

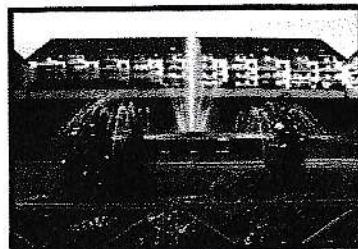
SARTORI

18 avril 2018
21 avril 2018

X

Droit page 3

- Assurances MMA contrat
- Durée du contrat : 1^{re} janv 2019 → 31 déc 2019



SYNDICAT DES COPROPRIETAIRES
CENTRE URBAIN HONORE DE BALZAC
6, PLACE DE L'AMIRAL QUERVILLE
37 200 - TOURS

[voir]

→ Ménage p 7
" " p 8

→ antiquités transmettre
du gardien
(fin page ④)
et page ⑩

CAHIER DES CHARGES PARTICULIERES VALANT ACTE D'ENGAGEMENT

→ Moyens humains

① chef d'équipe p 13
② nombres d'heures
A n g e n → 2 versoirs p 13
nettoyage Hall.

Matiériel voir page ⑭

Le Syndicat des Copropriétaires :
Centre Urbain Honoré de Balzac

Le syndic de copropriété :
Gestionnaire de la copropriété
FONCIA Val de Loire

L'Entrepreneur,
(vu et approuvé en manuscrit)

vu et approuvé
Carole DA COSTA

Sas SAINES Nettoyage

Au capital de 50 000 €

Siège social

171, rue des Doulets BP 17236

37072 TOURS Cedex 2

SIRET 385 392 782 00038

Tél. 02 47 28 15 20 - Fax 02 47 28 62 63

Bans p. 10

1

8

1 - OBJET DU MARCHE :

Travaux de NETTOYAGE et d'ENTRETIEN DE LA COPROPRIETE

2 - PROCEDURE DU MARCHE :

Marché par consultation d'entreprises, en procédure adaptée à un appel d'offres ouvert

3 - MENTIONS GENERALES :

Pouvoir adjudicateur : Le syndicat des copropriétaires du Centre Urbain Honoré de Balzac
REPRESENTE par son Syndic en exercice, Le Cabinet FONCIA Val de Loire

Entreprise contractante :

Forme juridique et intitulé complet de l'entrepreneur – Nom et qualité du signataire contractant)

SAS SAINES Nettoyage
111 Rue des Apelis, BP 17236
37072 Tours Cedex 2

N° d'identité d'entreprise SIRET

385 392 782 000 38

N° APE : 8121Z

COMPAGNIE D'ASSURANCES DE L'ENTREPRISE

MAIA

4 - ACTE D'ENGAGEMENT :

L'Entrepreneur ci-dessus désigné s'engage à effectuer les travaux, conformément aux diverses dispositions arrêtées dans les documents joints au dossier d'appel d'offres, pour un montant total, toutes taxes comprises de : (en chiffre et en toutes lettres)

5 - CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

FIGUREES DANS LE CAHIER DES CHARGES SPECIFIQUES OPERATIONS DE MENAGE

Définition générale :

Ce prix rémunère l'exécution de l'ensemble des ouvrages désignés dans le cahier des charges qui a valeur de Bordereau de prix

- En tant que de besoin pour les opérations particulières de nettoyage ou traitement de surfaces, les installations de chantier conformes au Code du Travail et aux conventions collectives dont relève l'entreprise,
- la signalisation de chantier, avec la fourniture, la mise en place, la surveillance et s'il y a lieu le remplacement des panneaux et ouvrages de protection détériorés ou manquants,
- les déplacements successifs de la signalisation temporaire de chantier
- l'implantation du chantier en présence du Syndic et d'un représentant du Syndicat des copropriétaires
- l'étude de formulation, tous les frais de fourniture et de stockage de tous les produits avec l'organisation des livraisons et du stockage selon les règles d'hygiène et de sécurité,
- les contrôles internes et externes de l'entreprise,
- La production des fiches techniques des produits employés, sachant que l'utilisation des produits est sous l'entièbre responsabilité de l'entrepreneur, y compris les dommages qu'ils pourraient causer.

6 - modalités particulières pour le règlement des comptes :

A – Le Cahier des charges prenant forme de DQE, formant cadre de bordereau de prix, comportent des prix unitaires fermes et définitifs auxquels seront appliquées les quantités réellement exécutées et constatées contradictoirement sur des relevés d'ouvrage valant attachement

B – Il ne sera versé aucune avance forfaitaire pour ce marché de prestation de services

C - En ce qui concerne la mise en œuvre des divers produits, outre la désignation de leur provenance, l'entrepreneur sera tenu, en tant que de besoin de fournir les notices techniques de mise en œuvre et les caractéristiques du produit

Les produits décrits seront employés sous sa seule responsabilité, sans que la responsabilité du Syndicat des Copropriétaires puisse être recherchée et mise en cause.

D – Les prix comprennent les prestations suivantes réputées connues dans le cadre du marché :

- La visite des lieux avant commencement des travaux,
- La prise en compte de toutes les suggestions d'exécution
- Les essais et vérification d'usages
- La participation, une fois tous les deux mois aux réunions de la Commission Ménage du Conseil Syndical

- La présence OBLIGATOIRE d'un représentant du titulaire du marché aux rendez-vous pour les contestations ou contrôles.

7 – PENALITES APPLICABLES POUR RETARD

Pour tout manquement aux prescriptions de l'article 6 E du présent cahier des charges l'Entrepreneur encourt une pénalité de 30 € par jour de retard... Montant total des pénalités plafonné à 2/1000° du montant total du marché.

8 - MODALITES FINANCIERES GENERALES

Le maître d'ouvrage représenté par le Syndic se libérera des sommes dues au contractant au titre du présent marché en faisant porter le montant au crédit du compte (joindre un RIB ou RIP)

Code banque	Code Agence	Numéro de compte	Clé RIB	Domiciliation
10558	02252	11832400200	84	NANTES ENTREPRISES

IBAN : FR76 1055 8022 5211 8324 0020 084

BIC : TARNFR2L

RELEVE D'IDENTITE BANCAIRE / IBAN

Partie réservée au destinataire du relevé

MODALITES DE REGLEMENT DES COMPTES

Les quantités des détails estimatifs n'ont qu'un caractère prévisionnel et le règlement des prestations sera effectué MENSUELLEMENT à l'avancement, au vu des constatations établies de façon contradictoire, par attachement avec le syndicat des copropriétaires (ou son représentant).

Au terme de chaque phase de travaux, l'entrepreneur remet un projet de décompte mensuel sous la forme d'une facture établie sur la base des quantités résultant des constats contradictoires et des prix du marché. Le délai global de paiement, court à compter de la date de réception du projet de décompte par le syndicat des Copropriétaires.

Ces projets de décompte partiels, établis sur papier à entête de l'entreprise en un seul original et deux duplicata, doivent être établis au nom du SYNDICAT DES COPROPRIETAIRES du CENTRE URBAIN HONORE DE BALZAC et ils devront comporter :

- La référence au libellé du marché.
- La date d'émission de la facture.
- La période d'exécution des travaux justifiant l'acompte.
- Les dates et numéros des constats contradictoires des travaux concernés.
- Les numéros des prix du Bordereau, leur désignation, leur prix unitaire, les quantités et le montant total.
- Le montant global total hors taxe et toutes taxes, sollicité par l'entreprise.
- Le rappel des sommes des factures déjà présentées depuis le début du marché.

Au terme du marché, l'entrepreneur remet au Syndicat des copropriétaires, dans les 30 jours, un projet de décompte final sous la forme d'une facture comprenant l'ensemble des prestations sollicitées pour le projet de décompte avec en plus, les pénalités qui peuvent lui être éventuellement appliquées.

Dans l'éventualité de mise en évidence par le Syndicat des Copropriétaires d'erreurs sur les factures proposées, il sera demandé par ordre de service à l'entreprise de procéder aux corrections et de représenter un nouveau projet de décompte final.

Le délai global de paiement courra à compter de la réception de la facture modifiée.

