

FACILITY MANAGEMENT · MODÈLE CONTRACTUEL

Contrat de maintenance préventive et curative multi-sites

Un parc de sites se pilote avec un cadre contractuel unique : un périmètre clair, des niveaux de service nommés et mesurables, une grille de prix lisible. Ce modèle structure votre relation avec un prestataire de maintenance multitechnique sur l'ensemble de vos sites. Il sépare nettement ce qui est forfaitisé (préventif planifié, curatif sous SLA) de ce qui reste hors-forfait, et fixe les obligations de chaque partie. Complétez les champs entre crochets, adaptez les annexes site par site, puis faites valider l'ensemble.

Important : modèle fourni à titre indicatif, à faire valider juridiquement avant usage. Les durées, périodicités, seuils SLA et fourchettes de prix sont des repères à ajuster à votre parc et à confronter aux textes en vigueur.

0 Préambule

Le présent contrat encadre les prestations de maintenance préventive et curative confiées par le Client au Prestataire sur les sites listés en Annexe 1. Au sens de la norme **NF EN 13306**, la maintenance préventive est exécutée à intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits pour réduire la probabilité de défaillance ; la maintenance corrective (curative) est exécutée après détection d'une panne pour rétablir le bien dans un état de fonctionnement.

Entre les soussignés :

- ☐ La société [RAISON SOCIALE CLIENT], [FORME JURIDIQUE], au capital de [MONTANT], immatriculée au RCS de [VILLE] sous le n° [SIREN], dont le siège est [ADRESSE], représentée par [NOM, QUALITÉ], ci-après « le Client » ;
- ☐ La société [RAISON SOCIALE PRESTATAIRE], [FORME JURIDIQUE], immatriculée au RCS de [VILLE] sous le n° [SIREN], dont le siège est [ADRESSE], représentée par [NOM, QUALITÉ], ci-après « le Prestataire ».

1 Article 1 — Objet

Le contrat a pour objet de définir les conditions techniques, financières et juridiques dans lesquelles le Prestataire assure la maintenance préventive et curative des installations et équipements du Client sur les sites désignés. Il couvre la planification du préventif, le traitement des demandes curatives sous engagements de délais, le reporting et le pilotage de la prestation.

2 Article 2 — Périmètre et sites concernés

Le périmètre porte sur les familles d'équipements et les sites détaillés en **Annexe 1 (liste des sites)** et **Annexe 2 (inventaire des équipements)**. À défaut d'inventaire, un audit de parc contradictoire est réalisé dans les [NOMBRE] semaines suivant la prise d'effet et vaut référence.

Familles couvertes (à cocher selon le parc) :

- ☐ CVC — chauffage, ventilation, climatisation, traitement d'air

- ☐ Électricité courant fort / courant faible, éclairage, TGBT
- ☐ Plomberie, sanitaires, production et distribution d'eau chaude
- ☐ Froid commercial et chambres froides
- ☐ Fermetures, portes automatiques, rideaux métalliques, contrôle d'accès
- ☐ Sécurité incendie (SSI, désenfumage, extincteurs) — sous réserve des organismes agréés requis
- ☐ Multiservices : serrurerie, espaces verts, hygiène 3D (dératisation, désinsectisation, désinfection)
- ☐ Autres équipements : [À COMPLÉTER]

Tout site ou équipement ajouté en cours de contrat fait l'objet d'un avenant ou d'un bon d'adhésion reprenant la grille tarifaire en vigueur.

3 Article 3 — Prestations et niveaux de criticité

Les prestations se répartissent en deux volets. Le **préventif** suit le plan de maintenance en Annexe 3 (nature des opérations, périodicités, équipements concernés). Le **curatif** traite les défaillances signalées, selon un niveau de criticité affecté à chaque demande, qui conditionne les engagements de l'Article 4.

