

LES CAHIERS

.....> Patrimoine

**Aide à la mise en place
d'un contrat d'entretien et de
réparations des ascenseurs**

Ce guide a été réalisé sous la coordination de Raphaël Besozzi, conseiller technique à la Délégation à l'action professionnelle de l'Union sociale pour l'habitat, assisté de Denise Salvetti, conseiller technique à la Direction juridique et fiscale de l'Union sociale pour l'habitat.

Il a été rédigé par Catherine di Costanzo, Habitat & territoires conseil, avec la fructueuse collaboration de : Dominique Blanc, SICF – Martine Manfrini, OPAC du Loiret – Jean-Pierre Coronado, Logement Français – Thierry Pruzek, Immobilière 3F – Fabrice Mondon, OPAC de Paris – Gilles Weber, Trois Moulins Habitat – Joël Roland, OPAC du Val de Marne – Gaël Leroux, SNI – Philippe Payen, OPHLM de Fourmies – Jean-Michel Goizet, Habitat & territoires conseil.

Sommaire

Préambule	3
-----------------	---

Chapitre 1

De la réglementation à la mise en pratique, quelles réflexions conduire ?	5
---	---

1 - Rappel de la réglementation. 5

1.1 Généralités	5
1.2 L'entretien des ascenseurs	5
1.3 Les responsabilités des parties	6

2 - Impact de cette nouvelle réglementation sur les contrats d'entretien des bailleurs. 7

2.1 L'articulation des travaux de mise en sécurité et du contrôle technique avec les contrats d'entretien et de réparation des ascenseurs.	7
2.2 La gestion des contrats	9
2.3 Les règles de répartition des prestations	10

3 - La qualité du service rendu aux locataires et aux bailleurs 12 |

3.1 La nécessité de définir ses besoins	12
3.2 La qualité du service rendu aux locataires	13
3.3 La qualité du service rendu au bailleur	15
3.4 La réponse des prestataires d'entretien	17

4 - Les autres changements contractuels induits par la nouvelle réglementation 17 |

4.1 Contenu et fréquence des visites	17
4.2 Le plan d'entretien.	17
4.3 L'état des lieux entrant	18
4.4 La durée du marché.	18
4.5 La résiliation anticipée du contrat	18
4.6 Les conditions de disponibilité et de fourniture des pièces de rechange	18
4.7 L'assurance du titulaire	18
4.8 La qualification du personnel	18
4.9 La révision des prix et les pénalités.	19

Chapitre 2

Le contrat d'entretien	21
------------------------------	----

1 - Dispositions générales 21 |

Article 1 - Objet du marché	21
Article 2 - Obligations de résultats.	21
Article 3 - Consistance des installations	21
Article 4 - Modification du nombre d'appareils à entretenir en cours de marché	22
Article 5 - Durée du contrat	22
Article 6 - Responsabilité, assurance, sécurité	23
Article 7 - Mise en conformité des installations	23
Article 8 - Remise des installations à cessation du contrat	23
Article 9 - Obligations des parties	24
Article 10 - Variation du prix	24
Article 11 - Conditions de paiement.	24
Article 12 - Cas de force majeure.	24
Article 13 - Délai de carence, subrogation, résiliation, clause de sauvegarde.	24
Article 14 - Litiges	25
Article 15 - Sous-traitance	25
Article 16 - Personnel d'exécution	25
Article 17 - Election de domicile.	26
Article 18 - Enregistrement et timbres	26

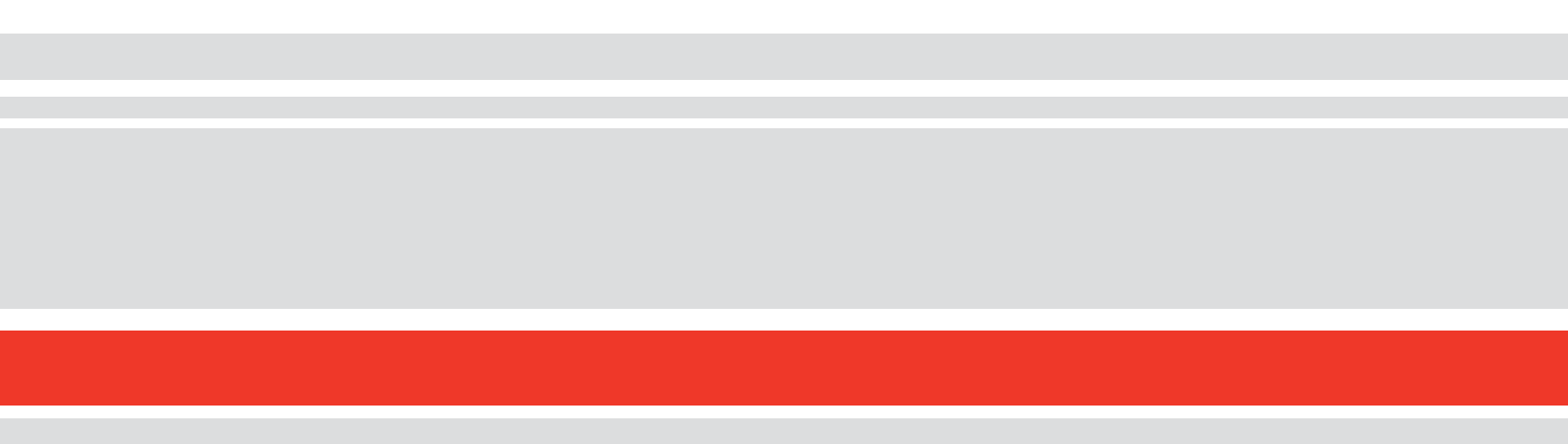
2 - Entretien et réparation 26 |

Article 19 - Nature et fréquence des prestations	26
Article 20 - Modalités d'exécution	28
Article 21 - Pénalités	31
Article 22 - Prix de base forfaitaire des prestations et travaux hors contrat	31
Article 23 - Variation du prix	31
Article 24 - Facturation et paiement	32
Article 25 - Conditions de paiement.	33
Article 26 - Contrôles des prestations et contrôles techniques	33
Article 27 - Pièces de rechange	33

3 - Travaux 34 |

Annexes 35 |

Liste des dernières parutions	43
-------------------------------------	----



Préambule

La loi du 2 juillet 2003 et ses articles 79 à 80 ont modifié le contexte réglementaire dans le domaine des ascenseurs. Le texte prévoit trois nouvelles obligations à la charge des propriétaires d'ascenseurs, obligations qui font l'objet d'un décret et de quatre arrêtés d'application :

- une obligation de travaux,
- un contrôle technique périodique,
- un contrat d'entretien.

