

16 Décembre 2024



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



# 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

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



4

# Les dates clés du Réseau CLF



Reconnaissance du  
métier

4ème Salon de la  
conciergerie locative

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

**2025**

Création de la  
formation  
ménage et de la  
formation  
dirigeant

Partenaires  
juridiques,  
logiciels métier  
Webinaires  
entre adhérents

**2022**

Création de la  
1ère assurance  
RC PRO &  
protection  
Juridique

Création de la  
centrale d'achat

**2021**

Naissance  
du Réseau  
CLF  
Création du  
site  
reseauclf.fr

**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 tissu 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.*



## Répartition des membres par structure

143

Membres actifs

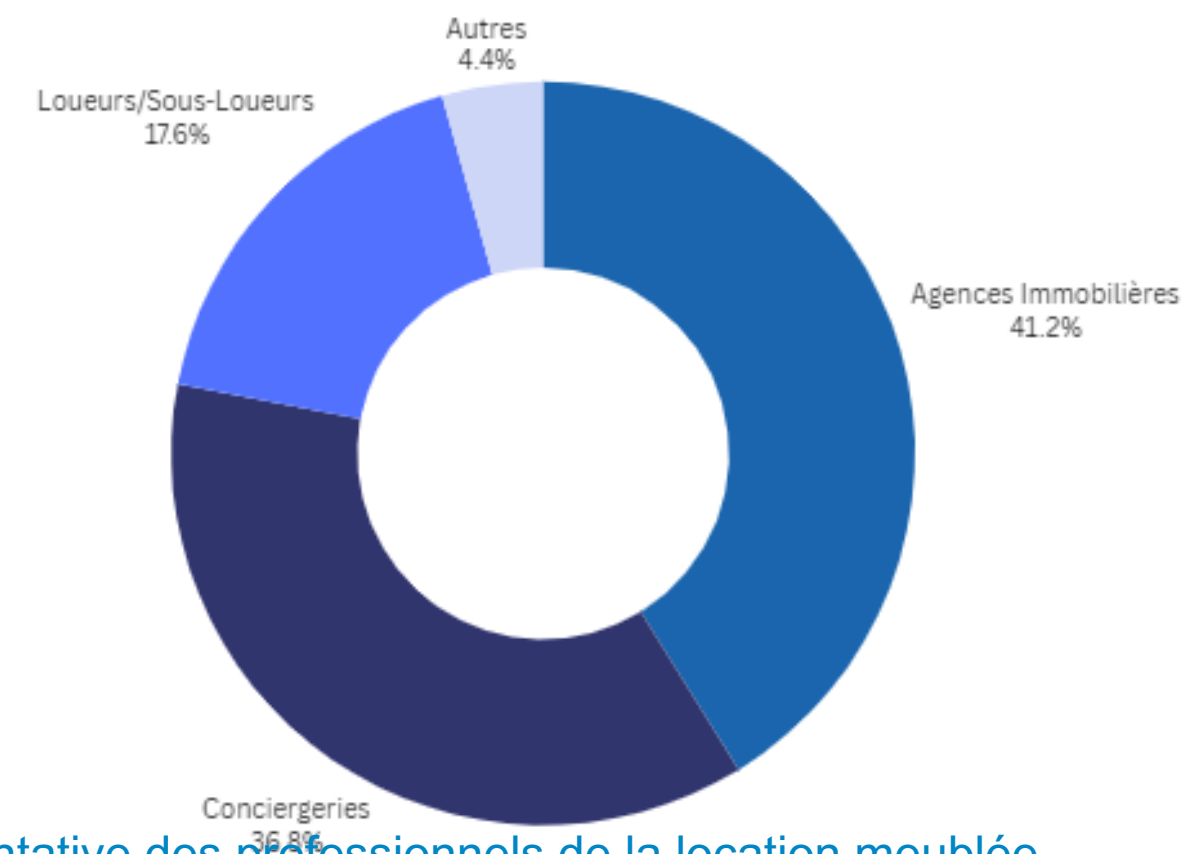
6

Associations locales affiliées

23

Partenaires soutenant les actions et les membres du SPLM

1ère Instance représentative des professionnels de la location meublée



+29K

Lots représentés.

+240

Points de vente

15%

De part de marché

+75

Villes implantées. Une représentation nationale et structurée via la création de collectifs locaux affiliés.

