DOCUMENT ÉDITABLE POUR SYNDICS ET CONSEILS SYNDICAUX

Modèle de cahier des charges de nettoyage en copropriété

Structure à compléter avant une consultation, une mise en concurrence ou la révision d'un contrat d'entretien

Mode d'emploi

Ce modèle aide à décrire l'immeuble, les zones à entretenir, les fréquences et les résultats attendus. Complétez-le avec le syndic et le conseil syndical, puis transmettez le même document à chaque entreprise consultée.

- Visiter l'immeuble et relever les surfaces, supports, accès et équipements.
- Supprimer les lignes inutiles et ajouter les particularités propres à la résidence.
- Fixer une fréquence pour chaque opération au lieu d'appliquer une cadence unique à tout le site.
- Joindre le document à la consultation et consigner toute modification datée après le démarrage.

Identification du document

Résidence	.....	**Version**	.....
Adresse	.....	**Date**	.....
Syndic	.....	**Référent**	.....
Période visée	.....	**Révision prévue**	.....

Important Ce document est une trame opérationnelle de consultation. Il décrit le besoin, mais ne constitue ni un devis, ni un contrat, ni des conditions générales de vente. Il doit être adapté au règlement de copropriété, aux décisions applicables, aux contraintes du site et aux documents contractuels signés. Il ne remplace pas un conseil juridique.

Description de la résidence

La charge de travail dépend des bâtiments, des flux et des accès. Le nombre de lots ne suffit pas à dimensionner une prestation.

Données générales

Nombre de lots	**.....**	**Bâtiments**	**.....**
Cages	.....	**Étages**	.....
Ascenseurs	.....	**Parkings**	.....
Commerces	.....	**Cabinets**	.....
Agents sur place	.....	**Gardien**	[ ] Oui [ ] Non

Inventaire des zones

Zone	Quantité ou surface	Supports	Accès et contraintes	Fréquentation
Halls et sas				
Escaliers et paliers				
Ascenseurs				
Locaux à conteneurs				
Cours et abords privatifs				
Parkings et sous-sols				
Locaux vélos et annexes				
Vitrages accessibles				

Observations générales .....

.....

Conditions d’organisation

Les accès, les horaires et les moyens disponibles doivent être connus avant le chiffrage. Une contrainte découverte au premier passage fausse l’organisation et le prix.

Sujet	Informations à compléter	Responsable ou validation
Horaires autorisés	Jours, plage horaire, nuisances à éviter	
Clés et badges	Quantité, remise, restitution, perte	
Alarme et fermeture	Procédure et contact autorisé. Codes transmis séparément	
Point d’eau	Localisation et disponibilité	
Prises électriques	Localisation et contraintes	
Stockage du matériel	Local, volume, fermeture, inventaire	
Produits autorisés	Supports sensibles et restrictions	
Jours de collecte	Flux, horaires, point de présentation	
Stationnement	Accès de service, autorisation, distance	
Travaux et coactivité	Entreprises présentes, zones fermées	

Confidentialité des accès Ne pas inscrire dans la version diffusée aux entreprises les codes d’alarme ou d’entrée, les numéros de clés identifiables ni des coordonnées personnelles non nécessaires. Communiquer les informations sensibles au seul prestataire retenu, par un canal sécurisé, puis organiser leur restitution, leur modification ou leur suppression à la fin du contrat.

Contacts opérationnels

Syndic	.....	**Téléphone**	.....
Conseil syndical	.....	**Téléphone**	.....
Prestataire	.....	**Téléphone**	.....
Responsable de secteur	.....	**Téléphone**	.....

Fréquences et règles de lecture

Attribuez une fréquence à chaque opération. Remplacez les mentions vagues comme selon besoin par une cadence, une condition de déclenchement ou une validation préalable.

Code	Fréquence	Utilisation
P	À chaque passage	Opération systématique lors de la venue de l'agent
H1	Une fois par semaine	Jour à préciser dans le planning
H2	Deux fois par semaine	Jours espacés à préciser
M	Une fois par mois	Semaine ou date de réalisation à tracer
T	Une fois par trimestre	Mois prévus au calendrier annuel
S	Une fois par semestre	Période prévue au calendrier annuel
A	Une fois par an	Mois, méthode et durée à confirmer
D	Sur demande validée	Bon de commande ou accord écrit avant intervention

Planning de référence

Jour	Créneau	Zones principales	Opérations particulières
Lundi			
Mardi			
Mercredi			
Jeudi			
Vendredi			
Samedi			

Le planning précise les jours habituels. Il ne crée pas une obligation de durée si le contrat porte sur un résultat et un périmètre définis. Toute exigence horaire doit être écrite explicitement.

