



Corpor8

Le Nettoyage Responsable

Corpor8

49/51 avenue Marceau à Courbevoie

Tel : 01.55.62.01.61 - Fax: 01.47.99.74.34

contact@diamanet.com - www.diamanet.com

RCS 487 893 356 00054

Code NAF : 8122Z



SOMMAIRE

Partie 1 - Présentation générale du groupe Corpor8

- 1.1. L'implantation géographique
- 1.2. L'historique de la société
- 1.3. La charte éthique
- 1.4. L'organigramme
- 1.5. Nos activités
- 1.6. Rôles et missions de l'équipe d'encadrement
- 1.7. Rôles et missions des équipes sur site
- 1.8. Notre matériel d'entretien
- 1.9. Nos tenues de travail
- 1.10. Nos références
- 1.11. Nos fournisseurs et partenaires
- 1.12. Engagement de la direction

Partie 2 - Présentation de notre engagement écologique

- 2.1. Le management du système Qualité-Environnement
- 2.2. Gestion de stocks : achat produits et matériels
- 2.3. Les travaux exceptionnels

Partie 3 - Présentation de notre prestation

- 3.1. Moyens humains
- 3.2. Nos outils de communication (Outil de gestion Check It)
- 3.3. Les moyens de contrôle
- 3.4. Implantation géographique
- 3.5. Clauses et conditions générales de vente





PREAMBULE

L'entretien et le nettoyage professionnel des locaux requièrent une attention toute particulière. En établissant les spécificités propres de chaque client, nous nous engageons à réaliser une prestation conforme aux attentes, et de qualité. De plus, en tant qu'entreprise responsable, Corpor8 s'engage aussi pour l'avenir de notre planète et des générations futures, en utilisant des produits de nettoyage professionnels éco responsables, dont l'impact est plus limité sur l'environnement.

Aujourd'hui, Jacquin Investissements c'est une équipe à taille humaine, avec toutes les valeurs que cela inclut : écoute, compréhension, disponibilité, réactivité. Notre objectif : être toujours au plus près de vous.

Depuis notre création, nous sommes clairement et fortement engagés en matière de sécurité, formation, non-discrimination, d'égalité des chances et de politique senior, car nous nous engageons aussi auprès des personnes avec qui nous travaillons. Ce qui signifie que nous nous assurons à la fois de leurs bonnes conditions de travail, mais aussi qu'ils soient en parfait accord avec la législation française.

Fort de l'expérience de plus de 15 ans, en 2015 et pour faire face à la croissance, nos activités ont été regroupées par secteurs :



Tertiaire, bureaux, sièges sociaux, surfaces commerciales, chaînes de magasins, immeubles, administrations & marchés publics



Les discothèques, restaurants, salles de spectacles, théâtres, l'événementiel



L'hôtellerie

Ce mémoire technique vous permettra d'avoir toutes les informations nécessaires sur notre société, notamment sur notre mode d'organisation général, les moyens humains et les moyens techniques utilisés lors de nos prestations. Vous y trouverez aussi les éléments vous permettant de juger que nous mettons tout en oeuvre pour produire des prestations de valeur, diverses, complètes, de qualité réglementaire, économiques et répondant à une politique de développement durable.





Corpor8

Le Nettoyage Responsable

PARTIE 1

Présentation générale



1.1 L'IMPLANTATION GÉOGRAPHIQUE

Corpor8
DIAMANET
WORKING FOR
GIVE ME FIVE

49/51 avenue Marceau
 92400 Courbevoie
 Tel : 01 55 62 01 61
 Fax : 01 47 99 74 34

1.2 L'HISTORIQUE

La société Diamanet a été fondée en 2006 par Jérémy Jacquin.

Seul pour commencer, il est désormais entouré de plus de 500 salariés. Aujourd'hui, le groupe **Corpor8** c'est avant tout une équipe de femmes et d'hommes aux compétences multiples, et une structure qui permet de proposer des offres de qualité pour satisfaire pleinement chaque client.

L'intégration de notre personnel, la diversité, le développement de notre savoir-faire et notre réactivité sont nos principaux atouts. Mais l'entreprise se veut également responsable. Responsable vis-à-vis de ses clients en leur fournissant des prestations de qualité, responsable vis-à-vis de ses employés en s'assurant de leurs bonnes conditions de travail, et de leur bonne situation avec la législation française mais surtout, responsable vis-à-vis de la planète et des générations futures, en utilisant exclusivement des produits éco responsables au quotidien.



1.3 NOTRE CHARTE ÉTHIQUE

A) Respect de l'individu

Le respect des nouvelles législations, telles que l'évolution des normes de sécurité et l'amélioration des compétences via la formation, sont des éléments qui favorisent et valorisent les ressources humaines. Concrètement, cela représente la mise en place d'un plan de prévention pour chaque chantier et des collaborations avec l'Inhni et le CFPS pour la formation des agents.

B) Le développement durable

Soucieux du problème environnemental et du bien-être de ses collaborateurs, nous prenons toutes les mesures adaptées aux besoins d'aujourd'hui pour minimiser notre impact sur la planète.

C) La transparence

Notre société assure à ses collaborateurs et à ses clients, une totale transparence dans ses actions et sa situation. Pour cela nous favorisons la communication et nous engageons à être au maximum disponibles et joignables.

D) La demande qualipropre

Le label Qualiprope est délivré aux professionnels exerçant une activité dans le domaine du nettoyage et de la propreté. Il garantit que l'entreprise dispose des moyens nécessaires pour dispenser une prestation de qualité, qu'elle est financièrement saine, qu'elle pratique une politique juste et raisonnée et enfin, qu'elle dispose d'un personnel compétent et formé.



1.4 L'ORGANIGRAMME



DIRECTION GÉNÉRALE

Direction
administrative
& financière

Direction des
Ressources
Humaines

Direction
Commerciale

Comptabilité

15 salariés



350 salariés

Inspecteurs
Chefs d'équipe
Agents de propreté



40 salariés

Inspecteurs
Chefs d'équipe
Agents de propreté



150 salariés

Inspecteurs
Gouvernantes
Femmes de chambres
& Valets



1.5 Nos activités



Industries

Parfois, il n'est pas question de discrétion, ni de détails ou encore de brillance, il est question d'efficacité, de rapidité, de grands espaces industriels et d'une grande saleté. Il faut alors y aller à grands coups d'eau, de produits qui ne laissent aucune chance aux microbes d'élire domicile et de machines hautes performances.

Et c'est bien parce que nous avons tout cela ainsi que des collaborateurs qui n'ont peur de rien que vous pouvez nous faire confiance pour votre nettoyage industriel.



Chaîne de magasins

Les chaînes de magasins ont leur propre univers, souvent charté à l'identique pour chaque boutique. Dans ces conditions, Diamanet propose une prestation de nettoyage professionnel elle aussi identique dans chaque boutique.

Une manière simple de s'assurer un coût moindre et une efficacité de plus en plus redoutable au fil du temps. Et parce que nous sommes déjà présents dans plus de 90 villes, nous avons forcément des équipes qui sont déjà près de chez vous.



Immeubles

Pour beaucoup, la difficulté du nettoyage professionnel des immeubles réside dans le fait que chaque habitant doit être pleinement satisfait.

Chez Diamanet, on se dit que quoi qu'il arrive, si l'entretien de l'immeuble est réalisé en suivant scrupuleusement le cahier des charges établi par l'ensemble des habitants, la satisfaction des uns et des autres ne sera plus un problème. C'est pour cela que selon le type d'immeuble, nous avons tout ce qu'il faut pour y réaliser un nettoyage professionnel parfait. De plus, en cas de départ en vacances ou à la retraite de votre gardien, nous vous proposons un remplacement.

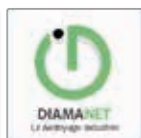


Bureaux

Le nettoyage professionnel de bureaux est souvent contraint par des horaires particuliers.

Par ailleurs, il demande de la part de nos équipes une discrétion à toute épreuve, afin de nettoyer les locaux parfaitement sans jamais voir ce qu'il s'y passe.

Une double problématique pour laquelle nous nous engageons à trouver une solution de nettoyage professionnel, car c'est aussi cela, être responsable.