Dorénavant, la politique de maintenance des installations d'ascenseurs ne pourra plus être dissociée des obligations de travaux et de contrôle technique. Comme l'explique le premier chapitre du document, les nouveaux contrats d'entretien devront s'articuler avec les travaux de mise en sécurité et le contrôle technique. Le contenu des prestations contractuelles devra être défini en fonction des besoins de l'organisme, de son organisation et des contraintes auxquelles il est soumis.

→ C'est la raison pour laquelle ce guide s'attache dans sa première partie à identifier les réflexions que doit conduire tout organisme de logement social qui met en place des contrats d'entretien sur les ascenseurs. Sont donc explicités :

- les points d'articulation entre les obligations de travaux, de contrôle technique et les contrats d'entretien,
- l'impact de la nouvelle réglementation en matière de gestion des contrats, de récupération des charges locatives et de contenu des prestations,
- les changements contractuels induits par les nouveaux textes.

La réglementation permettant une liberté contractuelle totale en matière de prestations complémentaires et compte tenu des enjeux de la qualité de service pour les bailleurs, le premier chapitre décline un certain nombre d'objectifs et d'indicateurs qui peuvent être mis en place contractuellement en fonction des moyens et des outils des bailleurs.

→ Le deuxième chapitre détaille les clauses contractuelles administratives et techniques d'un contrat d'entretien d'ascenseurs. Ces clauses devront être, bien entendu, adaptées au contexte et à l'environnement du bailleur. Ce guide doit être pris comme une aide à la mise en place de contrats d'entretien d'ascenseurs.

L'ensemble des points abordés a fait l'objet d'échanges avec plusieurs représentants d'organismes (cf. remerciements en 2^{ème} page de couverture).

Il en est ressorti notamment une volonté de lier entretien et travaux de mise en sécurité, de fixer au prestataire d'entretien une obligation de résultats et de définir le contenu des redevances en fonction des règles de répartition des charges locatives et de la nouvelle réglementation.

Par ailleurs, dans un souci de clarification du contenu des prestations, il a été choisi de définir des prestations minimales réglementaires et des prestations complémentaires.



De la nouvelle réglementation à la mise en pratique, quelles réflexions conduire ?

1 - Rappel de la réglementation

1.1 Généralités

La loi n° 2003-590 du 2 juillet 2003 et son décret d'application n° 2004-964 du 9 septembre 2004 imposent aux propriétaires de procéder à des travaux de mise en sécurité de leurs ascenseurs, de mettre en place un contrat d'entretien et de procéder aux contrôles périodiques de ces installations.

Quatre arrêtés précisent leurs modalités d'application :

- l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif aux travaux de sécurité à réaliser dans les installations d'ascenseurs qui fixe les prescriptions des dispositifs de sécurité à installer selon l'échéancier 2008, 2013 et 2018,
- l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs,
- l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif aux contrôles techniques à réaliser dans les installations d'ascenseurs,
- l'arrêté du 13 décembre 2004 relatif aux critères de compétence des personnes réalisant des contrôles techniques dans les installations d'ascenseurs, et son arrêté modificatif du 15 juin 2005.

D'autre part, la circulaire 2005-2 UHC/QC3 du 27 janvier 2005 du Ministère délégué au logement et à la ville, demande aux préfets d'abroger les décisions préfectorales prises par le passé sous forme "d'ordonnances" d'ordre réglementaire¹.

1.2 L'entretien des ascenseurs

En terme d'entretien d'installations d'ascenseurs, la nouvelle réglementation abroge l'arrêté du 11 mars 1977 et précise clairement que l'entretien d'un ascenseur a pour objet d'assurer son bon fonctionnement et de maintenir son niveau de sécurité. Les appellations de contrat normal et contrat complet sont abandonnées. Dorénavant les contrats devront répondre à un certain nombre de dispositions minimales et prévoir des clauses minimales.

¹) Tant que les dispositions prévues par les arrêtés préfectoraux ne sont pas abrogées, elles continuent de s'appliquer. Que l'abrogation soit effective ou non, le bailleur se doit de définir les moyens à mettre en œuvre en interne pour surveiller ses ascenseurs.

1.2.1 Dispositions minimales

Tout ascenseur doit faire l'objet :

- d'opérations et de vérifications minimales,
- d'opérations occasionnelles.

■ Opérations et vérifications périodiques

- ▣ Une visite toutes les six semaines pour surveiller le fonctionnement de l'installation et effectuer les réglages nécessaires.
- ▣ La vérification toutes les six semaines de l'efficacité des serrures des portes palières et, s'il y a lieu, des dispositifs empêchant ou limitant les actes portant atteinte au verrouillage des portes palières.
- ▣ L'examen semestriel du bon état des câbles et la vérification annuelle des parachutes.
- ▣ Le nettoyage annuel de la cuvette de l'installation, du toit de cabine et du local des machines.
- ▣ La lubrification et le nettoyage des pièces.