A NOTER EN RAPPEL qu'aucune prestations ne saurait être payée DIRECTEMENT à des sous-traitants,

Après vérification, les factures valant décompte sont transmises au Syndic, représentant le maître d'ouvrage pour mandatement auprès du comptable afin que celui-ci procède aux vérifications d'usage et au mandatement en vue du paiement dans les délais désignés ci dessous :

Le délai global de paiement, est de 35 jours,

Le dépassement du délai de paiement ouvre de plein droit au bénéfice d'intérêts moratoires dont le taux applicable est le taux légal en vigueur à la date à laquelle les intérêts moratoires ont commencé à courir.

(5)

DELAIS DE VALIDITE DE L'OFFRE

Le délai de validité des offres est fixé à 90 jours à compter de la date limite de remise des offres. La date de début d'exécution des travaux afférents au marché interviendra dans les 3 jours qui suivent la délivrance de l'ordre de service prescrivant l'exécution des travaux.

9 – ATTRIBUTION DU MARCHE

La commission d'ouverture des plis et d'appel d'offres du Syndicat des copropriétaires constituée et convoquée procédera à l'ouverture des plis, à la recevabilité des offres et à leur analyse et au classement suivant les dispositions décrites dans les documents du présent dossier de consultation.

Les candidats dont les offres n'auraient pas été retenues ou qui n'auront pas été classées comme "mieux disante" seront, après vérification des offres, confirmation de l'analyse et du choix de la commission, informés des résultats.

Le marché sera notifié au candidat retenu, comme l'offre la mieux disante, au maximum 5 jours après cette information.

10 – ACTE D'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE

ENGAGEMENT DU CANDIDAT

Après avoir :

- Pris connaissance du présent document et du Règlement d'Appel d'offres Annexés au présent dossier, approuvé et visé par mes soins ainsi que des documents et pièces contractuels qui y sont mentionnés, rattachés, réputés connus.
- Produit les documents, certifications, attestations et déclarations visés (copie du jugement si l'entreprise est en redressement judiciaire, déclaration sur l'honneur et liste des documents mentionnés aux articles L. 5212-1 à L5212-4, D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D. 8228-8 du code du travail) .

Je m'engage à exécuter les travaux et prestations demandés suivant les stipulations du présent document et pièces qui y sont mentionnées pour un montant total de (établi sur la base du bordereau des prix et du détail quantitatif estimatif)

Pour un montant total hors taxes de : Voir bordereau de prix détaillé.

Taxe à la valeur ajoutée au taux en vigueur à ce jour, soit %.....

Montant TTC pour une valeur de

Exprimée à (en toutes lettres).....

Toutefois, je ne suis lié par l'offre que si elle est acceptée par le maître d'ouvrage et m'est notifiée dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date de remise des offres définie dans le présent document.

ACTE D'ENGAGEMENT FAIT EN EXEMPLAIRE
ORIGINAL UNIQUE

ACCEPTE EN VALEUR D'ACTE D'ENGAGEMENT
pour un montant de :

L'Entrepreneur

Carlos DA COSTA

Sas SAINES Nettoyage
Au capital de 50 000 €
Siège social
171, rue des Douets - BP 17236
37072 TOURS Cedex 2
SIRET 385 392 782 00038
Tél. 02 47 28 15 20 - Fax 02 47 28 62 63

Le Syndicat des copropriétaires

Le Syndic de la copropriété

12 - Notification du marché au titulaire

La notification transforme le projet de marché en marché et le candidat en titulaire.

Elle consiste en la remise d'une photocopie certifiée conforme du marché au titulaire.

Cette remise peut être opérée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, coller dans ce cadre l'avis de réception postal, daté et signé par le titulaire.)
En cas de remise contre récépissé, le titulaire signera la formule ci-dessous.

Reçu à titre de notification une copie certifiée conforme du présent marché

A , le

Signature du titulaire

DELAIS DE VALIDITE DE L'OFFRE

Le délai de validité des offres est fixé à 90 jours à compter de la date limite de remise des offres. La date de début d'exécution des travaux afférents au marché interviendra dans les 3 jours qui suivent la délivrance de l'ordre de service prescrivant l'exécution des travaux.

9 – ATTRIBUTION DU MARCHE

La commission d'ouverture des plis et d'appel d'offres du Syndicat des copropriétaires constituée et convoquée procédera à l'ouverture des plis, à la recevabilité des offres et à leur analyse et au classement suivant les dispositions décrites dans les documents du présent dossier de consultation.

Les candidats dont les offres n'auraient pas été retenues ou qui n'auront pas été classées comme "mieux disante" seront, après vérification des offres, confirmation de l'analyse et du choix de la commission, informés des résultats.

Le marché sera notifié au candidat retenu, comme l'offre la mieux disante, au maximum 5 jours après cette information.

10 – ACTE D'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE

ENGAGEMENT DU CANDIDAT

Après avoir :

- Pris connaissance du présent document et du Règlement d'Appel d'offres Annexés au présent dossier, approuvé et visé par mes soins ainsi que des documents et pièces contractuels qui y sont mentionnés, rattachés, réputés connus.
- Produit les documents, certifications, attestations et déclarations visés (copie du jugement si l'entreprise est en redressement judiciaire, déclaration sur l'honneur et liste des documents mentionnés aux articles L. 5212-1 à L5212-4, D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D. 8228-8 du code du travail) .

Je m'engage à exécuter les travaux et prestations demandés suivant les stipulations du présent document et pièces qui y sont mentionnées pour un montant total de (établi sur la base du bordereau des prix et du détail quantitatif estimatif)

Pour un montant total hors taxes de : Voir bordereau de prix détaillé.

Taxe à la valeur ajoutée au taux en vigueur à ce jour, soit %.....

Montant TTC pour une valeur de

Exprimée à (en toutes lettres).....

Toutefois, je ne suis lié par l'offre que si elle est acceptée par le maître d'ouvrage et m'est notifiée dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date de remise des offres définie dans le présent document.

ACTE D'ENGAGEMENT FAIT EN EXEMPLAIRE ORIGINAL UNIQUE	ACCEPTE EN VALEUR D'ACTE D'ENGAGEMENT pour un montant de :
L'Entrepreneur <i>Caubo DA COSTA</i> Sas SAIMES Nettoyage Au Capital de 50 000 € Siège social 171, rue des Douets - BP 17236 37072 TOURS Cedex 2 SIRET 385 392 782 00038 Tél. 02 47 28 15 20 - Fax 02 47 28 62 63	Le Syndicat des copropriétaires
	Le Syndic de la copropriété

12 - Notification du marché au titulaire

La notification transforme le projet de marché en marché et le candidat en titulaire.
 Elle consiste en la remise d'une photocopie certifiée conforme du marché au titulaire.
 Cette remise peut être opérée par lettre recommandée avec accusé de réception.
Dans ce cas, coller dans ce cadre l'avis de réception postal, daté et signé par le titulaire.)
 En cas de remise contre récépissé, le titulaire signera la formule ci-dessous.

Reçu à titre de notification une copie certifiée conforme du présent marché

A , le

Signature du titulaire

DELAIS DE VALIDITE DE L'OFFRE

Le délai de validité des offres est fixé à 90 jours à compter de la date limite de remise des offres. La date de début d'exécution des travaux afférents au marché interviendra dans les 3 jours qui suivent la délivrance de l'ordre de service prescrivant l'exécution des travaux.

9 – ATTRIBUTION DU MARCHE

La commission d'ouverture des plis et d'appel d'offres du Syndicat des copropriétaires constituée et convoquée procédera à l'ouverture des plis, à la recevabilité des offres et à leur analyse et au classement suivant les dispositions décrites dans les documents du présent dossier de consultation.

Les candidats dont les offres n'auraient pas été retenues ou qui n'auront pas été classées comme "mieux disante" seront, après vérification des offres, confirmation de l'analyse et du choix de la commission, informés des résultats.

Le marché sera notifié au candidat retenu, comme l'offre la mieux disante, au maximum 5 jours après cette information.

