

# CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES

Entretien – Ménage – Nettoyage – Accueil

ENTRE :

La société :

SERVICES PLUS

SASU au capital de 1000 euros

Siège sociale : 111 rue Jean Mermoz – 13008 Marseille – galerie commerciale Mermoz

RCS – Marseille – 994 707 388

Représentée par : SAS Boné Betkh'a

Ci-après dénommée **\*\*\*"le Client"\*\*\***

ET :

**\*\*La société / prestataire**

JASMINE NETTOYAGE

19 rue du Musée – 13001 Marseille

SIRET: 944 069 905 00015

Représenté par

BOUSSELHAM FATIMA ZOHRA

Ci-après dénommée **\*\*\*"le Prestataire"\*\*\***

## ## ARTICLE 1 – OBJET

Le présent contrat a pour objet la réalisation de prestations de **\*\*ménage, nettoyage et entretien\*\*** dans les biens immobiliers exploités par le Client.

---

## ## ARTICLE 2 – LIEUX D'INTERVENTION

Les prestations concernent les sites suivants :

1- 20 cours Belsunce- 13001 Marseille - 10 Lots + Parties communes

2- 34 Bd Gustave Ganay -13009 Marseille - 2 lots + Parties communes

3- 10 Avenue Montebello - 13006 Marseille - 3 lots + Parties communes

4 - 14 rue Navarrin - 13006 Marseille - 1 lot + Parties communes

5 - 27 Bd Allemand, 13003 Marseille – 8 lots + Parties communes

6 - 22 rue Tesseire - 13004 Marseille - 4 lots + Parties communes

7- 18 Avenue Benjamin Delessert – 13010 Marseille - 5 lots + Parties communes  
8 - 2 Bd Allemand, 13003 Marseille – 4 lots + Parties communes  
9 - 52 chemin du littoral -13002 Marseille - 13 lots + Parties communes  
10 - 37 Bd Gilly , 13010 Marseille – 4 lots + Parties communes  
11 – 5 place Saurel – 13010 Marseille – 1 lot + parties communes  
12 - 91 rue Edmond Rostand – 13006 Marseille – 1 lot + parties communes  
13 - 126 rue Edmond Rostand – 13006 Marseille – 1 lot + parties communes  
14 – 17 rue Emile Zola – 13009 Marseille – 2 lots + Partie communes  
15 - 2 Bd de Paris – 13002 marseille – 1 lot + parties communes  
16 – 38 avenue ste Baume – 13010 Marseille – 2 lots + parties communes  
17 – 34 Montée mouren – 13002 Marseille – 4 lots + Parties communes

## ## ARTICLE 3 – NATURE DES PRESTATIONS

Le Prestataire s’engage à effectuer les tâches suivantes :

### ☑ Parties communes – tout les 3 jours

- \* Nettoyage des sols (aspiration, lavage)
- \* Dépoussiérage
- \* Nettoyage des escaliers et rampes
- \* Sortie et gestion des poubelles
- \* Désinfection des points de contact

### ☑ Parties privatives (si applicable – tout les 15 jours ) :

- \* Nettoyage complet des logements
- \* Salle de bain (douche, WC, lavabo)
- \* Cuisine (plan de travail, électroménager)
- \* Vitres accessibles
- \* Remise en état entre deux occupants

### ☑☑ Prestations complémentaires :

- \* Changement du linge de maison
- \* Réassort consommables (savon, papier, etc.)
- \* Signalement des anomalies (dégradations, fuites, nuisibles...)

---

## ## ARTICLE 4 – FRÉQUENCE

Les prestations seront réalisées selon le rythme suivant :

- \* X Quotidien
- \* X 3 jours
  
- \* X Hebdomadaire
- \* À la demande (turnover )

---

### ## ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à :

- \* Fournir un personnel qualifié et déclaré
- \* Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- \* Utiliser des produits conformes aux normes en vigueur
- \* Assurer la confidentialité des informations
- \* Signaler tout incident ou dégradation
- \* Être couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle

---

### ## ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- \* Fournir l'accès aux locaux
- \* Mettre à disposition eau, électricité si nécessaire
- \* Régler les factures dans les délais convenus

---

### ## ARTICLE 7 – PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prestations sont facturées :

- \* Au forfait mensuel : [1500 €/mois]

Paiement sous **\*\*[30 jours]\*\*** à réception de facture.

