

{{NOM_CONCIERGERIE}}.

Comment on travaille **ensemble.**

Le guide de démarrage de ton logement. À lire avant la mise en ligne, pas au premier problème. Tout ce qui suit est notre façon de travailler, écrite noir sur blanc, pour qu'aucun de nous deux n'ait à deviner.

POURQUOI CE DOCUMENT EXISTE

Presque tous les désaccords entre un propriétaire et son gestionnaire viennent de la même chose : personne n'a expliqué comment ça marche au début. Ce document règle ça en une lecture de dix minutes. Garde-le, il répond d'avance à la majorité des questions que tu vas te poser dans les six premiers mois.

Propriétaire

**{{PRENOM_NOM_PROPRIET
AIRE}}**

Logement

{{ADRESSE_LOGEMENT}}

Démarrage

{{DATE_MISE_EN_LIGNE}}

Qui fait quoi

La règle est simple : tout ce qui touche à l'exploitation est chez nous, tout ce qui touche à la propriété reste chez toi.

CE QU'ON PREND EN CHARGE

- La création et l'optimisation des annonces sur toutes les plateformes
- Les photos et la mise en valeur du logement
- La tarification, jour par jour
- Toute la communication voyageur, avant, pendant et après
- Les arrivées et les départs
- Le ménage, le linge et les consommables
- La petite maintenance et la coordination des artisans
- Les litiges, les déclarations de dégâts et les avis
- Ton relevé mensuel et ton versement

CE QUI RESTE CHEZ TOI

- Les charges du bien : syndic, taxes, eau, électricité, internet, assurance
- Les gros travaux et le remplacement des équipements en fin de vie
- L'usure normale du logement
- La conformité et les autorisations de location
- La décision finale sur le prix plancher
- Les périodes que tu veux bloquer pour ton usage personnel

CE QU'ON TE DEMANDE DE NE PAS FAIRE

Ne contacte jamais un voyageur directement, et ne te rends pas dans le logement pendant un séjour sans nous prévenir. Ce n'est pas une question de confiance, c'est une question de responsabilité : à partir du moment où un voyageur a deux interlocuteurs, plus personne ne maîtrise le séjour, ni les avis, ni les litiges.

2

Nos horaires

QUOI	QUAND
Bureau ouvert	{{HORAIRES_BUREAU}} , du lundi au samedi
Arrivées voyageurs	de {{HEURE_CHECKIN_MIN}} à {{HEURE_CHECKIN_MAX}} , sept jours sur sept
Ligne d'urgence 24h/24	{{TEL_URGENCE}} , réservée aux vraies urgences (voir point 4)
Jours de fermeture	{{JOURS_FERMETURE}}

En dehors de ces horaires, l'exploitation ne s'arrête pas : les voyageurs sont pris en charge automatiquement et par l'astreinte. Ce sont nos horaires de dialogue avec toi qui sont encadrés, pas notre service.

3

Nos délais de réponse

C'est le point qui surprend le plus, alors on le dit franchement dès le départ. Nos délais ne sont pas les mêmes selon la personne en face, et c'est volontaire.

À QUI	NOTRE ENGAGEMENT
Au voyageur	Dans la minute , pendant nos heures d'ouverture. Une demande de réservation sans réponse rapide part chez le voisin, et la vitesse de réponse compte directement dans le classement des plateformes.
À toi, propriétaire	Dans la journée, jamais dans la minute. On traite les messages propriétaires en trois passages par jour : {{SESSION_1}} , {{SESSION_2}} et {{SESSION_3}} . Un message envoyé entre deux passages est traité au suivant.
En cas d'urgence réelle	Immédiatement, 24h sur 24 , sur la ligne d'urgence.

POURQUOI CE CHOIX

Un gestionnaire qui répond à son propriétaire dans la minute est un gestionnaire qui n'est pas en train de servir les voyageurs de ce propriétaire. La réactivité que tu veux vraiment, c'est celle qui remplit ton calendrier. Elle est réservée à ceux qui paient tes nuits.

4

Ce qui est une urgence

URGENCE : APPELLE, À TOUTE HEURE

- Dégât des eaux, fuite, inondation
- Incendie, fumée, odeur de gaz
- Intrusion, effraction, présence de la police
- Panne totale d'électricité ou d'eau
- Accident ou problème de santé dans le logement

PAS UNE URGENCE : PASSE PAR LE CANAL NORMAL

- Une question sur un tarif ou une réservation
- Un avis voyageur qui te déplaît
- Un objet manquant ou cassé
- Une remarque sur le ménage
- Une demande de blocage de dates
- Une question sur le relevé du mois

Ce tri n'est pas là pour te tenir à distance. Il est là pour qu'une vraie urgence ne se perde jamais au milieu de vingt messages ordinaires.

5

Comment on fixe tes prix

Le prix de ton logement bouge tous les jours. Ce n'est pas de l'improvisation, c'est le coeur du métier.