**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.



European  
Holiday Home  
Association

Union Nationale  
pour la Promotion de  
la Location de Vacances  
**UNPLV**



**SNPRM**



- 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  
filiale 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**






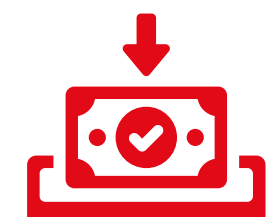
**Dans ce cas vous devez être en possession des cartes T et G !**

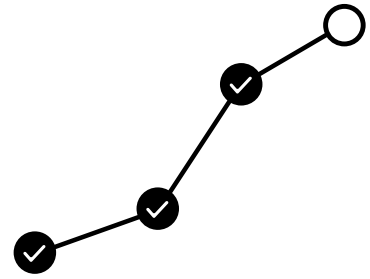


# LES CARTES D'AGENT IMMOBILIER

**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 



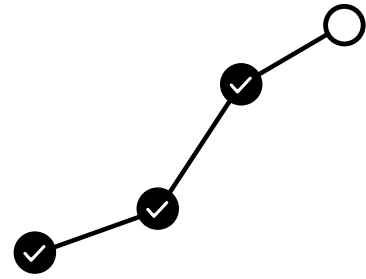
# EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES A VENIR

**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





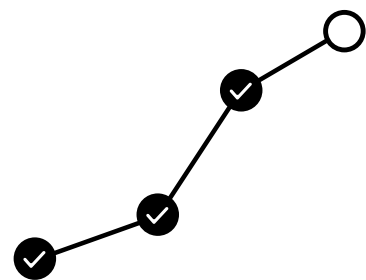
# EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES A VENIR

## 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.

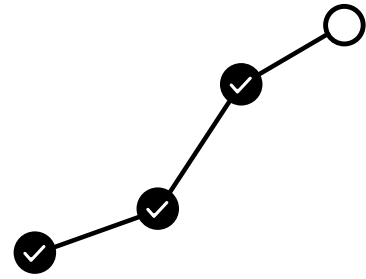




# EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES A VENIR

## 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 ( $\leq 5$  ans).
- Possibilité de limité 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:

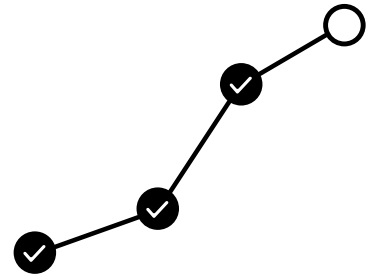
Dans les immeubles avec une "clause bourgeoise" dans le règlement de copro, les règlements de copropriété peuvent être modifiés à la majorité des 2/3 (contre unanimité auparavant) pour restreindre ou interdire la location touristique hors résidences principales.

- 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 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 :