Showroom

Les showrooms sont des lieux d'exception et d'une importance stratégique pour l'image d'une marque. Ce sont des lieux qui doivent continuellement être propres et entretenus, malgré un nombre extrêmement élevé de passages. Cela demande d'être tout aussi efficace que discret et d'utiliser des produits professionnels non détectables sains avec des outils de nettoyage professionnels qui ne se voient pas ou presque.

Parce que chez Diamanet nous avons déjà longuement réfléchi à ces problématiques, nous sommes sans doute les mieux placés pour vous proposer les solutions de nettoyage professionnel adéquates.





Salles de spectacle

Les salles de spectacles sont des lieux de rassemblement et en fonction du type d'événement organisé, les besoins en nettoyage professionnel sont différents.

C'est pour cette raison que chez Diamanet, nous sommes capables de nous adapter à toutes les situations que les circonstances imposent : d'un entretien simple et rapide, à un entretien plus complexe comprenant des nettoyages de moquettes, de murs ou encore de fauteuils.

Et pour répondre le plus précisément possible à vos attentes, nous adaptons notre facturation en fonction des ouvertures.



Hôtellerie

La propreté des lieux est la première chose que les clients regardent en arrivant dans un hôtel, c'est pourquoi nous prêtons une attention toute particulière aux détails que personne ne verra, mais que tout le monde cherchera en matière de nettoyage des chambres.

Les hôtels demandent un nettoyage professionnel à la fois efficace et discret, nous confions donc cette tâche à des équipes qui ont l'habitude de nettoyer des chambres et qui sauront vous satisfaire vous et vos clients, sans même que vous ne vous en rendiez compte. Et pour en être certains, nous effectuons un contrôle qualité chaque semaine. De plus, parce que la vie d'un hôtel est faite de périodes plus ou moins intenses, nous adaptons nos contrats au taux de remplissage avec une facturation possible à la chambre.



Hôtesse d'accueil

L'hôte ou l'hôtesse d'accueil assure l'accueil physique et téléphonique d'une entreprise. L'hôtesse s'intègre dans la politique de communication de l'entreprise et constitue la «vitrine» de l'entreprise vis-à-vis de ses visiteurs sa présentation doit être irréprochable. L'hôtesse d'accueil renseigne, guide, répond au téléphone et fait patienter les visiteurs pour orienter vers le bon interlocuteur dans l'entreprise.

L'hôtesse d'accueil peut être amenée à vérifier l'identité des visiteurs et remettre des badges, orienter les personnes. Excellente présentation, sourire, diplomatie, qualités relationnelles, facilités d'élocution et de compréhension, gestion du stress... Autant de qualités qui qualifient nos hôtesse d'accueil.



1.6 Les rôles et missions de l'équipe d'encadrement

A) Direction Générale

Jérémy JACQUIN créateur de l'entreprise en 2006.

Ses missions sont :

- Être le représentant moral et juridique de la structure.
- Définir les stratégies globales du fonctionnement de l'entreprise à court et à moyen termes.
- Gérer l'activité commerciale, technique, administrative et financière.
- Réaliser un travail de veille afin d'évaluer la concurrence sur le marché, dans le domaine d'activité.
- Représenter l'image de l'entreprise auprès de ses clients et fournisseurs.
- Evaluer l'ensemble de ses collaborateurs.

B) Direction Administrative et Financière

Elle pilote et participe aux missions de planification, de gestion et de coordination des tâches administratives financières et comptables de la structure.

C) Direction commerciale

Les missions du service :

- Gérer les contrats et établir les cahiers des charges.
- Planifier l'implantation : organisation, besoins, impact sur le fonctionnement des processus de la société.
- S'assurer du respect des objectifs en termes de chiffre d'affaires.
- Vérifier les études de marges par site.
- Être l'acteur du relationnel interne (réunions inspecteurs et QHSE).
- Analyser le marché pour les orientations commerciales.
- Définir avec la direction la politique tarifaire en fonction des marchés.

D) Les inspecteurs

Un inspecteur est désigné sur un secteur défini et est en charge de plusieurs sites.

Les missions des inspecteurs :

- Gérer et optimiser l'exploitation des sites en garantissant le respect du cahier des charges, la qualité des prestations et l'application des mesures de sécurité.
- Rendre compte du résultat de ses activités.
- Evaluer les chefs d'équipe ainsi que les agents de propreté.
- Rendre compte des anomalies constatées, des risques encourus et présenter en conséquence son plan d'actions pour assurer le respect de ses engagements.

- Le management. Gestion des salariés selon un planning, gestion des absences et des remplacements.

Il transmet les éléments administratifs et gère le recrutement des agents de propreté.

- Le relationnel client. L'inspecteur est l'interlocuteur privilégié des clients et le garant de la prestation.

Il répond aux éventuelles réclamations des clients et planifie les contrôles qualité. En cas de non-conformité, il met en place les actions correctives.

- La gestion des produits, du matériel et des consommables. Tous les mois, l'inspecteur est en charge de commander les produits, le matériel et les consommables pour le bon fonctionnement de la prestation.

Il les livre ensuite sur les sites des clients. Selon l'ampleur du chantier, **Corpor8** mettra en place un ou plusieurs agents de propreté qui seront accueillis et formés à leurs arrivées.



1.7 Les rôles et missions des équipes sur site

A) Les chefs d'équipe

- Ils sont le garant de la bonne exécution des travaux de nettoyage, conformément au cahier des charges.
- En contact direct avec les inspecteurs, ils assurent le compte rendu quotidien et hebdomadaire du bon déroulement des opérations.

B) Les agents de propreté

A ce jour, **Corpor8** compte plus de 500 collaborateurs.

Les missions de l'agent de propreté :

- Il consulte le cahier de liaison et communique au chef d'équipe et/ou inspecteur, toute remarque ou observation nécessitant une réponse.
- Il vérifie le matériel, les produits nécessaires à son travail et l'équipement des consommables (essuie-mains, papier hygiénique, savon liquide, sachets périodiques).
- Il fait part de ses commentaires, ou de ses besoins, à l'inspecteur.
- Il se doit d'être reconnaissable par la tenue vestimentaire de la société.
- Il applique les procédures de sa fiche de poste.
- Il respecte les règles d'hygiène.
- Il applique les consignes de sécurité du site.
- Il émarge les feuilles de pointage (horaires de présence).



1.8 Notre Matériel d'entretien

Les Auto-laveuses



Les Mono-brosses



Les Injections-Extractions



Les Aspirateurs à poussière



Les Aspirateurs à eau



Les Chariots de ménage



1.9 Nos tenues de travail

Tenue standard

Grâce à sa tenue « Diamanet », notre personnel est facilement identifiable sur les sites de nos clients. Chaque agent est muni d'un équipement de protection individuel comprenant :

- Pour les hommes > un ensemble veste et pantalon, tee-shirt, polo ou sweat-shirt.
- Pour les femmes > une blouse.

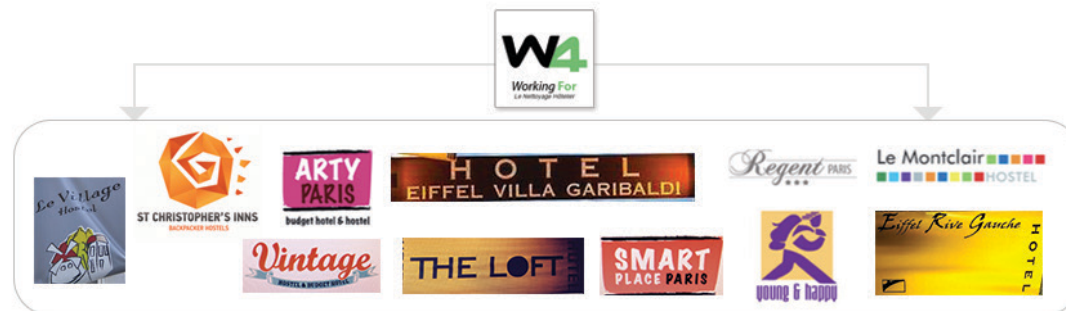
Pour une partie du personnel (travaux en extérieur) est fourni :

- Une doudoune sans manches.
- Un manteau capuche.
- Un casque et un harnais de sécurité.
- Chaussures de sécurité.

