

FACILITY MANAGEMENT · MODÈLE CONTRACTUEL

Modèle de contrat d'entretien et de nettoyage : clauses essentielles pour réseaux multi-sites

Une trame de contrat de prestation de nettoyage prête à personnaliser pour piloter un parc de sites avec un cadre homogène. Articles numérotés, niveaux de service mesurables, champs à compléter et annexes types (cahier des charges, planning, registre des passages, plan de contrôle qualité). Conçue pour donner à votre direction la même lisibilité sur chaque site, quel que soit le prestataire local.

Important : modèle fourni à titre indicatif, à faire valider juridiquement avant usage. Les seuils, durées et références ci-dessous doivent être vérifiés au regard du texte en vigueur (notamment la convention collective applicable) et adaptés à votre situation par un conseil juridique.

0 Préambule

Le présent contrat encadre une prestation récurrente de nettoyage et d'entretien des locaux sur un ou plusieurs sites. Il s'inscrit dans une logique de pilotage multi-sites : un cadre contractuel unique, décliné site par site via les annexes, pour garantir un niveau de service homogène et mesurable sur l'ensemble du parc. Les annexes font partie intégrante du contrat ; en cas de contradiction, l'ordre de priorité défini à l'article 11 s'applique.

1 Article 1 — Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire réalise, pour le compte du Client, les prestations de nettoyage et d'entretien des locaux décrites au cahier des charges (Annexe 1), selon les fréquences fixées au planning d'intervention (Annexe 2).

- ☐ Identité du Client : [À COMPLÉTER — raison sociale, forme juridique, SIREN/SIRET, siège]
- ☐ Identité du Prestataire : [À COMPLÉTER — raison sociale, forme juridique, SIRET, assurance RC pro n°]
- ☐ Représentants signataires et qualité : [À COMPLÉTER]
- ☐ Nature de la prestation : nettoyage régulier des locaux et prestations associées définies en Annexe 1

2 Article 2 — Périmètre et sites concernés

Le contrat couvre les sites listés ci-après. Chaque site fait l'objet d'une fiche dédiée au cahier des charges (Annexe 1) précisant surfaces, typologie de locaux, contraintes d'accès et horaires autorisés.

- ☐ Liste des sites couverts (adresse, surface en m², typologie) : [À COMPLÉTER — voir Annexe 1]
- ☐ Modalités d'entrée d'un nouveau site dans le périmètre (avenant simplifié, application des mêmes conditions) : [À COMPLÉTER]
- ☐ Modalités de sortie d'un site (préavis, régularisation tarifaire) : [À COMPLÉTER]
- ☐ Interlocuteur désigné côté Client pour chaque site : [À COMPLÉTER]

3 Article 3 — Description des prestations

Les tâches, leur périmètre et leur niveau d'exigence sont détaillés au cahier des charges (Annexe 1). À titre indicatif, la prestation peut combiner :

- ☐ Prestations courantes (quotidiennes ou hebdomadaires) : bureaux, sanitaires, sols, points de contact, vidage des corbeilles, réapprovisionnement des consommables
- ☐ Prestations périodiques (mensuelles, trimestrielles) : vitrerie accessible, dépoussiérage en hauteur, décapage ou remise en état des sols
- ☐ Prestations exceptionnelles (sur commande) : remise en état après travaux, vitrerie en hauteur, sinistre — relevant du hors-forfait (article 8)
- ☐ Fourniture des produits, matériels et consommables : préciser ce qui est à la charge du Prestataire et du Client : [À COMPLÉTER]
- ☐ Le cas échéant, protocoles renforcés pour les secteurs sensibles (santé, agroalimentaire, petite enfance) avec traçabilité écrite : [À COMPLÉTER — voir Annexe 4]

4 Article 4 — Niveaux de service et engagements (SLA)

Le Prestataire s'engage sur des niveaux de service mesurables, contrôlables site par site. Un système de cotation des prestations (par exemple un barème de P1 à P5, du nettoyage de maintien au nettoyage approfondi) peut être utilisé pour qualifier l'exigence attendue par zone ; il est alors défini en Annexe 1.