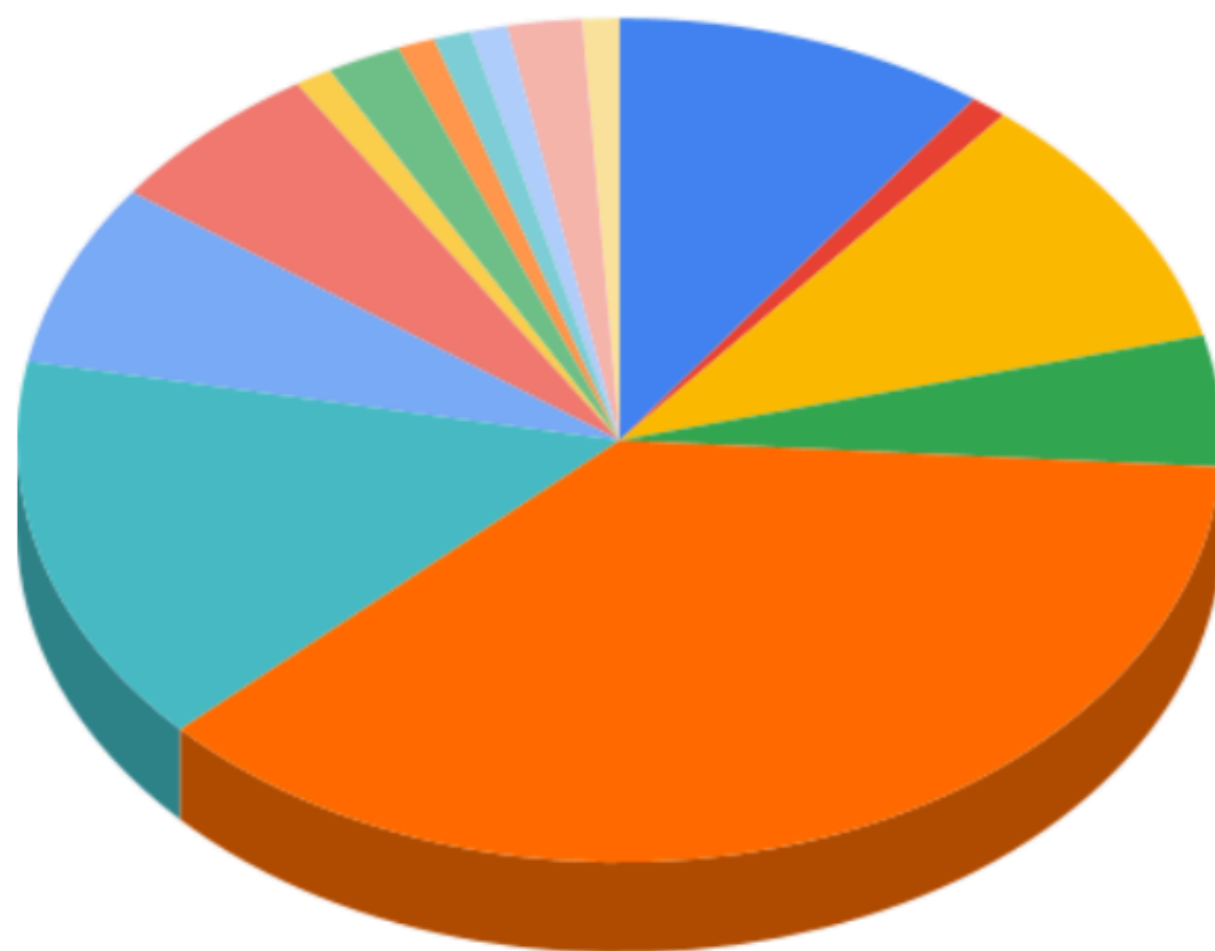
Abattement réduit à 50 %, dans la limite de 77 700 €/an.



\*\*\*\*

# QUEL CODE APE POUR NOTRE ACTIVITE ?

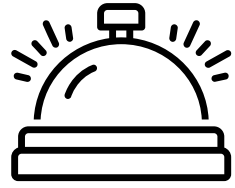
Le **code APE** est attribué **par l'INSEE** selon l'activité principale indiquée dans vos statuts lors de la création de l'entreprise



- 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**



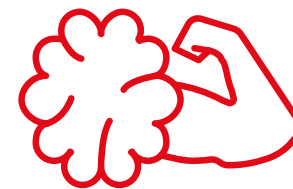
**Une très grande disponibilité**



**Du dynamisme**



**Une grande motivation**



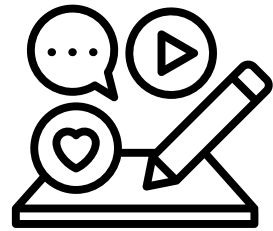
**Une grande résilience**



**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

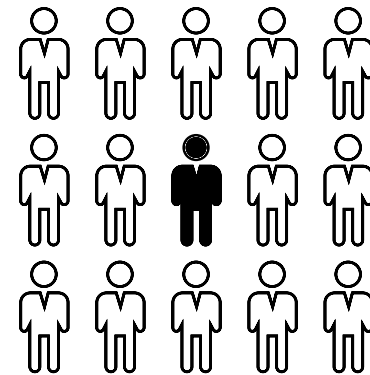
## Maturation du projet

**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**



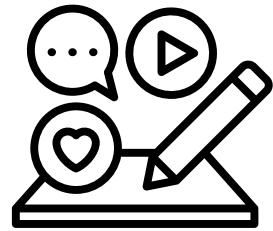
**La structure juridique:  
Auto-entrepreneur,  
SARL, SAS...**