Diamanet prévoit 1 tenue complète par an par salarié



1.10 Nos références



1.11 Nos fournisseurs et partenaires

Nous avons scrupuleusement sélectionné nos fournisseurs, qui sont des partenaires indispensables pour la bonne réalisation des travaux qui nous sont confiés.



ELIS : distributeurs essuie main et papier toilette



TASKI : matériel / équipement technique



NILFISK : matériel / équipement technique



P.L.G : consommables



ECOUTE & QUALITE : accompagnement certification ISO



ARGOS : consommables



Numatic International



Daugeron : Groupe Hedis



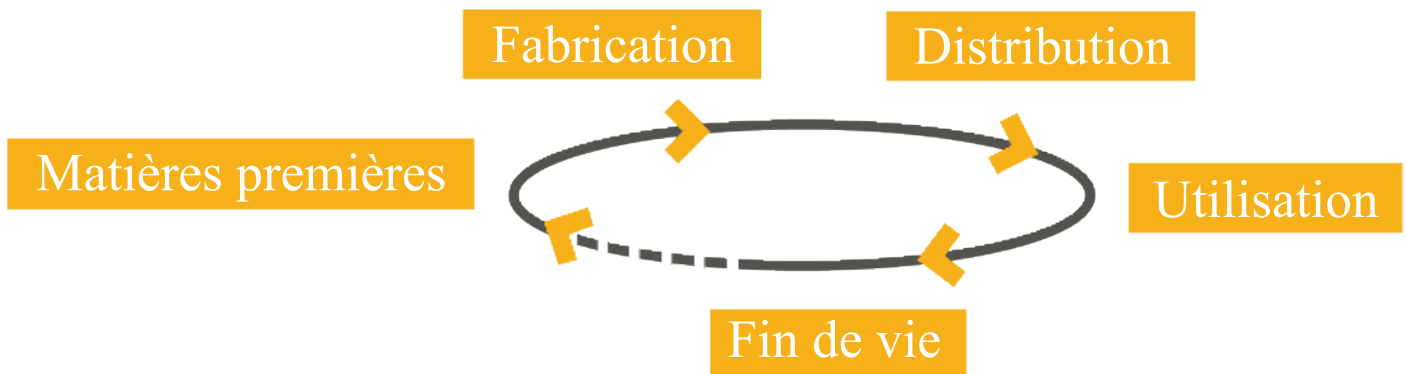
B) Le Plan environnemental



1) Nos produits :

- Nos produits sont issus d'écolabel et / ou biodégradables.
- Nos matériels respectent le développement durable, et nous effectuons une réelle recherche de matériels innovants.

Depuis l'extraction des matières premières jusqu'à son traitement en fin de vie (élimination ou recyclage), un produit traverse de nombreuses étapes. Chacune doit être prise en considération :



- Multi-étapes :

prise en compte de toutes les étapes du cycle de vie du produit (depuis l'extraction des matières premières, jusqu'à la fin de vie du produit, en passant par la fabrication, la distribution, l'utilisation).

- Multicritères :

prise en compte de l'ensemble des impacts environnementaux générés (matières premières, énergie, préservation de la biodiversité, pollution de l'eau, de l'air, des sols, déchets, bruit).

2) Commerce équitable :

Equipement de protection individuel sont tous issus du commerce équitable : Blouses, pantalons, vestes à l'effigie de la société.

3) Préservons nos ressources naturelles et économisons les énergies à travers :

- L'économie d'eau et d'électricité, analyse des rejets.
- Une logistique de proximité : éco conduite, 50% de nos véhicules sont électriques.
- La faible concentration chimique des matériaux utilisés : choix d'achat de matériaux sans emballage ou avec peu d'emballage.
- L'utilisation de papier recyclable.
- Le tri sélectif des déchets : papier, plastique et autres déchets.
- L'économie des consommables.



1.12 Engagement de la direction

Corpor8 met tout en place pour que les exigences de ses clients soient clairement déterminées et respectées. Cela se traduit par :

- la mise en place d'un système de management qualité et environnement, à travers les référentiels ISO 9001 et 14001 basé sur l'amélioration continue.
- des moyens de mesure de satisfaction du client et des actions d'amélioration:
Les outils sont des fiches d'appréciation « Qualité » adressées aux clients, des procédures spéciales, des exigences de traçabilité dans le but d'établir des rapports de proximité et de réactivité.
- La formation et la sensibilisation du personnel.
- La transparence vis-à-vis de nos clients et de nos collaborateurs.

Le Plan Qualité

1) Le suivi qualité

Le suivi sera effectué de la façon suivante :

- De façon quotidienne par le chef d'équipe du site, si celui-ci est prévu dans l'organisation.
- En cours de mois notre inspecteur assure un suivi, en présence du « chef d'équipe » le cas échéant, selon les besoins du site et les attentes du client.

2) Le contrôle qualité

L'inspecteur prendra contact avec son client, afin d'assurer le contrôle qualité du site.

Nota : Les fréquences de passage sont en fonction des besoins du site et des souhaits du client et seront définies lors du démarrage de l'activité sur le site.

Notre inspecteur assure un suivi, par l'intermédiaire de la fiche de suivie qui assure un contrôle de la qualité des prestations effectuées par notre équipe.

3) Une grande souplesse de fonctionnement

Les prestations et fréquences prévues par le Cahier des Charges peuvent être modifiées en fonction de vos impératifs. Toute demande de votre part de travaux ponctuels fera l'objet d'une réponse et d'une exécution rapide et efficace.

4) Nos produits

Une large gamme de produits et consommables choisis pour leur fiabilité et agréés selon les normes européennes en vigueur.





Corpor8

Le Nettoyage Responsable

PARTIE 2

*Présentation de l'organisation
Notre engagement écologique*



2.1 Le management du système Qualité-Environnement

A) La certification ISO 9001 et ISO 14001

Depuis janvier 2013, l'entreprise redouble d'efforts en mettant en place une double certification : ISO 9001 et ISO 14001. Ce programme est réalisé avec un organisme d'accompagnement nommé Ecoute et Qualité.

« Les organismes qui réussissent sont ceux qui s'appuient sur la Qualité : de leur organisation à leur service client, en passant par leurs produits ou services délivrés ».



1) ISO 9001

S'appuyer sur la Qualité permet à un organisme d'être prêt pour de nouvelles opportunités sur un marché de plus en plus compétitif.

Certifier son système de management de la Qualité d'après la norme ISO 9001, atteste de son engagement en matière de Qualité et permet de mesurer ses progrès dans l'amélioration continue de ses performances.

L'ISO 9001 s'appuie sur 8 principes :

- L'orientation client : un organisme dépend de ses clients, il a donc besoin d'adapter ses activités pour répondre à son marché.
- L'implication de la direction : permet de définir des objectifs et une orientation commune.
- L'implication du personnel : créer un environnement où le personnel est impliqué dans les objectifs de l'organisation.
- L'approche processus : pour que les résultats soient atteints, les ressources et les activités doivent être managées comme des processus.
- L'approche système du management : l'efficacité et l'efficience d'une organisation dépendent d'une approche système des activités.
- L'amélioration continue : considérer ce principe comme quotidien est un objectif clé.
- Procédure de décision basée sur des faits : une prise de décision est basée sur des analyses logiques, des données et des informations.
- Des relations fournisseurs mutuellement bénéficiaires.





2) ISO 14001

Se préoccuper de l'Environnement et le faire savoir, c'est afficher son image d'organisme citoyen, en interne comme en externe. Un système de management environnemental performant contribue à améliorer sa compétitivité. Les preuves de son engagement sont un facteur clé d'achat auprès de nombreux clients.

Les donneurs d'ordres sensibles à l'Environnement préfèrent choisir des fournisseurs partageant la même démarche, et qui ont opté pour une certification d'après un référentiel tel que l'ISO 14001.

L'ISO 14001 est le seul référentiel international reconnu pour le système de management environnemental.

Basé sur le principe de l'amélioration continue (ou roue de Deming), il a pour finalité d'identifier, de vérifier et de maîtriser les aspects environnementaux de l'organisme et précise comment piloter tout le système.

