

Votre espace propriétaire

Guide de prise en main

Votre conciergerie vous a ouvert un accès à son logiciel. Ce guide vous explique comment vous connecter, suivre vos logements, ajouter vos réservations et consulter vos revenus.

Accès Propriétaire

Accès Propriétaire+

- | | |
|--|--|
| 1 Se connecter la première fois | 6 Modifier ou annuler une réservation |
| 2 Propriétaire ou Propriétaire+ ? | 7 Suivre vos revenus |
| 3 Lire le planning | 8 Les fonctions Propriétaire+ |
| 4 Ajouter une réservation ou bloquer des dates | 9 Notifications et application mobile |
| 5 Les prestations : ménage, linge, accueil | 10 Pour la conciergerie : ouvrir l'accès |

À SAVOIR AVANT DE COMMENCER

Vous ne voyez que **vos** logements, et jamais ceux des autres propriétaires de la conciergerie. Certaines rubriques peuvent ne pas apparaître chez vous : votre conciergerie choisit les modules qu'elle utilise.

1 Se connecter la première fois

Tous

- 1 Vous recevez un e-mail d'invitation de votre conciergerie. Cliquez sur **Définir mon mot de passe**. Le lien est valable 7 jours.
- 2 Choisissez votre mot de passe. Vous arrivez ensuite sur la page de connexion de votre conciergerie : **ajoutez-la à vos favoris**, c'est votre porte d'entrée.
- 3 Connectez-vous avec votre **adresse e-mail** (ou votre nom d'utilisateur) et votre mot de passe. Cochez « Se souvenir de moi » sur un appareil personnel.
- 4 À la première connexion depuis un nouvel appareil, un **code de vérification** peut vous être envoyé par e-mail. Saisissez-le : l'appareil est ensuite reconnu pendant 30 jours.

LIEN EXPIRÉ OU MOT DE PASSE OUBLIÉ ?

Sur la page de connexion, cliquez sur « Mot de passe oublié ? » et saisissez votre e-mail : vous recevez un nouveau lien. Si rien n'arrive, vérifiez vos courriers indésirables, puis contactez votre conciergerie.

2 Propriétaire ou Propriétaire+ ?

Votre conciergerie vous attribue l'un de ces deux accès. Le premier sert à **suivre** votre activité et à poser vos réservations ; le second y ajoute la **gestion** de vos tarifs, de vos fiches logement et de vos paiements.

Ce que vous pouvez faire	Propriétaire	Propriétaire+
Voir le tableau de bord et le planning Tableau de bord, Planning	Oui	Oui
Ajouter, modifier, annuler une réservation, bloquer des dates Planning	Oui	Oui
Consulter la liste des réservations Réservations > Réservations	Consultation	Consultation
Rapports, taxe de séjour, rapprochement des versements Finances	Oui	Oui
Paielements et cautions de vos séjours Réservations > Paiements, Cautions	Consultation	Oui, avec votre compte Stripe
Tarifs de vos logements Logements > Tarifs	Consultation	Modifier, valider
Fiches de vos logements Logements > Logements	Consultation	Modifier
Compléter le livret d'accueil Logements > Livrets d'accueil	Non	Si la conciergerie l'autorise
Avis clients, notifications, aide (Ermin)	Oui	Oui

Pour changer d'accès, adressez-vous à votre conciergerie : c'est elle qui l'attribue.

3 Lire le planning

Tous

Menu **Planning**. Chaque ligne est un de vos logements, chaque colonne un jour. Les séjours s'affichent en barres de couleur, selon leur provenance (Airbnb, Booking, Abritel, réservation directe...).

- Les flèches en haut de l'écran font défiler les semaines.

- Cliquez sur une barre pour ouvrir le détail du séjour : voyageur, dates, montants, caution.
- Les réservations des plateformes arrivent **toutes seules** : vous n'avez rien à saisir pour elles.

4 Ajouter une réservation ou bloquer des dates

Tous

Une réservation se crée depuis le **Planning**. La page « Réservations » sert uniquement à consulter la liste.

Ouvrir le formulaire

Sur ordinateur

Cliquez sur **+ Réservation** en haut à droite. Ou, plus rapide : sur la ligne de votre logement, **cliquez sur la première nuit et maintenez** jusqu'à la dernière. Le formulaire s'ouvre avec le logement et les dates déjà remplis.

Sur téléphone

Dans le planning, **touchez une date libre** sur la ligne de votre logement. Le formulaire s'ouvre sur cette nuit : ajustez la date de départ si le séjour est plus long.

