approche curative à une gestion préventive et surtout proactive
- Il existe différents outils: méthode des 5P, Roue de Demings ...

DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels)



- Il est obligatoire pour toutes les entreprises ayant 1 salarié, même stagiaire ou alternant
- Evaluate tous les risques de l'entreprise et la manière de les maîtriser ou de les éviter
- Attention au risque chimique (avoir les FDS des produits)

LA CROISSANCE VIA UNE DEMARCHE QUALITE

Le manuel Qualité

- Il liste tous les process qui sont applicables dans l'entreprise
- Un process doit être écrit pour chaque tâche:
 - Enregistrement d'un contrat
 - Process de nettoyage
 - Process de mise en route de la machine à laver...

CROISSANCE: COMMENT SCALER SON BUSINESS ?



Quelle place pour l'IA ?

L'intelligence artificielle se développe rapidement dans notre métier, elle peut permettre notamment:

- Rédiger le texte de vos annonces
- Répondre aux avis voyageurs
- Répondre automatiquement aux voyageurs
- Proposer une réponse suite à un litige avec un voyageur
- ...

LA FISCALITE DE LA LOCATION COURTE DUREE

Il existe 2 statuts fiscaux différents pour lesquels vos propriétaires sont éligibles:

MICRO-BIC



REEL SIMPLIFIE

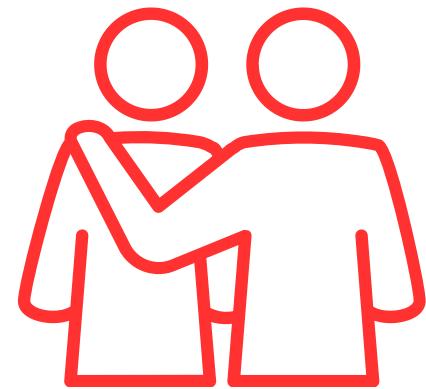


Chaque propriétaire a une situation fiscale propre, il vaut mieux l'orienter vers un expert comptable.

80% des propriétaires sont au réel simplifié et 80% d'entre-eux ne paient pas d'impôt.

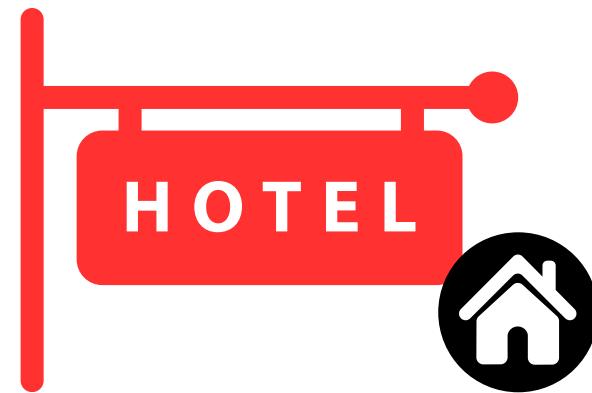


EXPÉRIENCE VOYAGEUR



Avoir de
l'empathie

Se mettre **à la place du voyageur**

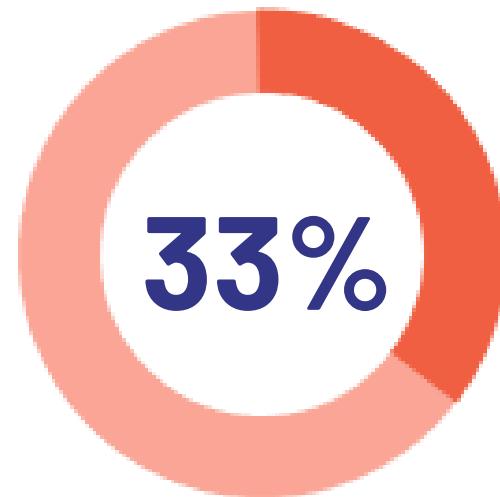


Les nouvelles **attentes des voyageurs**: un niveau de confort hôtelier dans un appartement ou une maison