**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**



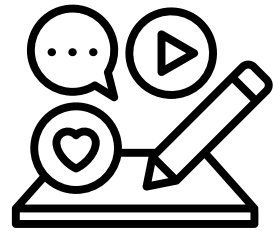
**De permettre d'avoir des éventuelles aides à la création d'entreprise**



**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.



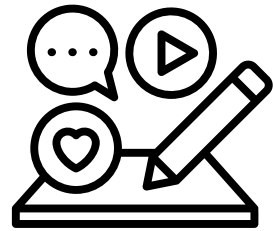
# PHASE DE CRÉATION

## 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:

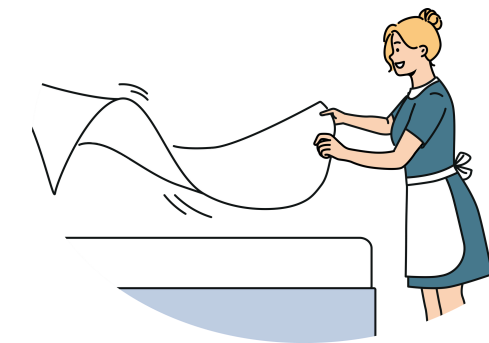


Embauche de son **propre personnel** de nettoyage ou **sous-traiter** à des **auto-entrepreneuses** ou à une **société** ?

(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
- Création de flyers ou autres supports de communication



# PHASE DE LANCEMENT

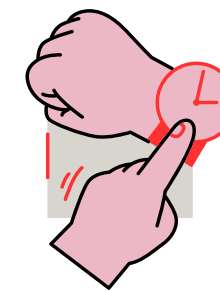


## Les premiers RDV clients



**“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

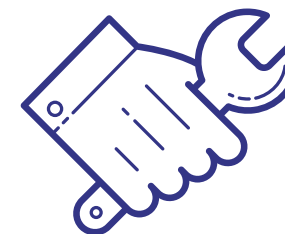


Ne pas oublier de rédiger  
des **CGV** (Conditions  
Générales de Vente)

## 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 rends 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** ?

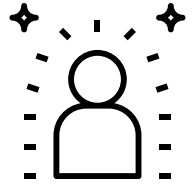
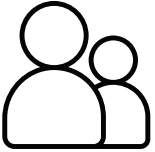
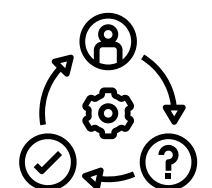
(femme de ménage, dépannage, maintenance...)



# CROISSANCE: COMMENT SCALER SON BUSINESS ?



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

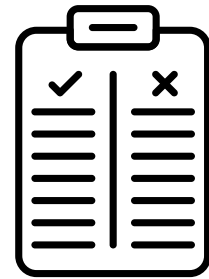
- Jusqu'à **20-25 biens**, on arrive à piloter **tout seul son activité** 
- De **25 à 50-60 biens**, une personne pour **vous seconder est nécessaire** 
- Au-delà de **60 biens**, on migre généralement vers un **nouveau business model** 

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**.

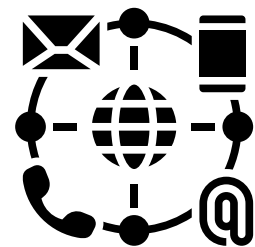
# CROISSANCE: COMMENT SCALER SON BUSINESS ?



## Comment migrer vers un autre business model ?



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



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



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



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-traite** 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
- Evalue 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.



