

Cleanset

5 rue Anquetil
94130 Nogent-sur-Marne
Tél : 01 70 13 42 70
Fax : 09 74 44 20 13
contact@cleanset.fr
www.cleanset.fr
E.U.R.L. au capital de 8000
RCS Créteil 538 923 111
Siret : 538 923 111 00024
APE : 8121Z

Le 27 Septembre 2016

A l'attention de :

Mme Evelyne REVELLAT - Sophrologue

CENTRE DE SANTE KHEPRI SANTE

188 Avenue du Général De Gaulle
94130 NOGENT-SUR-MARNE

OFFRE N° 94/0750/PL/CL

La société **CLEANSET** remercie la **SOCIÉTÉ KHEPRI SANTE** pour lui avoir donné accès aux données nécessaires à la réalisation de l'offre d'hygiène et de maintenance en propreté, à destination des locaux situés :

**CENTRE DE SANTE
KHEPRI SANTE**

**188 Avenue du Général De Gaulle
94130 NOGENT-SUR-MARNE**



PRESENTATION

1 – Présentation de la Société Cleanset	1
2 – Besoins, attentes, préconisations	2
3 – Description des surfaces et fréquences d'intervention	4
4 – Nature des travaux	5
5 – Organisation	10
6 – Suivi et contrôles	11
7 – Prix	13

1 – Présentation de la Société **CLEANSET**

Spécialisée dans la propreté des locaux professionnels en Ile de France, **CLEANSET** réalise des prestations de qualité, à obligation de résultat, adaptées à l'activité et au budget de nos clients.

Nous proposons des contrats de maintenance en propreté dans le respect de la satisfaction client et du métier d'agent de propreté et d'hygiène. Nous savons apporter un service de qualité améliorée, tout en présentant une offre calée sur les cadences métier.

Nos agents de propreté et d'hygiène sont dédiés à leurs sites d'affectation et nos agents spécialisés interviennent pour toutes demandes spécifiques, quelques soient le degré d'urgence, les moyens à mettre en œuvre et les délais souhaités (vitrierie, shampooing moquette, remise en état, lessivage, nettoyage de mobilier).

CLEANSET vient d'obtenir la **Palme Verte du Développement Durable**, le 3 Février 2016, de la part de La Fédération des Entreprises de Propreté Ile de France.

Chiffre d'Affaires base 2016 : 1.700.000 €

Effectifs :

- 85 agents de propreté et d'hygiène (42 ETP)
- 6 agents polyvalents et laveurs de vitres spécialisés,
- 4 chargés de clientèle,
- 1 Directeur d'exploitation
- 2 assistantes,
- Direction : Gérant Fondateur

Références :

- TORRASPAPEL MALMENAYDE, DALLOYAU, RAZORFISH – Groupe PUBLICIS,
- RENAULT (Concessions), S.N.C.F.,
- CABINETS MEDICAUX, CABINETS DENTAIREs, CRECHES,
- COMMUNS DE COPROPRIETES ET ADMINISTRATEURS DE BIENS.

Présentation de **CLEANSET** dont témoignages clients : www.cleanset.fr.



1 – Besoins, attentes et préconisations

Les informations recueillies lors de notre visite sur votre site, le mardi 13 Juin 2017 nous ont permis de déterminer vos besoins et d'établir un relevé précis des surfaces concernées (vitrierie et sols).

Besoins

→ Maintenance en propreté des locaux :

- Le **Centre de santé** est situé au 4^{ème} étage et comprend au total 180 m² de surface.
- Il est composé d'un palier en sortie d'ascenseur, d'une entrée principale, d'un salon d'attente, de 12 salles de consultations paramédicales, d'une cuisine et de sanitaires.
- L'activité du **Centre de santé** est en plein développement. Actuellement, le taux de remplissage des salles de consultation est de l'ordre de 20%. L'objectif est d'atteindre dans les mois et années à venir un taux de remplissage de 80%
- **CLEANSET** préconise de faire une intervention une fois par semaine pour les communs (les sanitaires et les sols des circulations et salon d'attente), et de réaliser la maintenance des salles de consultations une fois par semaine, par rotation, selon un planning proposé par **CLEANSET**.
- **CLEANSET** propose une offre évolutive en fonction de l'évolution de l'activité, en présentant une offre d'intervention bihebdomadaire, trihebdomadaire et six fois par semaine du lundi au samedi pour le nettoyage des communs, les salles de consultation étant maintenues à une fois par semaine.

