

MAINTENANCE MULTITECHNIQUE · CHECK-LIST D'AUDIT

Contrat de maintenance multitechnique : définition et clauses clés

Avant de consulter ou de renouveler, cadrez votre contrat poste par poste : périmètre exact, inventaire des installations, niveaux de service, traçabilité et conditions de sortie. Cette check-list est conçue pour un parc multi-sites, là où la moindre zone grise se multiplie par le nombre de sites. Utilisez-la pour préparer votre cahier des charges, comparer les offres sur une base homogène et éviter les angles morts qui se transforment en surcoûts.

1 Définir le périmètre contractuel

Un contrat de maintenance multitechnique regroupe sous un interlocuteur unique l'entretien de lots techniques habituellement traités séparément (CVC, électricité, plomberie, sécurité incendie, levage, etc.). La première source de litige reste le périmètre mal délimité : ce qui est inclus, ce qui est en supplément, ce qui est exclu.

- ☐ **Lots techniques couverts** : lister explicitement chaque lot (chauffage-ventilation-climatisation, courants forts et faibles, plomberie-sanitaire, sécurité incendie, contrôle d'accès, portes automatiques, levage). Tout lot non cité est réputé hors contrat.
- ☐ **Type de maintenance par lot** : préciser préventive, corrective et, le cas échéant, conditionnelle. La norme NF X60-000 (qui a succédé aux NF X60-010/011) distingue clairement maintenance préventive — anticiper la défaillance — et corrective — agir après la panne.
- ☐ **Niveaux de maintenance pris en charge** : situer les prestations sur l'échelle des 5 niveaux AFNOR (du niveau 1, réglages simples, au niveau 5, rénovation lourde confiée au constructeur). Préciser à partir de quel niveau l'intervention sort du forfait.
- ☐ **Frontière P2 / P3** : par analogie avec les contrats d'exploitation, distinguer le poste P2 (conduite et petit entretien, main-d'œuvre et consommables) du poste P3 (gros entretien et renouvellement des équipements). Le P3 engage la durée du contrat sur plusieurs années — à valider selon votre stratégie patrimoniale.
- ☐ **Limites de prestation (interfaces)** : définir où s'arrête le contrat face au bailleur, au syndic, aux autres prestataires et aux travaux neufs. C'est le point le plus souvent oublié sur un parc loué.
- ☐ **Exclusions et conditions de déclenchement du devis** : fixer un seuil au-delà duquel l'intervention bascule en travaux (devis séparé) et la procédure de validation.

Bon à savoir : sur un parc multi-sites, un périmètre défini une fois « en central » ne suffit pas. Les configurations diffèrent d'un site à l'autre (présence d'un ascenseur, d'un groupe froid, d'un SSI). Annexe une matrice périmètre × site plutôt qu'un périmètre unique théorique.

2 Inventaire et état des installations

Aucun engagement de service n'est crédible sans inventaire fiable. C'est la base de la valorisation contractuelle, du préventif et du suivi de pannes. Un audit de parc préalable évite de contractualiser sur un patrimoine inconnu.

- ☐ **Inventaire des équipements par site** : marque, modèle, année, puissance, localisation précise. Chaque équipement critique doit être identifiable sans ambiguïté.
- ☐ **Identification physique** : étiquetage ou QR code par équipement pour fiabiliser la déclaration de panne et le rattachement des interventions au bon actif.
- ☐ **État initial et obsolescence** : noter l'état à l'entrée du contrat et signaler les équipements en fin de vie. Cela conditionne la frontière entre maintenance et renouvellement.
- ☐ **Documentation technique** : récupérer les notices, schémas, carnets et historiques existants. Leur absence doit être tracée pour ne pas être imputée au prestataire.
- ☐ **Criticité par équipement** : classer chaque équipement (impact sur l'exploitation, sur la sécurité, sur l'image). Cette criticité pilotera ensuite les niveaux de service.

ÉQUIPEMENT	SITE	RÉFÉRENCE / ÂGE	ÉTAT	CRITICITÉ

3 Obligations réglementaires et vérifications périodiques

Une partie de la maintenance n'est pas négociable : elle est imposée par la réglementation. Le contrat doit indiquer clairement qui réalise, qui finance et qui assure le suivi de ces contrôles. Les périodicités ci-dessous sont les ordres de grandeur usuels en bâtiment tertiaire et ERP — à confirmer au texte en vigueur et selon la configuration de chaque site.

