

PILOTAGE MAINTENANCE · CHECKLIST DE CADRAGE

SLA de maintenance : comprendre, cadrer et exploiter vos engagements de service

Un SLA (Service Level Agreement) n'a de valeur que s'il est mesurable, opposable et suivi. Pour un parc multi-sites, c'est l'outil qui transforme une promesse commerciale en engagement vérifiable site par site. Cette checklist vous aide à cadrer un SLA solide : périmètre couvert, règles de mesure, exceptions, preuves attendues, reporting et pénalités. À utiliser en amont d'un appel d'offres, d'une renégociation de contrat ou d'une reprise de parc.

1 Poser les fondamentaux : ce qu'un SLA engage réellement

Avant de négocier des délais, fixez le vocabulaire. Un délai mal défini est un délai inexploitable : « 4 heures » en 24/7 n'a pas la même portée que « 4 heures » en heures ouvrées.

- ☐ **Distinguer GTI et GTR** : la **GTI** (Garantie de Temps d'Intervention) engage le délai pour qu'un technicien prenne en charge et intervienne après signalement — c'est une obligation de moyens. La **GTR** (Garantie de Temps de Rétablissement) engage le délai pour remettre le service en état — c'est une obligation de résultat. Vérifiez lequel des deux figure dans chaque ligne du contrat.
- ☐ **Privilégier la GTR sur les équipements critiques** : un prestataire peut « intervenir » dans les délais sans pour autant « rétablir ». Sur ce qui arrête l'exploitation (froid alimentaire, accès, sécurité), exigez une GTR, pas une simple GTI.
- ☐ **Définir la fenêtre de service de chaque engagement** : heures ouvrées, étendues, ou 24/7 avec astreinte. Le même délai n'a pas le même coût ni la même valeur selon la plage couverte.
- ☐ **Caler le vocabulaire maintenance sur une référence normative** : la norme NF EN 13306 (et le fascicule AFNOR FD X60-000) définit la maintenance comme l'ensemble des actions destinées à maintenir ou rétablir un bien dans un état lui permettant d'assurer sa fonction. Distinguez explicitement **préventif** (planifié), **correctif** (sur panne) et **palliatif/curatif** (dépannage temporaire puis réparation définitive).

Bon à savoir : un dépannage palliatif (remise en marche provisoire) ne vaut pas rétablissement définitif. Précisez dans le SLA si la GTR est « réputée tenue » sur action palliative ou seulement sur réparation curative — c'est une source classique de litige.

2 Cadrer le périmètre : quoi, où, jusqu'où

La majorité des conflits SLA naissent d'un périmètre flou. Un engagement de délai ne signifie rien si l'on ne sait pas exactement quels équipements il couvre.

- ☐ **Lister les lots techniques inclus** : CVC, froid, électricité, plomberie, courants faibles, automatismes, ainsi que le multiservice associé (serrurerie, hygiène 3D, espaces verts) si concerné. Nommez ce qui est **exclu** aussi clairement que ce qui est inclus.
- ☐ **Cartographier le parc équipement par équipement** : un SLA s'applique à des actifs identifiés, pas à un « site » en bloc. Appuyez-vous sur un inventaire à jour (idéalement issu d'un audit de parc) plutôt qu'une liste déclarative.

- ☐ **Classer chaque équipement par criticité** : tous les actifs ne méritent pas le même engagement. Réservez les délais courts aux équipements dont la panne arrête l'exploitation.
- ☐ **Fixer la frontière préventif / correctif** : précisez la périodicité du préventif par type d'équipement et les obligations réglementaires associées (vérifications périodiques selon les équipements concernés — à vérifier au texte en vigueur pour chaque catégorie).
- ☐ **Définir le périmètre géographique et l'homogénéité multi-sites** : les mêmes engagements s'appliquent-ils à tous vos sites, ou faut-il moduler selon la zone, l'accessibilité ou le métier du site ?