Prestations dans les halls et circulations

Adaptez les opérations aux supports. Une pierre naturelle, un parquet, un métal peint et un vitrage ne reçoivent pas les mêmes produits.

Zone	Opération	Fréquence	Résultat attendu	Notes
Hall	Ramasser les déchets et salissures libres		Absence de déchets visibles	
Hall	Aspirer ou balayer le sol		Sols et angles sans dépôts visibles	
Hall	Laver selon le revêtement		Absence de traces récentes et coulures	
Entrée	Essuyer portes, poignées et interphone		Surfaces accessibles sans traces visibles	
Entrée	Nettoyer les vitrages à hauteur accessible		Vitrages sans marques à hauteur de regard	
Boîtes aux lettres	Dépoussiérer les surfaces accessibles		Absence de poussière visible	
Escaliers	Aspirer ou balayer marches et paliers		Marches, angles et paliers dégagés	
Escaliers	Laver les sols compatibles		Absence de traces récentes	
Escaliers	Essuyer mains courantes et rampes		Surfaces de contact propres	
Paliers	Dépoussiérer plinthes et rebords accessibles		Dépôts visibles retirés	
Circulations	Retirer toiles accessibles		Angles accessibles sans toile visible	
Tapis	Aspirer et repositionner		Tapis propre et stable	

Prestations dans les ascenseurs et locaux communs

Séparez l'entretien courant des tâches périodiques et des opérations nécessitant une méthode particulière.

Zone	Opération	Fréquence	Résultat attendu	Notes
Ascenseur	Nettoyer le sol et les rails accessibles		Sol dégagé et rails sans dépôt visible	
Ascenseur	Essuyer miroir, parois et boutons		Surfaces accessibles sans traces récentes	
Local déchets	Balayer et ramasser les déchets libres		Sol dégagé hors encombrants	
Local déchets	Laver le sol et les zones compatibles		Coulures récentes retirées	
Conteneurs	Sortir les bacs au point convenu		Bacs présentés selon le calendrier	
Conteneurs	Rentrer et repositionner les bacs		Bacs remis à leur place	
Conteneurs	Laver les bacs selon protocole		Résidus accessibles retirés	
Local vélos	Balayer les circulations accessibles		Passages dégagés hors objets privés	
Caves	Balayer les circulations communes		Déchets libres retirés	
Sanitaire commun	Nettoyer et désinfecter les surfaces prévues		Équipements sans salissure visible	
Local gardien	Nettoyer les zones incluses		Périmètre convenu traité	

Gestion des encombrants

Préciser qui signale, qui autorise l'enlèvement, les volumes acceptés, le lieu de dépôt et le prix applicable. Un débarras ne doit pas être assimilé à la sortie courante des conteneurs.

Prestations dans les extérieurs et sous sols

Vérifiez le revêtement, l'écoulement de l'eau, la présence de véhicules et les possibilités de balisage avant toute mécanisation ou haute pression.

Zone	Opération	Fréquence	Résultat attendu	Notes
Cour	Balayer les déchets et feuilles		Passages dégagés	
Cour	Laver selon le support et l'écoulement		Salissures récentes retirées	
Abords	Ramasser les déchets sur le périmètre privatif		Périmètre convenu dégagé	
Parking	Balayage manuel des circulations		Déchets libres retirés	
Parking	Balayage ou lavage mécanisé		Résultat défini après état initial	
Sous-sol	Retirer toiles accessibles		Angles accessibles traités	
Rampe	Nettoyer selon support et sécurité		Dépôts compatibles retirés	
Avaloirs	Dégager les déchets en surface		Grilles accessibles dégagées	
Vitrages	Nettoyer les faces accessibles		Absence de traces à hauteur de regard	
Accès vitrés	Nettoyer encadrements et poignées		Traces récentes retirées	

Limites à préciser

- [ ] Hauteur maximale et moyen d'accès autorisé pour les vitrages
- [ ] Présence de véhicules ou obligation de libérer une zone
- [ ] Évacuation de l'eau et protection des portes, prises et façades
- [ ] Taches d'huile, dégradations, peintures et supports déjà altérés

Prestations périodiques et options

Planifiez les opérations moins fréquentes dans un calendrier annuel. Chaque ligne doit indiquer si elle est incluse au forfait ou facturée après validation.

