

FACILITY MANAGEMENT · MODÈLE CONTRACTUEL

Contrat de maintenance de bornes IRVE — modèle de trame et clauses à compléter

Vos bornes de recharge sont devenues une installation électrique critique : leur indisponibilité immobilise des collaborateurs, dégrade l'accueil de vos visiteurs et vous expose en cas de défaut de sécurité. Ce modèle de contrat structure la maintenance de votre parc IRVE multi-sites — périmètre, niveaux de service, prix, réversibilité — pour passer d'interventions au coup par coup à un engagement contractuel mesurable.

Important : modèle fourni à titre indicatif, à faire valider juridiquement avant usage. Les périodicités, seuils réglementaires et fourchettes de prix cités sont des ordres de grandeur à vérifier au texte en vigueur et à adapter à votre parc.

0 Préambule

Le présent contrat encadre la maintenance préventive et corrective des infrastructures de recharge pour véhicules électriques (IRVE) du Client, ainsi que leur supervision. Il s'inscrit dans le cadre réglementaire applicable aux IRVE — notamment le décret n° 2017-26 du 12 janvier 2017 modifié (dont par le décret n° 2021-546 du 4 mai 2021) — et dans le respect des obligations de l'employeur ou de l'exploitant de maintenir ses installations électriques en état de conformité. Sa portée exacte est fixée aux annexes.

Entre les soussignés :

- ☐ Le Client : [RAISON SOCIALE], [FORME JURIDIQUE], SIREN [À COMPLÉTER], dont le siège est situé [ADRESSE], représenté par [NOM, FONCTION] — ci-après « le Client » ;
- ☐ Le Prestataire : [RAISON SOCIALE], titulaire de la qualification maintenance IRVE en cours de validité [RÉFÉRENCE / ORGANISME], représenté par [NOM, FONCTION] — ci-après « le Prestataire ».

1 Article 1 — Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire assure la maintenance, le dépannage et la supervision des bornes et points de charge IRVE installés sur les sites du Client listés en Annexe 1, en vue de garantir leur sécurité électrique, leur conformité réglementaire et leur disponibilité opérationnelle.

- ☐ Préciser si le contrat couvre la seule maintenance ou inclut également la supervision/exploitation : [MAINTENANCE SEULE / MAINTENANCE + SUPERVISION]
- ☐ Préciser le régime des bornes : [USAGE PRIVÉ COLLABORATEURS / FLOTTE / OUVERTES AU PUBLIC] — le régime ouvert au public emporte des obligations renforcées
- ☐ Indiquer si l'installation initiale relève d'un autre contrat (travaux) distinct de la présente maintenance

2 Article 2 — Périmètre & sites concernés

Le périmètre couvre l'ensemble des points de charge décrits en Annexe 1, identifiés par site, par référence d'équipement et par puissance. Toute modification du parc (ajout, retrait, remplacement de borne) fait l'objet d'un avenant ou d'une mise à jour de l'Annexe 1 selon les modalités de l'Article 11.

- ☐ Lister chaque site : adresse, contact exploitation, horaires d'accès, contraintes d'accès (badge, parking couvert, ERP)
- ☐ Recenser par borne : marque/modèle, n° de série, puissance (kW), courant AC/DC, nombre de points de charge, date de mise en service
- ☐ Préciser la puissance totale par site et identifier les sites > 22 kW et les installations ≥ 36 kVA (seuils déclencheurs d'obligations spécifiques — à vérifier au texte en vigueur)
- ☐ Identifier les sites « critiques » (forte fréquentation, > 10 points de charge, recharge indispensable à l'exploitation) éligibles à un niveau de service renforcé
- ☐ Préciser la propriété et la responsabilité de l'installation électrique en amont du point de livraison (TGBT, protections, comptage)

3 Article 3 — Prestations et niveaux d'intervention (P1 à P5)

Les prestations se répartissent en cinq familles. Cocher les familles incluses au forfait ; les autres relèvent du hors-forfait (Article 8).