Remplir une réservation

- 1 **Logement et dates** : vérifiez le logement, la date d'arrivée et la date de départ.
- 2 **Voyageurs** : nombre de personnes, dont les mineurs (ils sont exonérés de taxe de séjour, le calcul se fait tout seul).
- 3 **Client** : nom, e-mail, téléphone, pays. Le pays choisit la langue des messages envoyés automatiquement au voyageur. Renseignez l'e-mail et le téléphone : sans eux, le voyageur ne reçoit pas ses informations d'arrivée.
- 4 **Source** : choisissez d'où vient la réservation (direct, Airbnb, Booking...).
- 5 **Montants** : le total du séjour, la taxe de séjour, les frais de ménage et de linge. Ces deux derniers sont **pré-remplis** avec les forfaits de votre logement ; modifiez-les seulement si votre conciergerie vous l'a demandé.
- 6 **Notes internes** : précisez ici une demande particulière (arrivée tardive, lit bébé...). Votre conciergerie la lira.
- 7 Enregistrez. La réservation apparaît aussitôt dans le planning, et les dates sont fermées sur les plateformes.

Bloquer des dates (séjour personnel, travaux...)

En haut du même formulaire, choisissez **Bloquer période** au lieu de « Réservation ». Indiquez le logement et les dates, puis enregistrez : le logement n'est plus proposé à la location sur ces dates, et aucune prestation n'est déclenchée.

AVANT DE BLOQUER OU DE RÉSERVER

Vérifiez dans le planning que les dates sont bien libres. Si une plateforme vend la même nuit au même moment, prévenez votre conciergerie sans attendre.

5 Les prestations : ménage, linge, accueil

Tous

Vous n'avez rien à commander. Dès que vous enregistrez une réservation, les prestations prévues par votre conciergerie pour ce logement sont planifiées automatiquement : accueil du voyageur, état des lieux de départ, ménage après le départ, linge si votre logement en bénéficie.

Ces missions sont confiées à l'équipe de la conciergerie ; elles n'apparaissent pas dans votre espace.

BESOIN D'UNE PRESTATION EN PLUS ?

Ménage supplémentaire en cours de séjour, intervention technique, préparation particulière : indiquez-le dans les **notes internes** de la réservation, et prévenez votre conciergerie ([Messages > Équipe](#) , téléphone ou e-mail). C'est elle qui l'ajoute au planning de son équipe.

LES DATES CHANGENT ?

Si vous déplacez une réservation, les prestations suivent les nouvelles dates. Si vous l'annulez, prévenez votre conciergerie pour qu'elle libère son équipe.

6 Modifier ou annuler une réservation

Tous

- 1 Dans le [Planning](#) , cliquez sur la barre du séjour.
- 2 Modifiez les dates, le nombre de voyageurs, les coordonnées ou les montants, puis enregistrez.
- 3 Pour annuler, cliquez sur [Supprimer](#) dans la même fenêtre. Cochez « Envoyer l'annulation par email » si le voyageur doit être prévenu, puis confirmez. Les dates redeviennent disponibles.

RÉSERVATIONS AIRBNB, BOOKING, ABRITEL

Une réservation venue d'une plateforme se modifie ou s'annule **sur la plateforme**, jamais ici : la modifier dans le logiciel ne change rien pour le voyageur, ni pour la plateforme. En cas de doute, demandez à votre conciergerie.

7 Suivre vos revenus

Tous

Rapports [Finances > Rapports](#)

Chiffre d'affaires, frais (plateformes, ménage, linge, commission de la conciergerie) et **gain net**, mois par mois et logement par logement. La page s'ouvre sur le mois en cours ; cochez plusieurs mois pour un trimestre ou une année. Export PDF et CSV.

Taxe de séjour [Finances > Taxe de séjour](#)

La taxe collectée sur vos réservations directes. Sur Airbnb ou Booking, c'est le plus souvent la plateforme qui la reverse : la page vous le précise.

Rapprochement bancaire

Finances > Rapprochement bancaire

Vérifiez que les montants réellement versés par Airbnb, Booking ou VRBO correspondent à ce qui était attendu.

Palements et cautions

Réservations > Paiements

Les paiements reçus des voyageurs et les cautions de vos séjours, avec leur état.

Le **Tableau de bord** résume l'essentiel : arrivées et départs à venir, taux d'occupation et chiffres du mois.