La mise en place d'un système de management environnemental selon le référentiel de la norme ISO 14 001 repose sur une démarche volontaire qui doit permettre :

- de mieux connaître les impacts environnementaux générés par les activités de l'organisme.
- de garantir le respect de la réglementation et d'être à même d'anticiper sur les évolutions à venir de cette dernière.
- d'être en mesure d'améliorer les pratiques dans une logique de progrès continu dans le sens d'une réduction des impacts environnementaux. Le système de management environnemental participe directement.





B) Qualipropre

Depuis 2008, grâce au certificat de qualification professionnelle QUALIPROPRE, le groupe *Corpor8* montre son investissement dans une démarche qualité approfondie.

1) Un organisme indépendant

Créé en 1996, l'Organisme de Qualification d'Entreprises dans le domaine de la Propreté et des Services Associés à la propreté, plus connu sous le nom de Qualipropre est un organisme indépendant chargé de qualifier les entreprises ayant une activité de nettoyage et de prestation de services associés à la propreté. Les qualifications délivrées par Qualipropre s'adressent à toutes les entreprises exerçant une activité dans ces domaines, sans discrimination de taille ou d'appartenance à un syndicat professionnel.

2) Un qualificatif distinctif

Dans un marché concurrentiel, les qualifications délivrées par Qualipropre contribuent à distinguer les entreprises.

3) L'engagement Qualipropre

Bien choisir un prestataire de services de propreté est délicat car il s'agit de confier à un tiers ses installations.

Les qualifications Qualipropre, garantissent que l'entreprise qualifiée dispose des moyens nécessaires pour dispenser une prestation de qualité, elle est financièrement saine, elle pratique une politique juste et raisonnée et dispose d'un personnel compétent et formé.

4) Un indicateur performant

En informant de manière claire et précise les donneurs d'ordres, les qualifications Qualipropre permettent une meilleure lisibilité de l'offre et s'imposent comme un outil de sélection efficace. La durée de qualification est de quatre ans, avec un suivi annuel sur dossier. La certification de qualification est un avantage majeur pour l'établissement concerné à l'appui de sa politique commerciale et de communication.



C) Les produits : Composants majeurs de nos prestations

Nous apportons une attention toute particulière et permanente au choix des produits, ainsi qu'à la sélection de nos fournisseurs. Chaque nouveau produit est testé avant d'être homologué et introduit dans notre base de données.

Nos critères de sélection : efficacité, conservation des surfaces, biodégradabilité, facilité et sécurité d'emploi, conditionnement et identification, vous assurent les meilleurs rapports qualité/prix, sécurité/protection de l'environnement.

Tous les produits que nous proposons sont tous accompagnés :

- d'une notice détaillée précisant la provenance, l'origine et la composition des produits.
- des fiches techniques et de sécurité qui seront obligatoirement fournies.

Corpor8 oriente sa démarche vers le développement des produits respectueux de l'environnement.

À cet effet, nous disposons d'une gamme entière de produits écologiques *. Ces produits nettoient et adhèrent aux parois, débarrassent les WC et les urinoirs, éliminent le calcaire, assurent une brillance et respectent les fosses septiques.

D) Les fiches de Données Sécurité (FDS) et informations produits

Les FDS permettent d'identifier le produit chimique, les dangers des composants, les mesures à prendre suite aux conditions d'urgence, des informations réglementaires sur le stockage et le transport. Tous les produits utilisés au sein de l'entreprise Diamanet ont une FDS. Celles-ci sont répertoriées et enregistrées. Sur demande, nous pouvons les fournir à nos clients.

De nombreux produits utilisés quotidiennement ou ponctuellement sont mis à la disposition du personnel.

Chaque produit est identifié par un pictogramme.

Dans le local de stockage des produits, un rappel des numéros d'urgence figure à proximité et une affiche rappelle la signification de chacun des pictogrammes en déclinant :

- Le nom du produit.
- La solution préconisée.
- Le mode d'emploi.
- L'utilisation, c'est-à-dire l'affectation du produit par type d'opération ou par type de surface.

* Produits issus de la gamme Desty Green



E) Analyse environnementale avec impact significatif

Impacts :

- Eau : maîtrise des rejets des produits chimiques.
- Air : maîtrise des consommations de carburant et l'émission de CO2.
- Déchets : évacuation des bidons vides / recyclage papiers et cartons.

L'ensemble de ces impacts donne lieu à des indicateurs, tels que :

- Le nombre de produits toxiques sur le nombre total des produits utilisés.
- Les consommations de carburants avec l'émission de CO2 en fonction du nombre de kilomètres parcourus.

1) L'optimisation des déplacements sur site

Pour répondre à l'optimisation des déplacements, la société Diamanet optimise le nombre de véhicules et le nombre de kilomètres parcourus par activité. Les salariés ont été sensibilisés à la conduite écologique et économique par la remise d'une fiche conseil comprenant les 10 gestes simples à pratiquer pour cette conduite éco responsable. De plus, ils sont affectés sur un site en fonction de leur lieu d'habitation. De cette façon nous limitons les trajets, diminuons les émissions de CO2 et les consommations de carburants. Les agents remplissent et fournissent à leur dirigeant une fiche mensuelle de consommables manquants. Les livraisons de consommables sont faites en même temps que les contrôles qualité (une fois par mois).

2) La gestion des déchets

Chaque salarié du groupe **Corpor8** se doit de trier et recycler ses déchets : papier, carton, plastique...

Au sein de la société, comme chez nos clients, les collaborateurs sont sensibilisés sur les filières de recyclage et les types de poubelles à compartiments, les containers colorés, etc. Les flacons des produits d'entretien sont réutilisables et recyclables. Nous utilisons des produits ultra concentrés (dose à usage unique), afin de limiter au maximum nos déchets. Les salariés sont sensibilisés et formés au rinçage des emballages, jusqu'à baisser les concentrations de façon à n'avoir plus que des déchets industriels banals. Tous les salariés de notre société ont rempli une fiche de « participation de tous impact environnement ».

3) Consignes d'évacuation des déchets

Les inspecteurs récupèrent les bidons vides et lavés sur les sites des clients, puis ils repartent dans le circuit de recyclage plastique.



F) Processus des Ressources Humaines

Le processus énoncé a pour finalité d'assurer la mise à disposition et le suivi d'un personnel compétent, motivé, pour une réalisation performante de votre chantier. Notre activité, en termes de ressources humaines, a pour objectif de mesurer le plus précisément possible le turnover, le taux d'absentéisme et le taux d'échec au recrutement. Il est également de notre mission de rechercher et présélectionner des candidats à travers leurs curriculum vitae selon les compétences requises. L'inspecteur étant l'interlocuteur privilégié de votre chantier, il nous paraît essentiel que ce dernier participe de manière active au recrutement du personnel affecté sur votre site.

1) Conditions de reprise du personnel

Par la Convention Collective nationale des entreprises de propreté, le personnel en place, salarié de l'ancien titulaire du marché ayant au moins six mois d'ancienneté sur le site, se doit d'être repris aux mêmes conditions de traitement, à savoir :

- maintien de sa rémunération.
- maintien de ses primes conventionnelles.
- maintien de l'ancienneté.
- maintien des primes éventuelles hors convention dès lors que le montant de ces dernières a été fixé trois mois consécutifs.

2) Actions de remplacement en cas d'absence

Lors du départ en congés du salarié affecté sur votre site, nous nous engageons à vous informer, au minimum 15 jours à l'avance, de ses dates de congés, de vous fournir l'identité et la DUE de son remplaçant. Le remplaçant sera mis en place par l'inspecteur afin de le familiariser à vos locaux ainsi qu'au cahier des charges, objet du contrat. A cette occasion, l'inspecteur vous présentera le dit remplaçant. La société Diamanet a la faculté de faire appel à des agents extérieurs à votre site, tout en garantissant que ces derniers disposeront de toutes les qualifications requises pour le maniement des machines et des produits.