Opération	Périodicité	Mois ou condition	Incluse ou option	Validation
Vitrages accessibles complets				
Nettoyage approfondi des plinthes				
Dépoussiérage des luminaires accessibles				
Shampoing ou injection extraction des textiles				
Décapage et protection des sols compatibles				
Cristallisation ou entretien de pierre				
Lavage mécanisé du parking				
Nettoyage haute pression des extérieurs				
Remise en état après travaux				
Intervention après déménagement				

Exclusions contractuelles

Cocher, compléter et adapter les exclusions au site. Une exclusion n'interdit pas une prestation distincte, mais empêche qu'elle soit supposée incluse dans le forfait courant.

- [ ] Parties privatives et objets personnels
- [ ] Déchets dangereux, médicaux, chimiques ou non identifiés
- [ ] Débarras lourds et manutentions non décrites
- [ ] Travaux en hauteur ou accès nécessitant un équipement non prévu
- [ ] Réparation, peinture, traitement de nuisibles ou remise en état de supports dégradés
- [ ] Autres .....

Contrôle qualité et traitement des écarts

Le contrôle porte sur les zones et opérations écrites. Il distingue une salissure à reprendre, une usure du support et une demande nouvelle hors périmètre.

Point contrôlé	Conforme	Écart constaté	Action et responsable	Échéance
Hall et entrée	[ ]			
Escaliers et paliers	[ ]			
Ascenseurs	[ ]			
Local à conteneurs	[ ]			
Cours et abords	[ ]			
Parkings et sous-sols	[ ]			
Prestations périodiques	[ ]			

Procédure de signalement

Étape	Règle à compléter
1 Signalement	Canal, photo utile, zone, date et interlocuteur autorisé
2 Qualification	Écart contractuel, usure, incident ou demande hors périmètre
3 Action	Reprise, correction d'organisation ou devis complémentaire
4 Clôture	Validation, date, commentaire et mise à jour éventuelle du document

Contrôle prévu	**.....**	**Fréquence**	**.....**
Support utilisé	.....	**Délai de réponse**	.....
Réunion de suivi	.....	**Révision du contrat**	.....

Cadre de la consultation

Envoyez les mêmes informations à chaque entreprise et demandez une présentation lisible du périmètre, de l'organisation et du prix.

Pièces à transmettre

- [ ] Cahier des charges complété et daté
- [ ] Plan ou schéma des bâtiments et accès
- [ ] Calendrier de collecte des déchets
- [ ] Photos utiles des zones ou supports particuliers
- [ ] Règlement ou consignes applicables aux prestataires
- [ ] Consignes de sécurité et document de prévention applicable au site
- [ ] Date souhaitée de démarrage et durée envisagée

Présentation demandée aux entreprises

Élément	Réponse attendue
Périmètre	Liste des zones, tâches, fréquences, options et exclusions
Organisation	Jours, horaires, moyens, encadrement et remplacement
Matériel et produits	Équipements prévus et compatibilité avec les supports
Suivi	Interlocuteur, contrôle, signalement et délai de traitement
Prix	Forfait, prestations périodiques, prix unitaires, révision et taxes
Documents	Assurances, informations administratives et pièces demandées

Finalisation contractuelle et validation

Le cahier des charges décrit le besoin opérationnel. Avant signature, vérifiez que le devis, le contrat, les conditions générales et leurs annexes forment un ensemble cohérent, daté et accepté par les parties.

Documents à rapprocher

Document	Points à vérifier avant signature
Devis ou conditions particulières	Périmètre, prix, taxes, date de démarrage, durée et options retenues
Cahier des charges et planning	Version datée, zones, fréquences, résultats attendus, exclusions et validation des écarts
Conditions générales	Facturation, révision du prix, responsabilité, assurance, réclamations, suspension et fin du contrat
Annexes utiles	Accès, sécurité, prévention des risques, données personnelles, inventaire des clés et documents du site

Prévention des risques Lorsque l'intervention d'une entreprise extérieure crée des risques liés à la coactivité, les entreprises concernées analysent ensemble ces risques avant le démarrage et déterminent les mesures de prévention applicables. Vérifier au cas par cas si un plan de prévention écrit est requis.

Cohérence documentaire Toute divergence entre une offre, ce cahier des charges, le planning et les conditions contractuelles doit être résolue dans les documents signés. Faire relire l'ensemble par un professionnel du droit lorsque les enjeux ou les clauses le justifient.

Validation du cahier des charges

Rédigé par	**.....**	**Date**	**.....**
Vérifié par	.....	**Date**	.....
Approuvé par	.....	**Date**	.....
Version transmise	.....	**Destinataires**	.....

Ressource NETTOYAGE 360 Ce modèle peut être adapté librement à votre immeuble. Pour demander l'étude d'un contrat à Paris ou en petite couronne, consultez nettoyage360.fr/devis.