

FACILITY MANAGEMENT · MODÈLE CONTRACTUEL

Contrat d'entretien multiservices : définition et clauses clés

Ce modèle structure un contrat d'entretien multiservices pour un parc réparti sur plusieurs sites. Il vous donne l'ossature complète — objet, périmètre, niveaux de service, prix, durée, exclusions, annexes — pour cadrer une consultation, comparer des offres sur une base homogène, et garder la main sur le pilotage de votre maintenance plutôt que de subir une multiplication de contrats hétérogènes site par site.

Important : modèle fourni à titre indicatif, à faire valider juridiquement avant usage. Les références réglementaires, périodicités et fourchettes de prix sont données comme repères et doivent être confirmées au texte en vigueur et à votre situation réelle.

0 Préambule

Le présent contrat a pour finalité de confier à un prestataire unique l'entretien des installations techniques d'un ensemble de sites exploités par le client. L'enjeu d'un parc multi-sites n'est pas seulement technique : il est de garantir un niveau de service homogène, une traçabilité centralisée et une lisibilité budgétaire sur l'ensemble du périmètre. Les articles ci-après distinguent ce qui est dû (prestations), ce qui est mesuré (niveaux de service), ce qui est payé (prix), et ce qui n'est pas couvert (exclusions). Toute prestation non décrite dans le corps du contrat ou ses annexes est réputée hors-forfait.

1 Article 1 — Objet du contrat

Le présent contrat définit les conditions dans lesquelles le prestataire assure l'entretien, la maintenance préventive et corrective, et le dépannage des installations techniques des sites du client listés en Annexe 1. La maintenance multitechnique couvre l'entretien, la réparation et l'optimisation d'équipements de spécialités variées (CVC, électricité, plomberie, etc.) ; les prestations multiservices peuvent y adjoindre des services au bâtiment (par exemple hygiène, espaces verts, serrurerie), selon le périmètre retenu en Annexe 2.

- ☐ Maintenance préventive : interventions planifiées selon un calendrier ou des seuils mesurés, visant à prévenir la défaillance.
- ☐ Maintenance corrective : interventions consécutives à une panne ou un dysfonctionnement, visant la remise en service.
- ☐ Dépannage et astreinte : traitement des urgences selon les délais définis à l'Article 4.
- ☐ Obligations réglementaires : réalisation et traçabilité des contrôles et entretiens obligatoires applicables aux équipements (voir Annexe 4).

2 Article 2 — Périmètre et sites concernés

Le périmètre s'entend de la liste des sites figurant en Annexe 1 et de l'inventaire des équipements figurant en Annexe 2. Toute évolution du parc (ouverture, fermeture, transfert de site, ajout ou retrait d'équipement) fait l'objet

d'un avenant ou d'un mécanisme d'ajustement contractuel décrit ci-dessous.

- ☐ Liste des sites : adresse, surface, horaires d'exploitation, contact local — voir Annexe 1.
- ☐ Inventaire des équipements par site, avec marque, modèle, année et criticité — voir Annexe 2.
- ☐ Modalités d'entrée/sortie d'un site en cours de contrat : délai de prise en charge [À COMPLÉTER : ex. sous X semaines], impact tarifaire, état des lieux d'entrée.
- ☐ Mécanisme de mise à jour de l'inventaire (audit de parc, identification des équipements, par exemple par étiquetage ou QR code).

Pour un parc multi-sites, il est recommandé de prévoir un audit de parc initial documenté : il fixe l'état de référence des installations, conditionne la juste application des garanties, et évite les litiges ultérieurs sur l'état d'origine.

3 Article 3 — Prestations et niveaux d'intervention

Les prestations sont décrites en Annexe 3 (plan de maintenance) et qualifiées selon leur complexité. Deux référentiels de « niveaux » coexistent dans le secteur et ne doivent pas être confondus ; précisez celui que vous retenir.

3.1 — Niveaux de maintenance (référentiel AFNOR)

La norme NF X 60-010 (anciennement NF X 60-000) définit cinq niveaux de maintenance, du plus simple au plus complexe. Ils servent à répartir clairement les opérations entre l'exploitant du site, le prestataire et le constructeur.