■ Opérations occasionnelles

- ▣ La réparation ou le remplacement, si elles ne peuvent pas être réparées, des petites pièces de l'installation présentant des signes d'usure excessive.
- ▣ Les mesures d'entretien spécifiques destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil, défauts repérés lors du contrôle technique périodique réglementaire.
- ▣ En cas d'incident, les interventions pour dégager des personnes bloquées en cabine ainsi que le dépannage et la remise en fonctionnement normal de l'ascenseur.
- ▣ Le propriétaire doit faire procéder à la réparation ou au remplacement des pièces importantes de l'installation, autres que celles mentionnées précédemment.

1.2.2 Clauses minimales suivantes

Le contrat doit rappeler :

- ▣ L'exécution des obligations prescrites dans les dispositions minimales précédemment citées, exception faite du 2^{ème} point.
- ▣ La durée du contrat (qui ne peut être inférieure à un an), les modalités de sa reconduction ou de sa résiliation.
- ▣ Les conditions de disponibilité et de fourniture des pièces de rechange et l'indication du délai garanti pour le remplacement des pièces.

De la nouvelle réglementation à la mise en pratique, quelles réflexions conduire ?

- ❑ La description, établie contradictoirement, de l'état initial de l'installation.
- ❑ La mise à jour du carnet d'entretien.
- ❑ Les garanties apportées par les contrats d'assurances de l'entreprise d'entretien.
- ❑ Les pénalités encourues en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles ainsi que les modalités de règlement des litiges.
- ❑ Les conditions et modalités de recours éventuel à des sous-traitants.
- ❑ Les conditions dans lesquelles peuvent être passés des avenants.
- ❑ La formule détaillée de révision des prix.

■ A ces dispositions et clauses minimales s'ajoutent des obligations d'information des parties

- Lors de la signature du contrat : la notice d'instructions, le plan d'entretien, l'état des lieux entrant contradictoire.
 - Durant l'exécution du contrat : la tenue à jour du carnet d'entretien, un rapport annuel d'activités, les modalités d'information des usagers lors de pannes.
 - Suite au contrôle périodique réglementaire, la mise à disposition du rapport du contrôleur technique à toute personne disposant d'un titre d'occupant.
- ❑ Dans le cas où le contrat prévoit une clause de réparation et de remplacement de pièces importantes, il doit faire apparaître distinctement les délais d'intervention et la rémunération prévus pour cette prestation.

1.3 Les responsabilités des parties

1.3.1 Le décret du 9 septembre 2004

Il précise que tout propriétaire, prestataire d'entretien et contrôleur technique ne remplissant pas ses obligations sera puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 3^e classe dont les montants sont définis à l'article L 131-13 du code pénal.

D'autre part, les personnes morales des parties concernées peuvent être déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues par l'article L 121-2 du code pénal, des infractions définies précédemment.

La peine encourue par les personnes morales est l'amende, suivant les modalités prévues par l'article L131-41² du code pénal.

2) Le taux maximum de l'amende applicable aux personnes morales est égal au quintuple de celui prévu pour les personnes physiques par le règlement qui réprime l'infraction.

1.3.2 Le contrôle des prestations

La recherche des causes et des responsabilités des accidents survenant dans un immeuble (quelle que soit la nature de l'élément ou de l'équipement immobilier à l'origine du sinistre) entraîne souvent la mise en cause de la responsabilité pénale des gestionnaires de l'immeuble dès lors qu'une faute active ou passive, relevant de l'imprudence ou de la négligence peut leur être imputée et qu'un lien de cause à effet est établi entre cette faute et l'accident.

Dans le cas d'accidents consécutifs à des dysfonctionnements d'équipements ou d'installations techniques (appareils de chauffage individuel, ascenseur...), la négligence du gestionnaire est souvent recherchée. En effet, le fait d'avoir confié à un tiers le soin de procéder à l'entretien ou à la réparation d'un élément d'équipement ne suffit pas à dégager ipso facto le gestionnaire d'immeuble de toute responsabilité. Celle-ci comporte le soin de vérifier si le co-contractant a bien rempli son obligation. Il est donc important que le gestionnaire contrôle le travail de l'entreprise chargée de l'entretien faute de quoi en cas d'accident sa responsabilité pourra être recherchée pour négligence.

1.3.3 Le contrôle de l'administration

Les organismes de logement social, dans la mesure où ils bénéficient de prêts accordés dans le cadre de la législation sur les habitations à loyer modéré, sont soumis au contrôle de l'administration selon les dispositions de l'article L 451-1 du code de la construction et de l'habitation. Ce contrôle a notamment pour objet de vérifier l'emploi conforme à leur objet des subventions, prêts ou avantages consentis par l'Etat et le respect par les organismes contrôlés des dispositions législatives et réglementaires qui régissent leur mission de construction et de gestion du logement social.

Dans ce cadre, l'examen de la gestion patrimoniale constitue un des principaux volets des contrôles effectués par la MIILOS. A ce titre, elle peut donner son avis sur les modalités d'entretien et de contrôle mis en place par les maîtres d'ouvrage sur différents équipements (dont bien entendu les ascenseurs) soit d'un point de vue administratif, soit en allant vérifier sur site.

2 - Impact de cette nouvelle réglementation sur les contrats d'entretien des bailleurs

Avant de lancer toute consultation pour l'entretien et la réparation des ascenseurs, l'organisme devra avoir au préalable :

- défini les modalités qu'il mettra en œuvre pour répondre aux obligations de travaux de mise en sécurité des installations et de contrôle technique quinquennal,
- défini ses besoins et donc les objectifs à atteindre par le prestataire d'entretien,
- identifié les moyens humains, techniques, financiers ainsi que les outils nécessaires au suivi et au contrôle des prestations.

2.1 L'articulation des travaux de mise en sécurité et du contrôle technique avec les contrats d'entretien et de réparation des ascenseurs

▣ Situation antérieure

Avec l'arrêté du 11 mars 1977, deux types de contrats d'entretien existaient : le contrat normal et le contrat complet. Les organismes de logement social utilisaient pour bon nombre le contrat type élaboré par l'Union sociale pour l'habitat, bâti sur le contrat complet et l'adaptaient à leur parc. Ce contrat portait uniquement sur l'entretien et la réparation des installations et intégrait déjà le contrôle d'exécution des prestations.

