



LES CLEFS CATALANES

MANUEL DU PROPRIÉTAIRE

Plus qu'une conciergerie, une expérience catalane.

Gestion de location saisonnières • Saint-Cyprien • Côte Vermeille

Bienvenue

Confier un logement destiné à la location saisonnière demande de la confiance, de la méthode et une attention constante. Les Clefs Catalanes accompagne chaque propriétaire avec une approche personnalisée, rigoureuse et profondément ancrée dans l'art de vivre catalan.

Ce manuel présente notre méthode de travail, le rôle de chacun et les principales étapes de la prise en charge d'un bien. Il constitue un document d'information. Les conditions définitives applicables à votre logement sont précisées dans le contrat de prestations et ses annexes.

Sommaire

- 1.1. Notre philosophie et nos engagements
- 2.2. Première rencontre et audit du bien
- 3.3. Préparation du logement avant mise en location
- 4. 4. Valorisation et présentation du bien
- 5. 5. Organisation des réservations et du calendrier
- 6.6. Communication avec les voyageurs
- 7.7. Arrivées, accès et remise des clés
- 8. 8. Départs et contrôle de sortie
- 9.9. Ménage professionnel et contrôle qualité
- 10.10. Linge, literie et consommables
- 11.11. Maintenance, incidents et urgences
- 12.12. Paniers d'accueil et expériences catalanes
- 13.13. Producteurs locaux et partenaires
- 14.14. Suivi propriétaire et transparence
- 15.15. Tarification et facturation
- 16.16. Responsabilités du propriétaire
- 17.17. Sécurité, assurances et conformité
- 18.18. Protection des données et confidentialité
- 19.19. Fin de mission et restitution
- 20.20. Fiches pratiques et coordonnées

1. Notre philosophie et nos engagements

Notre mission est de protéger votre bien, de simplifier votre quotidien et d'offrir aux voyageurs une expérience fluide et mémorable.

Une relation personnalisée

Chaque propriétaire conserve un interlocuteur identifié et bénéficie d'un suivi adapté à son logement, à ses objectifs et à son niveau d'implication.

- ☐ Un échange clair avant toute mise en place.
- ☐ Des décisions importantes soumises à votre accord.
- ☐ Une communication régulière et sans jargon inutile.

Nos engagements qualité

Nous privilégions la constance, la réactivité et le soin du détail.

- ☐ Respect du logement et de ses équipements.
- ☐ Contrôle après chaque intervention.
- ☐ Signalement rapide des anomalies.
- ☐ Sélection attentive des partenaires locaux.

Une identité catalane assumée

Nous valorisons le territoire, ses producteurs, ses paysages et son art de vivre sans folkloriser l'expérience.

- ☐ Produits locaux sélectionnés avec soin.
- ☐ Conseils de découverte adaptés aux voyageurs.
- ☐ Mise en avant de la Côte Vermeille et des Pyrénées-Orientales.

Notre promesse : une gestion sérieuse, humaine et élégante, au service de votre bien et de vos voyageurs.

2. Première rencontre et audit du bien

La prise en charge commence par une visite approfondie du logement et un échange sur vos attentes. Nous définissons ensemble votre projet : périodes d'ouverture, type de clientèle, niveau de prestation, contraintes personnelles et objectifs de revenus.

- ☐ Disponibilités du logement.
- ☐ Règles d'occupation souhaitées.
- ☐ Politique concernant les animaux, les fêtes et les visiteurs.
- ☐ Prestations incluses ou optionnelles.

Audit technique et fonctionnel

Nous examinons le parcours complet du voyageur et les conditions d'exploitation du logement.

- ☐ Accès, serrure, boîte à clés et jeux de clés.
- ☐ État des équipements, mobilier et électroménager.
- ☐ Capacité d'accueil réelle et couchages.
- ☐ Sécurité, éclairage, ventilation et détecteurs.
- ☐ Espaces extérieurs, stationnement et voisinage.

Compte rendu initial

Un relevé des améliorations recommandées peut être remis avant l'ouverture des réservations.

- ☐ Éléments indispensables avant commercialisation.
- ☐ Améliorations de confort prioritaires.
- ☐ Éléments décoratifs ou pratiques recommandés.

Aucune mise en location ne devrait commencer sans logement fonctionnel, sécurisé et conforme à la promesse faite au voyageur.

3. Préparation du logement avant mise en location

Une préparation méthodique limite les incidents et améliore immédiatement la satisfaction client.

Équipement minimum

Le logement doit être cohérent avec sa capacité d'accueil et permettre un séjour autonome.