---

### ## ARTICLE 8 – DURÉE

Le présent contrat est conclu :

- \*  Pour une durée de [24 mois / 2 ans ]
- \*  Reconductible tacitement

---

### ## ARTICLE 9 – RÉSILIATION

Chaque partie peut résilier le contrat avec un préavis de :

☐ **\*\*[ 3 mois]\*\*** par lettre recommandée.

---

## **## ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ**

Le Prestataire est responsable des dommages causés dans le cadre de ses interventions, sauf en cas de faute du Client ou force majeure.

---

## **## ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITÉ**

Le Prestataire s'engage à ne divulguer aucune information concernant les occupants ou les biens du Client.

## **## ARTICLE 12 – LITIGES**

Tout litige sera soumis aux tribunaux compétents du ressort du siège du Client.

## **## SIGNATURES**

Fait à : Marseille

Le : 3 janvier 2026

**\*\*Le Client\*\***



**\*\*Le Prestataire\*\***

Signature + cachet

# **Fiche de poste - Cahier des Charges**

---

## **1. ☒ INTITULÉ DU POSTE**

**Agent d'entretien polyvalent – Technicien de surface – Hébergement social et immobilier équipé – accueil**

---

## **2. ☒ OBJECTIF DU POSTE**

Garantir un **niveau de propreté, d'hygiène et de désinfection irréprochable**, conforme aux exigences :

- des marchés publics
- de l'accueil de publics vulnérables
- des standards hôteliers

☒ Contribuer à un environnement **sain, digne et sécurisé**

---

## **3. ☒ MISSIONS PRINCIPALES**

### **A. Entretien courant**

- Nettoyage des sols (aspiration, lavage)
  - Dépoussiérage des surfaces
  - Nettoyage des parties communes
  - Désinfection des points de contact
- 

### **B. Entretien des logements**

- Nettoyage complet (cuisine, sanitaires, surfaces)
  - Désinfection renforcée
  - Remise en état entre deux occupants
- 

### **C. Logistique**

- Gestion des déchets
- Réassort des consommables
- Gestion du linge (si applicable)

---

## D. Surveillance & signalement

- Dégradations
- Fuites / anomalies techniques
- Présence de nuisibles

---

## 4. ☒ TRAÇABILITÉ DES INTERVENTIONS ☒☒

### ☒ Dispositif mis en place

Chaque intervention fait l'objet de :

- ☒ **Fiche de passage obligatoire**
  - Date / heure
  - Nom de l'agent
  - Nature de l'intervention
  - Signature
- ☒ Identification du site
- ☒ Possibilité de preuve photo (si nécessaire)

---

### ☒ Objectifs

- Assurer la transparence
- Permettre un suivi en temps réel
- Garantir la conformité des prestations

---

## 5. ☒ PROTOCOLES DE DÉSINFECTION RENFORCÉE ☒☒

### ☒ Méthodologie

- Nettoyage du **haut vers le bas**
- Respect du **code couleur (zones propres / sales)**
- Utilisation de matériel dédié par zone

---

### ☒ Zones prioritaires

- Sanitaires (WC, douche, lavabo)
- Poignées, interrupteurs
- Surfaces de contact

---

## ☒ Produits

- Produits désinfectants conformes normes EN
  - Temps de contact respecté
  - Utilisation conforme aux fiches techniques
- 

## 6. ☒ PLAN DE CONTINUITÉ ☒☒

### ☒ Organisation

- Équipe polyvalente formée
  - Agents remplaçants disponibles
  - Supervision opérationnelle
- 

### ☒ Engagement

#### ☒ Aucune interruption de service

- Remplacement immédiat en cas d'absence
  - Maintien du niveau de qualité
- 

## 7. ☒ ENGAGEMENT QUALITÉ ☒☒

### ☒ Contrôle qualité

- Contrôles réguliers (visuels et terrain)
  - Vérification des fiches de passage
  - Suivi des anomalies
- 