- ☐ **Installations électriques** : vérification périodique annuelle (Code du travail, art. R.4226-16 et arrêté du 26 décembre 2011), réalisée par un organisme accrédité.
- ☐ **Sécurité incendie** : extincteurs, RIA, désenfumage et SSI vérifiés annuellement ; certaines installations de détection à 6 mois / 1 an / 3 ans selon les éléments. Référentiels APSAD et règlement de sécurité ERP.
- ☐ **Ascenseurs** : entretien régulier obligatoire et contrôle technique quinquennal (tous les 5 ans). Vérifier la périodicité d'entretien contractuelle distincte du contrôle réglementaire.
- ☐ **Portes et portails automatiques** : maintenance et vérification semestrielle (Code du travail, art. R.4224-17).
- ☐ **Chauffage / climatisation** : inspections périodiques selon puissance (ordre de grandeur : 2 ans pour les chaudières moyennes, jusqu'à 5 ans pour la climatisation > 12 kW) — à valider au texte applicable.
- ☐ **Registre de sécurité à jour** : exiger la consolidation de tous les rapports dans un registre (idéalement numérique) consultable par site et au niveau du parc.
- ☐ **Responsabilité de programmation** : préciser qui planifie, relance et archive chaque contrôle. Sur un parc multi-sites, l'oubli d'un contrôle se mesure en risque pénal pour l'exploitant.

Bon à savoir : la responsabilité de la conformité reste à l'exploitant, même quand la prestation est externalisée. Faites du suivi réglementaire un livrable contractuel mesurable (taux de contrôles réalisés dans les délais), pas une simple intention.

4 Niveaux de service (SLA) et indicateurs (KPI)

Le contrat doit transformer des promesses de réactivité en engagements mesurables. Les délais s'expriment par niveau de priorité, indexés sur la criticité définie à l'étape 2, et se mesurent avec des indicateurs partagés.

- ☐ **Niveaux de priorité** : définir 2 à 4 niveaux (par exemple P1 urgence bloquante, P2 dégradé, P3 confort) avec une définition métier claire de chacun.
- ☐ **Délai de prise en compte et délai d'intervention** : fixer un délai distinct pour l'accusé de prise en charge et pour l'arrivée sur site, par niveau de priorité et par plage horaire.
- ☐ **MTTR (délai moyen de réparation)** : engager un objectif de remise en service, pas seulement de déplacement. C'est l'indicateur que vit l'exploitation.
- ☐ **MTBF (temps moyen entre pannes)** : suivre la fiabilité des équipements critiques pour arbitrer entre réparation répétée et renouvellement.
- ☐ **Taux de résolution en première intervention** : mesurer la part de pannes résolues sans second passage — indicateur direct de la qualité d'exécution.
- ☐ **Couverture horaire et astreinte** : préciser plages couvertes, jours fériés, astreinte 24/7 le cas échéant, et le numéro d'appel (final ou centralisé).
- ☐ **Pénalités et mécanisme de mesure** : à tout SLA, associer une méthode de calcul, la source de la donnée (la GMAO) et la conséquence du non-respect. Un SLA sans mode de preuve n'est pas opposable.

Trame de matrice SLA

PRIORITÉ	DÉFINITION	PRISE EN COMPTE	INTERVENTION SUR SITE	REMISE EN SERVICE (MTTR)	PÉNALITÉ
P1					
P2					
P3					

5 Traçabilité, données et reporting

Sur un parc multi-sites, le pilotage ne tient que si la donnée est centralisée, fiable et restituée à un rythme régulier. La GMAO n'est pas un confort : c'est le système de preuve du contrat.

- ☐ **GMAO partagée** : exiger un accès client à l'outil de gestion de maintenance, avec vision consolidée multi-sites et historique par équipement.
- ☐ **Traçabilité complète de l'intervention** : demande, prise en charge, déplacement, diagnostic, action, pièces, clôture, horodatage. Chaque jalon SLA doit être daté dans l'outil.
- ☐ **Reporting périodique** : fixer la fréquence (mensuelle ou trimestrielle), le format et les indicateurs du tableau de bord ; prévoir une revue de performance régulière.
- ☐ **Propriété et format des données** : poser noir sur blanc que les données de maintenance appartiennent au client et sont exportables dans un format exploitable (CSV ou équivalent, structure documentée). C'est la clé de votre liberté future.
- ☐ **Conformité RGPD** : encadrer les données personnelles éventuelles (contacts site, vidéosurveillance) et leur sort en fin de contrat.