▣ La nouvelle réglementation³

Elle précise les clauses et les dispositions minimales que doit intégrer tout nouveau contrat d'entretien. Elle offre une liberté contractuelle plus grande dans la mesure où le niveau d'exigence fixé par l'organisme peut aller bien au-delà de ces obligations minimales. On parlera dorénavant de contrat comprenant des prestations minimales et complémentaires. Mais avant de définir le contenu du contrat d'entretien, l'organisme devra préciser son péri-

3) La norme homologuée NF EN 13015 "Maintenance pour les ascenseurs et les escaliers mécaniques - Règles pour les instructions de maintenance" de janvier 2002 continue de s'appliquer aux installations nouvelles.

mètre et donc tenir compte des deux autres obligations imposées par la réglementation :

- les travaux de mise en sécurité,
- le contrôle technique.

2.1.1 L'impact des travaux de mise en sécurité sur l'entretien et la réparation des ascenseurs

L'articulation des contrats d'entretien avec les travaux de mise en sécurité et l'éventuelle modernisation des appareils se décline par des décisions en matière de :

- modalités d'achat,
- prescriptions techniques,
- garanties de parfait achèvement et de bon fonctionnement.

■ En matière de modalités d'achat

La nouvelle réglementation imposant des travaux de mise en sécurité, l'organisme devra se poser la question de la réalisation des travaux par l'entreprise chargée de l'entretien.

→ Si tel est le cas⁴, il devra alors lancer une consultation portant à la fois sur l'entretien et les travaux. Un tel marché comportera :

- ▣ Une première partie propre aux prestations d'entretien détaillant les clauses administratives et techniques correspondantes.

4) Il y a un large consensus des bailleurs sur cette pratique liant entretien et travaux, d'une part en terme de gestion et de suivi des contrats, d'autre part pour impliquer, responsabiliser et motiver les prestataires. Pour mettre en place un tel contrat, deux solutions sont possibles :

→ soit un marché d'entretien incluant des travaux faisant l'objet de tranches fermes et conditionnelles et donc d'une description précise des installations à mettre en sécurité, à moderniser et des prescriptions techniques correspondantes. *Inconvénient* : ce système ne permet pas de répondre aux demandes ponctuelles de travaux hors contrat du type vandalisme. La description des travaux devra être exhaustive, sans quoi un marché complémentaire sera nécessaire.

Avantage : il allège la gestion interne du bailleur puisque les grosses réparations sont prévues et budgétées (pas d'émissions de bons de commande spécifiques). Un marché complémentaire pourra venir compléter le marché pour les prestations non prévues (vandalisme) avec le titulaire du marché d'entretien. Il peut être passé en procédure négociée sans mise en concurrence ni publicité (Art. 35 - III - 1° du code des marchés publics). Ce marché peut être à bons de commande d'une durée maximale de 3 ans, sous réserve d'avoir obtenu l'accord de la Commission d'appel d'offres. A la fin de la période triennale, il est encore possible de passer un autre marché complémentaire à bons de commande, sous réserve que le montant total des marchés à bons de commande n'excède pas 50% du marché initial. Le maître d'ouvrage devra être en mesure de justifier ce choix ;

→ soit un marché d'entretien avec un bordereau de prix de travaux permettant une plus grande flexibilité sur les installations concernées et notamment dans les zones sensibles où des travaux hors-contrat sont fréquents, le marché fixant un engagement minimal de travaux.

Avantage : ce système a l'avantage d'alléger les missions de maîtrise d'œuvre qui ne portent plus que sur la signature du marché et la réception des travaux.

Inconvénient : il requiert d'avoir du personnel en interne pour lancer les bons de commande correspondants. Dans le cas d'organismes assujettis au code des marchés publics, la durée du marché ne pourra excéder 4 ans.

→ Dans les deux cas, l'organisme devra se conformer aux règles en vigueur de passation des marchés applicables selon son statut juridique.

De la nouvelle réglementation à la mise en pratique, quelles réflexions conduire ?

- ❑ Une seconde partie propre aux travaux. Ces derniers seront définis (prescriptions techniques, dates et délais de réalisation) et donneront lieu à une facturation dissociée de celle de l'entretien.
- ❑ Ces deux parties ne feront pas l'objet de lots séparés, sans quoi les lots pourraient être attribués à des entreprises différentes.
- ➔ Dans le cas contraire, il sera préférable que l'organisme demande au titulaire d'être présent lors de la réception des travaux.

■ En matière de prescriptions techniques

Tout nouveau dispositif de sécurité mis en place devra bien entendu être entretenu, maintenu et réglé dès sa mise en place. Dans le cas où certains dispositifs ne seraient installés qu'après la prise d'effet du contrat d'entretien, il faudra indiquer dans le contrat que les obligations d'entretien portent sur la totalité de l'installation en place, même si celle-ci est modifiée en cours de contrat.

❑ Cas de la téléalarme / télésurveillance :

Dans le cas de l'installation en cours de marché d'une téléalarme ou télésurveillance, le montant de la prestation d'entretien et d'exploitation pourra être :

- soit chiffrée par le titulaire dès la remise de l'offre⁵ en faisant apparaître distinctement la redevance correspondante,
- soit pourra être rajoutée par voie d'avenant.

■ En matière de garanties

Si le titulaire réalise les travaux, la gestion des garanties s'en trouvera facilitée. En effet, l'entreprise qui réalise les travaux doit une garantie de un an au titre du parfait achèvement et une garantie de deux ans de bon fonctionnement⁶.

2.1.2 L'impact du contrôle technique sur l'entretien et la réparation des ascenseurs

En matière de contrôle technique, l'organisme devra être attentif à :

- ❑ Imposer la présence de l'ascensoriste lors du contrôle technique réglementaire⁷.