Nos tarifs sont pilotés par un outil de tarification dynamique qui lit en continu la demande sur ta ville, la saison, les événements, les jours fériés, le nombre de nuits qu'il reste à vendre et ce que font les logements comparables autour du tien. On l'ajuste à la main quand le terrain dit autre chose que les données.

Trois choses sont décidées avec toi et écrites une fois pour toutes :

- **Ton prix plancher :** >{{PRIX_PLANCHER}} par nuit. On ne descend jamais en dessous, quelle que soit la saison.
- **Ta durée minimum de séjour :** >{{DUREE_MIN}} nuits, ajustable selon les périodes.
- **Tes dates bloquées :** à nous transmettre au moins >{{DELAI_BLOCAGE}} à l'avance.

LES SIX PREMIÈRES SEMAINES

Au démarrage, on positionne volontairement tes prix en dessous du marché. Un logement sans avis et sans historique n'est visible nulle part. Ces premières nuits achètent des commentaires, un classement et une crédibilité. C'est un investissement de départ, pas une braderie, et il se rattrape largement dans les mois qui suivent.

Les quatre chiffres sur lesquels tu nous juges

Un tarif isolé ne veut rien dire. Ce qui compte, c'est ce qui arrive sur ton compte à la fin du mois.

LE CHIFFRE	CE QU'IL DIT
Le revenu net du mois	Ce que tu touches réellement, une fois tout déduit. C'est le seul chiffre qui compte vraiment.
Le taux d'occupation	Le pourcentage de nuits vendues sur les nuits disponibles.
Le prix moyen par nuit	La moyenne réelle de tes nuits vendues, pas ton tarif affiché.
Le revenu par nuit disponible	Le prix moyen multiplié par le taux d'occupation. C'est le seul chiffre qui permet de comparer deux logements honnêtement.

LA COMPARAISON QUI TROMPE TOUT LE MONDE

Un voisin qui affiche 1 000 dirhams la nuit et qui vend 8 nuits gagne 8 000 dirhams. Un logement à 600 dirhams qui vend 22 nuits en gagne 13 200. Le premier a le plus beau prix, le second a le plus gros virement. Quand on te cite un tarif, demande toujours combien de nuits ont été vendues à ce tarif.

7

L'arrivée des voyageurs

Tous nos logements sont équipés d'un accès autonome. C'est une règle, pas une option, et voilà pourquoi.

- **La visibilité.** Les plateformes proposent un filtre « arrivée autonome ». Sans cet équipement, ton logement disparaît purement et simplement des recherches de tous les voyageurs qui cochent cette case.
- **La préférence des voyageurs.** Quelqu'un qui arrive après onze heures de trajet ne veut dépendre de personne, ni attendre dans la rue qu'on vienne lui ouvrir.
- **Le plan B.** Vol retardé, route coupée, arrivée à trois heures du matin : le voyageur entre quand même. Ça évite une annulation, un remboursement et un mauvais commentaire.
- **Le contrôle.** Chaque réservation a son propre code, qui cesse de fonctionner au départ. On sait qui est entré et à quelle heure.

L'HUMAIN NE DISPARAÎT PAS

L'accès autonome ne remplace pas l'accueil, il le sécurise. On passe rencontrer les voyageurs quand le planning le permet, et systématiquement sur les longs séjours, les groupes et les premières arrivées d'un logement. Le guide d'arrivée, avec la vidéo du chemin, le code et le wifi, part vingt-quatre heures avant.

8

Le ménage et les preuves

Notre principe est simple : tu ne dois jamais découvrir un problème avant nous.

- **Un ménage complet entre chaque séjour,** avec une checklist de sortie signée par l'équipe.
- **Un jeu de photos horodatées après chaque ménage,** archivé et consultable. Toujours, même quand tout va bien. C'est ce qui met fin à toute discussion.
- **Tout problème repéré t'est signalé dans l'heure,** avec la solution et le délai à côté. Jamais le problème tout seul.
- **Le linge est prévu en triple jeu** et remplacé quand il fatigue. On ne te fait pas remonter une serviette perdue.

CE QUE ÇA CHANGE POUR TOI

Tu n'as personne à envoyer vérifier, et personne n'a besoin de te rapporter ce qui se passe chez toi. L'information vient toujours de nous, datée, avec sa preuve et sa solution.

La casse, l'usure et les pertes

Disons-le maintenant plutôt que le jour où ça arrivera : il y aura de la casse. Des verres, des cuillères, des serviettes, et un jour quelque chose de plus sérieux. La seule question qui vaille, c'est qui paie quoi. La voici, réglée à l'avance.

À NOS FRAIS

Le consommable et le petit accessoire : couverts, verres, vaisselle, serviettes tachées, télécommande, ustensiles. On rachète, on remplace, et on ne t'appelle même pas pour ça.

COUVERT PAR LA PLATEFORME OU LA CAUTION

Le vrai dégât causé par un voyageur : matelas, écran, mobilier, électroménager abîmé. On monte le dossier avec l'inventaire et les photos avant et après, et on déclare. Le remboursement obtenu dépasse souvent la valeur d'occasion réelle du bien.

