

Le kit *terrain.*

Checklists ménage, état des lieux, mise en service, et 20 messages voyageurs

Romain Monier
80+ logements opérés depuis 2018, de Marseille à la Corse

smarthostacademy.fr
Offert, à garder et à imprimer

Le kit *terrain.*

« Le ménage est fait ? » Cette question ne se pose plus quand la réponse est écrite, cochée et photographiée. Ce kit vient des gestes de mon équipe, tels qu'ils se font chez moi. Il se transmet en un lien, se coche sur le téléphone et s'imprime.

Une consigne écrite nulle part se redemande à chaque fois. Par téléphone, à toi.

Les cases cochées restent sur ce téléphone. Pour imprimer : [Partager >](#)

[Imprimer](#) sur iPhone, [Fichier > Imprimer](#) sur ordinateur. Les entre-crochets, [\[prénom\]](#) ou [\[heure\]](#), sont à remplacer avant d'envoyer.

1. Le ménage entre 2 voyageurs

30 POINTS

Chez moi, le ménage tient sur 5 règles. Elles ne se cochent pas : elles valent à chaque ménage. Les points qui suivent se vérifient dans l'ordre que choisit la personne du ménage.

LA RÈGLE CHEZ NOUS

- 1 Le planning arrive par l'application.** Chez nous, c'est Nowistay : la personne du ménage sait où et quand aller, personne n'a à le lui dire.
- 2 L'ordre des pièces est le sien.** Je ne le prescris pas.
- 3 Un départ anticipé se signale.** Quand un voyageur quitte le logement avant l'heure prévue, elle le sait, pour pouvoir y passer en premier.

4 Le linge est à elle, d'un bout à l'autre. Elle le lave, le sèche et le plie chez elle, l'apporte propre en venant faire le ménage, et repart avec le linge sale.

5 Photos et vidéos, à chaque fin de ménage. Pour chaque logement, à chaque ménage. Rien ne les remplace : la liste est en section 2.

LE LINGE

☐ Linge propre apporté : de quoi refaire chaque lit et la salle de bain.

☐ Linge sale rassemblé : il repart avec la personne du ménage.

DANS TOUT LE LOGEMENT

☐ Ce qui est cassé, taché, manquant ou oublié se signale, photo à l'appui.
Un objet oublié se photographie, se met de côté dans un sac fermé, et se signale avec le nom du logement et la date.

LA CUISINE

☐ Four, micro-ondes et réfrigérateur ouverts, vidés, essuyés à l'intérieur.

☐ Lave-vaisselle vide, filtre rincé, porte entrouverte.

☐ Vaisselle comptée contre l'inventaire : ce qui manque se signale tout de suite.

☐ Éponge neuve, liquide vaisselle, sel, poivre, huile au niveau.

☐ Plaques, crédence et hotte dégraissées, sans trace de doigt.

☐ Évier et robinet détartrés, puis séchés : une goutte sèche laisse une trace.

- ☐ Poubelles vidées, bac rincé, sac neuf dans chaque poubelle.

LA SALLE DE BAIN ET LES TOILETTES

- ☐ Toilettes : sous le rebord, l'abattant des 2 côtés, le pied, la chasse d'eau.
- ☐ Douche ou baignoire : siphon débarrassé des cheveux, joints propres, paroi sans traces de calcaire.
- ☐ Lavabo, miroir et robinetterie séchés.
- ☐ Serviettes : un jeu complet par voyageur réservé, tapis de bain posé.
- ☐ Papier toilette en place et en réserve, savon, gel douche au niveau.
- ☐ Sèche-cheveux testé et rangé, poubelle vidée.

LES CHAMBRES

- ☐ Lit refait en linge propre : drap housse, housse de couette, taies.
Chaque pièce de linge se déplie à la lumière avant d'être posée : une tache ou un cheveu se voit là, pas après.
- ☐ Protège-matelas vérifié, changé s'il est taché.
- ☐ Sous le lit, derrière les tables de nuit, dans les tiroirs : aspiré, rien d'oublié.
- ☐ Placard : cintres, oreiller et couverture de réserve en place.
- ☐ Lampes de chevet et prises testées.

LE SÉJOUR ET L'EXTÉRIEUR

- ☐ Canapé : coussins retirés, dessous aspiré, remis en place.
- ☐ Télécommandes essuyées, télévision allumée une fois pour tester.
- ☐ Surfaces dépoussiérées : tables, étagères, rebords de fenêtre, interrupteurs.
- ☐ Balcon ou terrasse : mobilier essuyé, sol balayé, cendrier vidé.
- ☐ Sols aspirés puis lavés.

