

Dossier d'exploitation Ménage Airbnb et conciergerie

Fiche logement, grille de comparaison de prestataires, modèle de rapport photo, gestion des incidents, calendrier des pics et indicateurs de suivi.

Gratuit, sans inscription. Mis à jour le 17 octobre 2026.

Sommaire

1	Comment utiliser ce dossier
2	Cinq questions à régler avant de confier le ménage
3	Fiche logement (à imprimer)
4	Grille de comparaison de prestataires (à imprimer)
5	Modèle de rapport photo de rotation
6	Gestion des incidents
7	Calendrier des pics de réservation
8	Indicateurs de suivi mensuels (à imprimer)
9	Pour les conciergeries : cadrer un prestataire de backup
10	Les erreurs qui coûtent cher
11	Glossaire
12	Un devis, une visite technique

1. Comment utiliser ce dossier

Ce dossier sert à mettre par écrit l'organisation du ménage d'un logement en location courte durée, à choisir un prestataire, puis à vérifier que ça tient dans la durée. Il convient à un propriétaire qui gère un seul logement comme à une conciergerie qui en suit plusieurs dizaines. Vous pouvez l'utiliser avec n'importe quel prestataire, y compris sans nous.

Il s'adresse aux propriétaires, aux conciergeries et gestionnaires de locations, aux hôtes qui développent leur parc et aux gestionnaires de petits hébergements. Pour le protocole de rotation et la check-list, voyez nos guides sur sanilut.fr/guides/menage-airbnb et sanilut.fr/guides/backup-conciergerie.

Ce document donne des repères pratiques. Il ne remplace ni votre assurance, ni vos conditions avec les plateformes, ni un conseil juridique : pour un litige important, rapprochez-vous de votre assureur ou d'un professionnel du droit.

2. Cinq questions à régler avant de confier le ménage

Un prestataire ne peut pas bien travailler si vous ne savez pas vous-même ce que vous attendez. Répondez à ces questions par écrit, même en deux lignes.

Question	Pour vous aider	Votre réponse
1. Combien de logements, de quel type ?	Nombre de chambres, de salles d'eau, balcon, terrasse ou jardin, nombre de couchages.	
2. À quel rythme les voyageurs se succèdent-ils ?	Séjours d'une nuit ou d'une semaine ? Arrivées le jour même d'un départ ?	
3. Comment entre-t-on dans le logement ?	Boîte à clés, serrure connectée, gardien, remise en main propre. Qui crée et change les codes ?	
4. Qui s'occupe du linge et des consommables ?	Linge fourni par vous, le prestataire ou une blanchisserie ; savon, papier, café : un responsable écrit.	
5. Comment voulez-vous être informé ?	Message après chaque rotation, rapport avec photos, point mensuel.	

3. Fiche logement

Une page par logement, remplie une fois. Elle évite que les consignes n'existent que dans la tête de l'hôte, et elle rassure le prestataire qui remplace quelqu'un en urgence.

Logement :		Adresse :	
------------	--	-----------	--

Rubrique	À renseigner	Votre réponse
Accès à l'immeuble	Étage, ascenseur, horaires imposés, digicode	
Mode d'entrée	Code ou clé, personne à joindre en cas de blocage	
Couchages	Nombre de lits et composition à refaire	
Linge et réserves	Emplacement du linge propre, du linge sale, des consommables de réserve	
Zones sensibles	Plan de cuisson, bois non traité, plans de travail fragiles, vitres hautes	
Équipements à contrôler	Lave-linge, lave-vaisselle, bouilloire, télécommande, détecteur de fumée	
Déchets	Poubelles, tri, jour de collecte	
Voisinage et copropriété	Bruit, horaires, parties communes	
Points à surveiller	Ce qui casse ou s'oublie le plus souvent	

4. Grille de comparaison de prestataires

Comparer deux devis de ménage Airbnb sur le seul prix revient souvent à comparer deux choses différentes. Comparez d'abord ce qui est écrit, puis remplissez une colonne par prestataire.