### ☒ Indicateurs suivis

- Taux de conformité
  - Réactivité
  - Satisfaction
- 

### ☒ Amélioration continue

- Ajustement des méthodes
  - Formation continue
  - Retour client intégré
- 

## **8. ? PRODUITS ÉCOLABELLISÉS ? ?**

### **? Engagement environnemental**

- Utilisation prioritaire de produits :
    - Écolabel européen
    - Faible impact environnemental
- 

### **? Objectifs**

- Réduction des produits toxiques
  - Protection des occupants
  - Respect des normes environnementales
- 

## **9. ? FORMATION DU PERSONNEL ? ?**

### **? Formation initiale**

- Techniques de nettoyage
  - Protocoles d'hygiène
  - Utilisation des produits
- 

### **? Formation spécifique**

- Intervention en environnement social
  - Gestion des publics vulnérables
  - Posture professionnelle
- 

### **? Formation continue**

- Mise à jour des protocoles
  - Amélioration des pratiques
-

## 10. ☒ **COMPORTEMENT PROFESSIONNEL**

Les agents doivent respecter :

- Discrétion absolue
  - Respect des occupants
  - Tenue professionnelle
  - Attitude calme et adaptée
- 

## 11. ☒☒ **SÉCURITÉ**

- Respect des règles de sécurité
  - Utilisation conforme des produits
  - Signalement immédiat des risques
- 

## 12. ☒ **OBJECTIF FINAL**

☒ Garantir :

- ☒☒ Un niveau de propreté irréprochable
- ☒☒ Une hygiène maîtrisée
- ☒☒ Un service fiable et traçable
- ☒☒ Une image professionnelle forte

## 13. ☒ **MISSION D'ACCUEIL ET DE RELATION OCCUPANTS**

☒ **Objectif**

Assurer un **accueil professionnel, humain et structuré**, garantissant :

- Une bonne intégration des occupants
- Un climat apaisé
- Une gestion fluide du site

☒ L'accueil est considéré comme une **fonction essentielle du dispositif**

---

## 14. ☒ **MISSIONS D'ACCUEIL**

**A. Accueil physique**

- Accueil des occupants lors de leur arrivée

- Présentation du logement
  - Explication des règles de vie
  - Remise des clés (avec procédure)
- 

## **B. Accompagnement quotidien**

- Point de contact disponible
  - Orientation des occupants
  - Réponse aux demandes courantes
- 

## **C. Gestion des situations sensibles**

- Posture calme et professionnelle
  - Désamorçage des tensions
  - Signalement au référent si nécessaire
- 

## **D. Interface avec le gestionnaire**

- Transmission d'informations
  - Remontée des incidents
  - Suivi des situations
- 

## **15. ? PROCÉDURE DE REMISE DES CLÉS**

- Vérification identité
- Signature d'un document de remise
- Explication des règles d'occupation
- Traçabilité systématique

? En cas de perte :

- Signalement immédiat
  - Mesures de sécurisation
- 

## **16. ? COMMUNICATION AVEC LES OCCUPANTS**

### **? Principes**

- Respect

- Neutralité
  - Discrétion
- 

## ☒ **Modalités**

- Horaires définis
  - Communication claire
  - Intervention rapide en cas de besoin
- 

## 17. ☒ **POSTURE PROFESSIONNELLE (TRÈS IMPORTANT)**

Les agents doivent adopter :

- Une attitude **bienveillante mais ferme**
  - Une communication **adaptée aux publics vulnérables**
  - Une **neutralité totale**
- 

## 18. ☒ **COMPÉTENCES ACCUEIL**

- Sens du service
  - Gestion de conflits
  - Écoute active
  - Communication claire
- 

## 19. ☒ **ORGANISATION ACCUEIL**

- Présence régulière sur site ou joignable
  - Coordination avec équipe ménage
  - Reporting au gestionnaire
- 

## 20. ☒ **TRAÇABILITÉ ACCUEIL**

- Registre des entrées/sorties
- Suivi des demandes occupants
- Historique des incidents