Pour ce faire, il devra avoir défini :

- les modalités d'information de l'ascensoriste⁸,
- la durée prévisible de l'intervention,
- la personne requise de l'ascensoriste⁹,
- les modalités de levées de réserve.

❑ Laisser à disposition de la personne chargée du contrôle technique le carnet d'entretien et le rapport annuel d'activités.

❑ Préciser le cas échéant que le maître d'ouvrage se laisse la possibilité en plus du contrôle périodique réglementaire de faire appel à un organisme tiers¹⁰ pour vérifier la bonne exécution des prestations demandées dans le contrat.

Dans les deux cas, se pose la question de l'organisation des actions correctives à mener.

■ Par qui ?

❑ Dans le cas du contrôle technique, le rapport devra être fourni au propriétaire de l'installation. Charge à lui de l'analyser et de mener les actions correctives (travaux complémentaires, faire appliquer les clauses contractuelles, etc.).

❑ Dans le cas du contrôle d'exécution des prestations d'entretien, la personne réalisant ce contrôle pourra envoyer son rapport d'audit :

- au maître d'ouvrage,
- et au prestataire avec obligation de retour validé sous délai et de levées de réserve sous peine de se voir appliquer des pénalités.

■ Avec quelles actions ?

❑ Dans le cas où ces contrôles démontreraient que les opérations d'entretien n'ont pas été effectuées conformément au contrat, le titulaire sera tenu de les effectuer à nouveau, sans supplément de prix, dans un délai de semaines¹¹ à réception du rapport. Les pénalités définies au contrat pourront d'autre part être appliquées.

8) Par exemple : le prestataire d'entretien sera prévenu jours à l'avance par l'organisme ou son représentant qui lui communiquera le nom et les coordonnées du contrôleur technique ainsi que la date de réalisation du contrôle.

9) Par exemple : une personne capable de réaliser les essais demandés par le contrôleur technique.

10) Cet organisme tiers peut être un bureau d'étude, un bureau de conseil ou bien le contrôleur technique dans le cadre d'une prestation complémentaire à sa mission réglementaire.

11) Le retour sur expérience de bailleurs montre qu'un délai de deux mois est réalisable par les prestataires.

5) Cela requiert de la part de l'organisme d'avoir choisi au préalable le système qu'il mettra en place (se référer à l'annexe 2).

6) La garantie ne s'étend pas aux travaux nécessaires pour remédier aux effets de l'usure normale ou de l'usage.

7) Certains bureaux de contrôle assujettissent la réalisation de leur prestation à la présence de l'ascensoriste lors du contrôle.

❑ Dans le cas où suite à ce passage, des travaux complémentaires seraient à prévoir, le titulaire pourra être amené à les chiffrer après demande de l'organisme, ce dernier se réservant le choix de l'entreprise devant les réaliser.

❑ En cas de non-conformité des installations suite au passage du contrôleur technique et après levée des réserves, le maître d'ouvrage pourra demander une visite complémentaire au contrôleur technique et donc au prestataire d'entretien. Il est préférable que cette visite supplémentaire soit incluse dans le prix forfaitaire du titulaire.

2.2 La gestion des contrats

Les nouvelles obligations ont un impact sur la gestion des contrats. Quatre paramètres sont à analyser :

- les dates d'échéance des contrats en cours,
- les caractéristiques du parc d'ascenseurs,
- les avantages et les inconvénients des prestations minimales et complémentaires,
- les outils et moyens dont dispose le maître d'ouvrage.

2.2.1 En fonction des dates d'échéance

Le décret n°2004-964 du 9 septembre 2004 stipule que :

❑ Tout contrat d'entretien d'ascenseur en cours à la date de publication du décret et arrivant à échéance après le 30 septembre 2005 voit les nouvelles dispositions s'appliquer au renouvellement du contrat.

❑ Tout nouveau contrat d'entretien d'ascenseur signé entre le 9 septembre 2004 et le 30 septembre 2005 doit être conforme aux nouvelles dispositions réglementaires au plus tard au 30 septembre 2005.

Se pose alors la question pour les maîtres d'ouvrage disposant de contrats d'entretien avec différentes dates d'échéances de devoir gérer des contrats présentant des modalités différentes en terme de :

- récupération des charges (cf. art 2.3.1),
- contenu de prestations.

➔ Dans un objectif d'homogénéisation des prestations et des clauses contractuelles, les organismes pourront avoir intérêt à insérer par avenants les nouvelles dispositions réglementaires dans leurs contrats en cours basés sur l'arrêté du 11 mars 1977.

Ces avenants devront notamment¹² :

❑ Stipuler les références aux nouveaux textes.

❑ Scinder le prix d'entretien par ascenseur en trois redevances¹³ :

- une redevance Pr - relative aux prestations minimales récupérables,
- une redevance Pmnr - relative aux prestations minimales non-récupérables,
- une redevance Pcnr - relative aux prestations complémentaires non-récupérables.

❑ Demander l'établissement de la notice d'instructions en fin de contrat si l'organisme n'en possède pas.

❑ Demander la présence du titulaire lors des visites du contrôleur technique.

2.2.2 En fonction des caractéristiques du parc ascenseur

Selon les caractéristiques du parc ascenseur de l'organisme, les modalités de gestion pourront être différentes. Par caractéristique, on entend :

- le nombre d'ascenseurs,
- l'âge des installations en tenant compte des modernisations ou remplacements complets le cas échéant,
- les territoires géographiques concernés.

❑ Volume du parc ascenseur :

Sous réserve que ce parc ne soit pas diffus, plus le nombre d'ascenseurs à entretenir est important :

- plus le maître d'ouvrage met en place une politique de forfaitisation des prestations¹⁴,
- plus la forfaitisation des prestations de vandalisme¹⁵ est envisageable car mutualisable,
- plus cela restreint le nombre de prestataires susceptibles de répondre.