Critère	Ce que le prestataire doit préciser	Signal d'alerte
Périmètre d'une rotation	Pièces, tâches, remise en état des lits, contrôle des équipements	« Ménage complet » sans liste
Preuve du passage	Photos avant et après, rapport après chaque ménage	Aucun moyen de vérifier un passage
Retour d'information	Quand et sous quelle forme vous recevez le rapport	« On vous tient au courant »
Gestion des accès	Qui détient clés ou codes, comment ils sont protégés	Clés confiées sans traçabilité
Remplacement	Ce qui se passe si l'agent habituel est absent un jour d'arrivée	Pas de réponse claire
Gestion du linge	Qui le récupère, le lave, le livre ou le stocke	Responsabilité floue
Assurance	Responsabilité civile professionnelle en vigueur	Attestation introuvable ou refusée
Incidents	Délai de signalement d'un dommage, d'un oubli, d'un problème	Aucune procédure écrite
Conditions	Durée, préavis, volumes, modalités d'arrêt	Engagement long sans sortie

Critère	Prestataire A	Prestataire B	Prestataire C
Périmètre détaillé			
Rapport photo			
Gestion des accès			
Remplacement prévu			
Gestion du linge			
Assurance fournie			
Conditions d'arrêt			

5. Modèle de rapport photo de rotation

Un bon rapport tient en quelques lignes et quelques photos. Il sert de preuve en cas de désaccord avec un voyageur, il rassure le propriétaire et il permet à la conciergerie de réagir avant l'arrivée suivante. Exigez-le de n'importe quel prestataire.

Rubrique	Contenu attendu	Rempli
Logement et date	Adresse, heure d'arrivée, heure de départ de l'agent	
Photos avant	État à l'arrivée de l'agent, signalement de ce qui sort de l'ordinaire	
Photos après	Chambres, salle d'eau, cuisine, séjour, entrée : chaque pièce traitée	
Linge	Nombre de jeux utilisés, taches ou manques éventuels	
Consommables	Niveau restant, produits à renouveler	
Anomalies	Domage, panne, objet oublié, odeur, nuisible, avec photo	
Statut final	Prêt pour l'arrivée suivante, ou action nécessaire de votre part	

Prises de vue conseillées

- Une vue d'ensemble de chaque pièce, depuis la porte.
- Les lits faits, avec le linge visible.
- La salle d'eau : douche, lavabo, sanitaires.
- La cuisine : plan de travail, évier, électroménager ouvert si nécessaire.
- Toute anomalie, de près, puis en plan large pour la situer.
- L'entrée et la porte fermée, pour montrer l'état à la sortie.

6. Gestion des incidents

Un incident n'est pas un drame, c'est un cas qu'on a prévu. Le plus coûteux, c'est le flou : personne ne sait qui prévient, et le voyageur suivant arrive dans un logement qui n'est pas prêt. Adaptez cette trame à votre organisation.

Incident	Premier réflexe de l'agent	Qui prévient qui
Domage constaté	Photographier sans toucher, noter l'emplacement	Agent vers conciergerie ou propriétaire, dès la rotation
Objet oublié par le voyageur	Photographier, conserver à l'endroit convenu	Conciergerie vers voyageur, selon vos règles
Linge manquant ou souillé	Compter, photographier, signaler l'écart	Agent vers la personne responsable du linge
Consommable épuisé	Noter ce qui manque, utiliser la réserve prévue	Agent vers hôte, dans le rapport
Accès impossible	Contacter l'interlocuteur de la fiche logement	Agent vers conciergerie, sans délai
Logement qui empêche l'arrivée suivante	Prévenir avant de commencer, photographier	Agent vers conciergerie, pour décider de la suite

Quand un voyageur signale un problème de propreté

Prévenez le prestataire tout de suite, avec le message ou la photo du voyageur, et comparez avec le rapport de la dernière rotation. Cette comparaison permet de comprendre si le problème vient du ménage, de l'usage ou d'un équipement.

7. Calendrier des pics de réservation

Quelques semaines concentrent une grande part des rotations, et c'est là qu'un prestataire qui tenait très bien s'effondre quand il n'a pas été prévenu. Les dates exactes dépendent de votre ville et de votre clientèle : adaptez ce calendrier.

Moment	Action	Fait
Plusieurs semaines avant	Lister les périodes sensibles de votre secteur (vacances scolaires, événements, salons, week-ends prolongés) et les logements concernés	
Un mois avant	Prévenir le prestataire du volume attendu, confirmer les équipes disponibles	
Une semaine avant	Vérifier le stock de linge et de consommables, les codes d'accès, les fiches logement à jour	
Pendant le pic	Point rapide chaque jour ou tous les deux jours, anomalies traitées tout de suite	
Après le pic	Bilan écrit : ce qui a tenu, ce qui a craqué	

Périodes sensibles de mon secteur

8. Indicateurs de suivi mensuels

Inutile de suivre vingt chiffres. Quelques repères, relevés chaque mois, suffisent à voir si le ménage tient. Regardez surtout les tendances : une remarque de voyageur n'a pas le même poids que cinq remarques sur le même point.