AVANT DE REFERMER

- ☐ Chauffage ou climatisation sur la consigne du logement, lumières éteintes, fenêtres fermées.
- ☐ Livret d'accueil et carte du wifi à leur place.
- ☐ Poubelles descendues au local ou au conteneur.
- ☐ Photos et vidéos de fin de ménage prises, les 8 points de la section 2, avant de quitter le logement.
C'est l'état que tu livres au voyageur suivant. Sans elles, sa réclamation devient ta parole contre la sienne.

2. Les photos de fin de ménage

8 POINTS

La personne du ménage les prend une fois le ménage fini, avant de quitter le logement. Chaque point en photos, et en vidéos. À chaque ménage, pour chaque logement.

LES 8 POINTS, EN PHOTOS ET EN VIDÉOS

☐ La cuisine

☐ Les lits

☐ Les draps

☐ Le salon

☐ La salle de bain

☐ La douche

☐ Les toilettes

☐ La télévision

CE QU'ELLES DÉCLENCHENT CHEZ MOI

Les photos envoyées, le propriétaire sait que son logement est prêt.

Dès qu'elles arrivent, mon système le prévient par une notification, et il voit les photos en temps réel.

Ce que ces photos ne font pas. Elles prouvent un état à une heure. Elles ne remplacent ni l'état des lieux que ton contrat prévoit, ni la procédure de la plateforme pour déclarer un dégât, avec son propre délai.

3. La mise en service d'un logement neuf

11 ÉTAPES

Chez moi, je la fais moi-même, dans cet ordre : du mandat aux serrures connectées. Mes outils : Nowistay comme channel manager, le logiciel qui

se branche sur l'annonce Airbnb, et PriceLabs pour les prix. Remplace-les par les tiens.

☐ **1 • Le mandat**, signé avec le propriétaire avant tout le reste.

Ce que tu fais pour lui, ce que tu ne fais pas, et qui encaisse : c'est l'écrit qu'on te demandera le jour d'une question.

☐ **2 • La signature des prix** par le propriétaire, chaque mois.

C'est lui qui fixe ses prix, et il le signe : la preuve que tu ne les fixes pas à sa place. **Le test des prix** te dit en 2 minutes où tu en es.

☐ **3 • L'annonce Airbnb**, créée si elle n'existe pas, puis optimisée.

☐ **4 • Les photos de l'annonce**, professionnelles.

Prises par toi, par le propriétaire à ta demande, ou récupérées s'il en a déjà.

☐ **5 • La connexion de l'annonce au channel manager**.

Avant, préviens le propriétaire par message : il va recevoir un code à 6 chiffres par SMS, et devra te le transmettre pendant la mise en place.

☐ **6 • Le guide d'accueil**, dans le channel manager.

☐ **7 • Les messages automatiques** du logement.

Les messages 1, 2, 3, 15 et 17 de ce kit sont écrits pour ça. Si ton logiciel les envoie déjà, ne les double pas sur la plateforme : le voyageur les recevrait 2 fois.

☐ **8 • L'équipe du logement** : en général la personne du ménage et le propriétaire, et le manager y est assigné en plus.

☐ **9 • Les upsells**, les services en plus vendus au voyageur, et la boutique dans le guide d'accueil s'il y a lieu.



10 · L'outil de pricing, une fois le channel manager terminé.

Crée la clé API dans le channel manager, colle-la dans l'outil de pricing : l'annonce y arrive. Puis programme-la.



11 · Les serrures connectées, si le logement en a besoin.

4· 20 messages voyageurs

PRÊTS À COLLER

Au vouvoiement, ton de la maison à ajuster. Remplace chaque entre-crochets avant d'envoyer. Le bouton copie le texte entier.

AVANT L'ARRIVÉE

1 La réservation confirmée

À LA RÉSERVATION

Bonjour [prénom], merci pour votre réservation du [date d'arrivée] au [date de départ]. Je m'appelle [ton prénom] et je m'occupe de votre séjour. Quelques jours avant votre arrivée, je vous enverrai l'adresse exacte et les instructions d'accès. D'ici là, si une question se pose, écrivez-moi ici.