→ Nettoyage de la vitrierie :

CLEANSET propose de nettoyer les vitres et les cloisons aux deux faces une fois par trimestre. L'enlèvement des traces de doigts sur les cloisons vitrées sera réalisé à chaque intervention.

→ Créneaux horaires d'intervention pour la maintenance en propreté et le nettoyage de la vitrierie :

Le Centre de santé est ouvert librement aux thérapeutes. Son activité est principalement concentrée du lundi au dimanche de 8h00 à 21h00. L'activité est soutenue le samedi, moindre le dimanche et normalement du lundi au vendredi.

CLEANSET préconise de caler ses interventions le matin sur le créneau horaire 6h00 – 8h00, pour éviter les horaires de nuit et la co-activité avec les activités de consultations.

→ Remise en état : la première prestation consistera à la mise à niveau générale de propreté, pris en charge par la Société **CLEANSET** à titre commercial, hormis les stores vénitiens à lamelles, qui seront remis en état par le Société **KHEPRI SANTE**. Les stores seront ensuite dépoussiérés régulièrement au plumeau par la Société **CLEANSET**, ce qui évitera leur ré-encrassement.



Attentes principales

- **La réalisation d'un cahier des charges professionnel adapté** : il s'agit pour **CLEANSET** de vous proposer un cahier des charges et une organisation qui puisse permettre d'obtenir un résultat de qualité optimisée, conforme à vos besoins et à des prix adaptés.
- **Amélioration de la qualité et management de la prestation**: **CLEANSET** garantit un résultat de qualité par une **prestation suivie et contrôlée par le management** :
 - A chaque prestation, jusqu'au fonctionnement autonome du système mis en place.
 - Par la suite, de façon très régulière et inopinée par des contrôles qualité réguliers, notamment conjoints.
 - Par la formalisation de rendez-vous qualité afin d'évaluer la qualité visuelle des prestations et le professionnalisme de **CLEANSET**.
- **Maîtrise des coûts de prestations** : nous vous proposons une offre adaptée aux besoins de votre activité, en fonction des surfaces concernées et de leurs priorités respectives.
- **Attitude de service** : L'équipe doit adopter une attitude de service irréprochable, en termes d'esprit de service, de discrétion, de politesse, de respect des consignes de sécurité et de confidentialité, d'engagement pour le résultat de prestation.
- **Utilisation de produit ecolabels pour la maintenance en propreté** : Engagée dans le **développement durable**, **CLEANSET** utilise des **produits de la plus haute exigence ecolabel existante, sur tous ces sites et pour toutes ses prestations de maintenance en propreté**. Il s'agit de produits éco-certifiés « cradle to cradle », en français « du berceau au berceau », de la Société **WERNER ET MERTZ**. Les fiches techniques et les fiches de données sécurité vous sont délivrés en annexe de la présente offre.
- **Remplacement des agents titulaires** : **CLEANSET** prévient en amont du changement d'agent(e), avec le nom de la personne remplaçante. Nous mettons en place des remplaçants attitrés qui, en cas de besoin, connaissent votre site et la prestation à réaliser.



2 – Description des surfaces et fréquences

Surface locaux

Désignation	Nature des sols	Surface (en m²)	Fréquences
KHEPRI SANTE			
01 - Palier sortie d'ascenseur	Moquette	4,0	Hebdomadaire ou + (communs)
02 - Entrée / Accueil / Salon d'attente / Circulations	Thermoplastique	41,7	Hebdomadaire ou + (communs)
03 - Cuisine	Thermoplastique	3,0	Hebdomadaire ou + (communs)
04 - Salle de consultation n°1	Thermoplastique	14,5	Hebdomadaire
05 - Salle de consultation n°2	Thermoplastique	17,3	Hebdomadaire
06 - Salle de consultation n°3	Thermoplastique	7,6	Hebdomadaire
07 - Salle de consultation n°4	Thermoplastique	7,8	Hebdomadaire
08 - Salle de consultation n°5	Thermoplastique	9,3	Hebdomadaire
09 - Salle de consultation n°6	Thermoplastique	7,7	Hebdomadaire
10 - Salle de consultation n°7	Thermoplastique	8,2	Hebdomadaire
11 - Salle de consultation n°8	Thermoplastique	10,8	Hebdomadaire
12 - Salle de consultation n°9	Thermoplastique	8,4	Hebdomadaire
13 - Salle de consultation n°10	Thermoplastique	8,5	Hebdomadaire
14 - Salle de consultation n°11	Thermoplastique	11,0	Hebdomadaire
15 - Salle de consultation n°12	Thermoplastique	10,0	Hebdomadaire
16 - Sanitaires Messieurs	Carrelage	4,3	Hebdomadaire ou + (communs)
17 - Sanitaires Dames	Carrelage	3,7	Hebdomadaire ou + (communs)
TOTAL		177,8	