- ☐ Vaisselle et ustensiles en quantité suffisante.
- ☐ Literie et protections propres et adaptées.
- ☐ Rangements disponibles pour les voyageurs.
- ☐ Équipements annoncés en parfait état de fonctionnement.

Inventaire de départ

Un inventaire photographique et fonctionnel permet de suivre l'évolution du bien.

- ☐ Mobilier et objets décoratifs.
- ☐ Électroménager et accessoires.
- ☐ Linge et équipements extérieurs.
- ☐ Jeux de clés, télécommandes et badges.

Documentation du logement

Nous centralisons les informations utiles à la gestion.

- ☐ Notices essentielles.
- ☐ Contacts des artisans habituels.
- ☐ Emplacement des compteurs et dispositifs de coupure.
- ☐ Consignes spécifiques du propriétaire.

Les objets fragiles, sentimentaux ou irremplaçables doivent être retirés avant toute location.

4. Valorisation et présentation du bien

La valorisation repose sur une promesse claire, des images cohérentes et une description honnête.

Conseils de mise en scène

Nous recommandons une présentation lumineuse, ordonnée et chaleureuse.

- ☐ Désencombrement des surfaces.
- ☐ Harmonisation des textiles et accessoires.
- ☐ Mise en valeur des atouts : vue, terrasse, proximité plage, architecture.

Photographie professionnelle

Une prestation photo peut être proposée afin de renforcer l'attractivité de l'annonce.

- ☐ Préparation du logement avant la séance.
- ☐ Sélection des angles et ambiances.
- ☐ Mise en avant des détails différenciants.

Contenu de l'annonce

Les textes doivent informer sans exagérer.

- ☐ Description précise des espaces.
- ☐ Présentation du quartier et des accès.
- ☐ Règles essentielles clairement visibles.
- ☐ Mots-clés locaux pour le référencement.

Une annonce efficace attire le bon voyageur, pas seulement le plus grand nombre de clics.

5. Organisation des réservations et du calendrier

Le niveau de gestion dépend de la formule retenue et des plateformes utilisées.

Paramétrage du calendrier

Les périodes ouvertes et bloquées sont définies avec le propriétaire.

- ☐ Blocage des séjours personnels.
- ☐ Durée minimale selon la saison.
- ☐ Délais entre deux réservations si nécessaires.

Cohérence des disponibilités

Lorsque plusieurs plateformes sont utilisées, la synchronisation doit limiter le risque de double réservation.

- ☐ Mise à jour régulière des calendriers.
- ☐ Contrôle des modifications et annulations.
- ☐ Respect des conditions propres à chaque plateforme.

Tarification dynamique

Les prix peuvent évoluer selon la saison, la demande, les événements et le niveau de prestation.

- ☐ Prix plancher validé avec le propriétaire.
- ☐ Majoration possible sur périodes fortes.
- ☐ Réductions encadrées sur séjours longs ou dernière minute.

La politique tarifaire exacte est validée contractuellement ; elle ne peut pas être modifiée librement sans cadre défini.

6. Communication avec les voyageurs

Une communication anticipée réduit les incompréhensions et améliore l'expérience de séjour.

Avant l'arrivée

Les voyageurs reçoivent les informations utiles au bon moment.

- ☐ Confirmation des horaires.
- ☐ Adresse, accès et stationnement.
- ☐ Règles essentielles du logement.
- ☐ Modalités d'arrivée autonome ou accompagnée.

Pendant le séjour

Les demandes sont traitées selon leur degré d'urgence.

- ☐ Questions pratiques.
- ☐ Difficultés d'accès ou d'utilisation.
- ☐ Signalement d'un incident ou d'une panne.

Après le départ

Un message de remerciement peut être envoyé et un retour d'expérience sollicité.

- ☐ Invitation à laisser un avis.
- ☐ Recueil des remarques utiles.
- ☐ Signalement des objets oubliés.

L'assistance 7j/7 signifie une capacité de réponse organisée, et non une présence physique immédiate à toute heure.

7. Arrivées, accès et remise des clés

L'arrivée doit être simple, sécurisée et conforme aux informations transmises.

Lorsque le logement est équipé d'une boîte à clés sécurisée, le code est communiqué selon la procédure définie.

- ☐ Boîte à clés fournie ou validée par le propriétaire.
- ☐ Code modifié lorsque nécessaire.
- ☐ Emplacement discret et accessible.

Accueil accompagné

Selon la formule retenue, un accueil physique peut être organisé.