8 Les fonctions Propriétaire+

Propriétaire+

Gérer vos tarifs **Logements > Tarifs**

- Modifiez le prix d'une nuit, d'une période, la durée minimale de séjour ; les changements partent vers les plateformes connectées.
- Fermez un canal sur certaines dates (par exemple, ne plus vendre sur une plateforme en août).
- **Validation des tarifs** : si votre conciergerie vous soumet ses propositions, elles apparaissent dans **Tarifs > Historique**, encart « Modification(s) en attente de validation ». Vous êtes prévenu par e-mail. Cliquez sur **Valider** ou **Rejeter**, ou sur « Tout valider ». Rien n'est appliqué sans votre accord.
- **Masquer vos tarifs** : si votre conciergerie vous y autorise, un encart en haut de l'écran Tarifs propose « Masquer mes tarifs ». Son équipe ne voit plus vos grilles ; les prix restent bien sûr visibles des voyageurs sur les plateformes.

Mettre à jour vos logements **Logements > Logements**

Ouvrez un logement avec **Configurer** pour mettre à jour sa fiche : description, capacité, équipements, photos. Prévenez votre conciergerie de tout changement important : elle s'appuie sur ces informations pour ses annonces et ses missions.

Compléter le livret d'accueil **Logements > Livrets d'accueil**

Si votre conciergerie vous en a donné le droit, vous complétez directement le livret de vos logements : photo, nom et mot de passe du WiFi, emplacement de la boîte à clés, procédures d'arrivée et de départ (avec photos ou vidéo), accès rapides. Les coordonnées de la conciergerie, le code des clés et les horaires restent gérés par elle.

Encaisser avec votre compte Stripe **Réservations > Paiements**

Une fois votre compte Stripe relié par la conciergerie, le bouton **Nouveau paiement** vous permet d'envoyer une demande de paiement à un voyageur. L'argent arrive directement sur votre compte bancaire.

9 Notifications et application mobile

Tous

- 1 Installez l'application **Easy Concierge** depuis l'App Store (iPhone) ou le Play Store (Android), et connectez-vous avec les mêmes identifiants.

- 2 Ouvrez le menu **Notifications** et activez l'interrupteur « Notifications push (cet appareil) ». Acceptez la demande du téléphone.
- 3 Cochez ce que vous voulez recevoir : **nouvelle réservation, annulation**, messages du tchat. Uniquement pour vos logements.

L'activation vaut pour un appareil : refaites-la sur votre ordinateur si vous souhaitez aussi y être prévenu. Pour échanger avec votre conciergerie, utilisez **Messages > Équipe** s'il apparaît dans votre menu.

UNE QUESTION SUR LE LOGICIEL ?

Ermin , le bouton rond en bas à droite de l'écran (ou l'entrée Ermin du menu sur téléphone), répond à vos questions sur l'utilisation du logiciel, à toute heure. Pour tout ce qui concerne vos séjours, vos tarifs ou vos versements, votre interlocuteur reste votre conciergerie.

10 Ouvrir l'accès d'un propriétaire

Avant tout : rattacher ses logements

Dans **Propriétaires > Propriétaires**, créez la fiche du propriétaire (avec son e-mail), puis rattachez-lui ses biens depuis le bloc « Propriétés sans propriétaire », en bas de page. Un propriétaire ne voit que les logements qui lui sont rattachés.

Créer son compte

- 1 **Paramètres > Utilisateurs**, bouton **Nouvel utilisateur** (ou « Ajouter un utilisateur » depuis la fiche du propriétaire).
- 2 Saisissez un nom d'utilisateur et l'e-mail du propriétaire.
- 3 Choisissez le rôle **Propriétaire** ou **Propriétaire+** (voir le tableau page 2), puis liez-le à sa fiche propriétaire.
- 4 Laissez cochée « Envoyer un email d'invitation » : il choisit lui-même son mot de passe, via un lien valable 7 jours. Joignez-lui ce guide.

Les réglages qui en dépendent

- **Livret d'accueil** : sur sa fiche utilisateur, cochez « Peut compléter le livret d'accueil de ses logements » (Propriétaire+ uniquement).
- **Validation des tarifs** : **Paramètres > Paramètres généraux**, onglet Général, section « Journal tarifaire ».
- **Masquage des tarifs** : fiche du propriétaire, carte « Tarifs », bouton Autoriser.
- **Prestations automatiques** : vérifiez vos règles de tâches (check-in, check-out, ménage) dans **Opérations > Réglages des tâches** : ce sont elles qui se déclenchent quand le propriétaire pose une réservation.

LE BON RÉFLEXE

Créez un compte propriétaire de test sur l'un de vos biens et ouvrez-le dans une fenêtre de navigation privée : vous verrez exactement ce que voit votre propriétaire.