



# Les 10 erreurs à éviter avant de signer un contrat de ménage

Le guide pratique pour choisir un prestataire de nettoyage en toute sérénité : bureaux, commerces, supermarchés, campings, centres médicaux, résidences et copropriétés.

Guide offert par Aza Nettoyage · Montpellier & Hérault

*« La propreté n'est pas un détail, c'est une culture. »*

## Avant de commencer

---

Un contrat de nettoyage engage votre image, le confort de vos équipes, de vos clients ou de vos résidents, et parfois votre responsabilité. Pourtant, il est souvent signé vite, sur la seule base d'un prix.

Ce guide passe en revue les **10 erreurs les plus courantes** que l'on rencontre au moment de choisir un prestataire. Pour chacune : pourquoi elle coûte cher, et ce qu'il faut faire à la place.

À la fin, une **checklist à imprimer** vous permet de vérifier, point par point, qu'un devis ou un contrat tient la route.

### 1 Signer sans visite sur site

**Pourquoi ça coûte :** Un devis établi « à distance » repose sur des suppositions : surfaces, accès, revêtements, contraintes horaires. Résultat : sous-estimation, avenants ou prestation bâclée.

**À faire :** Exigez une visite des lieux avant tout chiffrage, avec la personne qui suivra réellement votre site.

### 2 Un cahier des charges flou

**Pourquoi ça coûte :** « Ménage des locaux » ne veut rien dire. Sans liste des zones et des fréquences, impossible de vérifier ce qui est fait... ou de contester ce qui ne l'est pas.

**À faire :** Détaillez zone par zone (accueil, sanitaires, bureaux, réserves...) les tâches et leur fréquence : quotidienne, hebdomadaire, mensuelle.

## Les erreurs 3 à 6

---

### 3 Choisir uniquement le prix le plus bas

**Pourquoi ça coûte :** Un tarif anormalement bas se paie souvent ailleurs : temps de passage réduit, rotation du personnel, produits bas de gamme, qualité qui se dégrade en quelques semaines.

**À faire :** Comparez des devis à périmètre identique : nombre d'heures, fréquences, produits et encadrement inclus.

### 4 Ne pas vérifier l'attestation URSSAF et l'assurance

**Pourquoi ça coûte :** Au-delà d'un certain montant, le donneur d'ordre a une obligation de vigilance : il peut être tenu solidairement responsable en cas de travail dissimulé du prestataire. Sans RC Pro, un dégât peut rester à votre charge.

**À faire :** Demandez l'attestation de vigilance URSSAF (à renouveler tous les 6 mois) et l'attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle en cours de validité.

### 5 Aucun contrôle qualité ni reporting

**Pourquoi ça coûte :** Sans contrôle, la qualité dérive sans que personne ne s'en aperçoive, jusqu'à la plainte d'un client, d'un patient ou d'un résident.

**À faire :** Prévoyez des contrôles réguliers, une fiche de passage ou un compte rendu, et un point de suivi périodique avec le prestataire.

### 6 Ignorer les produits et les normes d'hygiène

**Pourquoi ça coûte :** Tous les sites n'ont pas les mêmes exigences : zones alimentaires, espaces de soins, sanitaires très fréquentés. Un produit inadapté peut abîmer les surfaces ou ne pas désinfecter correctement.

**À faire :** Demandez la liste des produits utilisés et leurs fiches techniques, la possibilité de produits écolabellisés, et des protocoles adaptés à vos contraintes (alimentaire, médical...).

## Les erreurs 7 à 10

---

### 7 Pas de plan de remplacement en cas d'absence

**Pourquoi ça coûte :** Congés, arrêt maladie, imprévu : si rien n'est prévu, votre site n'est tout simplement pas nettoyé ce jour-là.

**À faire :** Faites préciser par écrit comment les absences sont remplacées et dans quel délai vous êtes prévenu.

### 8 Oublier les prestations « en plus »

**Pourquoi ça coûte :** Vitrerie, consommables (papier, savon, sacs), remise en état, nettoyage après travaux : ce qui n'est pas écrit sera facturé à part, souvent au prix fort.

**À faire :** Listez ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas, avec le tarif des prestations ponctuelles annoncé à l'avance.

### 9 Accepter une durée et un préavis rigides

**Pourquoi ça coûte :** Un engagement long avec un préavis difficile à activer vous enferme avec un prestataire qui ne donne pas satisfaction.

**À faire :** Vérifiez la durée, les conditions de reconduction, le préavis de résiliation et la possibilité d'ajuster la prestation en cours de contrat.

### 10 Pas d'interlocuteur unique ni de délai de réaction

**Pourquoi ça coûte :** Quand un problème survient, passer par un standard ou attendre des jours une réponse fait perdre du temps et de l'argent.

**À faire :** Exigez un interlocuteur dédié, joignable directement, et un délai de réponse et d'intervention défini.

## Checklist avant signature

---

Cochez chaque point avant de signer. Si une case reste vide, posez la question au prestataire.

- ☐ Une visite sur site a été réalisée avant le devis
- ☐ Le cahier des charges détaille chaque zone et sa fréquence
- ☐ Les devis comparés portent sur le même périmètre (heures, fréquences, produits)
- ☐ J'ai reçu l'attestation de vigilance URSSAF de moins de 6 mois
- ☐ J'ai reçu l'attestation d'assurance RC Pro en cours de validité
- ☐ Un contrôle qualité et un compte rendu réguliers sont prévus
- ☐ Les produits utilisés et les protocoles d'hygiène sont précisés
- ☐ Le remplacement en cas d'absence est prévu par écrit
- ☐ Les prestations incluses / non incluses (vitrierie, consommables...) sont listées
- ☐ La durée, la reconduction et le préavis me conviennent
- ☐ J'ai un interlocuteur unique et un délai de réaction défini

Site : \_\_\_\_\_ Prestataire : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_



## Besoin d'un regard extérieur sur votre contrat ?

Aza Nettoyage vous accompagne à Montpellier et dans l'Hérault.

- Visite sur site pour comprendre vos besoins
- Devis gratuit sous 48 h
- Cahier des charges clair, zone par zone

**06 95 37 85 74**

Téléphone & WhatsApp · Samuel NASRI

**azanettoyage.fr** · [azanettoyage34@gmail.com](mailto:azanettoyage34@gmail.com)

*« La propreté n'est pas un détail, c'est une culture. »*