

Gestion locative pour investisseurs

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque trimestre

- ☐ Choisir les priorités de croissance : mandats de gestion récurrents, biens dans des zones maîtrisées, propriétaires multi-biens et faible vacance
- ☐ Fixer des objectifs de portefeuille, chiffre d'affaires, marge, qualité et rétention
- ☐ Comparer le portefeuille visé à la capacité réelle des gestionnaires et prestataires
- ☐ Comparer chaque mois objectifs, entrées, sorties, charge, honoraires et marge

02 Développer les mandats de gestion

À chaque opportunité

- ☐ Développer le portefeuille avec : réseau d'investisseurs et prescripteurs, diagnostic du bien, estimation de gestion, proposition de mandat et relances planifiées
- ☐ Confirmer l'identité du mandant, son besoin, ses priorités et les décideurs
- ☐ Qualifier avant proposition : propriété, type de location, occupation, décence et performance énergétique applicables, diagnostics, loyer, charges, travaux, assurance, clés et objectif du bailleur
- ☐ Calculer le temps, les prestataires, les frais et la marge attendue

03 Entrer un bien et préparer la mise en location

À chaque nouveau dossier

- ☐ Ouvrir ou reprendre le dossier avec : mandat, titre ou pouvoir utile, dossier de diagnostics, bail existant, états des lieux, clés, compteurs, assurances, soldes, locataire et fournisseurs
- ☐ Vérifier le périmètre confié, la date d'effet, les délégations et les honoraires
- ☐ Contrôler avant démarrage : carte et mandat applicables, décence, diagnostics valides, loyer et charges, assurance, disponibilité, équipements, documents à annexer et données du candidat strictement nécessaires
- ☐ Importer les données en conservant leur source et leur date de vérification

04 Gérer départs, travaux et relocation

À chaque événement

- ☐ Piloter les événements sensibles avec : préavis, état des lieux de sortie, clés, dépôt de garantie, retenues justifiées, travaux, remise en location, sélection objective et nouveau bail
 - ☐ Qualifier danger, responsabilité présumée, urgence, accès, assurance et personnes touchées
 - ☐ Déclencher la mesure autorisée puis conserver devis, accord, photos et échanges utiles
 - ☐ Suivre intervention, délai, coût, réserve et conséquence sur le dossier
-

05 Suivre loyers, quittances et incidents

Chaque jour

- ☐ Standardiser l'exploitation : appel et encaissement, quittance, révision applicable, régularisation, demande locataire, maintenance, information bailleur et suivi des impayés
 - ☐ Préparer l'opération à partir des informations vérifiées du dossier
 - ☐ Tracer dans chaque dossier : échéance, somme appelée, somme reçue, ventilation, quittance, relance, incident, accord bailleur, intervention et prochaine action
 - ☐ Informer les parties lorsqu'un délai, un coût ou un résultat change
-

06 Traiter une réclamation propriétaire ou locataire

À chaque réclamation

- ☐ Constituer la réclamation avec : bien, bail, état des lieux, demandeur, chronologie, quittances, échanges, intervention, facture, photos utiles et réponse
 - ☐ Accuser réception et sécuriser immédiatement la personne, le logement ou l'immeuble si nécessaire
 - ☐ Comparer mandat, chronologie, échanges, décisions, factures et preuves disponibles
 - ☐ Répondre avec faits établis, action, délai et interlocuteur
-

07 Suivre flux, honoraires et encaissements

Chaque mois

- ☐ Créer un budget par mandat avec honoraires, temps standard, frais, prestataires et exceptions
 - ☐ Tracer particulièrement les risques de marge : vacance, états des lieux, impayés, sinistres, travaux, déplacements, réclamations, relocation et temps non facturé
 - ☐ Affecter chaque coût et produit au bon dossier et à la bonne période
 - ☐ Comparer chaque mois prévu, réalisé, facturé, encaissé et temps consommé
-

08 Facturer, suivre et relancer les encaissements

Chaque semaine

- ☐ Justifier les flux et honoraires avec : mandat de gestion, barème accepté, période, loyers ou actes concernés, prestations particulières, facture et compte rendu de gestion
 - ☐ Contrôler montant, autorisation, imputation et coordonnées avant émission ou paiement
 - ☐ Rapprocher les mouvements et traiter immédiatement les écarts
 - ☐ Relancer avec référence, montant, échéance, pièce et prochaine étape
-

09 Organiser les gestionnaires et remplacements

À chaque remplacement

- ☐ Créer une fiche de passation avec portefeuille, urgences, échéances, accès et contacts
 - ☐ Contrôler avant remplacement : biens attribués, encaissements, impayés, départs, entrées, travaux, clés, accès, mandats, plafonds et interlocuteurs
 - ☐ Transmettre les dossiers sensibles avec faits, pièces et prochaine action
 - ☐ Informer les interlocuteurs lorsque le changement affecte le traitement
-

10 Arbitrer et valider l'exploitation sans blocage

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : réparation sous plafond, relance amiable, choix d'un prestataire référencé, replanification d'état des lieux et escalade d'impayé
 - ☐ Classer l'arbitrage selon sécurité, délai légal ou contractuel, impact et coût
 - ☐ Appliquer la mesure conservatoire autorisée puis informer les parties utiles
 - ☐ Escalader immédiatement danger, sinistre majeur, fonds non justifiés ou document obligatoire absent
-

11 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque semaine

- ☐ Créer une vue portefeuille avec dossier, statut, échéance, incident, flux et prochaine action
 - ☐ Identifier les dossiers à risque : vacance, loyer impayé, bail ou diagnostic à échéance, révision non traitée, dépôt de garantie, travaux, sinistre et demande sans réponse
 - ☐ Affecter à chaque écart un responsable et une échéance
 - ☐ Revoir chaque semaine urgences, retards, impayés, travaux et pièces manquantes
-

12 Tenir baux, états des lieux et obligations en règle

Chaque mois

- ☐ Tenir à jour les obligations applicables : carte Gestion immobilière, RCP, garantie financière selon détention de fonds, mandat écrit et registre, bail et annexes, états des lieux, diagnostics, données et critères non discriminatoires
 - ☐ Vérifier avant action la validité du mandat, du pouvoir et de la pièce requise
 - ☐ Conserver la preuve, sa date, sa source et sa durée de validité
 - ☐ Ne pas utiliser une donnée ou un fonds au-delà du mandat et de la finalité autorisés
-