3) Formation et évaluation de notre personnel

La formation est l'axe d'action principal vers lequel convergent les réflexions et les solutions de l'ensemble du personnel du groupe **Corpor8**, dans un souci constant d'amélioration de la condition individuelle. Le matériel et les produits étant susceptibles d'évoluer en fonction des caractéristiques des différents chantiers, il est nécessaire de veiller également à la mise à jour des connaissances de chacun. Des formations sont donc prévues, avec éventuellement l'intervention des fournisseurs qui permet de vérifier l'adéquation des matériels avec les réalités pratiques des chantiers. Cette formation est notamment importante lors de l'entrée sur un nouveau marché, pour expliquer les méthodes de travail. En effet, c'est en ayant reçu une bonne formation que les agents de nettoyage effectueront leur prestation avec le plus grand soin.



G/ Processus entretien régulier

1) Avec notre personnel

L'entretien régulier se décompose en plusieurs étapes :

- Rédiger la fiche de poste selon le cahier des charges.
- Rédiger un plan de prévention.

Dans la mesure où le personnel de *Corpor8* intervient dans les locaux du client pour effectuer les prestations qui lui sont confiées, la connaissance et le respect des consignes de sécurité sont doublement nécessaires, aussi bien à l'égard du personnel de nettoyage que vis-à-vis des procédures propres aux bâtiments où il effectue ses prestations. La démarche sécurité implique donc la création de plans de prévention. Ils sont réalisés avec le client suite à une visite sur site. Ils permettent d'identifier et d'évaluer les risques encourus par les agents de propreté lors des prestations de nettoyage.

Enfin, les plans de prévention sont mis à jour de façon annuelle, et sont rédigés pour les sites où la société intervient plus de 400 heures par an, ou pour des travaux spécifiques. Les consignes les plus importantes telles que celles portant sur la sécurité lors des déplacements ou lors de la manipulation des matériels, sont expliquées immédiatement à l'embauche. Lors des séances de formation, une partie du temps est consacrée à la sécurité, les principaux risques à prendre en considération ainsi que les éléments de sécurité à respecter.

Concevoir la fiche opérationnelle du chantier :

L'agent de propreté, le jour du lancement du chantier se voit remettre une fiche où toutes les tâches à exécuter sont référencées par un schéma avec pour chaque tâche un code couleur définissant la fréquence d'exécution.

Remise du livret à l'agent de propreté en charge de la prestation, formation et sensibilisation :

L'inspecteur en charge du site fixe un rendez-vous sur le chantier avec l'agent concerné afin de lui remettre le livret de démarrage du chantier, de le lire ensemble et de prendre en considération la fiche de poste.

2) Avec nos clients

- Suivi du chantier :

Dans le cadre d'une prestation « entretien régulier », un cahier de liaison sera fourni par le groupe *Corpor8*.

Il sera exclusivement consacré aux échanges entre *Corpor8* et le représentant désigné de votre site qui pourra y porter ses remarques et observations. L'inspecteur se référera à ce cahier à chacun de ces passages et en fonction des remarques. L'approvisionnement des produits sur site se fait une fois par mois à l'aide de la fiche commande rédigée par l'agent de propreté en charge du chantier qu'il transmet à l'inspecteur. Nous pouvons fournir sur demande un exemple de cahier de liaison.

- Une interface dédiée à notre client sur notre site internet :

Dans le souci d'être toujours le plus proche possible de nos clients, nous mettons à leur disposition un espace privilégié de dialogue avec nous via notre site internet. Lors du démarrage d'un contrat, le client se voit remettre un login associée à un code qu'il pourra utiliser sur notre site afin de nous faire remonter toute information qu'il juge nécessaire. Cette information nous sera remontée en direct et de manière instantanée, permettant un retour rapide de notre part. Vous trouverez ci-dessous un visuel de l'espace client qui vous sera dédié.



H) Contrôle des prestations

1) Autocontrôle

L'autocontrôle est le prolongement au quotidien de l'action de l'inspecteur par l'implication de tout le personnel. Il devient ainsi un élément à part entière de la mission des agents de service. L'objectif de l'autocontrôle est de garantir au client un niveau optimal de qualité qui, par l'instauration d'une culture de résultat, permet de développer un climat de confiance entre client et prestataire d'une part, et entre encadrement et exécutants de l'entreprise d'autre part.

Avec l'accompagnement de l'inspecteur, les agents de service (AS1) apprennent à :

- juger de la qualité de leur travail.
- mesurer le résultat du travail en fonction des critères requis.
- identifier et éliminer les points faibles.
- garantir et renforcer les résultats.
- analyser et déterminer leurs besoins en formation.
- développer le réflexe Qualité et l'esprit d'équipe.
- accroître leurs compétences professionnelles.

2) Réalisation des contrôles par l'inspecteur

Afin de répondre au mieux aux exigences de nos clients nous réalisons des contrôles qualité sur site (la fréquence de ceux-ci sont définis dans le cahier des charges). Un contrôle peut être contradictoire ou non. Il sert à vérifier la conformité de la prestation par rapports aux exigences.

L'inspecteur suit un plan de contrôle :

- Etablissement des lots de nettoyage :

le chantier est découpé en lots de nettoyage : un lot est un local ou un ensemble de locaux.

- Règle de notation :

le système de notation est à 5 niveaux : Très satisfaisant, Satisfaisant, Moyennement satisfaisant, Non satisfaisant et non applicable

Nous appliquons un coefficient de 1 à 3 en fonction des locaux.

Le document support du contrôle est la fiche de contrôle : elle permet l'enregistrement du contrôle

- Fréquence de contrôle :

la fréquence du contrôle formalisé est définie suivant l'importance du chantier.

L'ensemble des contrôles à réaliser est répertorié sur le Planning des Contrôles édité par le contrôleur.

Un nouveau chantier est contrôlé plus fréquemment à son démarrage sans formalisation :

le plan de contrôle est mis en place après organisation du chantier.

3) Conséquences des contrôles

Après réalisation du contrôle, les résultats sont saisis sur informatique. Il est calculé ainsi la note finale du contrôle : elle correspond à la moyenne de toutes les notes. Afin que vous ayez un oeil sur notre qualité de prestation et un suivi, nous vous retournons par mail, le contrôle qualité réalisé.

- Prestations et conclusion du contrôle :

Le contrôle est jugé non conforme si on trouve plusieurs notes « Déficient » (suivant l'importance du point).

On déclenche alors la procédure de traitement d'une non-conformité.

4) Traitement des non-conformités

Les contrôles qualité inférieurs à 70% = fiche de non-conformité

(recherche de causes mise en place des actions correctives et transmission des actions au client).

Les contrôles qualité entre 70% et 75% = traitement de non-conformité en interne avec une ouverture de fiche.

Les contrôles qualité supérieur à 75% = contrôle conforme et mise en place d'action immédiate si nécessaire

(appel du ou des salariés afin de donner les points forts ou à améliorer).

Les réclamations clients (mails, fax ou suite à une visite clients) donnent lieu à :

- L'ouverture d'une fiche de non-conformité.
- La recherche de causes.
- La mise en place d'actions correctives.



2.2 Gestion des stocks : achats produits et matériel

La finalité est :

- D'assurer la mise à disposition des produits d'entretien efficaces.
- D'assurer la mise à disposition et le suivi du matériel pour une réalisation performante vis-à-vis de l'environnement et du chantier. Pour cela, nous évaluons nos fournisseurs sur la qualité, le service, l'efficacité et le prix (annuel).

Corpor8, c'est aussi la réalisation de travaux exceptionnels, tels que :

- Lavage de vitrerie toute hauteur avec nacelle.
- Lavage à haute pression.
- Métallisation des sols thermoplastique.
- Lustrage des sols.
- Désincrustation à l'acide.
- Pose d'émulsion.
- Spray-méthode.
- Décapage au mouillé.
- Nettoyage de moquette par système injection-extraction.
- Assèchement des locaux suite à dégâts des eaux.
- Balayage mécanisé sur parking.
- Enlèvements d'encombrants, transport et mise en déchetterie.
- Cristallisation du marbre.