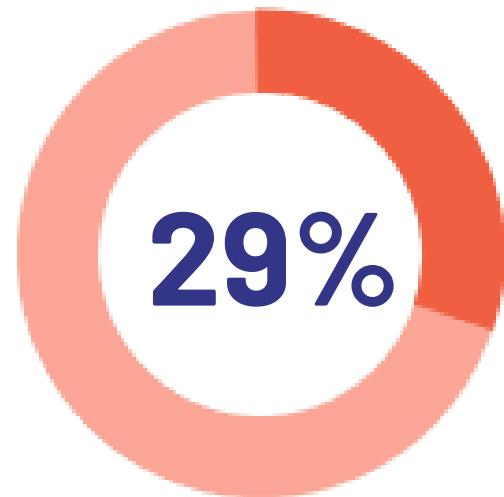


EXPÉRIENCE PROPRIÉTAIRE

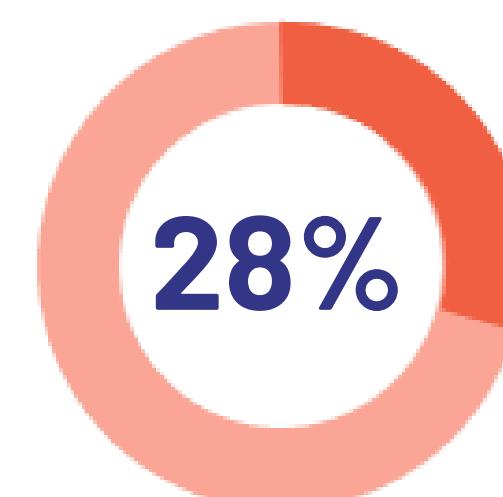
Les besoins et attentes des propriétaires :



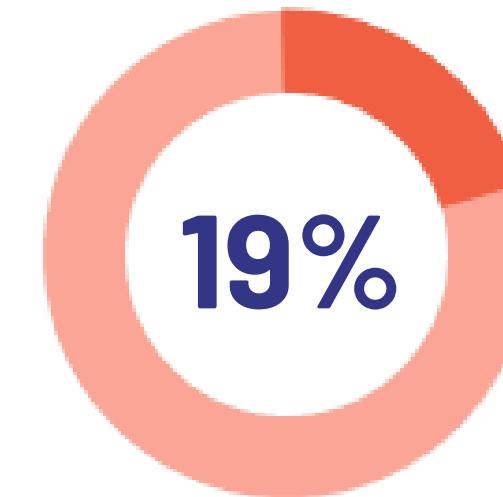
PROFESSIONNALISME



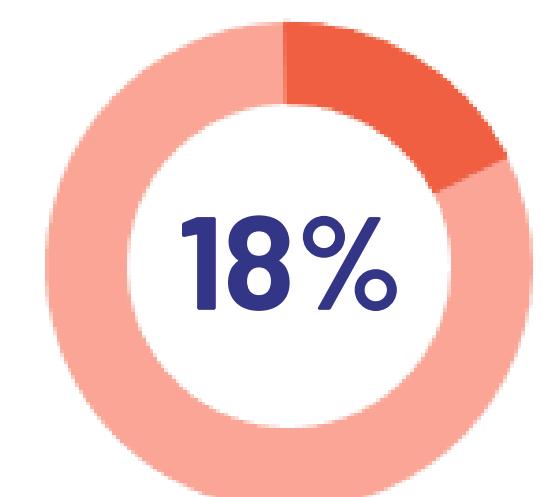
CONFIANCE



COMMUNICATION



RENTABILITÉ



TRANSPARENCE



EXPÉRIENCE PROPRIÉTAIRE

1 LA CONFIANCE ↴

Construisez-vous une image de marque

- Un site internet avec une réelle mise en avant de vos services
- Un bon référencement SEO

Apportez de la transparence à vos propriétaires

- Plongez les Propriétaires dans l'expérience du client voyageur
- Donnez lui accès à un maximum d'informations en toute autonomie
- Informez-les des nouvelles réservations automatiquement

Rassurez vos propriétaires en vous équipant des meilleurs services

- Proposez un livret d'accueil
- Sécurisez l'accès aux logements
- Garantissez un remboursement total en cas de dégâts dans les logements

“Si vous avez confiance en vous, vous inspirerez confiance aux autres”



EXPÉRIENCE PROPRIÉTAIRE

2

LE PROFESSIONNALISME

Offrez une meilleure visibilité à leurs logements

- Créez une **annonce impactante**
- Augmentez vos plateformes de diffusions via différents **OTA**
- Travaillez les **réseaux sociaux**

Optimisez votre temps à l'aide d'un logiciel PMS professionnel

- **Centralisez** toutes vos informations et **pérennisez** votre relation avec vos propriétaires
- **Facilitez les paiements** aux propriétaires de façon sécurisée
- Mettez leur à disposition des **factures conformes juridiquement (NF525)**

Proposez un gage de qualité

- Mettez en avant vos services de conciergerie avec **réactivité 7/7**
- Affirmez votre leadership régional grâce à des **partenariats locaux**
- Proposez des **ménages de qualité** et une démarche **éco-responsable**
- **Augmentez la valeur** des séjours et la satisfaction des voyageurs