3 Définir les niveaux de priorité et les délais associés

Un SLA exploitable repose sur quelques niveaux de priorité clairs, chacun avec son délai de prise en charge et son délai de rétablissement. Le standard ITSM (P1 à P4) se transpose bien à la maintenance multi-sites.

PRIORITÉ	SITUATION TYPE	DÉLAI DE PRISE EN CHARGE (GTI)	DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT (GTR)	FENÊTRE
P1 — Critique	Équipement bloquant : site à l'arrêt, sécurité, froid alimentaire			
P2 — Majeur	Fonction clé dégradée, exploitation possible en mode réduit			
P3 — Standard	Gêne limitée, sans impact sur l'exploitation			
P4 — Mineur	Demande de confort, amélioration, intervention planifiable			

- ☐ **Associer un délai chiffré à chaque priorité** : un délai de rétablissement court (de l'ordre de 2 à 4 h) est couramment négocié sur les infrastructures critiques, contre des délais plus longs (de l'ordre de 8 h à plusieurs jours) sur le non-critique. Ces ordres de grandeur sont indicatifs et à valider selon vos équipements et vos sites.
- ☐ **Préciser le point de départ du chronomètre** : signalement, qualification, ou validation du diagnostic ? La définition du « top départ » conditionne tout le calcul.
- ☐ **Rattacher chaque niveau de maintenance au bon intervenant** : la classification AFNOR (NF X60-000) distingue 5 niveaux d'intervention, du geste simple (niveau 1) à la reconstruction par le constructeur (niveau 5). Cadrez qui fait quoi pour éviter qu'un niveau 3 attende un intervenant non habilité.

4 Verrouiller les règles de mesure

Un SLA non mesurable est décoratif. La règle de calcul doit être écrite, partagée et reproductible — c'est elle qui sera invoquée en cas de désaccord.

- ☐ **Définir le MTTR (temps moyen de réparation)** : $MTTR = \text{temps total de réparation} \div \text{nombre de pannes}$. Précisez ce que « temps de réparation » englobe (déplacement, diagnostic, réparation, ou seulement la réparation).
- ☐ **Définir le MTBF (temps moyen entre pannes)** : $MTBF = \text{heures de fonctionnement} \div \text{nombre de pannes}$. C'est l'indicateur de fiabilité d'un équipement dans le temps.

- ☐ **Cadrer le taux de disponibilité** : $\text{disponibilité} = \text{MTBF} \div (\text{MTBF} + \text{MTTR})$. À titre de repère sur une base annuelle, 99 % autorise environ 3 j 15 h d'indisponibilité, 99,5 % environ 1 j 19 h, et 99,9 % environ 8 h 45. Ces valeurs sont des ordres de grandeur de calcul, à confronter à votre réalité d'exploitation.
- ☐ **Écrire la formule de chaque KPI noir sur blanc** : même un MTTR peut se calculer de plusieurs façons. Annexez la formule retenue au contrat.
- ☐ **Fixer la période et la maille de mesure** : mensuelle ou trimestrielle, par équipement, par site, ou consolidée parc entier. Une moyenne parc peut masquer un site en grande difficulté — exigez aussi une vue par site.

5 Cadrer les exceptions et les responsabilités partagées

Un SLA loyal prévoit ce qui suspend ou neutralise un engagement. Sans exceptions écrites, chaque incident litigieux se transforme en négociation.

- ☐ **Lister les cas suspensifs** : force majeure, défaut d'accès au site, pièce spécifique indisponible, intervention bloquée par un tiers, défaut d'alimentation externe. Le chronomètre s'arrête-t-il, et à partir de quand ?
- ☐ **Définir les obligations du client** : un délai n'est tenable que si l'accès, les habilitations et les informations sont fournis. Formalisez ce qui incombe à vos équipes site.
- ☐ **Traiter le cas de l'attente de pièces** : précisez si l'horloge GTR se suspend pendant l'approvisionnement, et l'obligation de solution palliative entre-temps.
- ☐ **Encadrer les interventions hors périmètre** : que se passe-t-il lorsqu'un correctif révèle un besoin non couvert (vétusté, mise en conformité) ? Définissez le circuit de validation et de devis.