DIAMANET

Le Nettoyage Industriel

PARTIE 3

Présentation de notre prestation

3.1 Moyens Humains

DIAMANET, c'est avant tout un professionnalisme de nos équipes en amélioration permanente. Notre politique RH de l'entreprise s'articule autour de 5 objectifs essentiels :

- Attirer et fidéliser des hommes et des femmes passionnés par les métiers de services.
- Faciliter l'intégration, la coopération et le dialogue social entre les salariés et la direction.
- Renforcer et accroître les compétences individuelles et collectives.
- Favoriser la mobilité interne, la flexibilité et la rapidité d'adaptation aux changements
- Accompagner l'évolution de nos équipes au sein de l'entreprise.

La politique RH tend à faire de l'homme un « Acteur » primordial de la réussite de l'entreprise.

A) L'agent de propreté

Nos agents sont recrutés grâce à une étude rigoureuse de leur dossier.

Le recrutement se déroule en 2 étapes :

- Un premier entretien oral qui nous permet de jauger leur motivation.
- Un second entretien pratique qui nous permet d'apprécier leur technique de travail et leur rigueur à la tâche.

Chaque salarié est en constant apprentissage par le biais de deux formations en interne au cours de chaque année.

Nous proposons à l'ensemble de notre personnel une véritable perspective de carrière avec l'assurance d'acquérir de solides compétences de travail.

Nous avons mis en place une procédure de vérification pour les agents de propreté qui sont extérieurs à l'espace Schengen.

- **VALIDITÉ** : Lors de l'embauche du salarié, une vérification systématique de la validité de la carte de séjour auprès des organismes compétents de l'Etat est effectuée.

- **VERIFICATION** : Nos services s'assurent aussi de la conformité des informations fournies par le salarié.

- **CONTRÔLE** : Nous avons mis en place une méthode permettant de contrôler constamment les dates de validité des cartes de séjours.

- **SANCTION** : Nous nous engageons à faire travailler du personnel en accord avec les lois Françaises. Dans le cas contraire des mesures immédiates seront prises à l'encontre du salarié qui n'est pas en conformité avec le code du travail.

L'agent de propreté est en lien permanent avec son responsable : l'inspecteur, qui organise avec ses agents deux entretiens mensuels.

Chaque agent de propreté est responsable de la qualité de son travail et se doit d'effectuer des auto - contrôles quotidiens.

Les agents de propreté sont en lien avec le siège pour toutes les questions et besoins administratifs.



B) L'inspecteur

Son rôle:

- S'assurer du respect du cahier des charges
- Effectuer des visites et contrôles qualités hebdomadairement
- le recrutement et la formation d'éventuels remplaçants
- la gestion des plannings lors d'éventuels arrêts maladie ou départs en congés
- Le réassort des produits de nettoyage
- Assurer le lien entre le terrain et nos bureaux

Nous vous proposons de réaliser des contrôles contradictoires en présence d'un agent une fois par mois afin de s'assurer que les prestations réalisées vous satisfont pleinement et dans le cas contraire y apporter une action corrective immédiate.

Il recevra des alertes dès que vous ferez une demande via notre site Internet.

Nous nous engageons à répondre aux emails dans un délai inférieur à 4h.

C) Le responsable clientèle

Votre responsable clientèle (Mr JACQUIN) sera votre interlocuteur.

Il est en permanence en contact avec l'activité sur le terrain.

Pour le contacter :

Par téléphone aux horaires de bureaux (8h30-12h30 / 13h30-18h30) : 01 55 62 01 61

Ou

Par email : a.escoufflaire@diamanet.com en mettant en copie l'adresse contact@diamanet.com

Son rôle :

- garant de la bonne gestion de la relation client
- étudier les contrôles qualité effectués par les inspecteurs
- recevoir en entretien hebdomadaire ses inspecteurs
- résoudre les éventuels non conformités
- fixer les objectifs d'amélioration
- rechercher en permanence l'innovation



3.2 Nos outils de communication

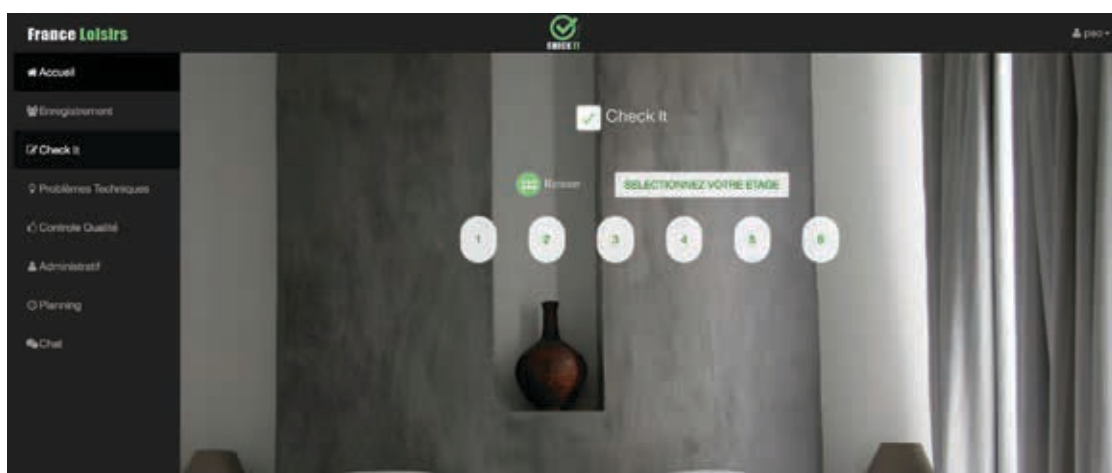
Dans le souci d'être au plus prêt de nos clients, nous multiplions les moyens de communication afin d'établir un lien permanent avec eux. Vous trouverez ci-dessous l'ensemble de ces moyens mis à votre disposition.

Notre site Internet www.diamanet.com

Vous bénéficiez d'un espace client qui vous est entièrement dédié.

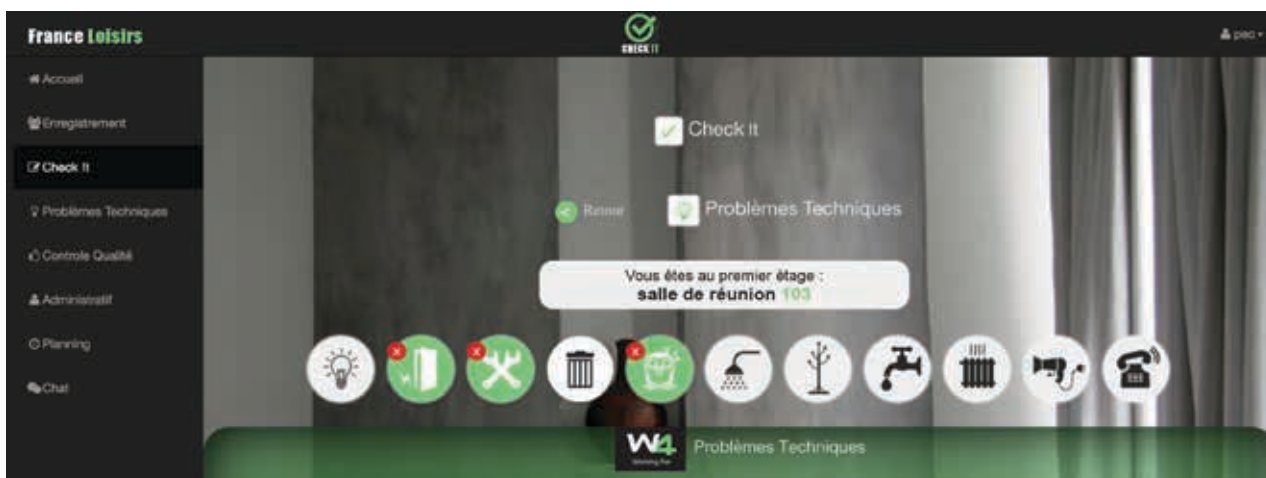
Dans cet espace vous pourrez :

- Evaluer par vous-même la qualité de nos prestations grâce à une enquête qualité
- Consulter le planning de visite des inspecteurs
- Consulter le compte rendu des enquêtes qualités
- Nous faire une demande de travaux supplémentaires
- Nous faire remonter d'éventuelles observations



Nous nous engageons à répondre à toutes demandes effectuées via notre site Internet dans un délai inférieur à 4h.





