

Quelle est l'obligation du client vis-à-vis de l'entreprise de nettoyage sortante en matière d'information lors d'un changement de prestataire ?

Réponse courte

Le client qui change de prestataire de nettoyage doit informer l'entreprise sortante de son choix **au plus tard 1 mois** avant le début du nouveau contrat. Cette obligation est prévue par l'article 5.2.f de la CCT Nettoyage de bâtiments 2025-2028 et doit être intégrée dans les contrats commerciaux de nettoyage comme une clause contractuelle standard.

Ce délai d'un mois est un **minimum impératif**, contrairement au délai de transmission des informations entre cédant et cessionnaire qui est une simple recommandation. Il permet à l'entreprise sortante de préparer les dossiers du personnel, d'informer les salariés et de coordonner le transfert de contrat d'entretien avec le cessionnaire dans des **conditions satisfaisantes**. Le non-respect de cette obligation par le client peut compromettre l'ensemble du processus de transfert.

Définition

L'**obligation d'information du client** est une disposition conventionnelle de l'article 5.2.f de la CCT qui impose au donneur d'ordre de notifier à l'entreprise de nettoyage sortante son choix de changer de prestataire au moins **1 mois** avant le début du nouveau contrat. Cette obligation vise à garantir le temps nécessaire à la bonne exécution du transfert de personnel, notamment pour la transmission des dossiers au cessionnaire.

Questions fréquentes

Comment formaliser l'obligation d'information du client dans le nettoyage ?

Il faut intégrer une clause d'information d'1 mois minimum dans le contrat commercial de nettoyage. Cette clause rend l'obligation opposable au client. Une pénalité contractuelle peut aussi être prévue en cas de non-respect.

Le délai d'1 mois pour informer le cédant est-il obligatoire ou recommandé dans le nettoyage ?

Obligatoire. Contrairement aux autres délais d'1 mois du dispositif de transfert qui sont des recommandations, l'article 5.2.f impose impérativement au client d'informer le cédant au plus tard 1 mois avant le nouveau contrat.

Que doit contenir l'information du client à l'entreprise sortante de nettoyage ?

L'information doit préciser l'identité du nouveau prestataire (cessionnaire) et la date de début du nouveau contrat. Cette communication permet au cédant de coordonner le transfert avec le cessionnaire dans des conditions satisfaisantes.

Quelle conséquence si le client ne respecte pas le délai d'information dans le nettoyage ?

Le non-respect peut compromettre l'ensemble du processus de transfert et exposer le client à une responsabilité contractuelle. Les entreprises ont intérêt à inclure une pénalité dans leurs conditions générales pour prévenir ces manquements.

Quelle est l'obligation du client envers l'entreprise sortante lors d'un changement de prestataire de nettoyage ?

L'article 5.2.f de la CCT Nettoyage impose au client d'informer l'entreprise sortante de son choix de changer de prestataire au plus tard 1 mois avant le début du nouveau contrat. Cette obligation est impérative.

Sous quelle forme le client doit-il notifier le changement de prestataire dans le nettoyage ?

La forme écrite est recommandée (lettre recommandée ou courrier électronique avec accusé de réception). Cette formalisation prouve la date de réception, point de départ du délai d'1 mois minimum imposé par l'article 5.2.f.

Conditions d'exercice

L'article 5.2.f de la CCT fixe les obligations du client dans le processus de transfert.

Obligation	Détail
Informé le cédant	Du choix de changer de prestataire
Délai minimum	1 mois avant le début du nouveau contrat
Caractère	Obligatoire (non recommandé)
Support contractuel	Clause à intégrer dans le contrat de nettoyage
Destinataire	L'entreprise de nettoyage sortante (cédant)

Modalités pratiques

Le respect du délai d'un mois par le client conditionne le bon déroulement du transfert de personnel.

Aspect	Détail
Point de départ du délai	Date de réception de l'information par le cédant
Date butoir	1 mois avant la prise d'effet du nouveau contrat
Forme recommandée	Écrite (lettre recommandée ou courrier électronique avec accusé)
Contenu	Identité du cessionnaire, date de début du nouveau contrat
Clause contractuelle	À prévoir dans le contrat de nettoyage initial
Cascade d'obligations	Déclenche la transmission des dossiers par le cédant au cessionnaire

Pratiques et recommandations

Intégrer systématiquement une clause d'information d'un mois minimum dans tous les contrats de nettoyage conclus avec les clients garantit le respect de l'article 5.2.f.

Prévoir dans le contrat une pénalité en cas de non-respect du délai d'un mois par le client incite ce dernier à respecter son obligation et protège les intérêts du cédant.

Anticiper la préparation des dossiers de transfert dès la réception de l'information du client permet de respecter le délai recommandé d'un mois pour la transmission au cessionnaire.

Coordonner immédiatement avec le cessionnaire identifié par le client accélère le processus de transfert et sécurise la transition pour les salariés.

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. 5.2.f CCT Nettoyage de bâtiments 2025-2028	Obligation d'information du client
Art. 5.2.b CCT Nettoyage de bâtiments 2025-2028	Transmission des informations au cessionnaire
Art. 5.2.e CCT Nettoyage de bâtiments 2025-2028	Information des salariés, <u>ITM</u> et syndicats

L'obligation d'un mois est la seule obligation temporelle du processus de transfert qui soit formulée de manière impérative et non comme une simple recommandation. Les entreprises de nettoyage ont intérêt à inclure cette clause dans leurs conditions générales de vente pour la rendre opposable à leurs clients.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.