À TA CHARGE

L'usure normale et la fin de vie : peinture, joints, robinetterie fatiguée, climatiseur ou électroménager en bout de course. Ce n'est pas un dégât, c'est le budget d'entretien d'un bien qui travaille.

L'HORLOGE DE LA DÉCLARATION

Une déclaration de dégât doit partir dans les quatorze jours qui suivent le départ du voyageur, et avant l'arrivée du suivant. Passé ce délai, plus rien n'est récupérable, quelles que soient les photos. C'est aussi pour ça que le ménage est photographié à chaque fois, et que l'inventaire signé au départ n'est pas une formalité.

SITUATION	CE QU'ON FAIT
Réparation en dessous de {{SEUIL_INTERVENTION}}	On intervient tout de suite et on t'informe après, avec la facture. On ne bloque jamais un séjour en attendant une validation.
Réparation au dessus du seuil	On te demande avant, avec un devis et notre recommandation.
Urgence pendant un séjour	On agit d'abord, toujours. On t'informe dans la foulée.
Équipement en fin de vie	On te le signale avant la panne, avec une estimation. C'est ton arbitrage.

QUOI	QUAND ET COMMENT
Ton relevé mensuel	Envoyé le {{JOUR_RELEVÉ}} de chaque mois : réservations, revenu brut, commission, dépenses avancées, revenu net, taux d'occupation, avis reçus et incidents du mois.
Ton versement	Effectué le {{JOUR_VERSEMENT}} par {{MOYEN_VERSEMENT}} , sur le mois écoulé.
Notre commission	{{COMMISSION}} du revenu, prélevée sur le relevé. Aucun frais caché, aucune facturation surprise.
Les dépenses avancées	Consommables, petites réparations et achats faits pour ton logement, détaillés ligne par ligne avec les justificatifs.

Le relevé répond d'avance à la majorité des questions du mois. Prends l'habitude de l'ouvrir avant de nous écrire, tu y trouveras presque toujours ta réponse.

Ce qu'on attend de toi

- **Un logement prêt le jour du démarrage** : propre, fonctionnel, avec l'électroménager en état de marche.
- **Trois jeux de linge complets** par lit et par salle de bain. C'est ce qui permet d'enchaîner les séjours sans faille.
- **Deux jeux de clés** et l'accès aux parties communes, remis au démarrage.
- **Un internet en état** et un débit correct. C'est le premier motif de mauvais avis, partout et toujours.
- **L'inventaire signé** avant la mise en ligne. Sans lui, aucune déclaration de dégât ne tient.
- **Les charges à jour** : syndic, eau, électricité, assurance, autorisations.
- **Un budget de démarrage** de **{{BUDGET_DEMARRAGE}}** pour les manques constatés lors de la visite d'installation.
- **Le respect du canal de communication.** Un seul interlocuteur, un seul fil, et tout est traçable.

Les six premières semaines

Voilà ce que tu vas voir au début, et qui va t'inquiéter si personne ne te l'a dit. Maintenant, c'est dit.

CE QUE TU VAS VOIR	CE QUE ÇA VEUT DIRE
Des tarifs plus bas que ceux dont on avait parlé	C'est volontaire. On achète les premiers avis et le classement. Les tarifs remontent dès que l'historique existe.
Un calendrier presque vide la première semaine	Un logement neuf n'a aucune ancienneté aux yeux des plateformes. La visibilité se construit sur les premières réservations, pas sur le prix.
Des réservations de dernière minute	Normal au démarrage. Les réservations longues et anticipées arrivent une fois les avis en place.
Des ajustements de l'annonce et des photos	On teste les titres, l'ordre des photos et les équipements mis en avant. C'est du réglage, pas de l'hésitation.
Des achats de mise à niveau	Il manque toujours quelque chose au démarrage. C'est ce que couvre le budget de démarrage.

LE RENDEZ-VOUS DU DEUXIÈME MOIS

On se parle une fois, à la fin du deuxième mois complet, avec les chiffres sur la table. C'est là qu'on regarde ensemble ce qui marche, ce qu'on ajuste, et ce qu'on vise pour la suite. Avant ça, les chiffres ne veulent pas encore dire grand chose.

Tes contacts

POUR QUOI	QUI, COMMENT
Ton interlocuteur au quotidien	{{PRENOM_CONTACT}}, {{TEL_CONTACT}}
Urgence 24h/24	{{TEL_URGENCE}}
Comptabilité et relevés	{{EMAIL_COMPTA}}

Lu et compris

En signant ce document, on ne signe pas un contrat de plus. On acte simplement qu'on part tous les deux avec les mêmes règles et les mêmes attentes, et qu'aucun des deux n'aura à les deviner en cours de route.

Le propriétaire,
{{PRENOM_NOM_PROPRIETAIRE}}
Date et signature

{{NOM_CONCIERGERIE}}
Date et signature