- ☐ **P1 — Maintenance préventive.** Visites planifiées : contrôle de la sécurité électrique (test différentiel, isolement, serrage des connexions), vérification de l'état des câbles et connecteurs, essais fonctionnels (charge réelle, arrêt d'urgence, ventilation le cas échéant), nettoyage technique et traitement anticorrosion, mise à jour firmware. Périodicité cible : [annuelle / semestrielle pour sites critiques] — à valider selon parc
- ☐ **P2 — Maintenance corrective (dépannage).** Diagnostic et remise en service après défaillance, sur déclenchement d'incident ou alerte de supervision, dans les délais de l'Article 4
- ☐ **P3 — Supervision & télémaintenance.** Surveillance à distance via protocole OCPP : détection d'anomalies (erreurs, déconnexions, chute de puissance), redémarrage et reconfiguration à distance, reporting de disponibilité. Préciser l'outil et la fréquence de reporting : [À COMPLÉTER]
- ☐ **P4 — Vérifications & contrôles réglementaires.** Coordination ou réalisation des vérifications périodiques des installations électriques et, le cas échéant, du contrôle type Q18 par un organisme agréé pour les installations concernées. Conservation des rapports (durée à respecter — ordre de grandeur 3 ans, à vérifier au texte en vigueur)
- ☐ **P5 — Gestion des pièces & consommables.** Fourniture, stockage et remplacement des pièces. Préciser le régime : [PIÈCES INCLUSES / PLAFONNÉES À [MONTANT] / FACTURÉES EN SUS]

4 Article 4 — Niveaux de service (SLA)

Les engagements de service se mesurent sur trois indicateurs : le délai de prise en compte (GTI — garantie de temps d'intervention/réponse), le délai de rétablissement (GTR — remise en service) et le taux de disponibilité du parc. Les valeurs ci-dessous sont des ordres de grandeur de marché à arbitrer et à figer en Annexe 2.

- ☐ GTI (prise en compte de l'incident) : [ex. 4 h / 24 h ouvrées] selon niveau retenu
- ☐ GTR / délai d'intervention sur site : [ex. 8 h jours ouvrés / 24 h / 48 h] — un délai resserré (24-48 h) est recommandé pour les sites critiques

- ☐ Plage de couverture : [heures ouvrées / 7j/7 24/24] — préciser astreinte et jours fériés
- ☐ Taux de disponibilité cible du parc : [ex. $\geq 97\%$ à 99%] — un programme préventif + supervision permet d'atteindre 97-99 %, contre 85-92 % en curatif seul (ordre de grandeur indicatif)
- ☐ Définir les exclusions de calcul de disponibilité (force majeure, coupure réseau amont, dégradations par des tiers)
- ☐ Définir les pénalités en cas de non-atteinte des SLA : [GRILLE / PLAFOND / FRANCHISE] et les modalités de constat (reporting de supervision faisant foi)
- ☐ Pour les bornes ouvertes au public ou subventionnées (ex. dispositif type ADVENIR), vérifier l'exigence de disponibilité applicable et l'aligner sur le SLA — à vérifier au texte/programme en vigueur

5 Article 5 — Obligations des parties

Obligations du Prestataire :

- ☐ Intervenir avec du personnel titulaire de la qualification maintenance IRVE et des habilitations électriques requises
- ☐ Respecter les SLA de l'Article 4 et tenir à jour le journal d'interventions et les rapports de contrôle
- ☐ Remettre les rapports de vérification réglementaire et alerter le Client sur toute non-conformité ou risque de sécurité
- ☐ Assurer la traçabilité des opérations (GMAO / outil de supervision) et un reporting périodique consolidé multi-sites

Obligations du Client :

- ☐ Garantir l'accès aux sites et aux bornes dans les plages convenues
- ☐ Maintenir l'installation électrique en amont du point de livraison et signaler tout incident dans les meilleurs délais
- ☐ Assurer la connectivité nécessaire à la supervision (réseau, alimentation)
- ☐ Désigner un interlocuteur unique par site et un référent contrat

6 Article 6 — Prix & révision

La rémunération comprend une part forfaitaire (préventif, supervision) et, le cas échéant, une part variable (curatif hors-forfait, pièces). Les fourchettes ci-dessous sont indicatives, de marché et à valider par devis selon le parc.

