

FACILITY MANAGEMENT · CHECKLIST DE CONSULTATION

Contrat de maintenance multitechnique : cadrer, consulter, reprendre vos sites

Avant de consulter un prestataire ou de reprendre un parc existant, un contrat de maintenance multitechnique solide se joue sur quatre points : un périmètre sans zone grise, un inventaire fiable, une gouvernance contractualisée et des engagements de service mesurables. Cette checklist vous sert de support de travail pour préparer votre consultation, comparer les offres sur une base homogène et sécuriser la reprise de vos sites. Elle s'adresse aux directions d'exploitation, services généraux et directions financières qui pilotent plusieurs implantations.

1 Cadrer le périmètre technique

La première cause de litige en maintenance multi-sites est la zone grise : un équipement que ni vous ni le prestataire ne pensaient couvert. Listez explicitement ce qui entre dans le contrat, lot par lot.

- ☐ **Lots couverts** : précisez les familles techniques retenues — CVC (chauffage, ventilation, climatisation), électricité courants forts et faibles, plomberie et sanitaire, courants faibles (contrôle d'accès, vidéosurveillance), portes et fermetures automatiques, sécurité incendie.
- ☐ **Multitechnique vs multiservices** : distinguez les prestations techniques des prestations de services associés (nettoyage, espaces verts, hygiène 3D, serrurerie) si elles entrent dans le même contrat.
- ☐ **Frontière avec le bailleur** : pour les sites loués, identifiez ce qui relève du propriétaire et ce qui relève du preneur (clos et couvert, parties communes, équipements en place).
- ☐ **Exclusions explicites** : listez nommément ce qui n'est pas couvert (équipements de production, mobilier, informatique) pour éviter toute interprétation.
- ☐ **Niveaux de maintenance** : précisez le découpage préventif, correctif et, le cas échéant, le gros entretien et renouvellement (logique de type P2 / P3 en chauffage).

Bon à savoir : en exploitation de chauffage, la nomenclature courante distingue P1 (fourniture d'énergie ou de combustible), P2 (conduite et maintenance courante préventive et corrective) et P3 (gros entretien et renouvellement des matériels, souvent en garantie totale). Cadrer dès la consultation si votre contrat couvre P2 seul ou P2 + P3 évite les contestations sur les remplacements d'équipements.

2 Construire l'inventaire des équipements

Aucun engagement de service n'est tenable sans un inventaire fiable. C'est le socle du contrat : un parc mal recensé produit des plans préventifs incomplets et des coûts cachés.

- ☐ **Recensement physique par site** : un inventaire exhaustif des équipements concernés, idéalement vérifié sur le terrain et non seulement déclaratif.

- ☐ **Identification unitaire** : marque, modèle, numéro de série, puissance, fluide, année de mise en service, localisation précise dans le site.
- ☐ **Étiquetage et traçabilité** : pose d'un identifiant durable (par exemple QR code ou code-barres) sur chaque équipement pour fiabiliser les interventions et le suivi.
- ☐ **Criticité par équipement** : classez chaque actif selon son impact sur l'exploitation (arrêt d'activité, sécurité, confort) pour hiérarchiser les délais de service.
- ☐ **État et dette de maintenance** : notez l'état constaté et les interventions à rattraper, afin de ne pas reprendre un parc dégradé sous des SLA standards.
- ☐ **Documentation associée** : récupérez DOE, notices, schémas, carnets d'entretien et historiques disponibles.

ÉQUIPEMENT	SITE	N° SÉRIE	MISE EN SERVICE	CRITICITÉ	IDENTIFIANT

3 Couvrir les obligations réglementaires

Une partie des contrôles est imposée par la réglementation, indépendamment de votre contrat de maintenance. Vérifiez que chaque obligation applicable à vos sites est portée par quelqu'un, et que les périodicités sont respectées. Les périodicités ci-dessous sont des repères courants : confirmez-les au texte en vigueur et selon le statut de vos sites (établissement recevant du public, locaux de travail).

- ☐ **Installations électriques** : vérification périodique réalisée, en règle générale, tous les ans dans les locaux de travail. À valider au regard du Code du travail et de l'arrêté applicable.
- ☐ **Extincteurs** : vérification annuelle par un intervenant compétent, et épreuve hydraulique à un horizon d'environ dix ans selon le type (référence usuelle NF S 61-919). À confirmer au texte en vigueur.
- ☐ **Ascenseurs** : entretien courant régulier (visites rapprochées de l'ordre de toutes les six semaines selon la réglementation entretien) et contrôle technique quinquennal par un organisme habilité. Cadre fixé notamment par le Code de la construction et de l'habitation.
- ☐ **Désenfumage, portes coupe-feu, alarme incendie** : vérifications périodiques selon le règlement de sécurité incendie applicable (notamment pour les ERP).
- ☐ **CVC et fluides frigorigènes** : contrôles d'étanchéité et obligations liées aux équipements concernés, selon puissance et type de fluide.
- ☐ **Registre de sécurité** : centralisation des rapports de vérification et levée des observations tracées.

Bon à savoir : les périodicités réglementaires varient selon la nature du site, son classement et les textes applicables. Faites valider les fréquences exactes par un organisme agréé ou un bureau de contrôle : ce document donne des ordres de grandeur, pas une référence opposable.

4 Définir les niveaux de service (SLA)

Un contrat sans niveaux de service mesurables laisse la qualité à l'appréciation du prestataire. Distinguez bien le délai d'intervention du délai de résolution : commencer une intervention n'est pas remettre l'équipement en service.