Joignable par téléphone ou par e-mail :

- Sur le standard de nos bureaux (01 55 62 01 61) du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 13h30 à 18h30.
Passé ces horaires, nous sommes alertés des messages vocaux en temps réel et nous engageons à vous rappeler dans un délai maximum de 4h.

Vous pouvez joindre à tout moment notre secrétariat par e-mail : contact@diamanet.com
Nous nous engageons à vous répondre dans un délai maximum de 4h.

- Vous pourrez nous joindre sur notre standard téléphonique ou joindre l'inspecteur qui vous sera dédié :

1. Sur son téléphone portable, en cas de non réponse ce dernier s'engage à vous rappeler dans un délai maximum de 4h.
2. Sur son adresse email, en cas de non réponse ce dernier s'engage à rappeler le client dans un délai maximum de 4h.

Le cahier de liaison :

Pour une meilleure communication avec nos clients et une optimisation du résultat, nous mettons systématiquement en place un cahier de liaison.

Le cahier de liaison servira à l'agent chargé du nettoyage de votre site, lequel devra deux fois par semaine le signer puis y inscrire ses heures d'arrivée et de départ.

Ce cahier sera aussi destiné à répertorier d'éventuelles remarques ou observations ainsi qu'un éventuel manquement à nos engagements. Il y sera intégré une colonne «réponse» pour définir les actions correctives et leurs délais de mise en oeuvre suite aux remarques du client.



3.3 Nos moyens de contrôle

A) Les Contrôles Qualité

L'inspecteur se déplacera sur votre site deux fois par mois au minimum

Au cours de ses visites il effectuera un autocontrôle durant lequel il vérifiera la qualité de nos prestations, le respect des techniques de travail utilisées ainsi que le bon entretien de notre matériel avec les agents de propreté. A chaque visite, il consultera et signera le cahier de liaison.

Une fois par mois, il effectuera en présence de l'un de vos responsable une enquête qualité visant à corriger d'éventuelles non-conformité ou insatisfactions. Tout contrôle ou autocontrôle non satisfaisant sera suivi d'une action corrective, et d'une information ou formation aux personnels.

L'inspecteur utilisera ces enquêtes qualité afin de fixer des objectifs d'amélioration à ses équipes.

Un compte rendu détaillé de ces enquêtes qualité sera à la disposition du client sur son espace client.

FICHE CONTRÔLE QUALITE PRESTATION DIVERS						
Date du contrôle				Nom de l'inspecteur:		
Nom du client				Validation CLIENT:		
Localisation						
Nom du salarié						
Résultat du contrôle visuel						
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Moyennement satisfaisant	Non satisfaisant	Non applicable	observations / actions
ASPECT GENERAL						
Ventilation des locaux						
Extraction des huîtres						
Matériel / produits de nettoyage						
SOLS						
Déchets visibles						
Poissières						
Taches/ traces visibles						
SURFACES VERTICALES						
Taches ou traces						
Couleurs constatées						
vitrerie / miroirs						
Poissières						
MOBILIER ET ACCESSOIRES (plan de travail, téléphone, fauteuils, ordinateurs, etc.)						
Déchets sur les surfaces horizontales						
Poissières						
Taches ou traces visibles						
Poubelle/ corbeille						
SANITAIRES						
Propreté du sol						
Propreté des surfaces verticales (murs, portes)						
Propreté balayette et support						
Propreté lavabo						
Propreté sanitaires (y compris le fond de la cuvette)						
Présence de calcaire (baignoire, douche, sanitaire, lavabo, murs en faïences, surfaces vitrées)						
Poissière, taches ou traces sur distributeurs (papier, savon, etc.)						
Approvisionnement produits consommables						
Odeurs						



B) L'Auto Contrôle de l'agent de propreté

Les agents de propreté se doivent d'effectuer au quotidien plusieurs procédures d'Auto contrôle :

- La vérification de leur matériel de nettoyage
- Le respect du cahier des charges au moyen de leur fiche d'auto contrôle qu'ils doivent remplir au quotidien
- Auto contrôle de gestes éco-responsable et ergonomiques
- Un contrôle visuel des locaux en fin de prestation
- La vérification du bon rangement du local qui leur est alloué

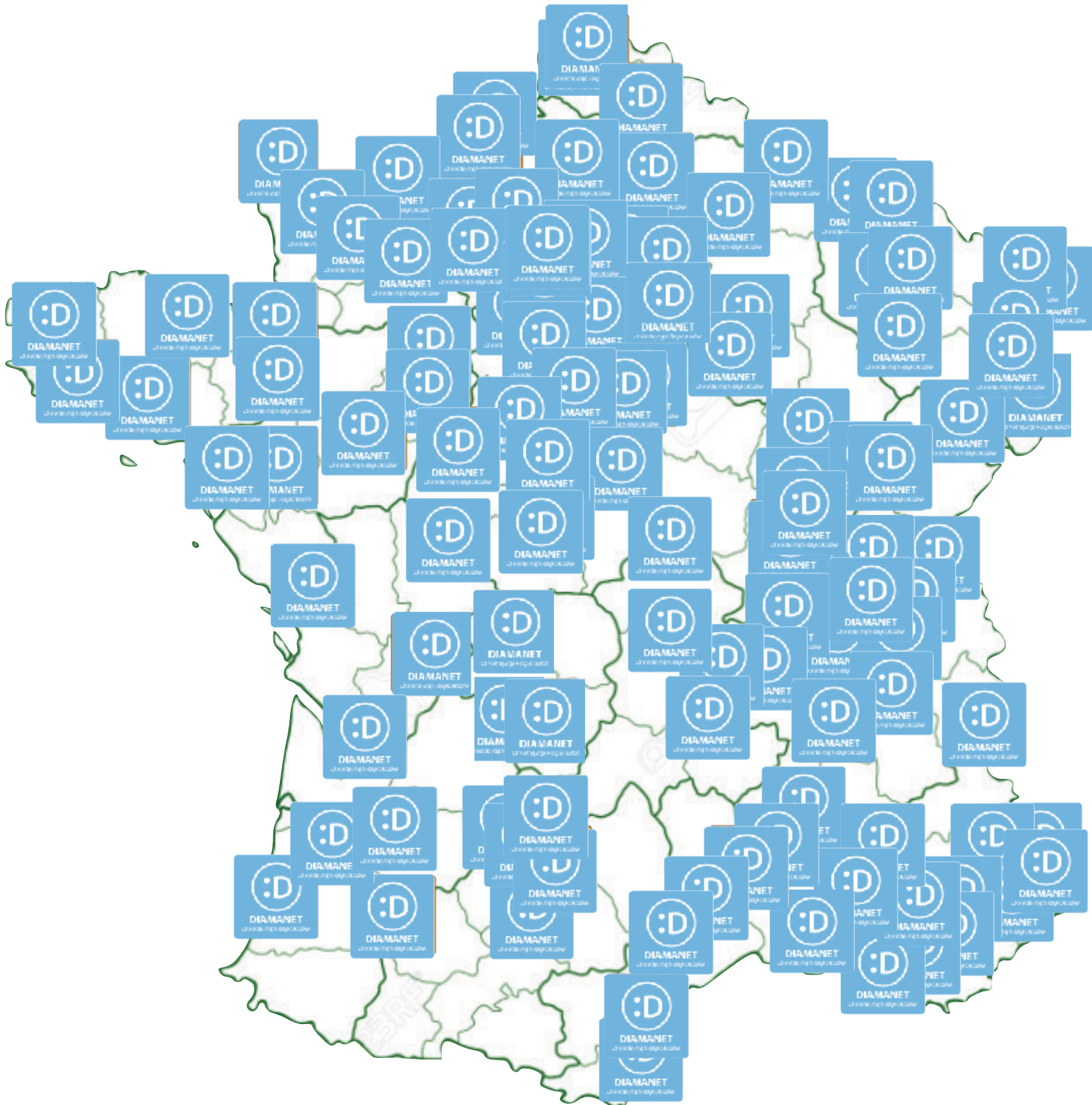
Les agents se verront remettre à leur première intervention sur votre site des fiches de poste utilisant un système de code couleur correspondant à la périodicité des tâches à effectuer.

