

PLOMBERIE · MODÈLE CONTRACTUEL

Contrat de maintenance plomberie : contenu et prix essentiels

Cette trame structure un contrat de maintenance plomberie pour un parc multi-sites : prestations préventives et curatives, niveaux de service mesurables, prix forfaitaire et hors-forfait, durée et réversibilité. Elle est pensée pour cadrer une consultation fournisseur et servir de base à une revue juridique, sur un ou plusieurs sites exploités sous une même direction.

Important : modèle fourni à titre indicatif, à faire valider juridiquement avant usage. Les périodicités, obligations réglementaires et fourchettes de prix citées sont des ordres de grandeur à confronter au texte en vigueur et à votre installation réelle.

0 Préambule

Le présent contrat est conclu entre **[CLIENT — raison sociale, forme juridique, RCS, siège, représentant légal]**, ci-après « le Client », et **[PRESTATAIRE — raison sociale, forme juridique, RCS, siège, représentant légal]**, ci-après « le Prestataire ».

Le contrat de maintenance n'obéit à aucune forme légale imposée : aucune clause n'est juridiquement obligatoire en tant que telle. Sa solidité tient donc entièrement à la précision de ses articles. Les clauses ci-dessous couvrent les points qui font, en pratique, la différence entre un engagement opposable et une simple intention.

1 Article 1 — Objet

Le contrat a pour objet la maintenance des installations de plomberie sanitaire du Client : entretien préventif planifié, interventions curatives sur incident, et le cas échéant gros entretien et renouvellement, dans les conditions et limites définies aux articles suivants.

- ☐ Préciser le type de contrat retenu : préventif seul, préventif + curatif, ou maintenance complète (préventif + curatif + remplacement de pièces).
- ☐ Indiquer si la fourniture des consommables et petites pièces est incluse ou facturée séparément.

2 Article 2 — Périmètre & sites concernés

Le contrat s'applique aux sites listés en **Annexe 1**. Pour chaque site, le périmètre des équipements maintenus est défini par l'inventaire et par l'état des lieux contradictoire réalisé avant signature.

- ☐ Réaliser un état des lieux contradictoire de l'installation existante, par site, photos à l'appui, signalant réparations et mises en conformité préalables.
- ☐ Annexer l'inventaire des équipements couverts par site : réseaux d'eau froide/chaude, robinetterie, chasses et WC, chauffe-eau et ballons, groupes de sécurité, siphons et évacuations, clapets anti-retour, disconnecteurs, pompes de relevage, le cas échéant.

- ☐ Lister les équipements explicitement exclus du périmètre (renvoi Article 8).
 - ☐ Définir les modalités d'entrée/sortie d'un site en cours de contrat (avenant, ajustement du forfait au prorata).
-

3 Article 3 — Prestations et niveaux de maintenance (P2 / P3)

Pour distinguer clairement ce qui est couvert, le contrat s'appuie sur la nomenclature usuelle des contrats d'exploitation-maintenance. En plomberie sanitaire, sans poste énergie (P1), les postes pertinents sont généralement :

- ☐ **P2 — Maintenance et petit entretien** : visites préventives planifiées et conduite courante. Constitue la base du contrat.
 - ☐ **P3 — Gros entretien et renouvellement (garantie totale)** : remplacement programmé des matériels en fin de vie. À prendre en option selon la vétusté et votre politique d'investissement.
 - ☐ Si ni P3 ni couverture de remplacement ne sont retenus, préciser que tout remplacement relève du hors-forfait (Article 8).
-

3.1 — Maintenance préventive (P2). Visites planifiées visant à éviter les pannes. Opérations types, à adapter à l'installation (fréquences et temps unitaires à valider en annexe technique) :

- ☐ Contrôle d'étanchéité du réseau, vérification de la pression et de l'équilibrage, état des joints et organes.
 - ☐ Vérification des supports, anti-béliers et clapets anti-retour ; détartrage de la robinetterie, des chasses et des douches.
 - ☐ Manœuvre et contrôle des groupes de sécurité, nettoyage des filtres, siphons et ballons d'eau chaude.
 - ☐ Contrôle des chauffe-eau et réseaux exposés au calcaire — au minimum un contrôle complet annuel, plus fréquent selon usage.
 - ☐ Le cas échéant, vérification fonctionnelle annuelle des disconnecteurs : opération encadrée par la réglementation sanitaire (à réaliser par un technicien habilité, sous la responsabilité de l'exploitant ; périodicité et habilitation à confirmer au texte en vigueur — Code de la santé publique, RSD, guide CSTB).
 - ☐ Établissement d'un compte rendu de visite par site, avec relevé des points contrôlés et anomalies signalées.
-

3.2 — Maintenance curative. Interventions non planifiées pour réparer un dysfonctionnement ou une panne. Préciser le canal de déclaration (plateforme, téléphone, e-mail), les plages couvertes (heures ouvrées / 24-7) et le traitement des urgences (fuite, dégât des eaux, coupure d'eau).

