

Proposition Technique

Services de gardien d'immeuble & nettoyage

Votre résidence

AFUL Front de Seine
41-43 Avenue Georges Pompidou 92400 Levallois Peret



Interlocuteur Victoria : Jean-Christophe COUVREUX
jc.couvreux@victoria-services.fr – Port : 06 95 23 62 68

Introduction

Objet de la proposition :

Suite au départ de vos gardiens, votre copropriété envisage une nouvelle approche pour le remplacement de son gardien par une externalisation maîtrisée

La gestion administrative, technique et la propreté

La présente proposition technique détaille les prestations attendues et garantit à votre copropriété sous notre entière responsabilité une offre adaptée aux besoins énoncés par le conseil syndical.

Ces prestations respecteront l'ensemble des réglementations en vigueur applicables à l'activité : Code du travail, Code de la santé publique et Convention collective de la propreté et des services associés.

Présentation de Victoria



Victoria est une entreprise à taille humaine, spécialisée dans les prestations de propreté, entretien courant, gardien d'immeuble, remise en état et services associés.

Implantée en Île-de-France, **Victoria** intervient principalement à Paris et en région parisienne, au service d'une clientèle variée : copropriétés, collectivités, immeubles de bureaux, locaux associatifs et industriels.

Victoria a la volonté d'offrir un service de proximité fondé sur la qualité, la réactivité et la confiance

Victoria adhère à la Fédération des Entreprises de Propreté et Services associés (FEP).

Cette adhésion marque son engagement dans une démarche professionnelle structurée, notamment à travers l'accompagnement **RSE** et la montée en compétence de ses équipes.

Les valeurs fondatrices de l'entreprise :

- Respect des personnes et des lieux
- Exigence dans la qualité des prestations
- Responsabilité sociale et environnementale
- Proximité avec les clients et les collaborateurs

Les missions du gardien

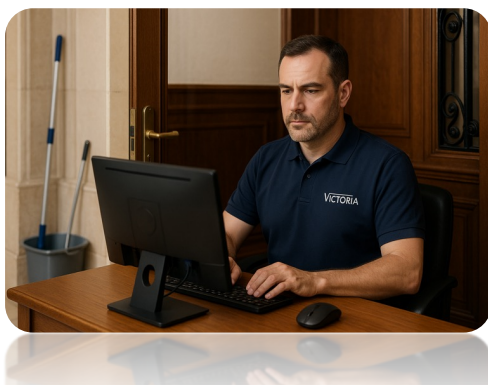
Le gardien assure une présence régulière et professionnelle au sein de la résidence, en veillant à son bon fonctionnement au quotidien. Il accueille les résidents avec courtoisie, facilite leurs demandes et gère l'accès des intervenants externes avec **organisation et discrétion**. Au quotidien, il assure également le **tri du courrier** et sa distribution devant chaque logement, garantissant une routine précise, fiable et appréciée des occupants.

Son **regard** attentif garantit l'ordre, la propreté et la tranquillité des parties communes : halls, paliers, boîtes aux lettres, espaces techniques et accès au bâtiment. Il effectue un **tour général** quotidien afin d'identifier toute anomalie : panne d'éclairage, dysfonctionnement d'un accès, fuite ou dégradation apparente. Lorsque cela est possible, il peut réaliser la petite maintenance courante et coordonne les prestataires spécialisés lorsque des interventions techniques sont nécessaires. Il vérifie la qualité de l'environnement des prestations réalisées et s'assure du **maintien d'un niveau d'exigence** correspondant au standing de la résidence.

Le gardien contribue également à la sécurité et au confort du site : **contrôle des accès**, gestion des entrées importantes (déménagements, livraisons, interventions techniques), surveillance des flux, organisation du local déchets et maintien général d'espaces impeccables.

Attentif, discret et fiable, il incarne l'esprit de la résidence et constitue un repère pour les résidents. Sa présentation soignée, son **sens du service et son sens de la mesure** permettent une relation fluide, équilibrée entre disponibilité et autorité posée. Son organisation, sa réactivité et la qualité de son suivi administratif permettent au syndic et au conseil syndical de disposer d'informations claires et régulières sur la vie du site.

Cette prestation est assurée par **Victoria**, société spécialisée dans la gestion externalisée de services pour copropriétés. Son accompagnement garantit une continuité de service, un encadrement opérationnel, une formation régulière ainsi qu'un système de suivi et de reporting, afin que les résidents bénéficient d'une expérience **fiable, maîtrisée et adaptée** au niveau d'exigence de la résidence.



Organisation générale et méthodologie

Démarrage du contrat :

Chaque nouveau contrat fait l'objet d'une visite technique et d'une analyse détaillée des besoins : surfaces, fréquentation, zones sensibles, horaires, contraintes d'accès.