12) Les avenants pourront prévoir l'ensemble des dispositions et clauses minimales réglementaires.

13) Les prestations de ces redevances sont précisées au paragraphe 2.3.1.

14) • Redevance forfaitaire :

Avantages

La gestion des interventions sera facilitée et allégée :

- pas de gestion de devis, d'ordre de services,
- des délais d'intervention minimisés a priori.

- budgétisation des prestations :

Inconvénients

Pas de transparence à moins de le spécifier clairement dans le contrat.

- Gestion au coup par coup :

Avantages

Optimisation du prix de la prestation elle-même.

Inconvénients : chronophage pour le bailleur, budgétisation difficile, moins grande réactivité des acteurs, incitera le titulaire à vendre des travaux.

De la nouvelle réglementation à la mise en pratique, quelles réflexions conduire ?

- ▣ Âge des installations : autant la mise en place d'un contrat ne comportant que des clauses minimales est appropriée sur des installations neuves et ce pendant la validité de la garantie de bon fonctionnement, autant pour des ascenseurs plus anciens, le contrat avec des clauses complémentaires permettra de réduire les interventions hors-contrat, de maîtriser l'économie du marché et d'en faciliter la gestion.
- ▣ Territoires géographiques : en fonction de la localisation des sites (urbain, rural, ZUS, etc.), du tissu économique local... les délais d'intervention, de déblocage, etc. pourront varier.

2.2.3 Des prestations minimales avec ou sans prestations complémentaires ?

▣ Un contrat d'entretien comportant uniquement les clauses et dispositions minimales réglementaires aura comme avantages et inconvénients :

→ Avantages

- coût d'entretien minimal,
- permet l'optimisation du prix de remplacement des pièces.

→ Inconvénients

- gestion alourdie : émission de bons de commande, réception des travaux...
- difficulté d'application pour les organismes soumis au Code des marchés publics,
- incite les prestataires à proposer des travaux hors contrat,
- impose d'être réactif en interne.

→ C'est un choix possible pour des ascenseurs neufs.

▣ Un contrat incorporant des prestations complémentaires aura par ailleurs comme avantages et inconvénients :

→ Avantages

- ne nécessite pas d'avoir une expertise en interne,
- forfaitisation du budget,
- gestion courante facilitée.

→ Inconvénients

- pas de transparence à moins de mettre en place un système dont la lourdeur est à rapprocher du gain escompté,
- coût de la prestation plus ou moins bien optimisé.

15) La forfaitisation implique de la part des prestataires une bonne connaissance du parc, des risques associés. Dans le cas où la forfaitisation n'est pas réalisable, le maître d'ouvrage pourra utiliser le montage du marché complémentaire à bons de commande.

2.2.4 Les outils et moyens dont disposent les maîtres d'ouvrage

La définition des prestations et des objectifs à atteindre, le dimensionnement du niveau de forfaitisation des prestations, la définition et le mode de calcul des pénalités, et plus globalement la gestion des contrats et des prestations hors contrat, sont autant de paramètres qu'il convient d'articuler avec les outils¹⁶ et moyens¹⁷ (internes et/ou externes¹⁸) dont dispose l'organisme pour élaborer, gérer et suivre les contrats et contrôler les prestations réalisées. A titre d'exemple, la gestion des prestations hors contrat requiert d'avoir défini la procédure que devra appliquer le prestataire depuis l'envoi du devis jusqu'au contrôle des prestations en passant par la définition de délais devant être respectés tant par le prestataire que par les équipes du maître d'ouvrage.

→ Il ressort de cette analyse qu'il est préférable de mettre en place un contrat :

- avec des prestations complémentaires forfaitisées,
- complété par des travaux de mise en sécurité et/ou de modernisation.

Pour les ascenseurs neufs, il pourra être envisagé sur la durée de la garantie de bon fonctionnement de mettre en place un contrat ne comprenant que les clauses minimales.

2.3 Les règles de répartition des prestations

Les contrats faisant référence à l'arrêté du 11 mars 1977 ont pour règle de répartition des charges locatives :

- le contrat normal est récupérable en totalité sur les locataires,
 - 73% du contrat complet est récupérable sur les locataires.
- Avec les nouvelles dispositions et sans évolution de la législation actuelle, la récupération des charges locatives du contrat minimal et de toutes prestations complémentaires ne peut reposer que sur le décret charges, décret n° 82-955 du 9 novembre 1982.

15) La forfaitisation implique de la part des prestataires une bonne connaissance du parc, des risques associés. Dans le cas où la forfaitisation n'est pas réalisable, le maître d'ouvrage pourra utiliser le montage du marché complémentaire à bons de commande.

16) Centrale d'astreinte, télésurveillance par exemple.

17) Gardien par exemple.

18) Bureau d'études par exemple.

Au regard des relations bailleurs – locataires, il convient que le contrat mis en place par l'organisme distingue ce qui relève :

- des charges récupérables,
- de la partie à la charge du bailleur.

Il convient donc de définir deux redevances correspondantes. Le contenu des prestations incluses dans ces redevances devra être clairement identifié dans le contrat.

Au regard de l'Article R.125-2-2 du décret du 9 septembre 2004, la facturation du contrat doit distinguer ce qui relève des prestations minimales, des prestations complémentaires.



Articulation des 2 contraintes

Ainsi la lecture croisée de ces textes tend à définir trois redevances se répartissant de la manière suivante :

- une redevance Pr – relative aux prestations (minimales) récupérables,
- une redevance Pmnr - relative aux prestations minimales non-récupérables,
- une redevance Pcnr - relative aux prestations complémentaires non-récupérables.