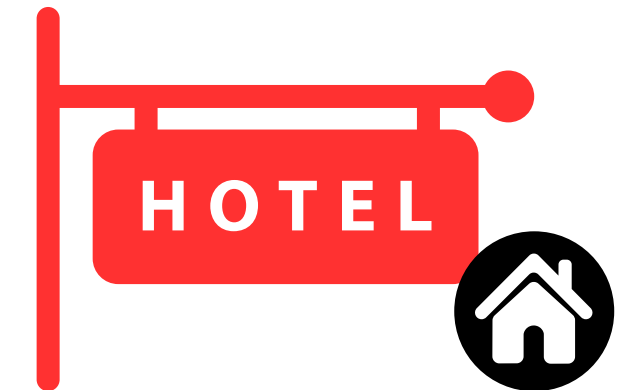
# EXPÉRIENCE VOYAGEUR



Avoir de  
**l'empathie**



Se mettre **à la place du**  
**voyageur**

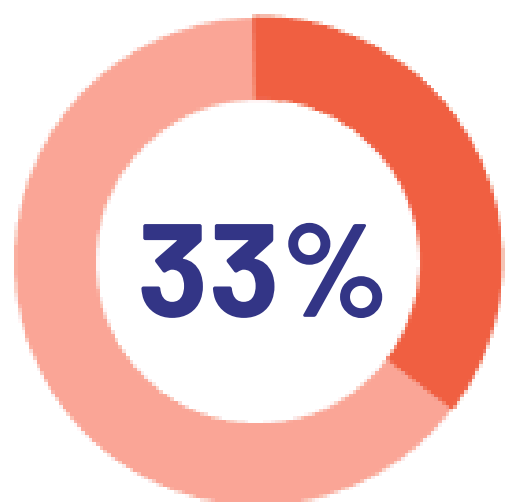


Les nouvelles **attentes des**  
**voyageurs**: un niveau de  
**confort hôtelier dans un**  
**appartement ou une**  
**maison**

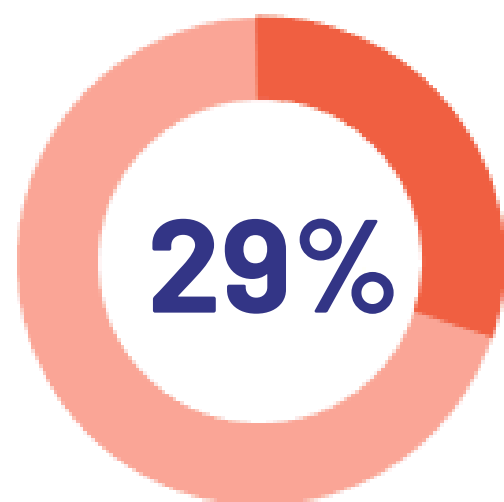


# EXPÉRIENCE PROPRIÉTAIRE

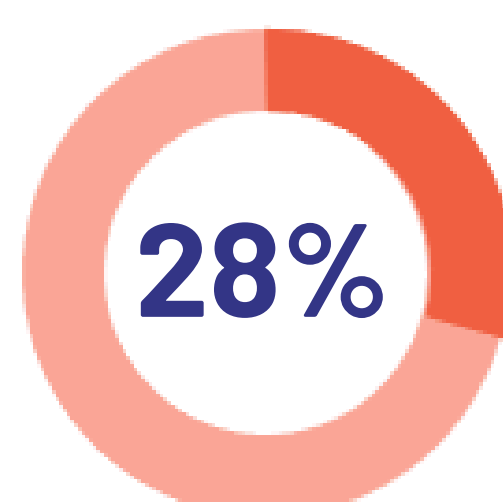
## Les besoins et attentes des propriétaires :



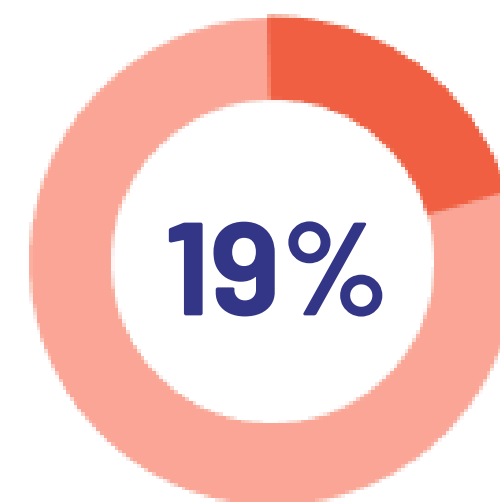
**PROFESSIONNALISME**



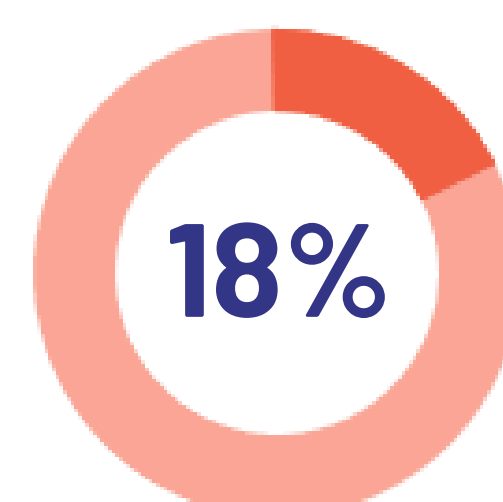
**CONFIANCE**



**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
- Garantisiez 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 RENTABILITE