2 L'heure d'arrivée

3 JOURS AVANT

Bonjour [prénom], votre séjour approche. Pour que tout soit prêt, pouvez-vous m'indiquer votre heure d'arrivée approximative ? L'arrivée est possible à partir de [heure d'arrivée]. Si vous pensez arriver après [heure limite], dites-le-moi dès maintenant : je vous enverrai la marche à suivre.

3 Les instructions d'accès

LA VEILLE

Bonjour [prénom], voici tout ce qu'il vous faut pour demain.
Adresse : [adresse complète], [étage et porte].
Entrée de l'immeuble : [code ou consigne].
Votre code d'accès : [code], actif à partir de [heure d'arrivée] le [date]. Il est à vous seul et s'arrête à votre départ.
Wifi : [nom du réseau], mot de passe [mot de passe].
Livret d'accueil : [lien].
Bon voyage, et à demain.

4 Une arrivée plus tôt demandée

AVANT L'ARRIVÉE

Bonjour [prénom], je comprends. Le logement est préparé entre 2 séjours, et le ménage se termine vers [heure de fin du ménage] : je ne peux donc pas vous confirmer une arrivée avant [heure d'arrivée] pour l'instant. Je vous écris le jour même dès que le logement est prêt. Si c'est plus tôt, vous pourrez entrer plus tôt. En attendant, [solution pour les bagages ou lieu à proximité].

L'ARRIVÉE

5 Un retard annoncé

LE JOUR DE L'ARRIVÉE

Merci de me prévenir, [prénom]. Aucun souci : votre code fonctionne à toute heure jusqu'à votre départ, vous pouvez arriver quand vous voulez. Envoyez-moi simplement un message une fois sur place, que je sache que vous êtes bien arrivés.

6 Une arrivée tardive

APRÈS [HEURE LIMITE]

Bonjour [prénom], bien noté pour votre arrivée vers [heure]. Tout est prévu pour que vous entriez seuls : [rappel de l'accès en une phrase]. Gardez votre téléphone chargé, le code s'y trouve. Pour le stationnement à cette heure : [consigne]. Merci de rester discrets dans les parties communes, les voisins dorment. Si quelque chose bloque à l'arrivée, appelez le [numéro], même tard.

7 Le code ne passe pas

DEVANT LA PORTE

Bonjour [prénom], pas d'inquiétude. Tapez le code lentement, puis validez avec [touche de validation]. Votre code est le [code], valable jusqu'au [date de départ]. Si rien ne s'ouvre d'ici 5 minutes, appelez-moi au [numéro], je reste au téléphone avec vous.

8 Tout va bien ?

LE LENDEMAIN DE L'ARRIVÉE

Bonjour [prénom], j'espère que la première nuit s'est bien passée. Il ne vous manque rien ? Si quelque chose ne fonctionne pas ou ne vous convient pas, dites-le-moi maintenant : je préfère le régler pendant votre séjour.

PENDANT LE SÉJOUR

9 Plus d'eau, ou plus d'eau chaude

PANNE

Merci de m'avoir prévenu, [prénom], je m'en occupe. Une vérification avant que j'envoie quelqu'un : le chauffe-eau se trouve [emplacement], son voyant est-il allumé ? S'il n'y a plus d'eau du tout, la vanne d'arrivée est [emplacement] : vérifiez qu'elle est bien ouverte. Si vous pouvez, envoyez-moi une photo. Je reviens vers vous avant [heure] avec une solution.

10 Une coupure d'électricité

PANNE

Je m'en occupe, [prénom]. Le tableau électrique se trouve [emplacement]. Si un interrupteur est baissé, débranchez d'abord l'appareil qui fonctionnait au moment de la coupure, puis remontez l'interrupteur. Si tout est en haut, la coupure vient peut-être du quartier : les parties communes ont-elles de la lumière ? Dites-moi ce que vous voyez, je reviens vers vous dans [délai].

11 Le wifi ne marche pas

PANNE

Désolé pour ça, [prénom]. La box se trouve [emplacement]. Débranchez-la, attendez 30 secondes, rebranchez-la : elle met quelques minutes à redémarrer. Le réseau est [nom du réseau], mot de passe [mot de passe]. Si la connexion ne revient pas d'ici 10 minutes, dites-le-moi, je contacte l'opérateur.

