

CONTRATS · MODÈLE CONTRACTUEL

Contrat de maintenance multitechnique : définition et clauses clés

Sur un parc de plusieurs dizaines de sites, le contrat de maintenance est l'outil qui transforme une obligation diffuse en engagements mesurables. Cette trame réunit la structure type d'un contrat multitechnique multi-sites et les clauses qui protègent votre exploitation : périmètre des équipements, niveaux de service (SLA), reporting, escalade et réversibilité. Elle est conçue pour donner à votre direction une lecture claire de ce qui est dû, par qui, dans quels délais, et à quel prix.

Important : modèle fourni à titre indicatif, à faire valider juridiquement avant usage. Les définitions techniques s'appuient sur la terminologie normalisée (NF EN 13306). Les délais, indices et fourchettes cités sont des ordres de grandeur à adapter à votre contexte et à vérifier au texte en vigueur.

Ce qu'est un contrat de maintenance

Un contrat de maintenance définit, sur une durée donnée, les prestations qu'un prestataire s'engage à réaliser pour maintenir un ensemble d'équipements en état de fonctionnement, ainsi que les conditions de prix, de délais et de contrôle associées. La terminologie de référence distingue deux grandes familles, complétées par leurs sous-types (NF EN 13306) :

- ☐ **Maintenance préventive** — intervention avant la défaillance, pour réduire la probabilité de panne. Elle se décline en maintenance *systématique* (selon un échéancier ou un nombre d'unités d'usage) et *conditionnelle* (déclenchée par la surveillance de l'état réel de l'équipement).
- ☐ **Maintenance corrective** — intervention après défaillance. Elle se décline en maintenance *palliative* (dépannage provisoire qui rétablit la fonction) et *curative* (réparation qui remet durablement l'équipement dans son état nominal).

Un bon contrat multitechnique précise, pour chaque famille d'équipements, la part préventive contractualisée (le forfait) et le régime de la part corrective (incluse, plafonnée, ou hors-forfait sur devis). C'est cette frontière qui détermine votre prévisibilité budgétaire.

Préambule

Le présent contrat est conclu entre [À COMPLÉTER — raison sociale, SIREN, adresse du Client], ci-après « le Client », et [À COMPLÉTER — raison sociale, SIREN, adresse du Prestataire], ci-après « le Prestataire ».

Le Client exploite un réseau de [À COMPLÉTER — nombre] sites répartis sur le territoire national et souhaite confier la maintenance multitechnique de ses installations à un interlocuteur unique. Le Prestataire déclare disposer des moyens humains, techniques et de l'organisation nécessaires à l'exécution des prestations décrites ci-après. Les parties conviennent de ce qui suit.

1 Article 1 — Objet

Le contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire assure la maintenance préventive et corrective des installations du Client situées sur les sites listés en **Annexe 1**, conformément aux périmètres d'équipements (Annexe 2) et aux niveaux de service (Annexe 3).

Le Prestataire agit en qualité d'interlocuteur unique : il reçoit les demandes d'intervention, planifie et exécute les prestations, coordonne le cas échéant ses sous-traitants, et rend compte au Client. Il est **garant des niveaux de service** définis au contrat.

2 Article 2 — Périmètre et sites concernés

Le périmètre couvre les familles d'équipements suivantes, selon les cases retenues par le Client (détail technique et inventaire par site en Annexe 2) :

☐ CVC : chauffage, ventilation, climatisation, traitement d'air, froid commercial

☐ Électricité, courants forts et courants faibles, éclairage, GTB/GTC

☐ Plomberie, sanitaire, traitement et réseaux d'eau

☐ Sécurité incendie (SSI, extincteurs, désenfumage) et contrôles d'accès

☐ Équipements de cuisine professionnelle [À COMPLÉTER selon activité]

☐ Portes automatiques, rideaux métalliques, équipements de quai

☐ Serrurerie, métallerie, second œuvre [À COMPLÉTER]

☐ Espaces verts, propreté, hygiène 3D [À COMPLÉTER]

Toute évolution du parc (ouverture, fermeture, transfert de site, ajout d'équipement) fait l'objet d'un avenant ou d'une mise à jour de l'Annexe 1, selon la procédure définie à l'Article 6. Chaque équipement maintenu est **identifié de façon univoque** (référence, localisation, et le cas échéant étiquetage physique) afin de garantir la traçabilité des interventions.