Sur cette base, un plan de service et de nettoyage personnalisé est élaboré et validé par le client.

Organisation hebdomadaire prévisionnelle

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
9h00	Contrôle propreté					Contrôle propreté
10h00	Nettoyage espaces communs par secteur	Contrôle propreté	Contrôle propreté	Contrôle propreté	Contrôle propreté	Gestion administrative
		Nettoyage espaces communs par secteur	Nettoyage espaces communs par secteur	Nettoyage espaces communs par secteur	Nettoyage espaces communs par secteur	
13h00	Gestion administrative et technique	Gestion administrative et technique	Gestion administrative et technique	Gestion administrative et technique	Gestion administrative et technique	Contrôle propreté
14h00	Contrôle propreté	Contrôle propreté	Contrôle propreté	Contrôle propreté	Contrôle propreté	
17h00	Contrôle propreté	Contrôle propreté	Contrôle propreté	Contrôle propreté	Contrôle propreté	
	Gestion administrative et technique	Gestion administrative et technique	Gestion administrative et technique	Gestion administrative et technique	Gestion administrative et technique	
19h00	Contrôle propreté	Contrôle propreté	Contrôle propreté	Contrôle propreté	Contrôle propreté	

Le démarrage du contrat comprend :

- La mise en place des plannings et fiches de tâches
- L'affectation de l'agent et du chef d'équipe référent
- La vérification du matériel, des produits et de la signalétique
- Une réunion de lancement avec le client pour valider les consignes et modalités de suivi

Suivi et communication :

- Chef d'équipe référent dédié au site ; interlocuteur principal du client
- Référent qualité en appui pour le contrôle des prestations
- Outils de communication : cahier de liaison, fiches de suivi, téléphone professionnel, reporting périodique
- Réunions régulières avec le client pour assurer la transparence et l'amélioration continue

Continuité de service :

En cas d'absence ou d'imprévu, un remplaçant formé et habilité intervient rapidement.

Le chef d'équipe dispose de suppléants disponibles sur le même secteur géographique.

Les consignes et accès sont centralisés afin de garantir la continuité des prestations sans rupture de qualité.

Cahier des charges

Cahier des charges

Tâches	Fréquences									
	Journalier L-S	Bi-Hebdomadaire	Hebdomadaire	Bi-Mensuel	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Bi-Annuel	Annuel	Sur devis
Permanence gardien L - S										
Assurer la permanence pendant les horaires de service	X									
Gestion du courrier et des colis sans signature	X									
Accueil des entreprises	X									
Contrôle de la propreté et de l'entretien général de la copropriété avec suivi des rondes digitalisé	X									
Tenue du registre d'interventions des entreprises	X									
Détention des différentes clefs des communs	X									
Mise à jour dans les vitrines des noms des résidents	X									
Contact avec les entreprises en cas de panne (chaufferie, portail d'accès, Ascenseurs)	X									
Relation avec le conseil syndical - retour d'informations	X									
Relation avec les résidents	X									
Surveillance de la résidence	X									
Mise à disposition du matériel de communication, ordinateur, téléphone 5 incluse à l'offre)	X									
Espaces verts et extérieurs										
Ramassage des déchets dans les espaces verts et sur la voirie			X							
Nettoyage haute pression des déjections d'animaux			X							
Nettoyage haute pression des bordures d'espaces verts						X				
Arrosage des plantes en jardinière			X							



Mise en place d'un outil de pilotage digital des prestations

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de service, VICTORIA a déployé une solution numérique de pilotage et de traçabilité des interventions.

Grâce à l'application mobile utilisée par nos agents et à notre système de supervision, chaque intervention est enregistrée et suivie en temps réel : présence sur site, tâches réalisées, signalement d'anomalies ou incidents.

Pour le client, cela assure une traçabilité des interventions, une meilleure réactivité en cas d'incident et un suivi clair des prestations réalisées. Ce dispositif permet également un contrôle qualité structuré et une communication plus fluide entre le client et notre équipe.

Ainsi, le client bénéficie d'un service plus sécurisé, plus transparent et mieux piloté.



Moyens humains

Effectif et encadrement :

Victoria emploie un personnel expérimenté et stable, formé aux exigences des différents environnements. L'équipe dédiée à la copropriété comprendra :

- 1 chef d'équipe
- Un agent de services qualifiés affectés selon les besoins de la résidence
- Un référent qualité en appui ponctuel

Formation et professionnalisation :

Victoria accorde une place centrale à la formation continue.

A l'été 2025, les chefs d'équipe ont suivi une formation complète avec **Forseil Conseils**, portant sur :

- l'organisation et la planification des chantiers
- les méthodes de nettoyage professionnelles (dont la pré-imprégnation et la désinfection raisonnée)
- le management d'équipe et la prévention des risques

Le Certificat **Certibiocid**, obtenu en 2025, atteste de la maîtrise réglementaire et technique dans l'utilisation des produits biocides.