- ☐ Présentation rapide du logement.
- ☐ Rappel des règles essentielles.
- ☐ Remise des clés et informations locales.

Gestion des accès

Les clés et badges sont inventoriés et leur circulation limitée.

- ☐ Jeu principal et jeu de secours.
- ☐ Procédure en cas de perte.
- ☐ Remplacement ou intervention facturable selon le contrat.

Les horaires de référence sont généralement : départ avant 10 h et arrivée à partir de 17 h, sauf accord particulier.

8. Départs et contrôle de sortie

Le départ permet de sécuriser le logement avant l'intervention de ménage.

Consignes voyageurs

Les attentes doivent rester simples et raisonnables.

- ☐ Vaisselle rangée ou lave-vaisselle lancé.
- ☐ Déchets déposés selon les consignes locales.
- ☐ Climatisation ou chauffage réglés conformément aux instructions.
- ☐ Clés déposées à l'endroit prévu.

Premier contrôle

Un contrôle visuel permet d'identifier rapidement les urgences.

- ☐ Dégradations visibles.
- ☐ Objet manquant ou cassé.
- ☐ Présence excessive de déchets.
- ☐ Oubli d'effets personnels.

Signalement au propriétaire

Les incidents significatifs sont documentés.

- ☐ Photos datées lorsque nécessaire.
- ☐ Description factuelle.
- ☐ Proposition de suite à donner.

Toute retenue sur dépôt de garantie dépend des règles de la plateforme, des preuves disponibles et du cadre contractuel applicable.

9. Ménage professionnel et contrôle qualité

Le ménage est une prestation centrale : il engage directement l'image du logement et de la conciergerie.

Protocole de nettoyage

Chaque intervention suit une checklist adaptée au type de logement.

- ☐ Aération et remise en ordre.
- ☐ Nettoyage des sanitaires et de la cuisine.
- ☐ Dépoussiérage, sols et surfaces de contact.
- ☐ Contrôle des vitres et espaces extérieurs selon la formule.

Contrôle qualité

Une vérification finale limite les oublis.

- ☐ Absence de cheveux, traces ou odeurs.
- ☐ Literie correctement installée.
- ☐ Équipements essentiels en place.
- ☐ Température et éclairage d'accueil cohérents.

Cas particuliers

Un supplément peut être appliqué si l'état du logement dépasse un usage normal.

- ☐ Fête ou occupation non autorisée.
- ☐ Présence importante de sable, poils ou déchets.
- ☐ Mobilier déplacé ou vaisselle excessive.

Les tarifs de ménage sont établis selon la surface, la configuration, le niveau d'équipement et la durée réelle d'intervention.

10. Linge, literie et consommables

La qualité du linge contribue fortement à la perception globale du séjour.

Selon la formule choisie, nous organisons la fourniture, la collecte et la remise en place.

- ☐ Draps et taies.
- ☐ Serviettes de toilette.
- ☐ Tapis de bain et torchons.

Protection de la literie

Le propriétaire doit prévoir des protections adaptées et remplaçables.

- ☐ Alèses propres et en bon état.
- ☐ Protège-oreillers.
- ☐ Oreillers et couettes adaptés à la capacité.

Consommables de départ

Une quantité d'accueil raisonnable peut être prévue.

- ☐ Papier toilette, savon et sacs poubelle.
- ☐ Éponge et produit vaisselle.
- ☐ Dosettes ou petites attentions selon la formule.

Les consommables d'accueil ne remplacent pas les achats personnels nécessaires à un séjour complet.

11. Maintenance, incidents et urgences

La rapidité d'analyse est essentielle, mais toute intervention doit rester proportionnée et tracée.

Classification des incidents

Nous distinguons l'urgence, la panne bloquante et l'entretien courant.

- ☐ Fuite importante, absence d'électricité ou risque de sécurité.
- ☐ Panne impactant fortement le séjour.
- ☐ Petite réparation pouvant être planifiée.

Processus d'intervention

Le propriétaire est informé selon les modalités prévues au contrat.

- ☐ Diagnostic initial.
- ☐ Recherche d'un professionnel disponible.
- ☐ Validation du devis lorsque le seuil contractuel l'exige.
- ☐ Compte rendu après intervention.

Dépenses urgentes

Un plafond d'autorisation peut être fixé pour éviter de retarder une action nécessaire.

- ☐ Montant maximal à engager sans accord préalable.
- ☐ Liste d'artisans privilégiés.
- ☐ Justificatifs conservés et transmis.