3 Article 3 — Prestations et niveaux d'intervention

Les prestations se répartissent comme suit :

☐ **Maintenance préventive** selon le plan de maintenance de l'Annexe 2, avec périodicités définies par équipement [À COMPLÉTER — ex. trimestrielle, semestrielle, annuelle] et respect des obligations réglementaires de contrôle.

☐ **Maintenance corrective** sur demande, qualifiée selon les niveaux de priorité de l'Article 4.

☐ **Reporting et pilotage** selon l'Article 5.

Les niveaux de maintenance mobilisés (de 1 à 5 au sens de la terminologie normalisée) et la frontière entre prestations forfaitaires et hors-forfait sont précisés en Annexe 2. Les prestations exclues sont listées à l'Article 8.

4 Article 4 — Niveaux de service (SLA)

Chaque demande d'intervention corrective est qualifiée selon un niveau de priorité conditionnant le délai de prise en charge (temps de réponse) et le délai de rétablissement. Les délais ci-dessous sont des **exemples indicatifs à arbitrer entre les parties** selon la criticité réelle de chaque équipement et de chaque site :

- ☐ **P1 — Critique** : arrêt d'exploitation ou risque sécurité. Prise en charge sous [À COMPLÉTER — ex. 15 min], intervention sur site sous [À COMPLÉTER — ex. 4 h], rétablissement ou solution de contournement sous [À COMPLÉTER — ex. 24 h].
- ☐ **P2 — Majeur** : gêne forte sans arrêt total. Prise en charge sous [À COMPLÉTER], intervention sous [À COMPLÉTER], rétablissement sous [À COMPLÉTER].
- ☐ **P3 — Mineur** : impact limité, programmable. Traitement sous [À COMPLÉTER — ex. 5 jours ouvrés].
- ☐ **P4 — Programmé** : intervention planifiée à date convenue.
- ☐ **P5 — Information / demande sans urgence** : traitement au fil de l'eau.

Les SLA sont assortis d'indicateurs mesurables : taux de respect des délais, taux de résolution dès la première intervention, taux de disponibilité des équipements critiques. Leur contractualisation, associée aux pénalités de l'Article 6, confère au Prestataire une **obligation de résultat** sur le respect des seuils définis, et non une simple obligation de moyens. Les plages couvertes (heures ouvrées, astreinte, 24/7) sont précisées en Annexe 3.

5 Article 5 — Reporting et pilotage

Le Prestataire assure une traçabilité complète et un reporting régulier :

- ☐ Historique horodaté de chaque intervention par site et par équipement (date, nature, durée, pièces, technicien).
- ☐ Tableau de bord de suivi des SLA, mis à disposition du Client de façon continue [À COMPLÉTER — accès outil / portail].
- ☐ Reporting périodique consolidé multi-sites [À COMPLÉTER — mensuel / trimestriel] : volumes d'interventions, respect des délais, coûts, équipements récurrents.
- ☐ Revue de performance avec le Client à fréquence convenue [À COMPLÉTER], avec plan d'actions correctives.

Les données collectées dans le cadre du contrat appartiennent au Client et lui sont restituées dans un format exploitable, en cours comme en fin de contrat (voir Article 7).

6 Article 6 — Obligations des parties, escalade et pénalités

Obligations du Prestataire : exécuter les prestations selon les règles de l'art et la réglementation applicable, respecter les SLA, assurer la qualification et l'habilitation de ses intervenants, tenir à jour la documentation et le reporting, souscrire les assurances requises [À COMPLÉTER — RC professionnelle, montants].

