



Expliquer le contrat au client

ON Y VA !





1

Les différents type de contrat

Contrat de moyens / Contrat de résultats

Le contrat de résultats

C'est le contrat par lequel une entreprise extérieure s'engage à réaliser une prestation définie par un ou des objectif(s) quantifié(s) et à apporter la preuve de la réalisation de ces objectifs dans des conditions données.



L'entreprise s'engage à réaliser une prestation définie par un objectif

L'entreprise est tenue d'atteindre un objectif fixé

L'entreprise s'engage à respecter les contraintes, les délais et les modalités de contrôle

Le contrôle qualité repose sur la mesure des résultats des prestations de nettoyage réalisées sur le site. Le résultat doit être conforme aux critères préétablis.



CONFORT

HYGIENE

ASPECT

SECURITE

Le contrat de moyens

C'est le contrat par lequel une entreprise extérieure s'engage à mettre à disposition de l'entreprise de propreté les moyens jugés nécessaire pour réaliser une prestation sans qu'elle soit pour autant tenue à prouver la réalisation d'un objectif quantifié.



L'entreprise s'engage à réaliser l'ensemble des prestations prévues

L'entreprise s'engage à fournir les moyens matériels nécessaires

L'entreprise n'est pas tenue d'atteindre un objectif fixé

Le contrôle qualité repose sur la vérification des moyens matériels utilisés sur le site du client. Les preuves sont formalisées sous forme de différents documents.



MACHINES

PRODUITS

MATERIELS

AGENTS



A-G-net : une approche innovante et originale

Exemple : J'achète une voiture

Je n'achète pas :

Des heures de travail

Un processus de fabrication

Des matériaux

J'achète un produit fini :

UNE VOITURE



“ **Transformer le contrat de moyens en contrat de résultats**

L'entreprise souhaite sortir du modèle habituel !

BUT : Se baser sur une démarche de résultats. **Contrôler la propreté et NON le "comment"**

Cette démarche vise à être **au plus proche des besoins du client en définissant clairement ses attentes** sans passer par ces questionnements : comment va être réalisée la prestation ? A quelle fréquence ? ... L'échange est **PRIMORDIAL**

C'est **l'économie de la fonctionnalité** : au lieu d'acheter un service traditionnel, les clients achètent une solution intégrée de mise à disposition d'un service.



2

Le contrat de prestation de services



Le contrat



C'est un document juridique essentiel pour formaliser la prestation de nettoyage et encadrer les relations entre les parties impliquées. Il est un outil essentiel pour établir des attentes claires et garantir une collaboration harmonieuse entre le prestataire et le client.



Nature du contrat

La nature du contrat

Un contrat de prestation de service de nettoyage est une convention entre une entreprise de nettoyage (le prestataire) et un client (l'entreprise ou le particulier).

Le prestataire s'engage à effectuer des services de propreté en échange d'une rémunération.





Objectifs du contrat



Objectifs du contrat

Définition des Services : Le contrat précise la nature et l'étendue des services de nettoyage fournis. Cela peut inclure le nettoyage des locaux, des vitres, des sols, etc.

Conditions Financières : Le prix, les modalités de paiement et les éventuels frais supplémentaires sont détaillés dans le contrat.

Protection des Deux Parties : Le contrat protège à la fois le prestataire et le client en cas de litige ou d'inexécution des obligations





**Rôles et
responsabilités**

Rôles et responsabilités

Le contrat définit les responsabilités de chaque partie en matière de réalisation des prestations, de qualité du service et de respect des délais.

Il encourage ainsi la rigueur et le professionnalisme dans l'exécution des tâches.





Durée et
résiliation



Durée et résiliation

Le contrat précise la durée de la prestation (par exemple, contrat mensuel, annuel, etc.) et les conditions de résiliation.





**Communication
avec le client**

Communication avec le client

Lors de la présentation du contrat, assurez-vous d'expliquer clairement chaque clause au client.

Répondez à ses questions et clarifiez tout point ambigu