Indicateur	Comment le relever	Ce qu'il révèle	Ce mois
Rotations réalisées dans les temps	Comparer heures de fin et heures d'arrivée prévues	La tenue des délais	
Rapports reçus après chaque passage	Compter les rapports par rapport aux passages	La fiabilité du suivi	
Remarques de voyageurs sur la propreté	Relever avis et messages liés au ménage	La qualité perçue	
Anomalies signalées	Compter dommages, oublis, manques	L'état du logement, la vigilance des équipes	
Consommables manquants	Relever les ruptures	Le circuit de réassort	
Rotations annulées ou décalées	Noter la cause	La capacité à encaisser les imprévus	

Remarques générales :

Actions convenues et délai :

9. Pour les conciergeries : cadrer un prestataire de backup

Quand une conciergerie sous-traite une partie des rotations, ou cherche un renfort pour absorber les pics, la relation se joue sur quelques points précis. Cochez ce que vous avez vérifié avant de signer.

	Question à poser	Ce qu'il faut obtenir
	Intervention sous votre identité	Le prestataire intervient sous le nom de la conciergerie, sans démarcher vos propriétaires ni vos voyageurs
	Briefing des équipes	Comment les renforts sont briefés sur vos standards et sur la fiche de chaque logement
	Délai de mobilisation	Délai en cas de défaillance d'un agent habituel
	Rapport remis	Forme et délai du rapport remis à la conciergerie
	Clés et codes	Gestion et responsabilité en cas de perte
	Ajout ou retrait de logements	Procédure écrite (avenant)
	Conditions d'arrêt	Préavis et modalités de sortie

Ce n'est pas un conseil juridique : pour un engagement important, faites relire le contrat par un professionnel du droit.

10. Les erreurs qui coûtent cher

- Choisir sur le seul prix : deux devis de ménage peuvent décrire des prestations très différentes.
- Ne pas écrire les consignes du logement : elles restent dans la tête de l'hôte et disparaissent le jour d'une absence.
- Ne pas exiger de preuve de passage : sans photos ni rapport, un désaccord avec un voyageur se règle à l'aveugle.
- Ne pas préciser qui gère le linge et les consommables : la première pénurie devient un différend.
- Prévenir son prestataire la veille d'un pic plutôt que plusieurs semaines avant.
- Ne pas prévoir de procédure d'incident : le voyageur suivant arrive dans un logement qui n'est pas prêt.
- Signer un engagement long sans lire les conditions d'arrêt.

11. Glossaire

Terme	Sens
Rotation	Ménage entre le départ d'un voyageur et l'arrivée du suivant.
Backup	Renfort ponctuel ou régulier qui remplace ou complète les équipes habituelles d'une conciergerie.
Conciergerie	Société qui gère des locations courte durée pour le compte de propriétaires.
Check-in autonome	Arrivée du voyageur sans remise de clé en main propre (boîte à clés, serrure connectée).
Rapport photo	Compte rendu avec photos envoyé après une rotation.
Avenant	Modification écrite d'un contrat en cours (ajout ou retrait de logements).
Préavis	Délai à respecter avant d'arrêter un contrat.

12. Un devis, une visite technique

On nous demande souvent un prix de ménage Airbnb à la rotation ou au mètre carré. Nous préférons ne pas en annoncer sans avoir vu les lieux : à surface égale, un studio sans fioritures et un appartement avec trois chambres, terrasse et équipements nombreux ne demandent pas le même travail.

Le devis est établi 24 à 48 h après la visite technique des lieux. L'intervention est possible 24 à 72 h après la confirmation (signature) du devis.

Nos équipes interviennent pour le nettoyage Airbnb et le backup de conciergerie, à Paris, en Île-de-France et à Lyon. Plus d'informations sur sanilut.fr/services/nettoyage-airbnb et sanilut.fr/services/backup-conciergerie.

SANILUT GROUP

L'excellence du nettoyage professionnel.

Téléphone : 09 74 06 92 05

E-mail : contact@sanilut.fr

Devis : sanilut.fr/devis

Agence : 231 rue Saint-Honoré, 75001 Paris