10 – ACTE D'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE

ENGAGEMENT DU CANDIDAT

Après avoir :

- Pris connaissance du présent document et du Règlement d'Appel d'offres Annexés au présent dossier, approuvé et visé par mes soins ainsi que des documents et pièces contractuels qui y sont mentionnés, rattachés, réputés connus.
- Produit les documents, certifications, attestations et déclarations visés (copie du jugement si l'entreprise est en redressement judiciaire, déclaration sur l'honneur et liste des documents mentionnés aux articles L. 5212-1 à L5212-4, D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D. 8228-8 du code du travail) .

Je m'engage à exécuter les travaux et prestations demandés suivant les stipulations du présent document et pièces qui y sont mentionnées pour un montant total de (établi sur la base du bordereau des prix et du détail quantitatif estimatif)

Pour un montant total hors taxes de : Voir bordereau de prix détaillé.

Taxe à la valeur ajoutée au taux en vigueur à ce jour, soit %.....

Montant TTC pour une valeur de

Exprimée à (en toutes lettres).....

Toutefois, je ne suis lié par l'offre que si elle est acceptée par le maître d'ouvrage et m'est notifiée dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date de remise des offres définie dans le présent document.

AO MENAGE

Toiles d'araignées
Perche télés copique

ADRESSE	TACHE	FREQUENCE DEMANDEE
Batiments J K N et O	Nettoyage complet de la cage (Escalier+paliers+Hall d'entrée+ascenseur+porte d'entrée+ rampe+boutons de minuterie+ tapis + toiles d'araignée) X	1/semaine X → araignées
	Nettoyage Hall d'entrée+ascenseur+porte d'entrée + tapis	1/jour ou 3/semaine
	Nettoyage escaliers cimentés entre le RDD (rez de dalle) et le -1 (Ramassage des détritus et aspiration des poussières + lessivage + rinçage)	1/mois
	Nettoyage des surfaces carrelées extérieures et marches (RDD et -1 square) (Ramassage des détritus et aspiration des poussières + lessivage + rinçage)	1/semaine
	Nettoyage porte d'ascenseur (intérieur et extérieur)	1/mois
	Nettoyage grille extérieures et tapis des halls	1/mois
	Nettoyage vitrerie des escaliers (intérieur et extérieur) et huisserie	1/mois
	Nettoyage complet salle de réunion et toilettes	1/mois
	Nettoyage des porte fenêtres de la salle de réunion (intérieur et extérieur)	1/semestre
jain?	Sortie des containers OM	A chaque enlèvement de poubelles
	Lavage containers OM sortis et remise en place	
	Sortie des containers jaunes (tri sélectif) et remise en place	
	Lavage containers jaunes (tri sélectif) et remise en place	1/mois
	Balayage entrées et sorties des voies de circulation de la galerie y compris la zone de stockage des containers	A chaque enlèvement de poubelles
	Lavage carrelage extérieur	
	Lavage et désinfection des locaux VO (Vide-ordures) AVEC PROTECTION BAS DE PORTE	1/semaine
Totalité de l'ensemble immobilier	Vidage poubelles jardins (Mado Robin et Graslin)	2/semaine
	Balayage couloirs de caves+sas -1 et -2 + escalier du -1 au -2 + toiles d'araignée X	1/mois X → araignées
	Nettoyage des entrées et sorties parking -1 et -2	1/mois
	Nettoyage des portes VO (intérieur et extérieur)	1/mois
	Sortie des encombrants	Selon besoin
	Nettoyage des places de parking de la galerie et enlèvement des toiles d'araignées X	1/mois X → araignées
	Balayage et enlèvement des toiles d'araignées parking -1 et -2 Est et Ouest	1/mois X → araignées
balayage	Nettoyage des portes entrée et sortie de parking -1 et -2	1/semestre ou 1/trimestre
	Nettoyage des luminaires d'éclairage sur murs et plafonds des 4 parkings (-1 et -2 Est et Ouest)	1/semestre/ou 1/trimestre

Demande générale: A chaque personne intervenant sur la résidence, signaler au gardien les anomalies ou dégradations constatées, et ramasser les détritus laissés par terre

→ voir gardien
cahier RAS!

OPTION A COTER

ADRESSE	TACHE	FREQUENCE DEMANDEE
---------	-------	--------------------

EN REMPLACEMENT DU PERSONNEL DE LA RESIDENCE

Batiments Let M	Nettoyage complet de la cage (Escalier+paliers+Hall d'entrée+ascenseur+porte d'entrée+ boutons de minuterie+ tapis + toiles d'araignée)	1/semaine
	Nettoyage Hall d'entrée+ascenseur+porte d'entrée + tapis	1/jour ou 3/semaine
	Nettoyage escaliers cimentés entre le RDD (rez de dalle) et le -1 (Ramassage des détritus et aspiration des poussières + lessivage + rinçage)	1/mois
	Nettoyage des surfaces carrelées extérieures et marches (RDD et -1 square) (Ramassage des détritus et aspiration des poussières + lessivage + rinçage)	1/semaine
	Nettoyage porte d'ascenseur (intérieur et extérieur)	1/mois
	Nettoyage grille extérieures et tapis des halls	1/mois
	Nettoyage vitrerie des escaliers (intérieur et extérieur) et huisserie	1/mois
	Nettoyage des porte fenêtres de la salle de réunion (intérieur et extérieur)	1/semestre

Versions à côté indépendamment de l'offre de base	Remplacement du gardien (Horaires d'ouverture de la loge: du lundi au vendredi de 8H30 à 12H et de 15H à 18H30)	du lundi au vendredi de 8H24 à 12H et de 15H à 19H
---------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

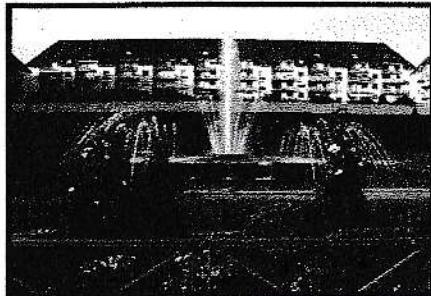
POUR TOUT REMPLACEMENT/ FAIRE OPTIONS POUR REMPLACEMENTS POUR 3 JOURS et + / 9 jours et + / 15 JOURS et +

Nettoyage complet: Ramassage des détritus et aspiration des poussières + lessivage + rinçage

Adresses concernées	
Batiment J	2 rue V. Jacquemont/ 1-2-3-4-5 place V. Jacquemont
Batiment K	6 place V. Jacquemont/ 1-3-5-et 7 R. Vivier / 4 place Querville
Batiment L	2-4-6-8-10 rue R. Vivier
Batiment M	5 place Querville/ 9-11-13-15-17 rue R. Vivier
Batiment N	1-3-5-7-9-11-13 rue V. Jacquemont/ 1-2 place Querville
Batiment O	1-3-5-7-9-11-13 Mail Miomandre/7 et 8 place Querville
Parking -1 EST	
Parking -1 OUEST	
Parking -2 EST	
Parking - OUEST	

Pour les postes sur fond jaune: Faire une proposition distincte par poste

8
CDC



SYNDICAT DES COPROPRIETAIRES
CENTRE URBAIN HONORE DE BALZAC
6, PLACE DE L'AMIRAL QUERVILLE
37200 TOURS

APPEL D'OFFRES POUR LE Choix D'une société
de nettoyage pour la COPROPRIETE

CONDITIONS PARTICULIERES



Etabli à TOURS, le

Le Syndic

Le Président du Syndicat des
Copropriétaires,

I – OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le Présent Appel d'offres concerne l'entretien et le ménage qui doit s'imposer à la

(9)

SAINES *Services* **contrat**

Copropriété dans le respect des dispositifs de la Loi et dans les délais de durée fixés par la Réglementation du Présent additif.

Cette consultation est lancée sous la forme d'un APPEL D'OFFRES OUVERT

2 – RAPPEL DE LA REGLEMENTATION

Les dispositions législatives rendent NECESSAIRE pour la désignation des prestataires de service d'une mise en concurrence pour les ensembles bâtis formant le Syndicat des copropriétaires.

