

À COMPLÉTER ET À FAIRE CIRCULER EN INTERNE

Modèle de livret d'accueil à remplir, rubrique par rubrique

Seize rubriques dans l'ordre du séjour. Pour chacune, ce qu'attend votre client, un exemple réel de rédaction, et les lignes à compléter avec vos informations.

Pour qui : meublés de tourisme, gîtes, chambres d'hôtes, campings, hôtels indépendants

Par Lucas Tesnier, co-fondateur de La Trace · septembre 2026

Comment remplir ce modèle

Remplissez une rubrique à la fois, dans l'ordre. Faites la première séance dans le logement, appareil par appareil. Relisez à froid en vous demandant, ligne par ligne, si quelqu'un qui n'a jamais mis les pieds ici comprendrait.

1

Remplissez sur place

Dans le logement, appareil par appareil, en notant ce qui coince.

2

Relisez à froid

Une semaine plus tard, en retirant tout ce qui ne sert pas dans les 48 premières heures.

3

Faites le test

Un proche entre seul, sans vous appeler, en suivant les trois premières rubriques.

À rassembler avant de commencer

- ☐ L'adresse exacte du logement et son point GPS
- ☐ Les codes d'accès : portail, boîte à clés, alarme, wifi
- ☐ Les notices des appareils qui demandent une manœuvre particulière
- ☐ Votre numéro d'enregistrement de meublé et le tarif de taxe de séjour en vigueur
- ☐ Une liste d'adresses testées cette saison autour du logement

1 Vos coordonnées et celles du logement

CE QU'ON ATTEND ICI

Le nom sous lequel le client vous connaît, votre numéro de téléphone, la plage horaire où vous répondez, et le nom d'un contact de secours sur place. Donnez aussi le nom et l'adresse complète du logement : le client en a besoin pour un taxi, une livraison ou un secours.

« Marie et Pierre Loiseau, Les Hauts de Vence, 12 chemin des Restanques, 06140 Vence. Téléphone 06 XX XX XX XX, de 8 h à 21 h. En notre absence : Nadia, voisine du numéro 14, 06 XX XX XX XX. »

2 Comment venir et où se garer

CE QU'ON ATTEND ICI

Le point GPS, pas seulement le nom de la rue. Le dernier kilomètre, celui que les applications ratent. Où se garer exactement, si la place est réservée ou partagée, et la hauteur maximale si l'accès est limité. Les transports en commun utiles s'il y en a.

« Coordonnées GPS 43.7241, 7.1096. Ne suivez pas l'itinéraire par le chemin des Oliviers, il se termine en impasse. Prenez la route de Tourrettes, puis le premier chemin à droite après le pont. Place de parking numéro 3, marquée à votre nom, hauteur libre 1,90 m. »

3 Entrer dans le logement

CE QU'ON ATTEND ICI

Le code du portail, l'étage, l'emplacement exact de la boîte à clés avec une photo, le fonctionnement de l'alarme. Ce qui se passe en cas d'arrivée tardive ou décalée. Cette rubrique se transmet la veille par message, elle ne se découvre pas sur place.

« Portail : code 4521 puis la touche cloche. Boîte à clés fixée à droite de la porte, derrière le volet, code 0713. Deux clés : la grande pour la porte d'entrée, la petite pour le local vélo. Arrivée possible jusqu'à minuit sans nous prévenir. »

4 Le wifi

CE QU'ON ATTEND ICI

Nom du réseau et mot de passe, écrits en gros, respectant les majuscules. Où se trouve la box et comment la redémarrer. Si le mot de passe est derrière un QR code, écrivez-le aussi en clair à côté : le client n'a pas encore de connexion au moment où il le lit.

« Réseau : HautsDeVence_5G. Mot de passe : Oliviers2026! (avec la majuscule et le point d'exclamation). Box dans le placard de l'entrée, en haut. En cas de coupure, débranchez 30 secondes et rebranchez, comptez 3 minutes. »

5 Chauffage, eau chaude et électricité

CE QU'ON ATTEND ICI

Comment on règle la température, où est le thermostat, combien de temps met l'eau chaude, et la particularité qui surprend toujours. Précisez la manœuvre qui coince plutôt que de recopier la notice du fabricant.