- ☐ Définir ce que recouvre une « urgence » et la plage horaire d'astreinte associée.
 - ☐ Préciser le périmètre de réparation inclus dans le forfait vs le hors-forfait (pièces, dépose/repose lourde).
-

4 Article 4 — Niveaux de service (SLA)

Clause centrale du contrat. Les niveaux de service rendent l'engagement mesurable et opposable. Distinguer impérativement les deux délais :

- ☐ **GTI — Garantie de Temps d'Intervention** : délai maximal entre le signalement et l'arrivée du technicien sur site. La GTI oblige à intervenir, pas à résoudre.
-

- ☐ **GTR — Garantie de Temps de Rétablissement** : délai maximal pour rétablir le service / résoudre l'incident.
- ☐ Définir des SLA différenciés par criticité (urgence bloquante vs incident courant) et par plage horaire. Exemple à calibrer : GTI [X] h et GTR [Y] h en urgence ; GTI [X] h ouvrées en standard.
- ☐ Fixer la fréquence des visites préventives par site (renvoi Annexe technique).
- ☐ Définir les modalités de mesure (horodatage du signalement et de l'intervention) et le reporting périodique des taux de respect.
- ☐ Prévoir des pénalités ou avoirs en cas de non-respect des SLA, et leur plafond.

5 Article 5 — Obligations des parties

5.1 — Le Prestataire s'engage notamment à :

- ☐ Exécuter les prestations dans le respect des règles de l'art, des normes applicables et des SLA contractuels.
- ☐ Mobiliser des intervenants qualifiés et, pour les opérations réglementées, habilités.
- ☐ Souscrire et maintenir les assurances requises (responsabilité civile professionnelle, décennale si applicable) — justificatifs en annexe.
- ☐ Remettre les comptes rendus d'intervention et le reporting SLA convenu.

5.2 — Le Client s'engage notamment à :

- ☐ Donner accès aux sites et aux équipements dans des conditions de sécurité normales.
- ☐ Désigner un interlocuteur par site et signaler les incidents par le canal convenu.
- ☐ Régler les sommes dues aux échéances prévues.

6 Article 6 — Prix & révision

Le prix combine généralement un **forfait annuel** couvrant le préventif (et le périmètre curatif convenu), payable par échéances (souvent trimestrielles), et un **taux horaire hors-forfait** pour les interventions non incluses.

- ☐ Fixer le montant du forfait annuel par site et le total parc.
- ☐ Fixer le taux horaire hors-forfait, les majorations (nuit, week-end, urgence) et les frais de déplacement.
- ☐ Définir les modalités de facturation : facturation par site ou facture unique consolidée pour le parc.
- ☐ Prévoir une clause de révision annuelle des prix (indice de référence à préciser et à valider).
- ☐ Préciser les conditions et délais de paiement et les pénalités de retard.

Repères de marché — à manier avec prudence : les forfaits et taux horaires en plomberie varient fortement selon la zone géographique, le nombre et le type d'équipements, le niveau de service (plages, urgence, SLA) et l'inclusion ou non du remplacement de pièces. Ne pas reprendre de chiffre « standard » sans devis : faire chiffrer site par site sur la base de l'inventaire et de l'état des lieux. Toute fourchette communiquée reste indicative et à valider.

7 Article 7 — Durée, résiliation & réversibilité

- ☐ Fixer la durée initiale (souvent 1 an) et les modalités de reconduction (tacite ou expresse) — préciser le préavis et son délai.
- ☐ Si reconduction tacite, vérifier l'information du Client sur la faculté de non-reconduction (régime à confirmer juridiquement selon la qualité des parties).
- ☐ Définir les cas de résiliation (manquement grave, non-respect répété des SLA, défaut de paiement) et le préavis associé.
- ☐ Prévoir la réversibilité : restitution des inventaires, historiques d'intervention, plans et accès, pour transfert ordonné vers le Client ou un nouveau prestataire.

8 Article 8 — Exclusions & hors-forfait

Lister précisément ce qui n'est pas couvert par le forfait, pour éviter tout litige d'interprétation.

- ☐ Travaux résultant de dégradations volontaires, sinistres, gel, ou mauvais usage.
- ☐ Mises en conformité et travaux neufs / d'amélioration non liés à l'entretien courant.
- ☐ Remplacement de matériels si le poste P3 n'est pas souscrit.
- ☐ Préciser le régime du hors-forfait : devis préalable au-delà d'un seuil [À COMPLÉTER], validation du Client requise.

9 Article 9 — Annexes

- ☐ **Annexe 1** — Liste des sites et coordonnées des interlocuteurs.
- ☐ **Annexe 2** — Inventaire des équipements et état des lieux contradictoire par site (photos).
- ☐ **Annexe 3** — Plan de maintenance préventive : opérations, périodicités, temps unitaires par site.
- ☐ **Annexe 4** — Grille de SLA (GTI/GTR par criticité et plage) et tableau des pénalités.
- ☐ **Annexe 5** — Grille tarifaire : forfaits par site, taux horaire hors-forfait, majorations, indice de révision.
- ☐ **Annexe 6** — Attestations d'assurance et, le cas échéant, habilitations réglementaires.

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