Grille de criticité de référence (à valider et ajuster) :

- ☐ **P1 — Critique** : arrêt total d'activité ou risque sécurité/sanitaire imminent (ex. perte de froid alimentaire, défaut électrique dangereux, site non sécurisable).
- ☐ **P2 — Majeur** : dégradation forte de l'exploitation sans arrêt complet (ex. panne de climatisation en zone client, fuite active maîtrisée).
- ☐ **P3 — Significatif** : gêne d'exploitation, contournement possible (ex. équipement secondaire hors service).
- ☐ **P4 — Mineur** : anomalie sans impact immédiat sur l'activité.
- ☐ **P5 — Programmé** : demande non urgente, regroupable avec une visite préventive.

À noter : la nomenclature « P1 à P5 » employée dans les contrats d'exploitation de chauffage désigne des *postes de facturation* (P1 énergie, P2 conduite et petit entretien, P3 garantie totale/gros entretien, P4 financement de travaux, P5 travaux hors contrat) et non des niveaux d'urgence. Si votre parc relève de ce type de contrat, conservez cette acception et renommez la grille ci-dessus en « niveaux d'urgence U1-U5 » pour éviter toute confusion.

4 Article 4 — Niveaux de service (SLA)

Les engagements de service s'expriment par deux indicateurs distincts. La **GTI (Garantie de Temps d'Intervention)** est le délai maximal entre le signalement et le début effectif de l'intervention. La **GTR (Garantie de Temps de Rétablissement)** est le délai maximal entre le signalement et le rétablissement du service. La GTI engage le Prestataire à intervenir ; la GTR l'engage à rétablir.

Grille d'engagement par niveau de criticité (valeurs indicatives à arrêter d'un commun accord) :

- ☐ P1 — Critique : GTI [ex. 2 h] · GTR [ex. 8 h] · couverture [24/7 ou heures ouvrées]
- ☐ P2 — Majeur : GTI [ex. 4 h] · GTR [ex. 24 h]

- ☐ P3 — Significatif : GTI [ex. 24 h] · GTR [ex. 72 h]
- ☐ P4 — Mineur : GTI [ex. 72 h ouvrées] · GTR [à définir]
- ☐ P5 — Programmé : traitement [lors de la prochaine visite préventive / sous X jours]

Le suivi des SLA s'appuie sur les indicateurs convenus (taux de respect GTI/GTR, taux d'intervention soldée au premier passage, MTTR). Le mode de mesure, l'horloge de référence (heures ouvrées ou calendaires) et les modalités d'exclusion (force majeure, accès refusé, pièces indisponibles documentées) sont précisés en **Annexe 4**.

Pénalités. En cas de non-respect d'un SLA, des pénalités s'appliquent selon le barème de l'Annexe 4 : [DÉCRIRE — ex. % du forfait mensuel par dépassement, plafonné à X % par mois]. Le barème doit rester proportionné : une clause de pénalité disproportionnée peut être qualifiée de déséquilibre significatif (art. L442-1 du Code de commerce) et déclarée non écrite.

5 Article 5 — Obligations des parties

Le Prestataire s'engage à :

- ☐ Exécuter le plan préventif aux périodicités convenues et tracer chaque intervention (rapport daté, équipement identifié).
- ☐ Respecter les GTI/GTR de l'Article 4 et mobiliser des intervenants qualifiés et habilités (habilitations électriques, fluides frigorigènes, etc.).
- ☐ Tenir à jour un registre des interventions et un reporting périodique [mensuel / trimestriel].
- ☐ Souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant son activité ; en justifier sur demande.
- ☐ Respecter les consignes de sécurité, d'accès et d'image applicables à chaque site.

Le Client s'engage à :

- ☐ Donner accès aux sites et équipements dans des conditions permettant l'intervention.
- ☐ Désigner un interlocuteur référent par site ou un point de contact central.
- ☐ Signaler les défaillances via le canal convenu (plateforme, téléphone, e-mail) en qualifiant le niveau de criticité.
- ☐ Régler les sommes dues dans les délais de l'Article 6.

6 Article 6 — Prix, facturation et révision

La rémunération comprend une part **forfaitaire** (préventif planifié + curatif inclus dans le périmètre et les niveaux de service) et, le cas échéant, une part **au réel** pour les prestations hors-forfait de l'Article 8.