- ☐ Niveau 1 — actions simples (réglages, échange de consommables accessibles sans démontage).
- ☐ Niveau 2 — opérations préventives ou dépannages simples selon une procédure établie.
- ☐ Niveau 3 — interventions complexes (diagnostic, réparation, échange standard) par un technicien qualifié.
- ☐ Niveau 4 — opérations importantes confiées à une équipe spécialisée et outillée.
- ☐ Niveau 5 — opérations lourdes type rénovation/reconstruction, généralement confiées au constructeur.

Préciser, par type d'équipement, quels niveaux sont inclus au forfait et lesquels relèvent du hors-forfait (Article 8).

3.2 — Postes de facturation P1 à P5 (contrats d'exploitation thermique)

Pour les installations de chauffage/production thermique, le secteur utilise une nomenclature distincte des niveaux AFNOR. Elle est utile pour cadrer ce qui est inclus dans un contrat d'exploitation :

- ☐ P1 — fourniture d'énergie/combustible (le cas échéant).
- ☐ P2 — conduite, petit entretien et maintenance courante (poste de base de tout contrat d'exploitation).
- ☐ P3 — garantie totale : gros entretien et renouvellement des matériels usés.
- ☐ P4 — financement de gros travaux de rénovation (poste financier).
- ☐ P5 — travaux et fournitures non couverts par les postes précédents.

Indiquer pour chaque site thermique les postes retenus (ex. P2 seul, ou P2 + P3 en garantie totale).

4 Article 4 — Niveaux de service (SLA)

Les engagements de service sont contractualisés site par site ou par niveau de criticité. Un SLA n'est opposable que s'il précise la base de mesure, les exclusions et les modalités de calcul. Les valeurs ci-dessous sont des champs à compléter, non des recommandations chiffrées.

- ☐ Délai de prise en compte d'une demande : [À COMPLÉTER, ex. en heures ouvrées].
- ☐ Délai d'intervention selon criticité (P1 critique / P2 / P3) : [À COMPLÉTER par niveau].
- ☐ Délai de remise en service ou de résolution cible : [À COMPLÉTER].
- ☐ Plages de couverture : heures ouvrées, astreinte, 24/7 selon site — [À COMPLÉTER].
- ☐ Indicateurs suivis : taux de respect des délais, taux de préventif réalisé au planning, MTTR (temps moyen de réparation), taux de première résolution.
- ☐ Modalités de mesure et de reporting : outil de suivi, périodicité du reporting, base de référence.
- ☐ Exclusions du calcul : maintenance programmée notifiée, force majeure, indisponibilité imputable au client ou à un tiers.

Le contrat précise le régime de pénalités en cas de non-respect des engagements. La pratique articule un montant proportionné à l'écart constaté et un plafond global. Les pénalités doivent rester proportionnées : un déséquilibre significatif entre les obligations des parties peut être sanctionné au titre de l'article L. 442-1 du Code de commerce.

- ☐ Montant ou barème de pénalité par manquement : [À COMPLÉTER].
- ☐ Plafond périodique (mensuel/annuel) des pénalités : [À COMPLÉTER].
- ☐ Clause de manquements répétés ouvrant droit à résiliation : seuil et procédure — [À COMPLÉTER].

5 Article 5 — Obligations des parties

5.1 — Obligations du prestataire

- ☐ Exécuter les prestations dans les règles de l'art et selon le plan de maintenance (Annexe 3).
- ☐ Mobiliser des intervenants qualifiés et habilités pour les opérations le nécessitant.
- ☐ Tenir à jour la traçabilité des interventions (comptes rendus, registres réglementaires).
- ☐ Respecter les consignes de sécurité et le règlement intérieur de chaque site.
- ☐ Désigner un interlocuteur unique pour le pilotage du contrat.
- ☐ Remettre les rapports et indicateurs convenus à la périodicité fixée.

5.2 — Obligations du client

- ☐ Permettre l'accès aux sites et aux installations dans les conditions convenues.
- ☐ Communiquer les informations utiles (plans, historiques, contraintes d'exploitation).
- ☐ Désigner un référent par site et un référent contrat.
- ☐ Signaler les anomalies via le canal défini.

- ☐ Régler les prestations selon l'Article 6.
-

6 Article 6 — Prix, facturation et révision

Le prix distingue la part forfaitaire (préventif et engagements de service) des prestations hors-forfait facturées sur devis. Pour un parc multi-sites, privilégier une consolidation de la facturation pour préserver la lisibilité budgétaire.