3 – DUREE DU CONTRAT

Le présent marché est conclu pour une durée de **3 (TROIS) années consécutives** et peut être reconduit par périodes de **1 (Une) année**, sans que sa durée totale excède **5 (CINQ) années**.

3 – CONTENU PARTICULIER DE LA MISSION

L'**Entreprise**, dans sa MISSION, devra respecter, IMPERATIVEMENT, et assurer les moyens nécessaires pour

- Les opérations nécessaires à la copropriété, tels que décrits dans le cahier des charges particulières.
 - La FOURNITURE des fiches techniques des produits divers employés pour la réalisation des opérations d'entretien courant et de prestations particulières.
En cas d'avis contraire à leur emploi, l'entreprise devra, sans frais complémentaires fournir un produit plus adapté à la demande de la copropriété
 - Une visite tous les 2 mois, sur l'ensemble de la copropriété avec la Commission Ménage instaurée au sein du Conseil Syndical
 - La participation à l'élaboration du rapport de synthèse suite à cette visite
 - Le personnel de l'**Entreprise** doit veiller à la Collecte des informations et constatations de malfaçons et dysfonctionnements et à leur transmission au **Gardien de la Résidence**.
 - Deux locaux à usage de vestiaire sont mis à disposition de l'entreprise, et elle devra en assumer les frais d'entretien, d'assurances.
Cette occupation des lieux engage la pleine et entière responsabilité de l'entreprise qui devra « gérer en bon père de famille »
- Important
Personnel Savoir
réclamer
au gardien*

4 – NATURE DES PRIX

Les prix des prestations sont définis, tous, SANS EXCEPTION, conformément au cahier des charges, qui prend alors la forme d'un bordereau des prix, avec soit la désignation unitaire, soit des fréquences de réalisation.

SARTORI

Dans cette phase, le prestataire réalise une note détaillée de chaque prestation, par bâtiment et de l'ensemble des parties communes dont il aura la charge et qui prend valeur d'attachement..

5 – REVISION DES PRIX

Elle sera présentée, à la fin de chaque année, par application sur le prix de référence en fonction des indices qui seront définis dans l'Acte d'engagement

Cependant, elle peut, d'un accord commun entre les deux parties être négociée

6 – REGLEMENT DES SITUATIONS

Elles devront être présentées au syndic dans les 8 jours qui suivent la période d'exécution des prestations.

Elles seront réglées, dans les 30 jours qui suivent cette période de 8 jours.

Toute facture non conforme sera renvoyée, dans son intégralité au titulaire du marché, sans qu'il puisse invoquer « le RETARD POUR PAIEMENT »

Les Prestations de l'offre faisant appel à des sous-traitants, devront préciser le nom du sous-traitant et l'étendue de sa mission.

La Responsabilité du TITULAIRE du marché reste cependant prépondérante

TOUTES LES PRESCRIPTIONS DETAILLEES AU PRESENT DOCUMENT SONT OBLIGATOIRES, ET FONT PARTIE DE L'OFFRE

Fait à TOURS, le

Le syndic,

Le Président du Syndicat
des Copropriétaires,

Vu et accepté,
(Mention manuscrite)

différence 1 114,63 €

Le 18 Avril 2018.....
L'Entreprise

12 avril 2022 16 457,65

Carlos DA COSTA

Sas SAINES Nettoyage

Au capital de 50 000 €

Siège social

171, rue des Douets - BP 17236

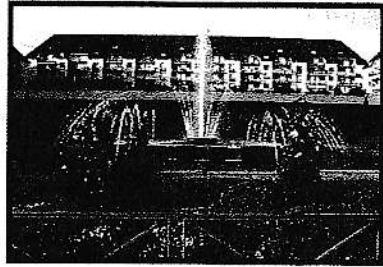
37072 TOURS Cedex 2

SIRET 385 392 782 00038

Tél. 02 47 28 15 20 - Fax 02 47 28 62 63

11

Signature



**SYNDICAT DES COPROPRIETAIRES
CENTRE URBAIN HONORE DE BALZAC
6, PLACE DE L'AMIRAL QUERVILLE**

37 200 - TOURS

conditions ■ particulières

Renseignements complémentaires

Adresse du Syndicat des Copropriétaires :

Centre Urbain Honoré de Balzac
6, Place de l'Amiral Querville 37200 – TOURS

Téléphone Gardien de la résidence : 02 47 28 62 45

Prendre rendez-vous, au moins 48 heures à l'avance pour visites éventuelles de la copropriété

Coordonnées du Syndic de copropriété

FONCIA Val de Loire
Ouzdin MENAA, Directeur de gestion
02.47.66.86.63

12

3

SATORI

11

Dans cette phase, le prestataire réalise une note détaillée de chaque prestation, par bâtiment et de l'ensemble des parties communes dont il aura la charge et qui prend valeur d'attachement..

5 – REVISION DES PRIX

Elle sera présentée, à la fin de chaque année, par application sur le prix de référence en fonction des indices qui seront définis dans l'Acte d'engagement

Cependant, elle peut, d'un accord commun entre les deux parties être négociée

6 – REGLEMENT DES SITUATIONS

Elles devront être présentées au syndic dans les 8 jours qui suivent la période d'exécution des prestations.

Elles seront réglées, dans les 30 jours qui suivent cette période de 8 jours.

Toute facture non conforme sera renvoyée, dans son intégralité au titulaire du marché, sans qu'il puisse invoquer « le RETARD POUR PAIEMENT »

Les Prestations de l'offre faisant appel à des sous-traitants, devront préciser le nom du sous-traitant et l'étendue de sa mission.

La Responsabilité du TITULAIRE du marché reste cependant prépondérante

TOUTES LES PRESCRIPTIONS DETAILLEES AU PRESENT DOCUMENT SONT OBLIGATOIRES, ET FONT PARTIE DE L'OFFRE

Fait à TOURS, le

Le syndic,

Le Président du Syndicat
des Copropriétaires,

Vu et accepté,
(Mention manuscrite)

différence 1 114,69 €

Le 18 Avril 2018.....