- ☐ Forfait préventif et curatif : [MONTANT HT] par [site / mois / an], détaillé en Annexe 5.
- ☐ Taux horaires hors-forfait : main-d'œuvre [MONTANT HT/h], majorations nuit/week-end/jours fériés [%].
- ☐ Facturation : [périodicité]. Facture [par site / consolidée multi-sites].
- ☐ Délai de paiement : [30 / 45 jours fin de mois], dans la limite légale de l'art. L441-10 du Code de commerce.

Révision des prix. Les prix sont révisés [annuellement, à la date anniversaire] selon une formule de référence indexée [ex. indices INSEE pertinents — à préciser et vérifier]. La formule de révision figure en Annexe 5.

7 Article 7 — Durée, résiliation et réversibilité

- ☐ **Durée initiale :** [ex. 12 / 24 / 36 mois] à compter du [DATE DE PRISE D'EFFET].
- ☐ **Reconduction :** reconduction tacite par périodes de [DURÉE], sauf dénonciation par l'une des parties avec un préavis de [ex. 3 mois] notifié par [LRAR / écrit recommandé électronique]. Entre professionnels, l'obligation d'information préalable de la loi dite « Chatel » (art. L215-1 et s. du Code de la consommation) ne s'applique pas ; les modalités ci-dessus relèvent donc du seul accord des parties.
- ☐ **Résiliation pour manquement :** en cas de manquement grave non corrigé dans [NOMBRE] jours après mise en demeure restée sans effet.
- ☐ **Réversibilité :** à l'échéance ou à la résiliation, le Prestataire restitue l'inventaire à jour, l'historique des interventions et les données d'exploitation dans un format exploitable, et assure la continuité jusqu'au transfert effectif.

8 Article 8 — Exclusions et prestations hors-forfait

Sauf mention contraire en Annexe, sont exclus du forfait et facturés au réel ou sur devis préalable :

- ☐ Le renouvellement et le remplacement d'équipements en fin de vie (gros entretien type « garantie totale »), sauf option souscrite.
- ☐ Les travaux d'amélioration, de mise en conformité ou de modification d'installation.
- ☐ Les dégâts résultant d'un usage anormal, d'un sinistre, d'un acte de tiers ou de vandalisme.
- ☐ Les fournitures et pièces au-delà du seuil convenu : [SEUIL].
- ☐ Les interventions sur équipements hors inventaire ou hors périmètre.
- ☐ Autres exclusions : [À COMPLÉTER]

Tout hors-forfait au-delà de [MONTANT] fait l'objet d'un devis validé par le Client avant exécution.

9 Article 9 — Annexes

Les annexes font partie intégrante du contrat. En cas de contradiction, le corps du contrat prévaut, sauf stipulation expresse contraire.

- ☐ Annexe 1 — Liste des sites (adresse, surface, horaires, contact)
- ☐ Annexe 2 — Inventaire des équipements (famille, marque, identifiant, état)
- ☐ Annexe 3 — Plan de maintenance préventive (opérations, périodicités)
- ☐ Annexe 4 — Définition et mesure des SLA, barème de pénalités
- ☐ Annexe 5 — Grille tarifaire et formule de révision
- ☐ Annexe 6 — Attestations d'assurance et habilitations

10 Checklist des champs à compléter

Avant signature, vérifiez que chaque point est renseigné :

- ☐ Identités, SIREN et représentants des deux parties
- ☐ Liste exhaustive des sites et inventaire des équipements (ou audit planifié)
- ☐ Familles d'équipements couvertes cochées
- ☐ Grille de criticité confirmée (urgence P1-P5 ou postes P1-P5 selon le type de contrat)
- ☐ Valeurs GTI / GTR par niveau et plages de couverture (24/7 ou heures ouvrées)
- ☐ Mode de mesure des SLA et barème de pénalités proportionné
- ☐ Montants forfaitaires, taux horaires et majorations
- ☐ Périodicité de facturation et choix facture par site / consolidée
- ☐ Délai de paiement conforme au plafond légal
- ☐ Formule et date de révision des prix
- ☐ Durée initiale, modalités de reconduction et préavis
- ☐ Seuils de hors-forfait et seuil de devis préalable
- ☐ Annexes jointes et signées
- ☐ Validation juridique de l'ensemble

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