- ☐ **Consolidation budgétaire** : exiger une vue des dépenses par site et par lot, pour objectiver les coûts et préparer les arbitrages de renouvellement.

6 Transition d'entrée et réversibilité de sortie

Deux moments critiques encadrent la vie du contrat : la reprise du parc au démarrage et la sortie en fin de contrat. Les négliger crée une dépendance au prestataire (effet de verrouillage) et un risque de rupture de service le jour du changement.

- ☐ **Plan de reprise (transition d'entrée)** : définir le délai et les étapes de prise en main du parc (audit, inventaire, paramétrage GMAO, première campagne préventive).
- ☐ **Clause de réversibilité** : organiser contractuellement, dès la signature, la restitution des données, de l'inventaire et de l'historique en fin de contrat — ainsi que l'accompagnement du prestataire entrant.
- ☐ **Format et délai de restitution** : préciser le format des données rendues, le périmètre (inventaire, historiques, contrats de sous-traitance, rapports réglementaires) et le calendrier.
- ☐ **Continuité de service pendant la bascule** : garantir l'absence d'interruption et la gestion des interventions en cours au moment du transfert.
- ☐ **Conditions financières de la réversibilité** : indiquer ce qui est inclus et ce qui est facturable, pour éviter qu'une sortie ne devienne dissuasive par son coût.
- ☐ **Durée, reconduction et préavis** : fixer la durée ferme, les modalités de reconduction et un préavis compatible avec le temps réel de re-consultation d'un parc multi-sites.

Bon à savoir : la clause de réversibilité se négocie à la signature, jamais à la rupture. C'est elle qui maintient la pression concurrentielle tout au long du contrat et préserve votre capacité à changer de prestataire sans tout reconstruire.

7 Sous-traitance, ressources et assurances

En multitechnique, le prestataire mobilise rarement toutes les compétences en propre. La chaîne de sous-traitance doit être encadrée pour que les engagements de service tiennent jusqu'au technicien qui intervient réellement sur votre site.

- ☐ **Recours à la sous-traitance** : exiger la transparence sur les lots sous-traités et le maintien des SLA, quel que soit l'intervenant final.
- ☐ **Qualification et habilitations** : vérifier les habilitations (électrique, levage, travaux en hauteur) et certifications requises pour chaque lot technique.
- ☐ **Couverture nationale homogène** : sur un parc dispersé, valider la capacité à servir tous les sites au même niveau, y compris les zones isolées.
- ☐ **Assurances et responsabilités** : contrôler les attestations de responsabilité civile professionnelle et décennale le cas échéant, à jour pour toute la durée du contrat.
- ☐ **Solidité du fournisseur** : apprécier la pérennité de l'opérateur (la défaillance d'un prestataire en cours de contrat est un risque de continuité réel, à ne pas sous-estimer sur un engagement pluriannuel).
- ☐ **Pièces détachées et délais d'approvisionnement** : préciser la gestion du stock, les pièces critiques et les délais qui pèsent sur le MTTR.

8 Cadre économique et révision

La lisibilité budgétaire se construit dans le contrat, pas dans la facture mensuelle. L'objectif : pouvoir comparer les offres sur une base identique et anticiper les coûts sur la durée.

- ☐ **Décomposition du prix** : distinguer le forfait préventif et réglementaire des interventions correctives, et isoler le gros entretien / renouvellement éventuel.
- ☐ **Base de comparaison homogène** : imposer un cadre de réponse identique à tous les candidats (mêmes lots, mêmes hypothèses, mêmes SLA) pour comparer ce qui est comparable.
- ☐ **Formule de révision des prix** : encadrer l'indexation annuelle (indices, plafond) pour éviter les dérives non maîtrisées.
- ☐ **Traitement du hors-forfait** : fixer un bordereau de prix unitaires et un seuil de validation pour les interventions correctives au-delà du forfait.
- ☐ **Coûts cachés** : traquer déplacements, majorations horaires, frais de dossier, minimums de facturation par intervention — souvent invisibles à la signature, lourds à l'échelle du parc.
- ☐ **Indicateurs de valeur** : prévoir un suivi du coût par site et par équipement, pour objectiver le rapport qualité-prix au fil du contrat.

Bon à savoir : les fourchettes de prix de marché varient fortement selon les lots, l'état du parc et la couverture horaire. Toute estimation reçue en phase de consultation est indicative et doit être validée après audit physique des installations.

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