12 avril 2022 16 457,65

L'Entreprise

Carlos DA COSTA

Sas SAINES Nettoyage

Au capital de 50 000 €

Siège social

171, rue des Douets - BP 17236

37072 TOURS Cedex 2

SIRET 385 592 782 00038

Tél. 02 47 28 15 20 - Fax 02 47 28 62 63

11

Signature

BORDEREAU DE PRIX

BATEMENTS	PRESTATIONS	FREQUENCES	Version 1 : Halls 5 fois par semaine	Version 2 : Halls 3 fois par semaine
			PRIX HT MENSUEL	PRIX HT MENSUEL
	Nettoyage complet de la cage (escalier+palier+hall d'entrée+ascenseur+portes d'entrée+rampes+boutons de minuterie+tapis+toiles d'araignée)	1 fois par semaine		
	Nettoyage hall d'entrée + ascenseur + porte d'entrée + tapis	1 fois par jour / 3 fois semaine		
	Nettoyage des escaliers cimentés entre le RDD (rez de dalle) et le -1 (Ramassage des détritus et aspiration des poussières + lessivage + rinçage)	1 fois par mois		
Bâtiments J-K-N	Nettoyage des surfaces carrelés extérieures et marches (RDD et -1 square) (Ramassage des détritus et aspiration des poussières + lessivage + rinçage)	1 fois par semaine	5 465,26 €	4 814,54 €
	Nettoyage porte d'ascenseur (intérieur et extérieur)	1 fois par mois		
	Nettoyage grilles extérieures et tapis des halls	1 fois par mois		
	Nettoyage vitrerie des escaliers (intérieur et extérieur) et huissserie	1 fois par mois		
	Nettoyage complet salle de réunion et toilettes	1 fois par mois		
	Nettoyage des portes fenêtres de la salle de réunion (intérieur et extérieur)	1 fois par semestre	6 mois	
BATEMENTS	PRESTATIONS	FREQUENCES	PRIX HT MENSUEL	PRIX HT MENSUEL
	Sortie des containers OM			
	Lavage containers OM sortis et remise en place	A chaque enlèvement de poubelles		
	Sortie des containers jaunes (tri sélectif) et remise en place			
	Lavage containers jaunes (tri-sélectifs) et remise en place	1 fois par mois		
	Balayage entrées et sorties des voies de circulation de la galerie y compris la zone de stockage des containers	A chaque enlèvement de poubelles		
	Lavage carrelage extérieur			
	Lavage et désinfection des locaux VO (vide-ordures) avec protection bas de porte	1 fois par semaine	4 713,80 €	4 713,80 €
	Vidage poubelles jardins (Mado Robin et Graslin)	2 fois par semaine		
	Balayage couloirs de caves + sas -1 et -2 + escalier du -1 au -2 + toiles d'araignée	1 fois par mois		
	Nettoyage des entrées et sorties parking -1 et -2	1 fois par mois		
	Nettoyage des portes VO (intérieur et extérieur)	1 fois par mois		
Totalité de l'ensemble immobilier	Sortie des encombrants	Selon besoin		
	SOUS TOTAL MENSUEL HT		10 179,06 €	9 528,34 €
	PRESTATIONS	FREQUENCES	PRIX HT MENSUEL	
	Nettoyage des places de parking de la galerie et enlèvement des toiles d'araignée	1 fois par mois	235,20 €	
	Balayage et enlèvement des toiles d'araignée parking -1 et -2 Est et Ouest	1 fois par mois	313,60 €	
	Nettoyage des portes entrées et sortie de parking -1 et -2	1 fois par semestre	6 mois	19,60 €
	Nettoyage des portes entrées et sortie de parking -1 et -2	1 fois par trimestre	3 mois	26,07 €
	Nettoyage des luminaires d'éclairage sur murs et plafonds des 4 parkings (-1 et -2 Est et ouest)	1 fois par semestre	6 mois	39,20 €
	Nettoyage des luminaires d'éclairage sur murs et plafonds des 4 parkings (-1 et -2 Est et ouest)	1 fois par trimestre	13 mois	52,14 €

13
M

BORDEREAU DE PRIX
REEMPLACEMENT DU PERSONNEL DE LA RESIDENCE

BATIMENTS	PRESTATIONS	FREQUENCES
Bâtiments Let M	Nettoyage complet de la cage (escalier+palier+hall d'entrée+ascenseur+portes d'entrée+rampe+boutons de minuterie+tapis+toiles d'araignée)	1 fois par semaine
	Nettoyage hall d'entrée + ascenseur + porte d'entrée + tapis	1 fois par jour ou 3 fois par semaine
	Nettoyage des escaliers cimentés entre le RDD (rez de dalle) et le -1 (Ramassage des détritus et aspiration des poussières + lessivage + rinçage)	1 fois par mois
	Nettoyage des surfaces carrelées extérieures et marches (RDD et -1 square) (Ramassage des détritus et aspiration des poussières + lessivage + rinçage)	1 fois par semaine
	Nettoyage porte d'ascenseur (intérieur et extérieur)	1 fois par mois
	Nettoyage grilles extérieures et tapis des halls	1 fois par mois
	Nettoyage vitrerie des escaliers (intérieur et extérieur) et huisserie	1 fois par mois
	Nettoyage complet salle de réunion et toilettes	1 fois par mois
	Nettoyage des portes fenêtres de la salle de réunion (intérieur et extérieur)	1 fois par semestre

Fréquences	VERSION 1 : Halls 5 fois par semaine	VERSION 2 : Halls 3 fois par semaine
	PRIX HT PAR JOUR*	PRIX HT PAR JOUR*
Option : pour 3 jours et +	97,68 €	85,47 €
Option : pour 9 jours et +	93,24 €	81,58 €
Option : pour 15 jours et +	88,80 €	77,70 €

* Observation : Dans les 2 versions, l'agent remplaçant sera présent sur le site du lundi au vendredi hors jours fériés

BATIMENTS	PRESTATIONS	FREQUENCES	PRIX HT PAR JOUR
Remplacement du gardien	Horaires d'ouverture de la loge : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 15h00 à 18h30	du lundi au vendredi de 8h24 à 12h00 et de 15h00 à 19h00	
		Option : pour 3 jours et +	185,59 €
		Option : pour 9 jours et +	177,16 €
		Option : pour 15 jours et +	168,72 €

4A

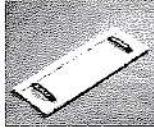
- chef d'équipe - oui
- rôle d'heure ménage
choix ?

MOYENS HUMAINS

Un chef d'équipe sera dédié environ 20% de son temps de travail au suivi global des prestations (mise en place, contrôles qualité, contrôles des horaires, interlocuteur privilégié du client, veille au respect des consignes et attitudes de services...)

BATIMENTS	PRESTATIONS	FREQUENCES	Version 1 : Halls 5 fois par semaine	Version 2 : Halls 3 fois par semaine		
BATIMENTS	PRESTATIONS	FREQUENCES	TEMPS PAR MOIS	TEMPS PAR MOIS		
Bâtiments J-K-N-O	Nettoyage complet de la cage (escalier+palier+hall d'entrée+ascenseur+portes d'entrée+rampe+boutons de minuterie+tapis+toiles d'araignée)	1 fois par semaine	275,84h	245,64h		
	Nettoyage hall d'entrée + ascenseur + porte d'entrée + tapis	1 fois par jour 40 fois semaine				
	Nettoyage des escaliers cimentés entre le RDD (rez de dalle) et le -1 (Ramassage des détritus et aspiration des poussières + lessivage + rinçage)	1 fois par mois				
	Nettoyage des surfaces carrelées extérieures et marches (RDD et -1 square) (Ramassage des détritus et aspiration des poussières + lessivage + rinçage)	1 fois par semaine				
	Nettoyage porte d'ascenseur (intérieur et extérieur)	1 fois par mois				
	Nettoyage grilles extérieures et tapis des halls	1 fois par mois				
	Nettoyage vitrerie des escaliers (intérieur et extérieur) et huisserie	1 fois par mois				
	Nettoyage complet salle de réunion et toilettes	1 fois par mois				
	Nettoyage des portes fenêtres de la salle de réunion (intérieur et extérieur)	1 fois par semestre				
Totalité de l'ensemble immobilier	Sortie des containers OM	A chaque enlèvement de poubelles	240,50h	240,50h		
	Lavage containers OM sortis et remise en place					
	Sortie des containers jaunes (tri sélectif) et remise en place					
	Lavage containers jaunes (tri-sélectifs) et remise en place	1 fois par mois				
	Balayage entrées et sorties des voies de circulation de la galerie y compris la zone de stockage des containers	A chaque enlèvement de poubelles				
	Lavage carrelage extérieur					
	Lavage et désinfection des locaux VO (vide-ordures) avec protection bas de porte	1 fois par semaine				
	Vidage poubelles jardins (Mado Robin et Graslin)	2 fois par semaine				
	Balayage couloirs de caves + sas -1 et -2 + escalier du -1 au -2 + toiles d'araignée	1 fois par mois				
	Nettoyage des entrées et sorties parking -1 et -2	1 fois par mois				
	Nettoyage des portes VO (intérieur et extérieur)	1 fois par mois				
	Sortie des encombrants	Selon besoin				
	PRESTATIONS	FREQUENCES	TEMPS PAR MOIS			
	Nettoyage des places de parking de la galerie et enlèvement des toiles d'araignée	1 fois par mois	12h00			
	Balayage et enlèvement des toiles d'araignée parking -1 et -2 Est et Ouest	1 fois par mois	16h00			
	Nettoyage des portes entrées et sortie de parking -1 et -2	1 fois par semestre	1h00			
	Nettoyage des portes entrées et sortie de parking -1 et -2	1 fois par trimestre	1h00			
	Nettoyage des luminaires d'éclairage sur murs et plafonds des 4 parkings (-1 et -2 Est et ouest)	1 fois par semestre	2h00			
	Nettoyage des luminaires d'éclairage sur murs et plafonds des 4 parkings (-1 et -2 Est et ouest)	1 fois par trimestre	2,66h			