Chaque agent bénéficie également de modules de formation sur :

- L'hygiène, la sécurité et les postures
- Les éco-gestes et bonnes pratiques environnementales
- L'accueil et la communication sur site



Assurance qualité et suivi de prestation

Victoria mettra en œuvre après la validation du client un dispositif rigoureux de contrôle qualité, garantissant la conformité et la satisfaction du client.

Outils et fréquence de contrôle proposés :

- Fiches de suivi pour chaque site, renseignées par le chef d'équipe
- Audits qualité mensuels réalisés avec le référent qualité du client
- Visites inopinées et contrôles croisés
- Réunions de suivi trimestrielles avec le client si besoin pour ajuster les prestations

Gestion des non-conformités :

Toute anomalie signalée fait l'objet d'une fiche de non-conformité :

- Diagnostic immédiat
- Action corrective dans les 24 heures
- Suivi jusqu'à validation par le client

Amélioration continue :

Les retours d'expérience alimentent un plan d'amélioration continue intégrant :

- Les observations du client
- Les suggestions des agents
- Les évolutions techniques et réglementaires communiquées par **Forseil Conseils** et la **FEP**.



Mesures de gestion environnementale et sanitaire Démarche RSE et désinfection raisonnée

Victoria a engagé une démarche RSE structurée en partenariat avec la Fédération des Entreprises de Propreté et Services associés (FEP), visant l'obtention d'une **certification RSE** début 2026.
Cette politique s'appuie sur trois piliers : environnemental, social et territorial.

Partenariats et accompagnements :

- FEP : appui méthodologique et accompagnement dans la certification RSE
- Forseil Conseils : formation des équipes, veille technologique et RH, appui managérial
- Eyrein : fournisseur de produits écolabellisés, garantissant traçabilité et qualité



Actions concrètes :

- Méthode de nettoyage **en pré-imprégnation** : réduction de la consommation d'eau et de produits chimiques
- Tri sélectif et valorisation des déchets
- Optimisation des déplacements (sectorisation des interventions)
- Produits Eyrein à faible impact environnemental
- Suivi des consommations et des indicateurs de formation.



Désinfection raisonnée :

Victoria applique une politique de désinfection raisonnée, complémentaire du **Certibiocid** obtenu en 2025.
Cette approche repose sur :

- L'évaluation réelle des besoins avant toute utilisation de désinfectant
- L'usage des produits biocides uniquement lorsque cela est justifié
- La préférence pour des alternatives douces (microfibres, nettoyeurs neutres, écolabels)
- La formation des agents à la distinction entre nettoyage, désinfection et désodorisation
- La traçabilité rigoureuse des produits via les FDS

Cette démarche permet de réduire les risques chimiques, l'impact environnemental et la surconsommation, tout en maintenant un haut niveau d'hygiène.

Elle illustre la volonté de **Victoria** d'allier efficacité, sécurité et responsabilité.



Les points forts de notre offre

Pour votre copropriété, choisir **Victoria** pour la réalisation des prestations de gardien et de nettoyage des locaux dans votre résidence, c'est opter pour:

Une parfaite maitrise des prestations

Victoria intervient sur l'entretien des parties communes des locaux des copropriétés depuis plusieurs années pour des prestations récurrentes ou des remplacements de gardiens.

Une expérience reconnue dans la prestation gardien d'immeuble

Depuis sa création, **Victoria** a été retenue pour des contrats auprès de La France Mutualiste, Foncia, Citya Immobilier, Segine, LFPI.

Des équipes d'exploitation formées et compétentes

Victoria est reconnue par ses clients pour sa réactivité, sa ponctualité, le sérieux des équipes et la qualité des prestations fournies.

Nous favorisons l'embauche locale et de proximité, ce qui permet une bonne réactivité.

Tarifs

Tarifs 2026		
Désignation	Mensuel	Annuel
<i>Gestion administrative *</i>	3 240,81 €	38 889,76 €
<i>Prestations de nettoyage *</i>	771,98 €	9 263,80 €
Total HT	4 012,80 €	48 153,56 €
Total TVA	802,56 €	9 630,71 €
Total TTC	4 815,36 €	57 784,27 €

** En raison de la nature hybride des prestations, la répartition des coûts entre les postes administratif et propreté est présentée ci-après à titre indicatif.*

Gestion administrative:

Le prix comprend la main d'œuvre, le matériel (informatique, téléphonique, tenue de travail) nécessaires à la réalisation des prestations décrites dans le paragraphe « Les missions du gardien » en page 3 de cette proposition.

Prestations de nettoyage :

Le prix comprend la main d'œuvre, le matériel et les produits de nettoyage nécessaires à la réalisation des prestations décrites au cahier des charges.