

CAHIER DES CHARGES

Prestations de nettoyage et d'entretien des locaux

Modèle à compléter · version 2026

Organisation / société : _____

Site(s) concerné(s) : _____

Contact du dossier : _____

Date de remise des offres : _____

Modèle proposé par Easy to Clean (easytoclean.co). Libre de réutilisation et d'adaptation pour vos consultations. Les champs et tableaux sont à compléter selon votre site ; les mentions entre crochets sont des exemples à adapter ou supprimer.

1. Objet de la consultation

Le présent cahier des charges définit les prestations de nettoyage et d'entretien attendues pour les locaux désignés ci-dessous. Il sert de base à la consultation des prestataires, à la comparaison des offres et à l'exécution du contrat.

Nature de l'activité du site : _____

Objet résumé de la prestation : _____

2. Description des locaux

Renseigner un tableau par site. Les surfaces par type de local et par revêtement conditionnent le chiffrage : plus elles sont précises, plus les offres seront comparables.

Zone / local	Surface (m ²)	Revêtement de sol	Contraintes d'accès ou horaires

Effectifs et fréquentation

Nombre d'occupants / visiteurs par jour : _____

Jours et horaires d'ouverture : _____

3. Périmètre des prestations

3.1 Prestations régulières

Prestation	Zones concernées	Fréquence attendue	Exigence de résultat
Aspiration / balayage des sols	[ex. : circulations, plateaux]	[ex. : quotidienne]	[ex. : absence de débris visibles]
Lavage des sols	[ex. : halls, sanitaires]	[ex. : quotidien]	[ex. : sol propre et sec à l'ouverture]
Sanitaires : nettoyage et désinfection			
Vidage des corbeilles et tri			
Dépoussiérage du mobilier			
Vitrierie accessible			

3.2 Prestations ponctuelles ou saisonnières

Prestation	Fréquence / déclenchement	Commentaire
[ex. : remise en état, décapage, vitrierie en hauteur]		

Prestation	Fréquence / déclenchement	Commentaire

3.3 Prestations exclues

Lister explicitement ce qui ne fait pas partie du périmètre (espaces verts, déchets spécifiques, zones techniques...).

Exclusions : _____

4. Exigences de résultat et niveau de service

Le contrat est piloté au résultat : l'état de propreté attendu prime sur la liste des moyens. Préciser pour chaque famille de zones le niveau attendu et la tolérance.

- Définir des critères observables (absence de traces, de poussière visible, de débris, sols secs...).
- Prévoir la conduite à tenir en cas de non-conformité : délai de reprise, pénalités éventuelles.
- Préciser les exigences de continuité de service : délai maximal de remplacement en cas d'absence ou de panne d'équipement, solution de secours attendue.

Point de vigilance : pour les prestations mécanisées ou robotisées, exiger un engagement de continuité chiffré (en heures) en cas d'indisponibilité d'une machine.

5. Moyens humains et encadrement

- Organisation attendue : agents dédiés ou mutualisés, encadrement, interlocuteur unique.
- Horaires d'intervention souhaités et coactivité avec les occupants.
- Application de la convention collective des entreprises de propreté ; reprise du personnel le cas échéant (annexe 7).
- Formation aux spécificités du site (sécurité, zones sensibles, protocoles internes).

6. Moyens techniques, mécanisation et robotisation

Demander aux candidats de décrire les moyens matériels affectés au site : équipements, produits, et le cas échéant solutions robotisées (autolaveuses, balayeuses ou aspirateurs autonomes).

- Pour toute solution robotisée : préciser qui assure la maintenance, les consommables et le remplacement du matériel.
- Demander les rapports de passage générés par les machines lorsqu'ils existent : ils objectivent le suivi contractuel.
- Produits et méthodes : exigences environnementales éventuelles (écolabels, dosage, consommation d'eau).

7. Traçabilité, contrôle qualité et pilotage

- Support de traçabilité attendu : fiches de passage, application, rapports automatiques.
- Modalités de contrôle : autocontrôles du prestataire, contrôles contradictoires, fréquence des visites qualité.

- Comitologie : rythme des points de pilotage et indicateurs suivis.

Indicateur	Cible	Mode de mesure	Fréquence de revue

8. Hygiène, sécurité et environnement

- Plan de prévention et consignes de sécurité du site ; équipements de protection individuelle.
- Stockage des produits et fiches de données de sécurité.
- Gestion des déchets : tri, filières, obligations propres au site.
- Exigences RSE éventuelles (produits, matériel, insertion, réduction des consommations).

9. Cadre contractuel

Durée du contrat et reconduction : _____

Date de démarrage souhaitée : _____

Modalités de révision : _____

Conditions de résiliation : _____

- Assurances et responsabilités attendues.
- Confidentialité et protection des données le cas échéant.

10. Cadre de réponse et bordereau

Pour comparer les offres à périmètre identique, imposer un cadre de réponse commun.

Poste	Détail attendu du candidat
Organisation proposée	Effectifs, planning type, encadrement
Moyens matériels	Équipements et solutions robotisées affectés au site
Périmètre chiffré	Décomposition par prestation et par fréquence
Prestations ponctuelles	Conditions d'intervention et de déclenchement
Traçabilité et pilotage	Supports, rapports, indicateurs proposés
Références	Sites comparables et contacts

Calendrier de la consultation

Étape	Date
Remise du cahier des charges	
Visite de site	
Remise des offres	
Auditions éventuelles	

Étape	Date
Notification	
Démarrage	

Annexe A · Spécificités bureaux et tertiaire

- Prestations en horaires décalés ou en journée : préciser la préférence et ses contraintes.
- Zones sensibles : salles de réunion, espaces d'accueil, locaux informatiques.
- Badges, alarmes et conditions d'accès hors présence des occupants.

Annexe B · Spécificités industrie et logistique

- Zones de production vs zones de circulation : périmètres et consignes distincts.
- Coactivité avec engins et chariots ; plan de circulation à respecter.
- Typologie des salissures (poussières de process, traces de pneus, copeaux) et sols techniques (béton, résine).
- Exigences éventuelles de balayage ou d'aspiration mécanisés sur grandes surfaces.

Annexe C · Spécificités immeubles et copropriétés

- Parties communes concernées : halls, escaliers, ascenseurs, locaux poubelles, parkings.
- Gestion des containers : sortie, rentrée, lavage.
- Communication avec le syndic et les occupants ; remontée des incidents.

Annexe D · Spécificités commerces et grandes surfaces

- Interventions avant ouverture ou en présence de clientèle : contraintes et plages.
- Surfaces de vente : exigence de sols propres et secs pendant les heures d'ouverture.
- Réserves et quais : périmètre et fréquences propres.

Annexe E · Spécificités santé et petite enfance

- Protocoles de bionettoyage et produits requis par zone à risque.
- Traçabilité renforcée des passages et des contrôles.
- Compatibilité des horaires avec les soins ou l'accueil des enfants.