MOYENS EN MATERIEL

Visuel (non contractuel)	Nbre	Usage	Description du Matériel
	3		Chariot Compact Chariot pour méthode de nettoyage par pré-imprégnation. Stockage sale : bac pour frange 40L. Trempe propre : bac 30L. Comprend : 3 tiroirs Healthguard, 1 bac Perfekt 55 bleu, 2 seaux 6 L (bleu et rouge), 1 kit sac 2 x 70 L, 1 clip sac 2 x 70 L, 1 accroche balai, 1 crochet, 1 grille de retenue balai.
	3		Support Alu RASANTEC Support en alu anodisé extra plat (4mm) avec bandes velcro interchangeables sans outil, pour l'attache des mops de balayage, de lavage ou de lavage récurage. Faible poids et système de blocage de la rotule assurant une stabilité parfaite pour le nettoyage des sols, murs et plafonds
	3 par cages d'escalier		Mop Microfibre à usage unique Microfibre bi-composition Lavage et désinfection de tous types de sols, murs et plafonds
	1 Kit par chariot	Tous	Lavettes Microfibre Haute qualité Leur fort grammage dégrasse en profondeur les surfaces, absorbe et retient les micro-particules Excellent tenue dans le temps Se lavent à 90°
	3	Enlèvement des toiles d'araignées	Perche Télescopique Perche en aluminium 2 éléments
	3	Nettoyage des sols	Manche Alu en Z Maniabilité, ergonomie, confort d'utilisation
	3	Aspiration des sols	NUMATIC RSV130 Confortable, léger, silencieux et endurant pour un travail en toute sécurité.
 <i>Autonomie ou X branchement</i>	1	Ramassage des déchets sous-sol	<i>Autonomie ?</i> FLOORPUL TWIST 710E Performante, maniable, de conception robuste et simple d'utilisation

Le nettoyage par pré-imprégnation

La méthode de nettoyage préconisée est celle de la **pré-imprégnation**. Cette méthode présente de nombreux avantages et garantit la plus grande efficacité, notamment en zone sensible. Par ailleurs, elle s'inscrit dans une démarche éco-responsable en agissant sur les trois piliers du **développement durable**.

La méthode est basée sur l'utilisation par zone des supports d'essuyage (sols et surfaces) :

Des locaux les – fréquentés → **locaux les + fréquentés**

Objectif : éviter les contaminations croisées et gagner en efficacité.

Les atouts de la pré-imprégnation

HYGIENE : permet une plus grande efficacité des opérations

- Utilisation de franges et de lavettes en microfibres plus performantes
- Temps de séchage réduits
- Utilisation de codes couleurs pour les lavettes
- Un mop par pièce évite les contaminations croisées
- Méthode de travail uniformisée (protocoles disponibles)
- Gamme complète d'accessoires

ECOLOGIE : limite les consommations de ressources et les nuisances à l'environnement

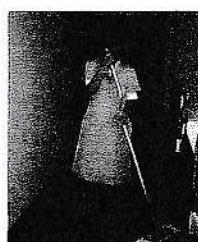
- Réduction de la consommation d'eau (pas d'eau embarquée sur les chariots)
- Limitation des surdosages de la chimie (meilleur dosage des produits)
- Réduction du poids des déchets

ERGONOMIE : limite l'inconfort au poste de travail et les TMS et favorise l'efficacité de nos agents

- Peu de friction au sol avec les franges microfibres
- Plus besoin de se baisser !!
- Chariot léger et maniable

GAIN DE TEMPS : génère des gains de productivité

- Temps de préparation réduit
- Plus besoin d'essorer



EAU



GESTION

17

5

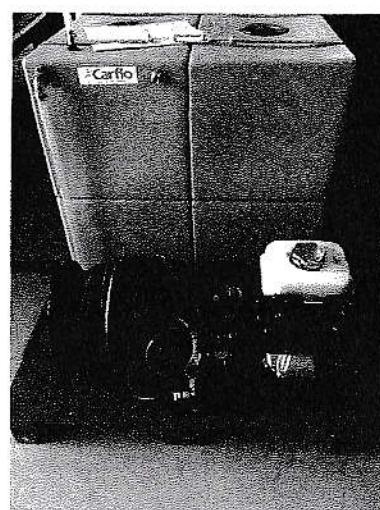
7 A

POUR LES TRAVAUX SPECIFIQUES :

Nos équipes volantes disposent chacune d'un véhicule de type fourgon équipés de matériels spécifiques : d'un système autonome de lavage à eau pure (H2O et réservoir 500 litres), lustreuse, autolaveuse, etc...

Capacité de chargement :

Véhicule adapté pour la collecte de déchets divers et petits encombrants.



18

MOYENS EN PRODUIT

PRODUITS UTILISES

Produits	Actions	Utilisation
SOLS		
 Omnipur N hc	Détergent neutre parfumé haute concentration	Entretien régulier des sols lisses
SURFACES		
 Egepur vs	Nettoyeant mobilier haute concentration	Entretien régulier des surfaces stratifiées, vitres et mobilier
 Egepur maxi	Dégraissant hyperactif de surface	Elimine salissures tenaces sur toutes surfaces lavables
CONTAINERS		
Bactodor	Nettoyant suroodorant concentré	Détergent suroodorant à très forte rémanence

La gamme de produits  présente un cahier des charges plus approfondi que l'Ecolabel. Vous trouverez un tableau comparatif en annexe.

Présence, rôle et missions du personnel d'encadrement non œuvrant sur le site

RESPONSABLE DE SITE

- ⇒ S'occupe de la gestion du personnel, absences et remplacements
- ⇒ Il est en relation étroite avec le client
- ⇒ Il définit les besoins de formation
- ⇒ Il contrôle les prestations selon le cahier des charges
- ⇒ Il assure la gestion des produits et matériels
- ⇒ Il surveille l'application des consignes de sécurité

- ✓ Il planifie en moyenne **deux visites par mois au minimum par la suite et un contrôle contradictoire avec le client.** Ce dernier effectuera les contrôles des locaux, par échantillonnage sur tablette tactile.
- ✓ Ses horaires sont adaptés aux objectifs de la démarche. (Rencontre client, personnel, livraison des produits)
- ✓ Il vérifie que les actions correctives décidées lors des derniers contrôles ont bien été réalisées et lève la non-conformité.
- ✓ Il accompagne systématiquement les remplaçants lors de la première intervention.
- ✓ Il veille au bon approvisionnement des produits et consommables sanitaires.

10A

Présence, rôle et missions du personnel d'encadrement œuvrant sur site

CHEF D'EQUIPE

- ⇒ Il est en relation étroite avec le client
- ⇒ Il assure la coordination d'une équipe
- ⇒ Il peut intervenir sur certaines prestations
- ⇒ Il veille à la bonne réalisation des travaux
- ⇒ Il peut effectuer le contrôle d'un local en autocontrôle
- ⇒ Il surveille l'application des consignes de sécurité

- ✓ **Le Chef de d'équipe visualise le cahier de liaison chaque jour dès son arrivée.**
 - ✓ Il transmettra les instructions afin de faire réaliser par son équipe les prestations demandées par le Client ou de faire chiffrer et planifier des demandes complémentaires.
 - ✓ **Ce dernier rencontre chaque jour son interlocuteur client dans le cadre d'une petite réunion de coordination des travaux.**
 - ✓ **Il est en mesure de réaliser à tout moment le contrôle d'un local,** d'en déterminer un indice de satisfaction, de noter les non conformités et d'en rechercher les causes. Ces informations sont réintégrées deux fois par semaine au minimum en agence et visualisables par les deux inspecteurs.

U

11A

Présence, rôle et missions du personnel de production dans la réalisation des prestations permanentes

卷之三

AGENTS DE PROPRETE (AS 1, 2, 3)

- ⇒ Il assure les techniques d'entretien courant
 - ⇒ Il suit les plannings hebdomadaires
 - ⇒ Il contrôle ses prestations (Autocontrôle)
 - ⇒ Il respecte l'application des consignes de sécurité

✓ Les agents de propreté sont en charge de réaliser un auto contrôle visuel dans chaque pièce.