- ☐ **Niveaux de priorité** : définissez 3 à 4 niveaux (par exemple arrêt d'activité, urgence sécurité, panne dégradante, demande standard) reliés à la criticité des équipements.
- ☐ **Délai d'intervention (GTI)** : temps garanti avant prise en charge sur site, différencié par niveau de priorité.
- ☐ **Délai de résolution (MTTR cible)** : temps moyen visé pour rétablir le service, à distinguer du seul délai d'intervention.
- ☐ **Plages couvertes et astreinte** : précisez les heures ouvrées, l'astreinte nuit, week-end et jours fériés, et le numéro de contact d'urgence.
- ☐ **Pénalités et bonus** : modalités applicables en cas de dépassement des engagements, et mécanisme de revue.
- ☐ **Modalités de mesure** : définissez qui déclenche le chrono, ce qui le suspend (attente pièce, accès site) et la source de vérité (la GMAO).

NIVEAU	EXEMPLE DE SITUATION	DÉLAI D'INTERVENTION	DÉLAI DE RÉOLUTION	PLAGE COUVERTE
P1 – Critique				
P2 – Majeur				
P3 – Standard				

5 Suivre les indicateurs de pilotage (KPI)

Les KPI transforment le contrat en outil de pilotage. Choisissez un nombre limité d'indicateurs réellement suivis et exploités en comité, plutôt qu'un tableau de bord pléthorique jamais lu.

- ☐ **Taux de respect des SLA** : part des interventions traitées dans les délais d'intervention et de résolution contractuels.
- ☐ **MTTR** : délai moyen de remise en service, suivi par site et par famille d'équipements.
- ☐ **Volume et nature des interventions** : préventif, correctif et hors forfait, pour suivre la dérive du parc.
- ☐ **Taux de récurrence** : interventions répétées sur un même équipement, signal d'un correctif insuffisant ou d'un actif en fin de vie.
- ☐ **Préventif réalisé vs planifié** : taux d'exécution du plan de maintenance préventive.
- ☐ **Satisfaction des sites** : retour des utilisateurs ou responsables de site sur les interventions.

6 Cadrer les règles hors forfait

Le forfait couvre le préventif et une part du correctif. Tout le reste — pièces, gros remplacements, dégradations — doit suivre des règles connues d'avance pour préserver la lisibilité budgétaire.

- ☐ **Périmètre du forfait** : précisez ce que couvre le montant récurrent (préventif, main-d'œuvre corrective, déplacements) et ce qui en sort.

- ☐ **Seuil de devis** : montant au-delà duquel une intervention hors forfait requiert un devis et une validation préalable.
- ☐ **Délégation de validation** : qui valide quel montant, côté site et côté siège, pour ne pas bloquer l'exploitation.
- ☐ **Bordereau de prix unitaires** : grille de tarifs (main-d'œuvre, déplacement, pièces courantes) annexée au contrat pour objectiver les hors forfait.
- ☐ **Renouvellement d'équipements** : règles de prise en charge des remplacements (vétusté, casse, usure) et frontière avec un éventuel poste P3.
- ☐ **Facturation** : modalités de consolidation, idéalement une facture unique multi-sites, et niveau de détail attendu.

Bon à savoir : les fourchettes de prix de marché (forfait par site, taux horaire, déplacement) varient fortement selon la zone, le métier et le niveau de service attendu. Toute fourchette obtenue en consultation est à considérer comme indicative et à valider sur votre parc réel.

7 Exiger une GMAO et un reporting

La GMAO (gestion de maintenance assistée par ordinateur) est la source de vérité partagée. Sans elle, vous dépendez des déclarations du prestataire pour mesurer ses propres engagements.

- ☐ **Accès client** : portail ou tableau de bord accessible côté donneur d'ordre, en temps réel, sur l'ensemble des sites.
- ☐ **Traçabilité des interventions** : chaque demande horodatée, du signalement à la clôture, avec photos et compte rendu.
- ☐ **Suivi des SLA dans l'outil** : visualisation des délais tenus ou dépassés, sans retraitement manuel.
- ☐ **Référentiel équipements** : l'inventaire et son historique vivent dans la GMAO, par site et par actif.
- ☐ **Reporting consolidé** : exports et tableaux de bord multi-sites pour les revues de gouvernance.
- ☐ **Réversibilité des données** : garantie de récupérer votre inventaire et votre historique en fin de contrat, dans un format exploitable.

8 Organiser la gouvernance et la reprise

La qualité dans la durée tient à la gouvernance et à une reprise de parc maîtrisée. Cadrez les instances et la phase de démarrage dès la consultation.

- ☐ **Interlocuteur dédié** : un référent unique côté prestataire, identifié, pour le pilotage du parc.
- ☐ **Instances de revue** : comités opérationnels (mensuels) et comités de pilotage (trimestriels) pour passer en revue KPI, écarts et plans d'action.
- ☐ **Plan de reprise (mobilisation)** : calendrier de prise en charge des sites, audit initial, mise à jour de l'inventaire et bascule dans la GMAO.
- ☐ **Plan préventif initial** : calendrier des opérations préventives et réglementaires par site, validé au démarrage.
- ☐ **Gestion des accès et habilitations** : modalités d'accès aux sites, clés, badges, consignes de sécurité par implantation.
- ☐ **Clause de réversibilité** : conditions de sortie, transfert des données et continuité de service en fin de contrat.

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