La conciergerie n'est pas responsable des délais d'un artisan, des coupures de réseau ou des événements extérieurs à son contrôle.

12. Paniers d'accueil et expériences catalanes

Les services additionnels enrichissent le séjour et différencient le logement.

Les paniers peuvent être proposés en option selon la saison et les disponibilités des producteurs.

- ☐ Panier Signature.
- ☐ Panier Prestige.
- ☐ Sélection adaptée aux allergies connues lorsque cela est possible.

Expériences et souvenirs

Des prestations partenaires peuvent être présentées aux voyageurs.

- ☐ Séance photo souvenir.
- ☐ Découverte de producteurs.
- ☐ Suggestions culturelles et gastronomiques.

Facturation

Les modalités sont précisées avant commande.

- ☐ Paiement par le propriétaire ou le voyageur selon l'option.
- ☐ Disponibilité non garantie jusqu'à confirmation.
- ☐ Conditions d'annulation spécifiques aux partenaires.

Les produits alcoolisés et alimentaires sont proposés dans le respect des obligations applicables et des informations disponibles sur les allergènes.

13. Producteurs locaux et partenaires

Le réseau local doit apporter une vraie valeur, sans compromettre l'indépendance du conseil.

Sélection des partenaires

Nous privilégions la qualité, la fiabilité et l'ancrage territorial.

- ☐ Produits identifiés et traçables.
- ☐ Capacité à livrer ou préparer dans les délais.
- ☐ Image cohérente avec Les Clefs Catalanes.

Présentation sur le site

Le propriétaire peut bénéficier de cette identité locale dans l'expérience proposée.

- ☐ Fiches producteurs.
- ☐ Sélections saisonnières.
- ☐ Suggestions de visites et dégustations.

Évolution du réseau

La liste peut changer selon les saisons, disponibilités et accords commerciaux.

- ☐ Aucune exclusivité implicite.
- ☐ Substitution possible par un produit équivalent.
- ☐ Information claire en cas de partenariat rémunéré.

Nous cherchons à faire découvrir le meilleur d'ici, avec authenticité et transparence.

14. Suivi propriétaire et transparence

Le propriétaire doit pouvoir comprendre ce qui se passe dans son logement.

Informations transmises

Le niveau de reporting est défini selon la formule.

- ☐ Calendrier des séjours.
- ☐ Incidents et interventions.
- ☐ État général observé.
- ☐ Prestations additionnelles réalisées.

Canaux de communication

Un canal principal évite les informations dispersées.

- ☐ Adresse e-mail professionnelle.
- ☐ Téléphone pour les sujets urgents.
- ☐ Documents partagés lorsque nécessaire.

Délais de réponse

Les demandes sont traitées selon leur urgence et leur complexité.

- ☐ Urgence voyageur prioritaire.
- ☐ Question administrative dans un délai raisonnable.
- ☐ Décision nécessitant devis ou expertise : délai variable.

La transparence n'implique pas une disponibilité permanente ; elle implique une information fiable, traçable et adaptée.

15. Tarification et facturation

Les tarifs exacts figurent dans le contrat, le devis ou la grille applicable au logement.
La gestion complète peut être rémunérée par un pourcentage des revenus locatifs encaissés.

- ☐ Base de calcul définie au contrat.
- ☐ Précision sur les frais de plateforme et taxes.
- ☐ Facturation périodique.

Prestations à l'acte

Certaines prestations peuvent être facturées séparément.

- ☐ Ménage et linge.
- ☐ Déplacement ou intervention exceptionnelle.
- ☐ Photos, paniers et services partenaires.

Justificatifs et paiement

Les factures précisent les prestations et les échéances.

- ☐ Paiement par virement ou moyen convenu.
- ☐ Pénalités éventuelles selon les conditions contractuelles.
- ☐ TVA selon le régime fiscal applicable à l'entreprise.

Les chiffres présentés sur le site ont une valeur indicative ; seul le devis ou contrat signé fait foi.

16. Responsabilités du propriétaire

La qualité de la gestion dépend aussi de la préparation et de la réactivité du propriétaire.

Conformité du logement

Le propriétaire reste responsable de la légalité et de la sécurité de la location.

- ☐ Déclarations et autorisations nécessaires.
- ☐ Assurance adaptée à la location saisonnière.
- ☐ Équipements obligatoires et entretien.

Informations exactes

Toute information utile doit être communiquée.

- ☐ Pannes connues ou fragilités.
- ☐ Règlement de copropriété.
- ☐ Travaux, nuisances ou restrictions temporaires.