- ✓ Ils vérifient qu'aucune tâche du niveau de prestation du jour n'a été oubliée, que tous les objets sont remis à leur place, qu'aucun produit ou matériel de nettoyage n'est resté sur place, que les lumières sont bien éteintes.

22

Mme Natalia Lagoas
Responsable du site

ORGANISATION EN PERSONNEL

M DA COSTA Carlos - Directeur Général et M. GAMEZ Denis - Directeur Grands Comptes
2 visites par an

Synthèse globale du suivi des sites (contrôles + réclamations + satisfaction client + mise en place d'actions correctives)

PILOTAGE Général

Mme Céline ROBERT - Responsable d'Exploitation
1 responsable de site + 1 chef d'équipe
Réunion de la Commission Ménage du Conseil
Syndical 1 fois tous les deux mois

Contrôle en commun + suivi des actions correctives
+ approvisionnement + gestion des remplacements

GESTION ET SUIVI DE L'EXPLOITATION

Agents de propreté

EXPLOITATION

M. CHARRON Laurent
responsable des travaux
Prestations spécifiques et
ponctuelles
Présent à 2 réunions par an
pour suivi

M. Arnaud GOUSSELOT -
Responsable maintenance
1 formateur interne
1 référent Santé et TMS

un canal de liaison



3

11

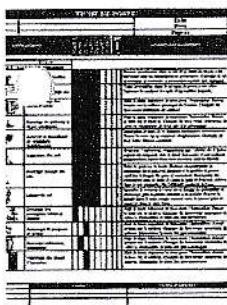
13 ft

X

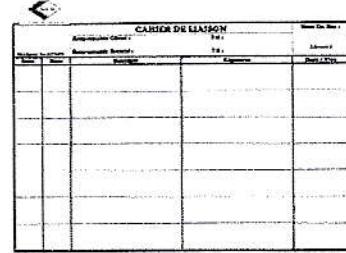
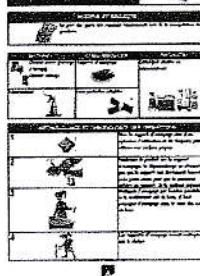
SUIVI DE LA PRESTATION

Nos fondements pour une prestation de qualité : La Communication et la Présence de l'encadrement

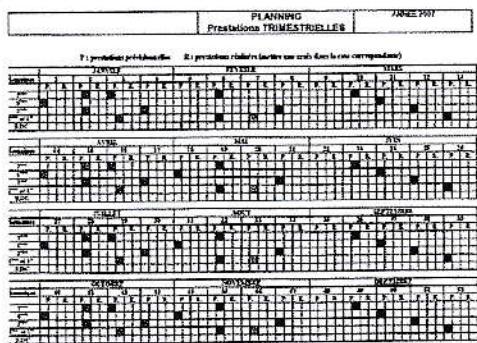
Ceci se traduit sur le terrain par la mise en place d'outils opérationnels : l'ensemble de ses outils sont également disponible sur l'espace documentaire extranet



Dans le local ménage du personnel et/ou bureau du chef d'équipe, est affichée pour chaque agent, une fiche de poste mentionnant les prestations journalières et périodiques. A chaque prestation, correspond une fiche méthode décrivant le mode opératoire.



Un cahier de liaison est mis en place de manière à obtenir une traçabilité des demandes clients, des prestations effectuées



- Pour les prestations périodiques (mensuelles, trimestrielles...), un planning est élaboré (selon le cahier des charges). Une copie est adressée au client pour validation.

~~u~~

14A Réunion du suivi du site

Lors d'une réunion planifiée au minimum une fois tous les deux mois lors des contrôles contradictoires, un compte rendu est présenté et commenté au client par les responsables de sites. Ce tableau de synthèse fait état du nombre de contrôles et des indices obtenus sur la période. Il détaille également l'ensemble des actions correctives entreprises pour améliorer la qualité des prestations et corriger les anomalies constatées.

Réunion de synthèse

Mme. Robert

Le responsable de l'entreprise sera présent au minimum deux fois par an.

Il sera accompagné du responsable de sites et du chef d'équipe.

Lors de cette réunion, le responsable de l'entreprise présentera au client le tableau du nombre et des indices des contrôles réalisés sur l'année avec sa courbe graphique de tendance.

Les éventuelles réclamations avec les délais de traitement et les solutions apportées sont également passées en revue. S'il y a lieu les propositions d'actualisation de prix ou d'adaptation de certains niveaux de prestations sont débattues lors de ce rendez-vous.

Un point est effectué sur les prestations spécifiques (qualité des prestations, respect du planning et des validations à chaque fin d'intervention par le responsable des travaux).

25

ASA

MOYENS ET ORGANISATION POUR LES TRAVAUX PONCTUELS ET URGENTS

Type de Prestations

- X ► Sinistre (dégât des eaux, incendie...)
- Nettoyage divers en urgence suivant besoin de nos clients
- Rénovation de sols : moquette, marbre, carrelage...
- Débarras d'encombrants et évacuation
- Destruction d'archives
- Nettoyage de la vitrerie en hauteur...
- X ► Petits travaux de maintenance (peinture, menuiserie, remplacement d'ampoules, petit bricolage...)
- X ► Divers en fonction des besoins du client

DELAI D'INTERVENTION :

Dans les 2 heures en cas d'urgence, permanence 7/7 (en appelant le bureau, 2 numéros d'astreintes sont communiqués par notre répondeur)

Entre 1 à 5 jours suivant l'importance et la nature des prestations

16 A

GESTION DES ABSENTEISME

Gestion de l'absentéisme des agents

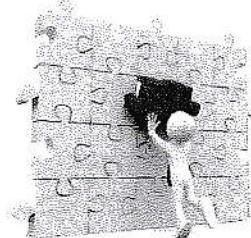
Le salarié nous informe préalablement



Le responsable de sites contacte un salarié figurant sur sa liste des remplaçants.



Le remplaçant est pris en charge par le chef d'équipe et travaille en duo avec un autre salarié lorsqu'il n'est pas un habitué du site



Conclusion :

Notre organisation nous permet d'effectuer **le remplacement immédiat de nos salariés absents**, grâce à un encadrement, à notre procédure de gestion de l'absentéisme, notre outils de contrôle, notre encadrement de terrain réactif, notre pôle **d'UNE VINGTAINE D'AGENTS VOLANTS sans planning fixe et également notre vivier de personnel**.

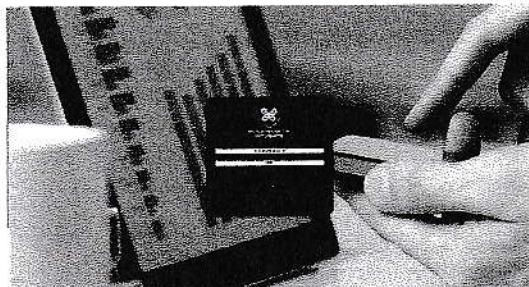
En conclusion nous pensons pouvoir vous garantir un taux de réalisation de nos prestations proche de 100%.

28

OUTILS / METHODE D'ECHANGE PROGICIEL DE CONTRÔLES TABLETTE

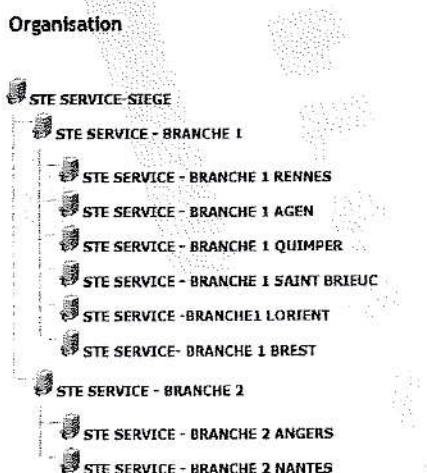
Fort d'une connaissance accrue des métiers de la propreté et du Multi-service DOC4ALL, a développé l'application DOC4NET. Cette dernière propose bien-sûr les contrôles qualité sur tablette avec la possibilité de créer nos propres modèles de contrôles via une interface simple et claire. Et ce pour un ou plusieurs sites. Mais aussi une véritable plateforme de communication entre nos collaborateurs et nos clients.