EXPÉRIENCE PROPRIÉTAIRE

3

LA RENTABILITÉ

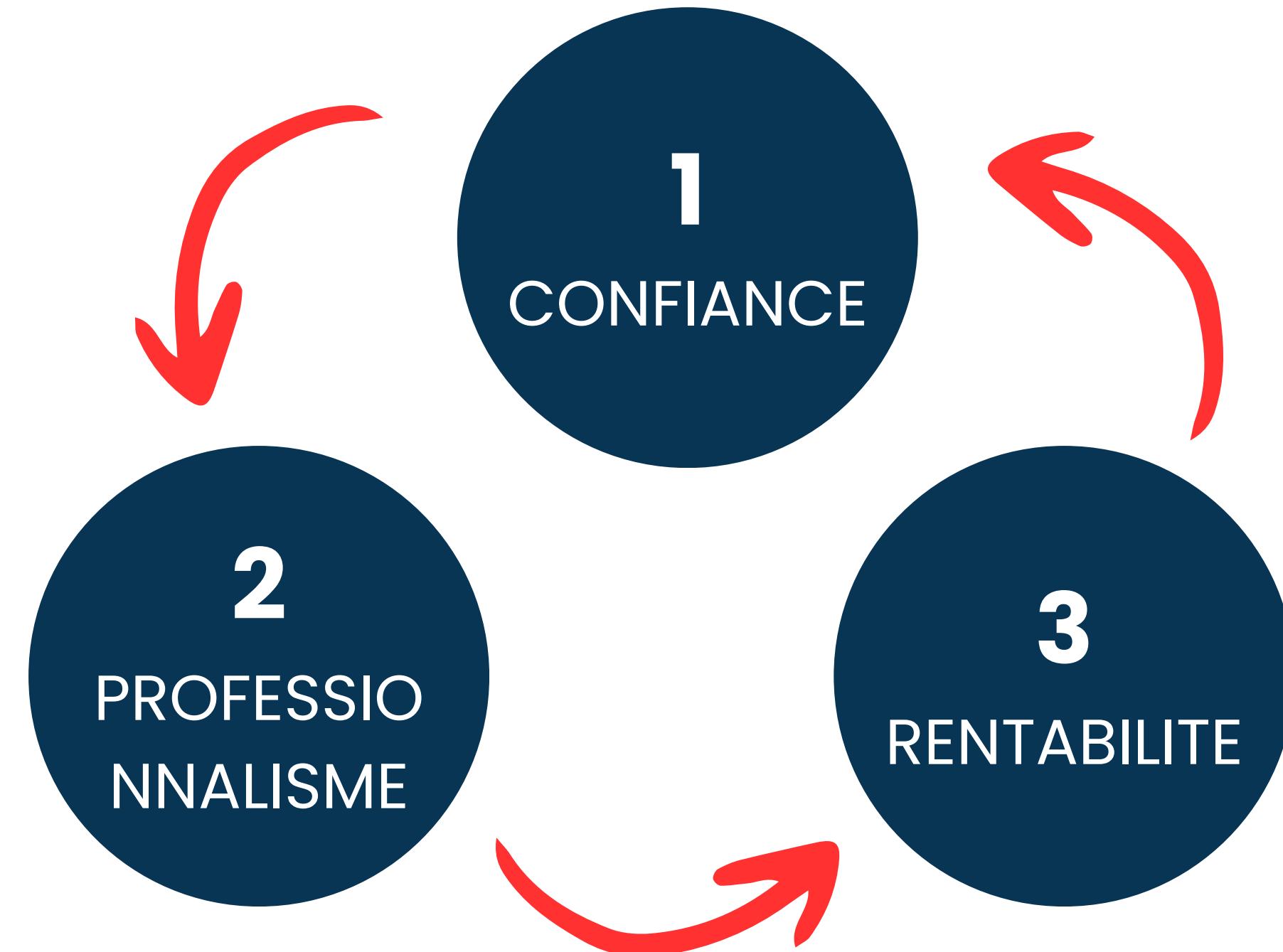
Bien connaître son marché

- Quel est le profil de vos voyageurs ?
- Quels sont les spécificités de votre marché ?
- Faites une analyse de votre offre



EXPÉRIENCE PROPRIÉTAIRE

Retenez ces
3 points :





DÉVELOPPEMENT DURABLE

45 % des sondés par Booking.com se disent plus enclins à choisir un établissement certifié pour ses engagements en matière de développement durable

- Utilisation de produits bio, concentrés pour limiter l'empreinte carbone du transport
- Pilotage à distance de la clim / chauffage
- Mise en place de réducteur de pression d'eau
- Sensibilisation des voyageurs à la consommation d'eau
- Sensibilisation des voyageurs à la consommation d'électricité
- Tri des déchets voyageurs / de notre propre structure (piles, ampoules...)

Merci de votre attention

Des questions ?