Obligations du Client : permettre l'accès aux sites et aux équipements, désigner un interlocuteur par site, signaler les anomalies, régler les prestations dans les délais convenus.

Procédure d'escalade : en cas de SLA non tenu ou de litige, l'affaire remonte selon des niveaux successifs [À COMPLÉTER — niveau 1 : référent opérationnel ; niveau 2 : responsable de compte ; niveau 3 : direction], avec délais de réponse associés à chaque niveau.

Pénalités : le non-respect des seuils SLA ouvre droit à des pénalités, par exemple sous forme d'avoirs ou de crédits de service [À COMPLÉTER — barème, plafond, modalités de constat contradictoire]. Le mécanisme de pénalité ne se substitue pas à la réparation du préjudice éventuel et reste plafonné.

7 Article 7 — Prix, révision, durée, résiliation et réversibilité

Prix : la rémunération comprend un forfait préventif [À COMPLÉTER — montant, périodicité] et le régime de la part corrective (incluse / plafonnée / sur devis), selon l'Annexe 2. La facturation est consolidée à l'échelle du parc pour offrir une lecture budgétaire unique.

Révision des prix : le prix est révisé selon une formule indexée sur un indice de référence reconnu [À COMPLÉTER — ex. indices INSEE pertinents, à valider]. La clause de révision s'applique à la hausse comme à la baisse ; la périodicité de révision est précisée [À COMPLÉTER — ex. annuelle].

Durée : le contrat est conclu pour une durée de [À COMPLÉTER], à compter du [À COMPLÉTER], renouvelable par [À COMPLÉTER — reconduction expresse / tacite].

Résiliation : chaque partie peut résilier dans les conditions suivantes [À COMPLÉTER — préavis, motifs, résiliation pour faute après mise en demeure restée sans effet].

Réversibilité : en fin de contrat, le Prestataire organise la continuité de service et restitue au Client, sans rupture d'exploitation, l'ensemble des éléments nécessaires à la reprise : inventaire à jour du parc, historiques d'intervention, plans de maintenance, données du portail de pilotage, dans un format exploitable. Les modalités, délais et coût éventuel de la réversibilité sont définis en Annexe 4 et négociés avant signature.

8 Article 8 — Exclusions et prestations hors-forfait

Sont exclus du forfait, sauf mention contraire en Annexe 2, et traités sur devis ou en facturation séparée :

- ☐ Le gros entretien et le renouvellement d'équipements (remplacement en fin de vie).
- ☐ Les dommages résultant d'un mauvais usage, de vandalisme, ou d'un sinistre relevant d'une assurance.
- ☐ Les travaux de modification, d'extension ou de mise en conformité d'installations existantes.
- ☐ Les interventions liées à des équipements hors périmètre de l'Annexe 2.
- ☐ [À COMPLÉTER selon contexte]

Tout devis hors-forfait est soumis à l'accord préalable du Client au-delà d'un seuil [À COMPLÉTER — montant déclenchant validation].

9 Article 9 — Annexes

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

- ☐ **Annexe 1 — Liste des sites** : adresses, surfaces, horaires d'ouverture, contacts, niveaux de criticité.
- ☐ **Annexe 2 — Périmètre des équipements et plan de maintenance** : inventaire par site, périodicités préventives, frontière forfait / hors-forfait, niveaux de maintenance.
- ☐ **Annexe 3 — Niveaux de service (SLA)** : grille de priorités, délais, plages horaires et astreinte, indicateurs et seuils.
- ☐ **Annexe 4 — Réversibilité** : livrables de fin de contrat, formats, délais, conditions de transfert.
- ☐ **Annexe 5 — Barème de pénalités** et modalités de constat.
- ☐ **Annexe 6 — Conditions financières détaillées** et formule de révision.

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