2.3.1 Pr, redevance minimale récupérable

Cette redevance doit contenir :

- ❑ L'ensemble des visites périodiques¹⁹, le nettoyage et le graissage des organes mécaniques (dont la vérification périodique²⁰ de l'efficacité des serrures des portes palières et, s'il y a lieu, des dispositifs empêchant ou limitant les actes portant atteinte au verrouillage des portes palières).
- ❑ L'examen semestriel des câbles et la vérification annuelle des parachutes.
- ❑ Le nettoyage annuel de la cuvette, du dessus de la cabine et de la machinerie.
- ❑ Le dépannage ne nécessitant pas de réparations ou de fournitures de pièces.
- ❑ La fourniture et la tenue du dossier technique par le prestataire mentionnant les visites techniques, incidents et faits importants touchant l'appareil (carnet d'entretien, rapports d'activités).
- ❑ La fourniture relative à des produits ou à du petit matériel d'entretien (chiffons, graisses et huiles nécessaires) et aux lampes d'éclairage de la cabine.
- ❑ La réparation ou le remplacement des éléments constitutifs de :
 - la cabine : boutons de commande y compris les voyants²¹ et diodes électroluminescentes²¹, l'éclairage normal, paumelles de portes, contacts de porte, ferme-portes automatiques (c'est-à-dire opérateur de porte cabine, courroies d'opérateur, câbles et courroies d'entraînement des vantaux, contact(s) électrique(s) du (des) vantail (aux) de porte), coulisseaux de cabine y compris garnitures, dispositifs de sécurité de seuil et sécurité d'entrée cabine,
 - des paliers : ferme-portes mécaniques, électriques ou pneumatiques, serrures électromécaniques, contacts de porte et boutons de commande y compris les voyants lumineux et diodes électroluminescentes,
 - en local des machines : charbons de collecteur, balais, fusibles, disjoncteurs²².

19) Au moins une fois toutes les 6 semaines.

20) Au moins une fois toutes les 6 semaines.

21) Car indissociable des boutons.

22) Les fusibles sont remplacés aujourd'hui par des disjoncteurs.

De la nouvelle réglementation à la mise en pratique, quelles réflexions conduire ?

2.3.2 Pmnr, redevance minimale non-récupérable

Les autres prestations minimales ne sont pas récupérables, sachant que parmi elles nous trouvons les prestations suivantes :

- le déblocage des personnes en cabine,
- la téléalarme (abonnement et consommation téléphonique, exploitation et entretien du système),
- la réalisation de l'état des lieux entrant,
- l'établissement de la notice d'instructions,
- l'information des usagers,
- le remplacement des pièces identifiées à l'article 8 de l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs et non incluses à l'article 2.3.1 du présent document.

2.3.3 Pcnr, redevance complémentaire non-récupérable

Cette redevance peut englober²³ :

- la réalisation de l'état des lieux sortant,
- la présence du Titulaire pour tout contrôle technique réglementaire ou non,
- les réparations ou remplacements complémentaires d'organes, équipements et parties d'installations décrites à l'article 19.2.2 de la seconde partie du présent document. Pour en faciliter la gestion, il est recommandé que l'ensemble des prestations soient forfaitisées.

23) La liberté contractuelle étant totale en la matière, cette liste n'est pas exhaustive.

3 - Qualité du service rendu aux locataires et aux bailleurs

La réglementation a prévu un certain nombre d'opérations minimales d'entretien à effectuer avec des périodicités minimales de mise en œuvre à respecter. Ces éléments sont repris dans l'annexe 1²⁴ du présent document. Compte tenu de la liberté contractuelle qu'offre la nouvelle réglementation en matière de prestations complémentaires, il est important que le bailleur définisse précisément ses besoins notamment pour répondre aux enjeux de qualité de service. Ces besoins se déclineront dans le contrat d'entretien en objectifs et donc en obligations de résultats pour le prestataire d'entretien.

3.1 La nécessité de définir ses besoins

Cet exercice permettra à l'organisme de préciser dans le contrat les objectifs attendus du titulaire et de définir les outils et moyens dont il devra disposer pour suivre et contrôler la bonne réalisation des objectifs notamment en matière de télésurveillance.

3.1.1 Les besoins

La définition des besoins est à corrélérer :

- ▣ Avec les enjeux (respect de la réglementation, garantir la sécurité des installations, qualité de service...).
- ▣ Avec l'organisation de l'organisme et ses moyens humains (compétence, personnel de proximité, recours à un tiers...) et techniques (outils adaptés au contrôle et suivi des contrats par exemple).

...→ Ces besoins se déclineront en objectifs :

- ▣ Entretien et maintenir en bon état de fonctionnement les ascenseurs.
- ▣ Garantir la sécurité des personnes.
- ▣ Fournir une qualité de service répondant aux exigences décrites dans le contrat en termes de continuité de service, respect des délais, informations tant aux locataires qu'à l'organisme de logements sociaux, précision des réglages techniques des installations.

24) Cette annexe reprend celle de l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs.

❑ Demander au titulaire de communiquer à ses équipes techniques de terrain les éléments essentiels du contrat.

→ Ces objectifs devront se décliner en indicateurs facilement identifiables et mesurables.

3.1.2 Les choix de la téléalarme / télésurveillance²⁵

Autant la téléalarme devient obligatoire, autant la télésurveillance doit rester de l'initiative de l'organisme en fonction des objectifs attendus.

→ Avant de choisir son système, l'organisme devra avoir évalué ses besoins et réfléchi :

❑ Au patrimoine et équipements concernés : souhaite-t-il télésurveiller uniquement les ascenseurs ou d'autres équipements techniques²⁶ comme les portes automatiques de garage, les VMC...

❑ A l'interopérabilité du système²⁷ : selon l'origine du système (système d'un prestataire d'entretien, d'un télésurveilleur, de l'organisme), son interopérabilité sera plus ou moins facile à obtenir.

❑ Aux modalités d'achat : achat ou location²⁸.

❑ A l'archivage des données.

Pour plus de précisions, se reporter à l'annexe 2, p. 37 à 39.