Surface vitrerie

Désignation	Nombre de faces	Surface Vitrerie (en m ²)	Fréquence
Baies vitrées	2	32	Trimestrielle
Cloisons vitrées	2	16	Trimestrielle
TOTAL		48	

3 – Nature des travaux

Pour l'entretien de vos surfaces, nous réalisons un cahier des charges ajusté aux besoins de votre site.

Nous déterminons une typologie de locaux. Chaque famille de locaux bénéficie d'une nature de travaux spécifique, déclinée en fonction du mode opératoire de réalisation.

Pour votre site, 5 familles de locaux ont été déterminées :

- Entrée (dont palier) / Accueil / Salon d'attente / Circulations
- Salles de consultations
- Sanitaires
- Cuisine
- Vitrerie



Entrée (dont palier) / Accueil / Salon d'attente / Circulations	Fréquence				
	Hédomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Annuelle
COLLECTE – EVACUATION DES DECHETS					
Vidage des corbeilles et évacuation des déchets dans les containers appropriés	1				
DEPOUSSIÉRAGE – ESSUYAGE					
Enlèvement des traces sur les portes dont les deux faces des portes d'entrée	1				
Nettoyage et désinfection des points de contact : interrupteurs électriques, poignées de portes	1				
Enlèvement des traces sur les cloisons vitrées et les miroirs	1				
Nettoyage et essuyage complet des miroirs		1			
Enlèvement des toiles d'araignées		1			
Essuyage des rebords de fenêtres		1			
Essuyage des plinthes		1			
Nettoyage complet des portes et encadrements		1			
Dépoussiérage des cadres de décoration et des panneaux d'informations		1			
NETTOYAGE DE MOBILIERS					
Dépoussiérage et essuyage des mobiliers, du comptoir d'accueil, des tables, des fauteuils et des chaises du salon d'attente et de l'accueil	1				
Nettoyage des piétements de tables et des chaises		1			
Nettoyage et désinfection des dessous des chaises		1			
NETTOYAGE DES SOLS					
Aspiration des sols en moquette et thermoplastique des deux tapis d'entrée					
Lavage, à l'aide d'un détergent neutre, d'un lavage à plat, d'un système double seaux (eau propre, eau usée), d'une presse d'essorage et d'une frange microfibre des sols en thermoplastique	1				

GR



Salles de consultation	Fréquence				
	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Annuelle
AERATION DES LOCAUX					
Ouverture des fenêtres et des volets pour aération de la pièce et fermeture après l'intervention	1				
COLLECTE – EVACUATION DES DECHETS					
Vidage des corbeilles et évacuation des déchets dans les containers appropriés	1				
DEPOUSSIERAGE – ESSUYAGE					
Enlèvement des traces de doigts sur les portes	1				
Nettoyage et désinfection des points de contact : interrupteurs électriques, poignées de portes	1				
Enlèvement des toiles d'araignées	1				
Essuyage des rebords de fenêtres	1				
Essuyage des plinthes		1			
Dépoussiérage des cadres de décoration		1			
Nettoyage des portes et encadrements		1			
Dépoussiérage des lamelles des stores vénitiens (au plumeau)		1			
NETTOYAGE DE MOBILIERS					
Dépoussiérage et essuyage soigné des mobiliers de bureaux, désinfection des téléphones, des tables et des chaises. Pour les salles de soins paramédicales, le nettoyage et la désinfection est à la charge du praticien (lit de consultation, plan de travail).	1				
Dépoussiérage et essuyage des piétements de tables, de chaises et des lits de consultations (la sellerie des lits de consultations est exclue des prestations)	1				
Dépoussiérage et essuyage des porte-manteaux	1				
NETTOYAGE DES SOLS					
Aspiration des sols en thermoplastique	1				
Lavage, à l'aide d'un détergent neutre, d'un lavage à plat, d'un système double seaux (eau propre, eau usée), d'une presse d'essorage et d'une frange microfibre des sols en thermoplastique	1				