- ☐ Délai de prise en compte d'une réclamation : [À COMPLÉTER — ex. ordre de grandeur indicatif à valider, sous 24 h ouvrées]
- ☐ Délai de reprise en cas de prestation non conforme : [À COMPLÉTER]
- ☐ Taux de conformité minimal aux contrôles qualité : [À COMPLÉTER — ex. seuil cible à fixer]
- ☐ Continuité de service en cas d'absence d'un agent (remplacement assuré sous délai) : [À COMPLÉTER]
- ☐ Indicateurs suivis et fréquence de reporting : [À COMPLÉTER — voir Annexe 4]
- ☐ Pénalités applicables en cas de manquement répété aux SLA, plafonnées et proportionnées : [À COMPLÉTER]

La prestation de nettoyage constitue en principe une obligation de moyens renforcée ; les parties peuvent toutefois contractualiser des objectifs de résultat sur certains indicateurs précis et mesurables. Le régime retenu doit être validé juridiquement.

5 Article 5 — Obligations des parties

Obligations du Prestataire :

- ☐ Exécuter les prestations conformément au cahier des charges et au planning
- ☐ Affecter un personnel qualifié, déclaré et habilité ; communiquer la liste des intervenants : [À COMPLÉTER]
- ☐ Respecter les règles d'hygiène et de sécurité et fournir les fiches de données de sécurité des produits utilisés
- ☐ Souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile professionnelle (attestation à jour annexée)
- ☐ Désigner un responsable de prestation, interlocuteur du Client

- ☐ Tenir à jour le registre des passages (Annexe 3) et les comptes rendus d'intervention
-

Obligations du Client :

- ☐ Permettre l'accès aux locaux dans les créneaux convenus et signaler les contraintes de sécurité du site
- ☐ Mettre à disposition les points d'eau, d'électricité et un local de stockage si convenu : [À COMPLÉTER]
- ☐ Désigner un référent par site pour le suivi et les contrôles contradictoires
- ☐ Régler les prestations dans les délais convenus (article 6)
-

6 Article 6 — Prix, facturation et révision

- ☐ Montant forfaitaire par site et global : [À COMPLÉTER — préciser HT, TVA applicable]
- ☐ Modalités de facturation : [À COMPLÉTER — ex. facturation mensuelle, facture unique consolidée multi-sites]
- ☐ Délai de paiement : [À COMPLÉTER — le délai convenu entre professionnels ne peut dépasser le plafond légal en vigueur ; à vérifier au texte applicable]
- ☐ Pénalités de retard et indemnité forfaitaire de recouvrement : [À COMPLÉTER — montants à vérifier au texte en vigueur]
- ☐ Clause de révision des prix : indexation et date d'application : [À COMPLÉTER — indice de référence à préciser, ordre de grandeur à valider]
- ☐ Traitement des prestations hors-forfait : voir article 8
-

7 Article 7 — Durée, renouvellement, résiliation et réversibilité

- ☐ Date d'effet et durée initiale : [À COMPLÉTER — aucune durée minimale n'est imposée entre professionnels]
- ☐ Reconduction (tacite ou expresse) et durée des périodes renouvelées : [À COMPLÉTER]
- ☐ Préavis de résiliation : [À COMPLÉTER — en pratique 1 à 3 mois selon la durée du contrat, à valider]
- ☐ Résiliation pour manquement grave après mise en demeure restée sans effet : [À COMPLÉTER — délai de régularisation]
- ☐ Indemnité de rupture anticipée éventuelle, proportionnée et plafonnée (des indemnités excessives, au-delà de quelques mois de prestation, sont régulièrement sanctionnées) : [À COMPLÉTER]
- ☐ Réversibilité en fin de contrat : transmission des informations nécessaires à la reprise du parc par le Client ou un nouveau prestataire : [À COMPLÉTER]
-

Si l'activité relève de la convention collective des entreprises de propreté (IDCC 3043), un transfert conventionnel des contrats de travail des agents affectés au marché peut s'imposer au prestataire entrant. Les conditions cumulatives, fixées par le texte de branche, prévoient notamment : un agent en CDI, justifiant d'au moins 6 mois d'affectation au marché à l'échéance du contrat, consacrant au moins 30 % de son temps de travail total à ce marché (pour les premiers niveaux d'emploi), et n'étant pas absent depuis 4 mois ou plus (hors cas protégés). Ces seuils sont à vérifier au texte en vigueur. À traiter explicitement dans la clause de réversibilité.