Ces fiches de poste seront affichées dans le local nettoyage. Ils les auront également à disposition sur leur chariot et s'en serviront afin de procéder à leur auto contrôle quotidien.

Vous trouverez ci-après un exemple de fiches de poste (bureaux et sanitaires)



3.4 Notre implantation géographique



3.5 Clauses et Conditions générales de vente

1 – DUREE :

Nos Prestations à caractère répétitif sont souscrites pour une durée d'un an, prenant effet à la date du début de la prestation, telle qu'indiqué ci-après, et font l'objet d'une facturation mensuelle.

Pendant une période d'essai de 3 semaines chacune des parties pourra résilier sans préavis et sans indemnités ni de part ni d'autre, le contrat en cas de litige ou de non satisfaction.

Après la date anniversaire le contrat sera résiliable avec un préavis de 3 mois sauf pour chacune des Parties à faire usage de la faculté qui lui est reconnue d'y mettre fin, de plein droit et sans formalités judiciaires, moyennant le respect d'un préavis notifié par lettre recommandée avec AR.

Dans le cas où l'une des parties ne respecterait pas ses obligations, l'autre Partie peut, trente jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception l'invitant à y remédier restée infructueuse, résilier le présent contrat de plein droit et sans formalités judiciaires, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait de ce manquement.

2 – PRIX :

2.1 Les prix établis hors taxes comprennent, sauf dispositions contraires, la fourniture de mains d'œuvre, du matériel, des produits et ingrédients nécessaires à la bonne exécution des travaux, l'eau et l'électricité étant, par contre, à la charge du Client qui devra les fournir gratuitement.

2.2 A défaut de la fourniture de l'eau, de l'éclairage et de l'électricité pour quelque cause, que ce soit, le Prestataire sera dispensée, pendant la durée où cette carence serait constatée, de l'exécution des travaux qui lui a été confiée, le Client ne pouvant, quant à lui, prétendre à une quelconque diminution du prix convenu.

2.3 De plus, la non exécution des travaux consécutive à une cause non imputable au Prestataire ou à une grève de son personnel ne peut, en aucun cas, entraîner pour l'une ou l'autre Partie, le paiement de dommages et intérêts, les conséquences pécuniaires de mesures prises en accord avec le Client pour éventuellement tenter d'assurer, malgré la situation ainsi créée, tout ou partie du travail restant à la charge de ce dernier.

2.4 Les prix de vente sont fixés sous réserve de l'application de l'accord collectif du 29 mars 1990 (patronats et syndicats représentatifs) et de l'interdiction de la vente à perte.

2.5 Les Prestations effectuées les jours fériés feront l'objet d'une majoration de 50 % sur le tarif initialement convenu entre les Parties.

3 - REVISION DES PRIX :

Les prix sont révisés annuellement au début de chaque année civile.

Le Prestataire présentera une demande de révision basée sur l'évolution des paramètres économiques. Cette base pourra être librement négociée entre les deux parties.

A défaut d'accord, il sera appliqué la formule suivante :

$$P = P_0 \times S/S_0$$

P prix revalorisé

P₀ prix initial du contrat ou prix en vigueur avant la révision

S indice « coût horaire du travail tous salariés-services fournis principalement aux entreprises » connu au moment de la révision

S₀ Indice « coût horaire du travail tous salariés-services fournis principalement aux

Entreprises » connus au moment de l'établissement de l'offre ou au moment de la révision précédente.

4 - REGLEMENT :

S'agissant d'une part, de prestations de service dont les prix sont constitués en majeure partie, par des salaires et par des charges sociales réglés au comptant, et d'autre part de la position prise par la Banque de France qui considère que les règlements afférents à cette catégorie d'activités ne doivent pas faire l'objet de paiement à terme et refuse, en principe, l'escompte des traites et des billets à ordre émis en règlement de telles prestations, les travaux de nettoyage font l'objet d'une facturation mensuelle concernant les prestations du mois écoulé et sont payables net et sans escompte à 30 jours date de facture. Le non respect de cette condition entraînera l'application d'un intérêt de 1.50% par mois de retard.

5 - ANNULATION DE PRESTATION – PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES :

Toute Prestation prévue sur un site ou résultant de l'acceptation d'un devis pour travaux particuliers peut être annulée par le Client sans motif sous réserve du respect d'un préavis de vingt quatre (24) heures, donné par fax au 01 47 86 25 36.



En cas de non respect de ce préavis, la prestation sera facturée au Client à hauteur de 50 %.

Toute Prestation commandée dans un délai inférieur à 24h fera l'objet d'une majoration de 20 % par rapport au tarif initial.
En aucun cas la Prestation particulière ne pourra être inférieure à 1h de travail effectif par jour.

6 - MODIFICATION DU CONTRAT :

En cas de déménagement du client, le client s'engage à prévenir le prestataire 6 mois à l'avance avec courrier recommandé AR. Toute modification du contrat en cours concernant les modalités d'exécution des Prestations, devra être formalisée par un avenant au présent contrat, signé des Parties, qui n'entrera en vigueur, sauf accord exprès de chacune d'entre elles, qu'après respect d'un préavis de deux mois à compter de sa signature.

7 – DEROGATION :

Les conditions générales de vente s'appliquent intégralement sauf pour les points auxquels il serait dérogé, en particulier dans le cas de conditions générales d'achat de nos clients dûment acceptées par nos soins.

8 - RECENSEMENT DES INFORMATIONS RELATIVES AUX CONTRATS DE NETTOYAGE ANTERIEUREMENT CONCLUS

Le Prestataire s'engage à prendre en compte toutes les échéances, préavis et délais liés à la résiliation de l'ensemble des contrats de prestation de nettoyage qui ont été souscrits auprès de sociétés tierces par le Client avant de débiter l'exécution de ses Prestations, si bien que le Client ne souffrira d'aucune interruption dans l'exécution du service de nettoyage.

Le Prestataire se porte fort de toutes les conséquences pouvant résulter de la résiliation des contrats de prestation de nettoyage souscrits auprès de sociétés tierces, ainsi que de la reprise éventuelle des contrats de travail des salariés conformément à la Convention Collective Nationale du nettoyage de locaux (annexe 7 de cette convention), sans que la responsabilité du Client ne puisse aucunement être recherchée, et sans que le Client n'ait à subir quelque coût que ce soit, sous réserve que les conditions ci-dessous soient respectées.

Le Client s'engage à fournir au Prestataire tout document utile aux fins de faire procéder aux résiliations mentionnées ci-dessus, au minimum 30 jours avant la première prestation du Prestataire. Ceci afin de permettre à ce dernier de respecter les obligations quant au transfert du personnel affecté sur le site, conformément à l'annexe 7 de la convention collective nationale du nettoyage de locaux.

9 - RESPONSABILITE ET GARANTIE :

Le Prestataire devra pouvoir apporter la preuve qu'elle est régulièrement assurée auprès d'une compagnie solvable pour la réparation des dégâts dont elle est civilement responsable du fait de l'intervention de son personnel, étant toutefois précisé que tous les dommages devront lui être signalés par le Client dans un délai de 48 heures à compter de leur réalisation, faute de quoi, ce dernier s'interdit de rechercher en quoi que ce soit la responsabilité réelle ou prétendue du Prestataire.

Le Prestataire ne peut, en aucune façon, être tenue pour responsable des dégâts qui sont le fait de la défectuosité de la chose du Client et, bien entendu, de ceux issus du fait du personnel de ce dernier.

Le Client mettra à la disposition de l'entreprise un local technique fermant à clef, suffisamment vaste et apte pour recevoir l'équipement et le matériel de nettoyage ; ce local sera distinct de celui qui servira de vestiaire au personnel ; il devra être conforme aux dispositions prévues par la législation du travail.

10 – CONTESTATIONS :

Les litiges auxquels le présent accord pourrait donner lieu concernant tant sa validité, son exécution, son interprétation que sa résiliation ainsi que ses conséquences et suites seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.

Fait à

Le

Pour une prise d'effet le

BON POUR ACCORD

POUR LE PRESTATAIRE

Son Président, Jeremy JACQUIN

POUR LE CLIENT