Approvisionnement et budget

Le propriétaire prévoit les moyens nécessaires au bon fonctionnement.

- ☐ Renouvellement du linge et des équipements.
- ☐ Paiement des interventions autorisées.
- ☐ Stock de consommables selon la formule.

La conciergerie ne peut pas compenser durablement un logement sous-équipé, non entretenu ou non conforme.

17. Sécurité, assurances et conformité

La sécurité des personnes et du bien est prioritaire.

Les exigences peuvent varier selon le logement et la réglementation.

- ☐ Détecteur de fumée en état.
- ☐ Extincteur ou couverture anti-feu lorsque pertinent.
- ☐ Numéros d'urgence accessibles.
- ☐ Garde-corps, piscine et équipements extérieurs sécurisés.

Assurances

Le propriétaire vérifie que son contrat couvre l'usage réel du bien.

- ☐ Location meublée saisonnière.
- ☐ Dommages aux tiers.
- ☐ Dégâts des eaux, vol et vandalisme.

Règles locales

Le propriétaire reste responsable des obligations administratives.

- ☐ Enregistrement ou déclaration éventuelle.
- ☐ Taxe de séjour.
- ☐ Règlement de copropriété et nuisances.

Une vérification juridique ou assurantielle peut être nécessaire ; la conciergerie ne remplace pas un avocat, un assureur ou un expert-comptable.

18. Protection des données et confidentialité

Les informations des propriétaires et voyageurs doivent être utilisées uniquement pour la gestion du service.

Données collectées

Nous limitons les informations aux besoins opérationnels et légaux.

- ☐ Coordonnées.
- ☐ Informations de réservation.
- ☐ Documents nécessaires à la facturation ou au contrat.

Utilisation

Les données servent à organiser les séjours, communiquer et respecter les obligations légales.

- ☐ Pas de vente de fichiers.
- ☐ Accès limité aux personnes concernées.
- ☐ Transmission aux partenaires uniquement si nécessaire.

Durée et droits

Les durées de conservation dépendent de la nature des données et des obligations applicables.

- ☐ Droit d'accès et de rectification.
- ☐ Demande de suppression lorsque légalement possible.
- ☐ Contact via l'adresse professionnelle.

La politique de confidentialité publiée sur le site complète cette présentation.

19. Fin de mission et restitution

La fin de collaboration doit être organisée pour protéger les deux parties et assurer une transition propre.

Préavis et modalités

Les conditions de résiliation sont celles du contrat signé.

- ☐ Délai de préavis.
- ☐ Traitement des réservations déjà confirmées.
- ☐ Règlement des factures en cours.

Restitution des éléments

Les clés, badges et documents sont remis selon un inventaire.

- ☐ Jeux de clés détenus.
- ☐ Codes et accès numériques.
- ☐ Documents ou stocks appartenant au propriétaire.

Clôture

Un état des sujets en cours peut être établi.

- ☐ Réservations futures.
- ☐ Interventions ou commandes en attente.
- ☐ Données et archives à conserver.

Une transition anticipée évite toute interruption de service pour les voyageurs déjà engagés.

20. Fiches pratiques et coordonnées

Cette dernière partie rassemble les informations à préparer avec votre interlocuteur Les Clefs Catalanes.

Fiche logement à compléter

Informations opérationnelles essentielles.

- ☐ Adresse complète et accès.
- ☐ Wi-Fi et équipements.
- ☐ Compteurs et coupures.
- ☐ Contacts artisans.
- ☐ Règles spécifiques.

Documents utiles

Liste indicative à adapter.

- ☐ Attestation d'assurance.
- ☐ Inventaire et état initial.
- ☐ Règlement de copropriété pertinent.
- ☐ Autorisations ou numéros d'enregistrement.

Coordonnées Les Clefs Catalanes

Pour toute demande liée à votre projet ou au suivi de votre bien.

- ☐ Téléphone : 06 52 91 97 83
- ☐ E-mail : contact@lesclefscatalanes.fr
- ☐ Zone : Saint-Cyprien, Argelès-sur-Mer, Collioure, Port-Vendres, Banyuls-sur-Mer, Cerbère et Le Boulou.

Merci de votre confiance. Ensemble, faisons de votre bien une adresse accueillante, soignée et durablement valorisée.

LES CLEFS CATALANES

Plus qu'une conciergerie, une expérience catalane.

06 52 91 97 83

contact@lesclefscatalanes.fr

Saint-Cyprien & Côte Vermeille