- ☐ Forfait annuel par point de charge AC (3,7-22 kW) : ordre de grandeur indicatif [à valider] — généralement inférieur à celui des bornes DC
- ☐ Forfait annuel par point de charge DC (≥ 50 kW) : nettement supérieur (ordre de grandeur indicatif, à valider par devis)
- ☐ Préciser la facturation : [par site / par point de charge / forfait global parc], périodicité [mensuelle / trimestrielle / annuelle]
- ☐ Régime des pièces et du curatif : [INCLUS / PLAFONNÉ / SUR DEVIS] avec seuil de validation préalable au-delà de [MONTANT]
- ☐ Clause de révision annuelle des prix : indice de référence [À COMPLÉTER], formule et date d'application
- ☐ Conditions de règlement, pénalités de retard et tarif des interventions hors plage

7 Article 7 — Durée, résiliation & réversibilité

- ☐ Durée initiale : [12 / 24 / 36 mois], date d'effet [À COMPLÉTER]
- ☐ Reconduction : [tacite / expresse], préavis de non-reconduction : [À COMPLÉTER]
- ☐ Résiliation pour manquement : mise en demeure restée infructueuse sous [DÉLAI], et cas de résiliation de plein droit
- ☐ Résiliation pour non-atteinte répétée des SLA : seuil de déclenchement à définir
- ☐ Réversibilité : restitution des accès de supervision, codes, configurations OCPP, historique des interventions et rapports réglementaires, dans un format exploitable, sous [DÉLAI] à la fin du contrat
- ☐ Continuité de service pendant la période de transition vers un nouveau prestataire

8 Article 8 — Exclusions & prestations hors-forfait

- ☐ Dommages liés à un usage anormal, au vandalisme, aux accidents ou aux actes de tiers
- ☐ Défaillances de l'installation électrique en amont du point de livraison non couverte par le contrat
- ☐ Travaux de mise en conformité initiale, extensions de parc et déplacements de bornes
- ☐ Pièces hors périmètre P5 et consommables non prévus
- ☐ Interventions liées à une coupure réseau, à une indisponibilité de connectivité imputable au Client ou à un cas de force majeure
- ☐ Préciser le tarif et le circuit de validation des prestations hors-forfait avant engagement

9 Article 9 — Assurances, responsabilité & confidentialité

- ☐ Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle du Prestataire (et décennale si applicable)
- ☐ Plafonds et limitations de responsabilité, articulation avec les pénalités SLA
- ☐ Transmission des rapports de contrôle réglementaire à l'assureur du Client lorsque requis
- ☐ Confidentialité, sécurité des données de supervision et conformité RGPD (données de session/recharge le cas échéant)

10 Article 10 — Pilotage & gouvernance

- ☐ Interlocuteur unique côté Prestataire et référent côté Client
- ☐ Reporting consolidé multi-sites : indicateurs (disponibilité, délais, incidents), format et fréquence
- ☐ Revue de contrat périodique : [trimestrielle / semestrielle], ordre du jour type
- ☐ Procédure d'escalade en cas d'incident majeur ou de SLA non tenu

11 Article 11 — Annexes & évolution du parc

Les annexes font partie intégrante du contrat. Toute évolution du parc met à jour l'Annexe 1 et, si nécessaire, l'Annexe 2.

- ☐ **Annexe 1** — Inventaire détaillé du parc et des sites (à compléter, voir Article 2)
- ☐ **Annexe 2** — Grille des niveaux de service (SLA), pénalités et taux de disponibilité
- ☐ **Annexe 3** — Bordereau de prix : forfaits, tarifs horaires, régime des pièces
- ☐ **Annexe 4** — Plan de prévention et consignes de sécurité par site
- ☐ **Annexe 5** — Attestations : qualification maintenance IRVE, habilitations, assurances
- ☐ **Annexe 6** — Modèle de rapport d'intervention et de reporting de supervision

12 Checklist de complétude avant signature

Vérifications à passer en revue avant de soumettre le contrat à validation juridique.

- ☐ Tous les champs [À COMPLÉTER] sont renseignés et cohérents entre articles et annexes
- ☐ L'inventaire du parc (Annexe 1) est exhaustif, à jour et identifie les seuils > 22 kW et ≥ 36 kVA
- ☐ Les SLA (GTI, GTR, disponibilité) sont chiffrés et différenciés par criticité de site
- ☐ Le régime des pièces et du curatif est explicite (inclus / plafonné / en sus)
- ☐ Les obligations réglementaires applicables (vérifications périodiques, contrôle Q18, conservation des rapports) sont prises en charge et tracées
- ☐ La qualification maintenance IRVE et les assurances du Prestataire sont jointes et valides
- ☐ Les clauses de réversibilité et de restitution des données de supervision sont opérantes
- ☐ Le dispositif de pilotage multi-sites (reporting, revues, escalade) est défini
- ☐ Le contrat a été relu par votre conseil juridique avant signature

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