8 Article 8 — Exclusions et prestations hors-forfait

- ☐ Prestations expressément exclues du forfait : [À COMPLÉTER — ex. remise en état après sinistre, travaux de gros œuvre]
- ☐ Modalités de commande des prestations exceptionnelles (devis préalable, validation) : [À COMPLÉTER]
- ☐ Tarification des interventions hors-forfait : [À COMPLÉTER — taux horaire, forfait par typologie]
- ☐ Délai d'intervention pour les demandes exceptionnelles : [À COMPLÉTER]

9 Article 9 — Hygiène, sécurité et personnel

- ☐ Respect du plan de prévention et, le cas échéant, du protocole de sécurité (chargement/déchargement)
- ☐ Conformité du personnel à la réglementation sociale et au travail (déclarations, autorisations de travail)
- ☐ Remise des attestations de vigilance et des justificatifs de régularité sociale et fiscale : [À COMPLÉTER — périodicité]
- ☐ Gestion des produits dangereux et stockage conforme aux fiches de données de sécurité
- ☐ Protocoles renforcés pour les sites sensibles (bionettoyage, traçabilité) : [À COMPLÉTER — voir Annexe 4]

10 Article 10 — Confidentialité, données et litiges

- ☐ Engagement de confidentialité réciproque sur les informations échangées
- ☐ Conformité au traitement des données personnelles éventuellement collectées (accès, badges)
- ☐ Procédure d'escalade amiable préalable : revue de prestation, comité de pilotage, médiation
- ☐ Attribution de compétence et droit applicable : [À COMPLÉTER]

11 Article 11 — Annexes contractuelles

Les annexes suivantes font partie intégrante du contrat. En cas de contradiction entre le corps du contrat et une annexe, le corps du contrat prévaut, sauf stipulation expresse contraire.

- ☐ **Annexe 1 — Cahier des charges** : par site, description des locaux, surfaces, tâches par zone, niveau d'exigence (cotation P1-P5 le cas échéant), produits et matériels
- ☐ **Annexe 2 — Planning d'intervention** : jours, créneaux horaires, fréquences par tâche et par zone, calendrier des prestations périodiques
- ☐ **Annexe 3 — Registre des passages** : trame de relevé des interventions (date, heure d'entrée/sortie, agent, zones traitées, observations, émarginement)
- ☐ **Annexe 4 — Plan de contrôle qualité** : indicateurs, grille d'évaluation par zone, fréquence des contrôles (ex. comptes rendus mensuels, visites contradictoires trimestrielles — ordres de grandeur indicatifs à valider), seuils de conformité, traçabilité et actions correctives
- ☐ **Annexe 5 — Attestations (assurance RC pro, vigilance)** : [À COMPLÉTER]

12 Checklist de personnalisation

Avant signature, vérifiez que chaque champ a été renseigné et chaque annexe complétée :

- ☐ Toutes les mentions [À COMPLÉTER] ont été renseignées ou supprimées
- ☐ Le périmètre des sites (Annexe 1) est exhaustif et à jour
- ☐ Les SLA sont chiffrés, mesurables et assortis d'un mode de contrôle
- ☐ Les pénalités sont plafonnées et proportionnées
- ☐ Le délai de paiement respecte le plafond légal en vigueur
- ☐ La clause de réversibilité traite le sort du personnel (transfert conventionnel éventuel)
- ☐ Les attestations d'assurance et de vigilance sont annexées et à jour
- ☐ Le document a été relu par un conseil juridique

PASSER À L'ACTION

Vos sites méritent un pilotage cohérent et performant.

Harmony by Depanneo reprend votre parc, structure vos SLA et centralise le pilotage de votre maintenance sur l'ensemble de vos sites — partout en France. Demandez un audit de parc : on évalue vos installations et on cadre votre maintenance.

[Demander un audit de parc](#)

ou 07 57 93 93 39