6 Exiger les preuves : pas de SLA tenu sans traçabilité

Un engagement non prouvé est un engagement invérifiable. Chaque intervention doit laisser une trace horodatée et opposable.

- ☐ **Imposer l'horodatage de bout en bout** : signalement, prise en charge, arrivée sur site, fin d'intervention. Sans ces quatre jalons, le calcul du délai est contestable.
- ☐ **Exiger un bon d'intervention par opération** : description, actions menées, pièces posées, état final (rétabli / palliatif / à compléter), signature ou validation du site.
- ☐ **Demander la photo avant/après** sur les interventions correctives significatives, comme élément de preuve.
- ☐ **Standardiser l'identification des équipements** : un système d'identification (étiquette, QR code) sur chaque actif fiabilise le rattachement intervention-équipement et accélère la qualification.
- ☐ **Centraliser les preuves dans un outil unique** : une GMAO consolide les historiques et permet de reconstituer le calcul des KPI sans dépendre de mails ou de tableurs épars.

Bon à savoir : en multi-sites, la preuve diffuse (un classeur par site, des mails par responsable) rend tout reporting consolidé impossible. La centralisation des données d'intervention n'est pas un confort : c'est la condition pour que vos SLA soient mesurables à l'échelle du parc.

7 Structurer le reporting et le pilotage

Le SLA vit dans la revue. Sans rituel de suivi, les indicateurs dérivent sans que personne ne réagisse.

- ☐ **Définir un tableau de bord partagé** : taux de respect des délais (par priorité), MTTR, taux de disponibilité, volume d'interventions, par site et consolidé parc.
- ☐ **Attribuer un propriétaire et une cible à chaque indicateur** : chaque métrique a un responsable, une valeur attendue et une date de revue. Un KPI sans propriétaire n'est suivi par personne.
- ☐ **Fixer la cadence de revue de service** : revue mensuelle opérationnelle, revue trimestrielle de pilotage, avec un compte rendu écrit et un plan d'action sur les écarts.
- ☐ **Suivre les écarts par site, pas seulement la moyenne** : isolez les sites systématiquement en retard pour traiter la cause, pas le symptôme.
- ☐ **Garder une vue préventif vs correctif** : une part de correctif qui grimpe sur un site signale souvent un préventif insuffisant ou un parc vieillissant.

INDICATEUR	CIBLE	MESURÉ	ÉCART	ACTION / PROPRIÉTAIRE
Respect GTR P1				
Respect GTI (toutes priorités)				
MTTR moyen				
Taux de disponibilité				
Part préventif / correctif				

8 Cadrer les pénalités et la mécanique de révision

Les pénalités ne sont pas une fin en soi : elles existent pour aligner les intérêts et déclencher la correction. Leur mécanique doit être simple et automatique, sinon elle ne s'applique jamais.

- ☐ **Lier la pénalité au manquement mesuré** : par dépassement de GTR, par niveau de priorité. Une pénalité doit se calculer à partir des KPI déjà définis, sans renégociation.
- ☐ **Plafonner et borner** : montant maximal par période, et seuil de déclenchement. Le plafond protège la relation ; le seuil évite de pénaliser un écart marginal.
- ☐ **Prévoir la clause de sortie et l'escalade** : que se passe-t-il en cas de manquements répétés ? Définissez les paliers (alerte, plan de redressement, résiliation).
- ☐ **Privilégier le crédit de service à la pénalité sèche** : un mécanisme de compensation réinvesti dans le parc préserve davantage l'exploitation qu'une amende qui n'améliore rien sur le terrain.
- ☐ **Fixer le rythme de révision du SLA** : les engagements se revoient à date fixe (annuelle), en tenant compte de l'évolution du parc, de la criticité réelle et de l'historique mesuré.

Bon à savoir : un SLA assorti de pénalités mais sans dispositif de mesure fiable est inapplicable — vous ne pourrez jamais prouver le manquement. La traçabilité (section 6) et le reporting (section 7) sont les prérequis de toute clause de pénalité opposable.

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