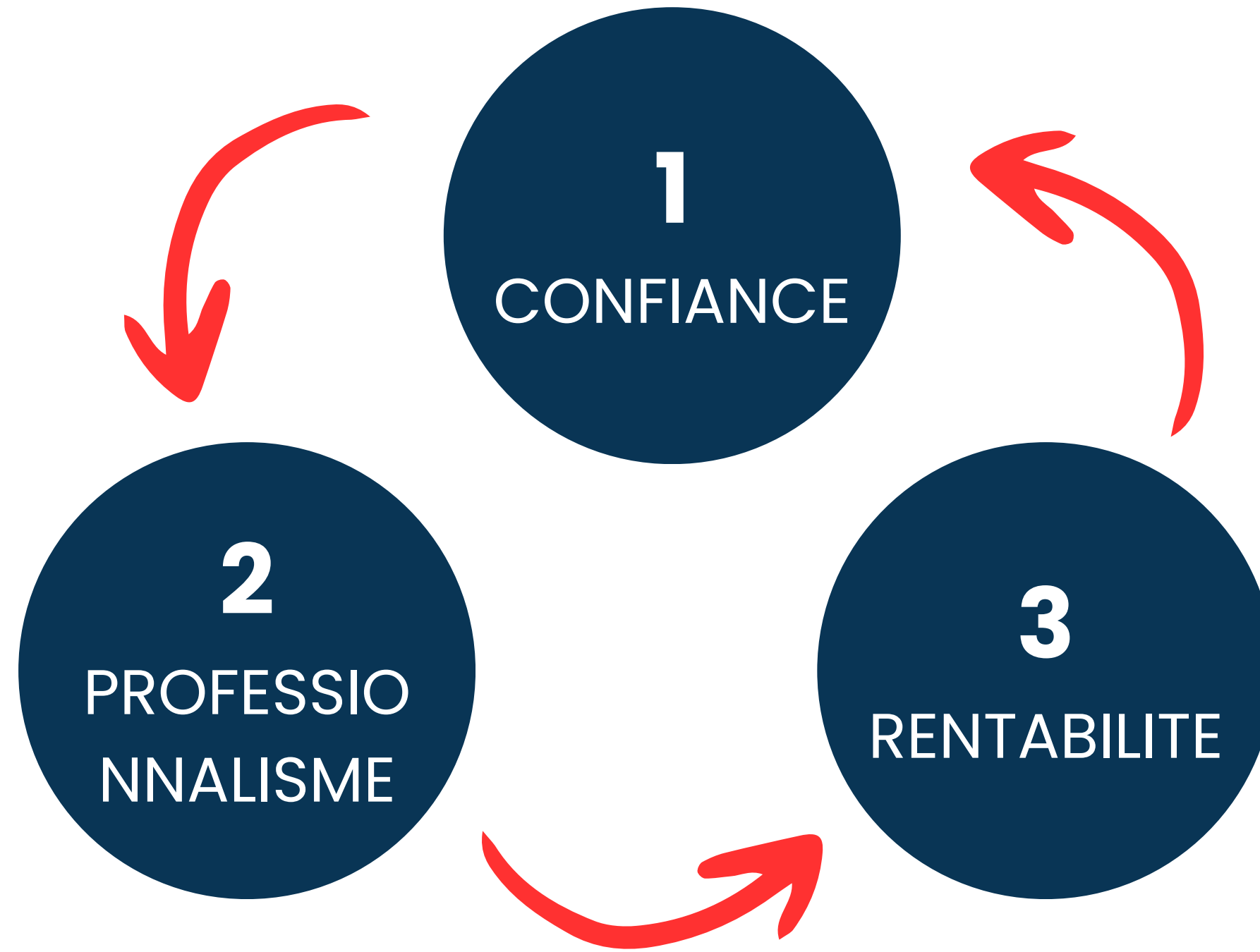
**Bien connaître son marché**

- 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 ?