Cuisine	Fréquence				
	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	A la demande
COLLECTE – EVACUATION DES DECHETS					
Evacuation des déchets dans les containers appropriés selon la procédure de tri sélectif	1				
DEPOUSSIERAGE – ESSUYAGE					
Nettoyage des poubelles	1				
Nettoyage et désinfection des points de contacts : interrupteurs électriques et poignées de portes	1				
Enlèvement des toiles d'araignées	1				
Dépoussierage et essuyage des plinthes		1			
NETTOYAGE DE MOBILIERS					
Dégraissage et essuyage à l'aide d'un détergent dégraissant des plans de travail, du micro-ondes (intérieur/extérieur), des portes de placards, de l'évier et de la robinetterie	1				
Dégraissage et essuyage de la face extérieure accessible du réfrigérateur	1				
Nettoyage de l'intérieur des placards		1			
Nettoyage approfondi de l'intérieur du réfrigérateur, à une date et selon une procédure conjointement convenues avec la Société KHEPRI SANTE		1			
NETTOYAGE DES SOLS					
Aspiration des sols en thermoplastique	1				
Lavage, à l'aide d'un détergent neutre, d'un lavage à plat, d'un système double seaux (eau propre, eau usée), d'une presse d'essorage et d'une frange microfibre des sols en thermoplastique	1				
PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES					
Extinction des points lumineux	1				



Sanitaires	Fréquence				
	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Annuelle
AERATION DES LOCAUX					
Ouverture des fenêtres et des volets pour aération de la pièce et fermeture après l'intervention	1				
COLLECTE – EVACUATION DES DECHETS					
Vidage des poubelles et évacuation des déchets	1				
DEPOUSSIERAGE – ESSUYAGE					
Essuyage et désinfection des glaces et robinetteries	1				
Dépoussiérage et désinfection des distributeurs de : papier, savon, essuie-mains	1				
Nettoyage et désinfection des interrupteurs électriques et poignées de portes	1				
Dépoussiérage et désinfection des tuyauteries basses	1				
Dépoussiérage et désinfection des plinthes		1			
NETTOYAGE DE MOBILIERS					
Nettoyage et désinfection des cuvettes et lavabos	1				
Détartrage des cuvettes et lavabos	1				
Nettoyage et désinfection des poubelles sanitaires	1				
Nettoyage et désinfection approfondi des faïences murales		1			
NETTOYAGE DES SOLS					
Aspiration des sols en carrelage	1				
Lavage, à l'aide d'un détergent neutre, d'un lavage à plat, d'un système double seaux (eau propre, eau usée), d'une presse d'essorage et d'une frange microfibre des sols en thermoplastique	1				
AUTRES PRESTATIONS					
Réapprovisionnement des consommables sanitaires : papier, savon, essuie-mains fourni par la Société KHEPRI SANTE	1				
Extinction des points lumineux	1				

Vitrerie	Fréquence				
	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Annuelle
LAVAGE ET RACLAGE					
Lavage et racle des deux faces des baies et des cloisons vitrées				1	

Er

4 – Organisation

Les moyens humains affectés à votre site :

- 1 agent de propreté et d'hygiène est affecté à votre site pour effectuer la prestation de maintenance en propreté.
- 1 laveur de vitres spécialisé effectuera la prestation de vitrerie mensuelle, dans le créneau horaire 6h00 à 8h00.

Les moyens matériels affectés à votre site

- 1 aspirateur à poussière.
- 1 chariot multiservices de propreté.
- Tous les produits et consommables nécessaires à la réalisation de la prestation sont fournis par la Société **CLEANSET**.

Les fréquences et horaires d'intervention

- Pour les prestations d'entretien courant : intervention en dehors des horaires d'ouverture, entre 6h00 et 8h00 le matin. Les jours d'intervention seront définis conjointement entre la Société **KHEPRI SANTE** et la Société **CLEANSET**.
- Pour les prestations de vitrerie : intervention en dehors des horaires d'ouverture, soit le matin entre 6h00 et 8h00.