- ☐ Forfait annuel/mensuel par site ou global : [À COMPLÉTER]. Détail par poste en Annexe 5.
- ☐ Modalités de facturation des interventions hors-forfait : seuil de déclenchement de devis, bordereau de prix unitaires.
- ☐ Bordereau de prix (main-d'œuvre par qualification, déplacements, taux d'astreinte) — Annexe 5.
- ☐ Conditions et délai de paiement : [À COMPLÉTER].
- ☐ Clause de révision des prix : formule d'indexation et périodicité — [À COMPLÉTER, ex. indice de référence à préciser].
-

Les fourchettes de prix de marché varient fortement selon la zone, le métier, la criticité et le niveau de service ; toute estimation doit être présentée comme indicative et validée par consultation.

7 Article 7 — Durée, résiliation et réversibilité

- ☐ Durée initiale et conditions de reconduction : [À COMPLÉTER, ex. durée déterminée avec ou sans tacite reconduction].
- ☐ Préavis de résiliation à l'échéance : [À COMPLÉTER, ex. préavis raisonnable de plusieurs mois].
- ☐ Résiliation pour manquement : mise en demeure préalable restée infructueuse, délai de régularisation.
- ☐ Résiliation pour manquements répétés aux SLA (lien avec l'Article 4).
- ☐ Clause de réversibilité : restitution des données, historiques d'intervention, inventaires et accès, dans un format exploitable, pour assurer la continuité de service à la sortie.
- ☐ Modalités de transfert vers un prestataire entrant : durée d'accompagnement, livrables de fin de contrat.
-

La réversibilité est un point souvent négligé qui conditionne pourtant votre liberté de changer de prestataire. Elle se prépare à l'entrée du contrat, pas à sa sortie.

8 Article 8 — Exclusions et prestations hors-forfait

Les éléments suivants sont, sauf stipulation contraire, exclus du forfait et traités en hors-forfait sur devis. La clarté de cette grille évite l'essentiel des litiges de facturation.

- ☐ Travaux de rénovation, mise en conformité lourde, remplacement d'équipements en fin de vie (sauf garantie totale type P3 si souscrite).
- ☐ Dommages résultant d'un défaut d'usage, d'un acte de vandalisme, d'un sinistre ou d'un cas de force majeure.
- ☐ Interventions sur des équipements absents de l'inventaire (Annexe 2).
- ☐ Pièces et fournitures au-delà du seuil ou de la nature prévus au forfait.
- ☐ Modifications demandées par le client (extension d'installation, ajout d'équipement).
-

☐ Prestations relevant d'un niveau de maintenance exclu (voir Article 3).

9 Article 9 — Annexes types

Les annexes font partie intégrante du contrat. En cas de contradiction, l'ordre de prévalence est précisé ici : [À COMPLÉTER].

☐ Annexe 1 — Liste et fiche d'identité des sites.

☐ Annexe 2 — Inventaire des équipements par site et criticité.

☐ Annexe 3 — Plan de maintenance préventive (gammas et périodicités par équipement).

☐ Annexe 4 — Tableau des obligations réglementaires applicables et de leur périodicité.

☐ Annexe 5 — Conditions financières : forfaits, bordereau de prix, formule de révision.

☐ Annexe 6 — Grille des niveaux de service (SLA) et barème de pénalités.

☐ Annexe 7 — Modalités de reporting et indicateurs.

☐ Annexe 8 — Procédure d'astreinte et coordonnées d'urgence par site.

Repère réglementaire (à vérifier au texte en vigueur)

Certains équipements sont soumis à des obligations d'entretien ou de contrôle périodique. À titre d'exemple, l'entretien annuel des chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kW est encadré par le décret n° 2009-649 du 9 juin 2009 et l'arrêté du 15 septembre 2009 ; l'initiative de l'entretien incombe selon le cas à l'occupant ou au propriétaire/syndicat. D'autres équipements (installations électriques, ascenseurs, équipements de sécurité incendie, installations frigorifiques, etc.) relèvent de réglementations propres. L'Annexe 4 doit recenser, équipement par équipement, l'obligation applicable, sa périodicité et la partie responsable — à valider au texte en vigueur et à votre configuration.

PASSER À L'ACTION

Vos sites méritent un pilotage cohérent et performant.

Harmony by Depanneo reprend votre parc, structure vos SLA et centralise le pilotage de votre maintenance sur l'ensemble de vos sites — partout en France. Demandez un audit de parc : on évalue vos installations et on cadre votre maintenance.

[Demander un audit de parc](#)

ou 07 57 93 93 39