« Thermostat dans le couloir, réglé sur 19°C. Pour monter, appuyez sur + puis validez avec OK, sinon la consigne ne se garde pas. Ballon d'eau chaude de 200 litres : après deux douches longues, comptez une heure de récupération. »

6 Cuisine et électroménager

CE QU'ON ATTEND ICI

Une ligne par appareil, avec la manœuvre particulière s'il y en a une. Plaques, four, lave-vaisselle, machine à laver, cafetière. Dites aussi ce qui est fourni au départ : café, sel, huile, produits d'entretien, pastilles.

« Plaques à induction : appuyez 3 secondes sur le cadenas pour déverrouiller avant d'allumer. Lave-vaisselle : pastilles sous l'évier, programme Eco à 50°C, 2 h 30. Nous laissons café, sel, poivre, huile et sopalin pour le premier jour. »

7 Tri, poubelles et entretien courant

CE QU'ON ATTEND ICI

Où sont les poubelles, quels jours passe la collecte, où est le point de tri le plus proche. Précisez aussi ce qui est attendu pendant le séjour et ce qui est fait au ménage final : la frontière évite les mauvaises surprises au départ.

« Bacs au bout du chemin, à gauche du portail. Ordures ménagères le mardi et le vendredi matin, tri sélectif le jeudi. Conteneur à verre sur le parking de la boulangerie, à 300 m. Le ménage final est inclus, merci simplement de vider le lave-vaisselle et de sortir les poubelles. »

8 Les règles de la maison

CE QU'ON ATTEND ICI

Horaires d'arrivée et de départ, nombre de personnes autorisé, animaux, fêtes, bruit, fumeurs, piscine ou spa. Une phrase par règle, au présent, sans menace. Si vous êtes en copropriété, citez le règlement de copropriété au lieu de le recopier.

« Arrivée à partir de 16 h, départ avant 10 h. Quatre personnes maximum, bébé compris. Chiens acceptés, pas sur les lits. Pas de fête ni de musique amplifiée. Silence entre 22 h et 7 h, le règlement de copropriété l'impose à tout l'immeuble. Logement non-fumeur, terrasse autorisée. »

9 Ce que vous devez rappeler au client

CE QU'ON ATTEND ICI

Le rappel du numéro d'enregistrement du meublé, l'information sur la taxe de séjour et son mode de collecte, et le renvoi vers le règlement applicable. Ces mentions s'imposent sur l'annonce et sur la facture, pas dans le livret : ici, elles informent, elles ne font pas preuve. Gardez les montants hors de la version imprimée.

« Ce logement est enregistré auprès de la commune sous le numéro XXXXXXXXXXXXX. La taxe de séjour est collectée par la plateforme de réservation et apparaît sur une ligne distincte de votre facture. Le tarif en vigueur est affiché dans l'entrée. »

10 Urgences et numéros utiles

CE QU'ON ATTEND ICI

Votre numéro, le contact de secours, le 15, le 18, le 112, le 114 pour les personnes sourdes. Pharmacie de garde, médecin et hôpital les plus proches avec leur adresse. Cette page se lit debout, dans le noir, avec peu de batterie : isolez-la du reste et imprimez-la.

« Urgences européennes 112. SAMU 15, pompiers 18, police 17. Centre antipoison XX XX XX XX XX.
Pharmacie du Centre, 4 place du Grand Jardin, 04 XX XX XX XX. Hôpital le plus proche : Cagnes-sur-Mer, 12 km, 20 minutes. »

11 Les coupures : disjoncteur, eau, box

CE QU'ON ATTEND ICI

Où sont le tableau électrique, la vanne d'arrêt d'eau, le robinet de gaz, l'extincteur et le détecteur de fumée. Que faire en premier en cas de fuite ou de panne. Une photo de chaque emplacement vaut mieux qu'une description.