Nos équipes d'intervention ponctuelles

- Pour les interventions ponctuelles non contractuelles (décapage de sols, remise en état de propreté, dégâts des eaux, etc.), nos agents qualifiés spécialisés interviennent dans les délais souhaités et planifiés.

Planification des prestations

- Toutes les prestations contractuelles sont planifiées.
- Le planning est suivi par la direction.



Remplacements du personnel

- La Société **CLEANSET** prévient en amont la **Société KHEPRI SANTE** de tout remplacement à venir et présente l'agent remplaçant au client sur le site.

5 – Suivi et Contrôle

Maintenance en propreté

- La prestation d'entretien courant est mise en place par le management de **CLEANSET**.
- Les premières prestations sont intégralement suivies par la Société **CLEANSET** de manière à maîtriser la réalisation et l'adéquation avec les besoins et attentes.
- L'agent affecté est formé par la Société **CLEANSET** et titularisé en conséquence.
- Nous formons notre personnel à l'autocontrôle.
- Nous formons notre personnel au savoir-faire métier (sécurité, gestes et postures, techniques, modes opératoires, surfaces et matériaux, produits et matériels, etc.)
- Nous formons notre personnel au savoir-être (attitude de service professionnelle, discrétion, politesse, etc.).

Vitrerie et prestations ponctuelles

- Chaque intervention ponctuelle est validée par un bon de travaux.
- A l'issue des travaux, notre agent spécialisé vous remet le bon pour vérification conjointe de la conformité. Si les travaux conviennent, notre client les valide en apposant signature et cachet de la **Société KHEPRI SANTE**.

Le cahier de liaison

- La mise en place d'un cahier de liaison dans un endroit défini conjointement permet d'enregistrer au quotidien toute demande, remarque, suggestion, tant sur la qualité des prestations, un besoin ponctuel (salle à préparer pour une réunion importante, gêne visuel à enlever dans un endroit



précis, etc.), une défaillance technique mobilière ou immobilière (fuite d'eau, panne d'électricité, ampoule grillée, lavabo décelé, etc.).

- Le cahier de liaison permet la communication entre l'équipe CLEANSET (encadrement et agent de services affectés au site) et notre interlocuteur client et permet l'enregistrement daté et la traçabilité des informations sur les prestations.

Rendez-vous qualité conjoints

- Nous validons nos prestations par un rendez-vous qualité conjoint validant la qualité du résultat.
- Le contrôle conjoint permet aussi de vérifier l'adéquation aux besoins et attentes, les contraintes éventuelles, etc. Les mesures peuvent permettre d'adapter en souplesse les prestations.
- Pour votre site, nous avons déterminé une **fréquence de contrôle qualité conjoint trimestrielle**.



6 – Prix

OPTION PRESTATION HEBDOMADAIRE

DESIGNATION	PRIX HT MENSUEL (en €)
Maintenance en propreté hebdomadaire	241,50
Vitrierie trimestrielle	33,64
TOTAL HT	275,14

Ces prix incluent la fourniture des produits, matériels et consommables nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations.

lu et Approuvé
Bon pour Accord

OPTION PRESTATION BIHEBDOMADAIRE

DESIGNATION	PRIX HT MENSUEL (en €)
Maintenance en propreté bihebdomadaire pour les communs et hebdomadaire pour les salles de consultation	355,25
Vitrierie trimestrielle	33,64
TOTAL HT	388,89

Ces prix incluent la fourniture des produits, matériels et consommables nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations.

*Si cette proposition vous convient, la Direction de **CLEANSET** établira la version contractuelle en intégrant l'intégralité de la présente, les modifications et ajustements éventuels, les conditions de réalisations, les conditions de durée, de règlement et de délai de paiement.*

*Le contrat sera établi en deux exemplaires, validé conjointement par paraphes, cachet et signatures de chacune des deux parties, la **Société KHEPRI SANTE** et **CLEANSET**.*

***CLEANSET** s'engage, pour son métier et auprès de la **Société KHEPRI SANTE**, à toujours faire preuve du souci d'amélioration continue, à travailler dans un esprit de partenariat solide et durable, reposant sur la qualité de service, la présence, la réactivité et la souplesse d'adaptation.*

Vous remerciant de votre attention,

*Recevez, **Mme REVELLAT**, nos sincères salutations.*

Fait à Nogent-sur-Marne, le 23 Juin 2017

Pascal LUSSON
CLEANSET

*lu et approuvé
Bon pour Accord*