Extranet Client



Proposer à notre client un véritable espace d'échange contenant des outils de communication et de partage de l'information incluant la Gestion documentaire, le Carnet de liaison, la Mise à disposition des contrôles qualité, des Graphiques de progression qualité.

Multi Société - Multi Agence – Multi Utilisateur



L'interface de notre outil Doc4Net nous permet de créer sous forme d'arborescence l'organigramme des Sociétés et Agences de notre structure. Et ainsi de positionner les utilisateurs suivant leur niveau hiérarchique. De plus chaque Utilisateur peut avoir un niveau lui permettant de voir soit son arborescence descendante, soit uniquement les sites sur lesquels il est positionné comme responsable.

16 A

GESTION DES ABSENTEISME

Gestion de l'absentéisme des agents

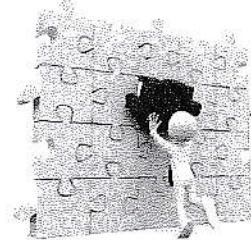
Le salarié nous informe préalablement



Le responsable de sites contacte un salarié figurant sur sa liste des remplaçants.



Le remplaçant est pris en charge par le chef d'équipe et travaille en duo avec un autre salarié lorsqu'il n'est pas un habitué du site



Conclusion :

Notre organisation nous permet d'effectuer **le remplacement immédiat de nos salariés absents**, grâce à un encadrement, à notre procédure de gestion de l'absentéisme, notre outils de contrôle, notre encadrement de terrain réactif, notre pôle **d'UNE VINGTAINE D'AGENTS VOLANTS sans planning fixe et également notre vivier de personnel**.

En conclusion nous pensons pouvoir vous garantir un taux de réalisation de nos prestations proche de 100%.

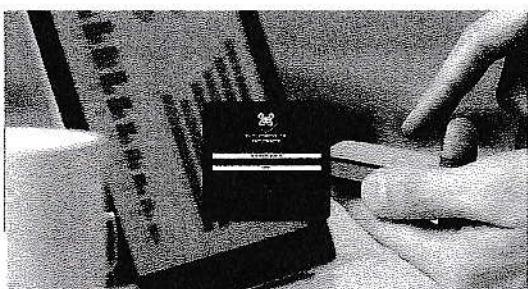
28

OUTILS / MÉTHODE D'ECHANGE

PROGICIEL DE CONTRÔLES TABLETTE

Fort d'une connaissance accrue des métiers de la propreté et du Multi-service DOC4ALL, a développé l'application DOC4NET. Cette dernière propose bien-sûr les contrôles qualité sur tablette avec la possibilité de créer nos propres modèles de contrôles via une interface simple et claire. Et ce pour un ou plusieurs sites. Mais aussi une véritable plateforme de communication entre nos collaborateurs et nos clients.

Extranet Client



Proposer à notre client un véritable espace d'échange contenant des outils de communication et de partage de l'information incluant la Gestion documentaire, le Carnet de liaison, la Mise à disposition des contrôles qualité, des Graphiques de progression qualité.

Multi Société - Multi Agence – Multi Utilisateur



L'interface de notre outil Doc4Net nous permet de créer sous forme d'arborescence l'organigramme des Sociétés et Agences de notre structure. Et ainsi de positionner les utilisateurs suivant leur niveau hiérarchique. De plus chaque Utilisateur peut avoir un niveau lui permettant de voir soit son arborescence descendante, soit uniquement les sites sur lesquels il est positionné comme responsable.

Espace Documentaire

Cet espace nous permet de mettre à la disposition de notre client l'ensemble des documents relatifs à l'exploitation de son site. Une arborescence type peut être mise en place afin d'unifier l'ensemble des dossiers.



Gestion des Travaux Périodiques



Ce module nous permet de vérifier la bonne exécution des prestations périodiques (exemple : Vitrerie Trimestrielle), via un système de double validation prestataire et site client.

De plus le client peut indiquer son niveau de satisfaction et ajouter des commentaires.

Lors de chacune des validations, un mail est envoyé à chacune des parties l'informant de l'état de la prestation et des éventuels commentaires.

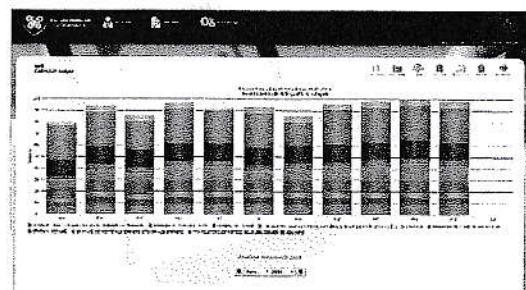
Contrôles Qualité



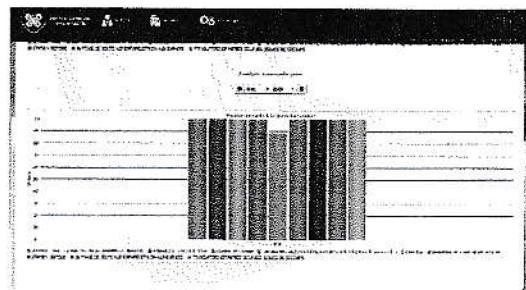
A partir de la tablette, nous réalisons nos contrôles qualité de façon claire et intuitive, ces derniers se synchronisent automatiquement avec notre interface web dès qu'une connexion réseau est disponible (Mode Offline), et sont immédiatement mis à la disposition de notre client et de Notre exploitation sous format PDF ou Excel via l'interface extranet.

Graphique de Progression

Chaque site dispose de graphique de progression qualité par catégorie de prestation.
Le premier permet de visualiser l'évolution de la qualité de prestation sur les douze derniers mois glissant.



Un second graphique permet d'afficher pour un mois donné l'analyse par catégorie



Gestion des non-conformités



Ce module nous permet de tracer les non-conformités. En identifiant les problèmes et leurs causes, les actions à réalisées et le délai de mise en place de ces actions. Pour la validation de ces actions correctives, le fonctionnement est identique au module de Gestion des Travaux Périodiques.

Carnet de Liaison

Echanger avec notre client, chaque site dispose d'un carnet de liaison intégré nous permettant d'échanger avec ces derniers, l'ensemble des conversations ainsi créées restent accessible dans l'interface, vous permettant ainsi de pouvoir connaître l'historique d'un site rapidement.

Pour chaque question posée, notre responsable de site est informé via mail, lors de sa réponse via le carnet de liaison, chaque participant à la question est informé de l'ajout d'un commentai

93 A

Plan de formation pour la première année

FORMATION CONTINUE DES TITULAIRES

Au cours du 1^{er} semestre, chaque agent titulaire sur le site fera l'objet d'une formation de 5 ½ journées chacun par roulement en partie sur notre plateau de formation interne suivi d'un accompagnement et d'une validation sur le site. Y seront ainsi rappelé :

- Utilisation des produits (fiches techniques, dosage et sécurité)
- Utilisation du matériel en fonction de la tâche à accomplir
- Consignes de sécurité
- Respect des horaires
- Organisation de chantier

- Préservation de l'environnement
- Méthodes de travail et protocole de nettoyage
- Techniques de base (balayage, lavage, essuyage)

On distingue plusieurs types de formation :

- . La formation en interne
- . La formation nouvel arrivant durant le 1^{er} semestre
- . Le partenariat avec un centre de formation qui s'articule autour d'un passeport propreté liant formation de base et pédagogique et accompagnement sur site.

REPLACEMENT DES TITULAIRES

Avant l'absence du titulaire, le personnel remplaçant participera à une formation de 2h00 sur notre « plateau de formation interne ».

Lors de cette formation, seront abordés les points suivants :

Les techniques de base du nettoyage

Les consignes de sécurité

Les mesures de prévention

31