12 Un équipement en panne

PANNE

Merci de me le signaler, [prénom]. Pouvez-vous m'envoyer une photo ou une courte vidéo de [l'appareil] et de ce qui s'affiche ? Je regarde si ça se règle à distance, sinon j'envoie quelqu'un. Je vous confirme l'heure de passage avant [heure].

13 Un voisin se plaint du bruit

LE SOIR

Bonsoir [prénom], un voisin vient de me signaler du bruit venant du logement. Je suis sûr que ce n'est pas volontaire. Merci de baisser le volume et de fermer les fenêtres à partir de [heure], comme le prévoit le règlement de la maison. Je compte sur vous, bonne soirée.

14 Le voyageur se plaint du bruit

LE SOIR

Désolé, [prénom], ce n'est pas la nuit que vous attendiez. D'où vient le bruit : de la rue, de l'immeuble, d'un logement voisin ? S'il vient d'un voisin, je contacte [le gardien ou le syndic] dès maintenant. Pour cette nuit, [solution sur place, par exemple des bouchons d'oreille dans la table de nuit]. Je reviens vers vous demain matin.

LE DÉPART, ET APRÈS

15 Les consignes de départ

LA VEILLE DU DÉPART

Bonjour [prénom], votre départ est prévu demain avant [heure de départ]. Avant de partir : [consigne pour le linge], [consigne pour les poubelles], fenêtres fermées, lumières et chauffage éteints. [Consigne pour fermer la porte]. Votre code s'arrête à [heure de départ]. Merci d'avoir pris soin du logement.

16 Un départ plus tard demandé

AVANT LE DÉPART

Bonjour [prénom], je regarde. Le logement se prépare après votre départ pour [le voyageur suivant ou la suite du planning] : je vous confirme d'ici [heure] si un départ à [heure demandée] est possible. Si ce n'est pas possible, [solution pour les bagages].

17 Merci, et l'avis

APRÈS LE DÉPART

Bonjour [prénom], merci pour votre séjour, j'espère que le retour s'est bien passé. Si vous avez un moment, votre avis sur [la plateforme] aide les prochains voyageurs à choisir, et m'aide à corriger ce qui peut l'être. S'il y a une chose à améliorer, vous pouvez aussi me l'écrire ici, directement.

18 Un objet oublié

APRÈS LE DÉPART

Bonjour [prénom], l'équipe a retrouvé [objet] dans le logement, il est mis de côté. Voulez-vous qu'on vous l'envoie ? Si oui, indiquez-moi l'adresse de livraison : l'envoi se fait à vos frais, par [transporteur], et je vous donne le montant avant d'expédier. Sans nouvelles de votre part, nous le gardons jusqu'au [date].

19 Une réclamation sur le ménage

PENDANT LE SÉJOUR

Bonjour [prénom], merci de me le dire, et désolé. Pouvez-vous m'envoyer une photo de ce que vous avez constaté ? Je la compare avec les photos prises à la fin du ménage, le [date] à [heure], et j'envoie quelqu'un [délai] pour reprendre [la zone concernée]. Je vous tiens au courant.

Bonjour [prénom], en préparant le logement après votre départ, l'équipe a constaté [description du dégât] dans [pièce]. Ce point n'apparaît pas sur les photos prises à la fin du ménage précédent, le [date] à [heure], jointes à ce message avec celles d'aujourd'hui. Avez-vous remarqué quelque chose pendant votre séjour ? Je vous propose de régler cela ensemble, par la procédure de [la plateforme].

Romain Monier — opérateur de conciergerie à Marseille depuis 2018. Ce kit est une méthode d'exploitation, pas un avis juridique. Ce que la commune, la copropriété ou l'assurance exigent change d'un logement à l'autre : vérifie-le pour chacun, avec ton conseil si besoin. Les menus des plateformes et des logiciels changent de nom : si un libellé diffère chez toi, cherche le même mot.

Les cases cochées restent sur ce téléphone, dans ce navigateur.

Et si on regardait *ta conciergerie* ensemble ?

Une checklist règle le geste qu'on oublie. Elle ne règle pas celui qu'on refait chaque jour à la main : le téléphone qui sonne pour rien, le prix validé sans y penser, la relance du ménage.

Si tu gères 10 logements ou plus, on en parle 20 minutes au téléphone. C'est gratuit, et tu repars avec ce que je changerais chez toi.

Réserver mon audit de 20 minutes →

Une question ? hello@smarthostacademy.fr · smarthostacademy.fr/cadeaux