

CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES

Entretien – Ménage – Nettoyage – Accueil

ENTRE :

La société :

SAS 5 ETOILES

SAS au capital de 1000 euros

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

RCS – Marseille – 994 707 388

Représentée par : Mr AMMAR Benjamin

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

ET :

****La société / prestataire**

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 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 : [2000 €/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****

5 ETOILES
111, rue Jean Mermoz
13008 MARSEILLE
SIREN 803 614 030 RCS Marseille

****Le Prestataire****



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