« Tableau électrique dans le placard de l'entrée, en haut à gauche : si tout s'éteint, remontez le levier rouge. Vanne d'arrêt d'eau sous l'évier de la cuisine, quart de tour vers la droite. Extincteur près de la porte d'entrée. En cas de fuite, coupez l'eau puis appelez-nous. »

12 Manger et boire autour du logement

CE QU'ON ATTEND ICI

Trois à cinq adresses, pas plus. Pour chacune : la distance en minutes depuis le logement, les jours de fermeture, le budget approximatif, et une phrase de vous qui dit pourquoi vous y allez. Réservez-vous une ligne pour la table qui demande à réserver la veille.

« La Table du Peyron, 6 minutes à pied, fermé le lundi et le mardi, environ 30 € par personne. Réservez la veille, six tables seulement. Demandez la terrasse du haut. »

13 Courses et services

CE QU'ON ATTEND ICI

Boulangerie, épicerie, supermarché, marché hebdomadaire, distributeur de billets, station-service, laverie. Les horaires qui piègent : le jour de fermeture, la pause de midi, le dimanche. C'est la rubrique que le client consulte le premier matin.

« Boulangerie de la place, 4 minutes à pied, fermée le mardi, le pain de campagne part avant 10 h. Marché le mercredi et le samedi matin, place du Grand Jardin. Supermarché à 7 minutes en voiture, ouvert le dimanche jusqu'à 12 h 30. »

14 Balades au départ du logement

CE QU'ON ATTEND ICI

Deux à quatre itinéraires qui partent du logement ou de moins de dix minutes en voiture. Pour chacun : la distance, le dénivelé, la durée réelle avec des enfants, la difficulté, et le lien vers la trace GPX. C'est la recommandation la plus rentable d'un livret : elle ne coûte rien et occupe une demi-journée.

« Boucle des Restanques : 6,2 km, 210 m de dénivelé, 2 h sans enfants, 3 h avec. Départ devant le portail, suivre le balisage jaune. Ombragée jusqu'à midi. Trace GPX : lien dans la version en ligne du livret. »

15 Visites, activités et jours de pluie**CE QU'ON ATTEND ICI**

Ce qui se visite à moins de trente minutes, avec les horaires de la saison en cours et les tarifs indicatifs. Séparez explicitement ce qui marche sous la pluie : c'est la question qu'on vous posera au moins une fois par séjour.

« Musée Matisse, 25 minutes, fermé le mardi, 10 € l'entrée. Sous la pluie : la chapelle du Rosaire à 10 minutes, les ateliers de poterie du village, la piscine couverte de Saint-Paul. »

16 Partir, et revenir**CE QU'ON ATTEND ICI**

L'heure de départ, où laisser les clés, ce qu'il faut faire avant de partir, en six lignes maximum. Terminez par la manière de vous laisser un avis et par la façon de réserver en direct l'année suivante : c'est la seule ligne commerciale légitime du livret.

« Départ avant 10 h. Clés dans la boîte, code 0713. Merci de vider le lave-vaisselle, sortir les poubelles, laisser les draps sur le lit et fermer les volets. Un avis nous aide beaucoup. Pour revenir, écrivez-nous directement : nous réservons à nos anciens clients les dates de juillet avant leur mise en ligne. »

La relecture qui évite les allers-retours

Contrôle final

- | | |
|--|--|
| ☐ Le mot de passe du wifi se lit sans loupe et sans connexion internet | ☐ Les numéros d'urgence tiennent sur une page isolée du reste |
| ☐ Aucun prix ni tarif de taxe de séjour n'est figé dans la version imprimée | ☐ Chaque adresse recommandée a été vérifiée cette saison |
| ☐ Les rubriques 1 à 3 suffisent à entrer dans le logement sans vous appeler | ☐ Une version anglaise existe si vous recevez des clients étrangers |

Décider

Imprimez seulement ce qui ne change pas et ce qui doit fonctionner quand le wifi ne fonctionne plus. Tout le reste vit en ligne.

QUI ÉCRIT

La Trace fabrique la carte des alentours d'un hébergement à partir de son adresse : les lieux par catégorie et les boucles au départ, prêts à poser dans un livret ou sur un site.