25) La téléalarme est un dispositif de communication bi-directionnelle entre la cabine et un service d'intervention. C'est une exigence de sécurité de la directive européenne sur les ascenseurs neufs qui impose de pouvoir communiquer avec une personne bloquée en cabine et de lui indiquer ce qu'elle doit faire et ne pas faire.

La télésurveillance est un système permettant de surveiller à distance l'état de certains organes de l'ascenseur. La télésurveillance n'est pas obligatoire et reste un choix du propriétaire de l'ascenseur.

26) En cas de télésurveillance de plusieurs équipements techniques, le système de l'ascensoriste n'est plus adapté.

27) Les systèmes des ascensoristes sont perfectibles en terme de remontée des informations (filtrage, retraitement voire exportation délicate). Les points à contrôler ne sont généralement pas choisis par l'organisme. L'extension à d'autres équipements est difficile. Le changement de prestataire induit soit des investissements complémentaires, soit de réelles difficultés d'exploitation par le nouveau titulaire.

Les systèmes de spécialistes de la télésurveillance permettent un contrôle réel des prestations. Leurs coûts peuvent être mutualisés sur plusieurs équipements mais en cas de dysfonctionnement les responsabilités sont diluées.

Dans tous les cas, le système choisi doit permettre une réelle concurrence entre les prestataires et leur permettre une exploitation des données... Il ne doit pas rendre l'organisme captif de son prestataire.

28) La location du système permet de palier l'obsolescence du système à un coût maîtrisé a contrario de l'achat.

29) Des pratiques de bailleurs valorisent un taux de l'ordre de 98,5%. Quelle que soit la valeur du taux, en imposer un requiert d'avoir un outil adapté (centrale d'astreinte, télésurveillance par exemple).

3.2 La qualité du service rendu aux locataires

3.2.1 Continuité de service

Elle peut se caractériser par :

❑ Un taux de disponibilité de% par an y compris en cas de petit vandalisme²⁹.

❑ Ou un taux d'indisponibilité caractérisé le plus souvent par un nombre maximal de pannes d'ascenseurs (c'est-à-dire de mises à l'arrêt)³⁰.

❑ Une permanence téléphonique 24h/24, 7 jours sur 7 permettant de joindre un agent responsable en mesure d'intervenir, de procéder à tout dépannage dans les délais prévus et de mettre, si nécessaire, l'installation en sécurité et de faire commencer les travaux.

❑ Le maintien des stocks : au regard de son objectif de résultats, le titulaire devra s'organiser pour assurer tous les dépannages et réparations dans les délais fixés au contrat.

3.2.2 Respect des délais

Le contrat devra clairement stipuler les délais de dépannage, de remplacement de pièces et de déblocage. Ils sont laissés au libre choix des parties. (cf. annexe 3, p.40).

❑ Plage horaire d'interventions : réglementairement, les interventions en vue du dépannage des installations doivent dorénavant être effectuées 7 jours sur 7. Le déblocage des personnes en cabine doit être prévu 24 h/24, tous les jours de l'année.

❑ Délais d'interventions : le délai d'intervention est le délai d'arrivée sur site du titulaire à compter de sa réception du dysfonctionnement (appel téléphonique, télésurveillance, etc.). Il varie selon les cas suivants :

- usager bloqué en cabine, oculus cassé, porte ouverte sur le vide,

- mauvais fonctionnement,

- travaux sur les ascenseurs.

→ Lors du choix des délais, le maître d'ouvrage devra être attentif à ce qu'ils soient en cohérence avec l'organisation mise en place.

30) L'ancien contrat-type de l'Union sociale pour l'habitat précisait 8 pannes hors vandalisme. Tout comme précédemment imposer un nombre requiert d'avoir un gardien qui surveille les ascenseurs une fois par jour ou un système de télésurveillance.

De la nouvelle réglementation à la mise en pratique, quelles réflexions conduire ?

En cas de télésurveillance	Sans télésurveillance
Le délai d'intervention part du moment où la panne est détectée, immédiatement a priori.	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Le délai d'intervention part de l'heure à laquelle le prestataire d'entretien reçoit l'information (par téléphone, par fax) de la part du gardien, ou d'un locataire ou d'une tierce partie. ❑ Concernant les locataires, le contrat devra stipuler que les locataires doivent avoir à leur connaissance les coordonnées du prestataire. ❑ Le contrôle de la bonne réalisation de la prestation requiert de suivre les appels de la centrale d'appels (du prestataire, de l'organisme...) et de corrélérer ces informations avec celles du carnet d'entretien.

❑ Délais de dépannages : le délai de dépannage se définit comme le délai de remise en service de l'installation à compter de l'arrivée sur site du titulaire. Les délais sont à dissocier selon que le dépannage nécessite ou non un remplacement de pièces.

→ Réglementairement une intervention de dépannage seule ne peut tenir lieu de visite d'entretien.

❑ Délais de réparations : deux possibilités s'offrent aux organismes.

→ Soit, la fixation de deux délais :

- l'un pour dépannage courant, c'est-à-dire pour la réparation ou le remplacement des pièces incluses dans les prestations minimales,

- le second pour la réparation et le remplacement des autres pièces incluses au contrat.

→ Soit, la définition d'une grille détaillant des délais en fonction de la nature des réparations (par exemple : reboilage du moteur, réfection des paliers, etc.). Cette grille pourra soit être définie par l'organisme, soit être modifiée ou remplie par le prestataire lors de la remise de son offre (auquel cas, l'organisme devra en tenir compte dans son analyse des offres).

Autant la première possibilité facilite la gestion et la mémorisation des contrats par les équipes techniques et de proximité de l'organisme, autant la seconde possibilité est plus précise. Néanmoins, elle requiert de disposer des moyens et des outils pour contrôler le respect des délais ainsi que les compétences pour analyser l'origine des pannes.

L'organisme devra être attentif dans tous les cas au fait que le critère de satisfaction des usagers porte sur le délai global de réparation : depuis la panne jusqu'à la

remise en service. Il devra par ailleurs réfléchir à la gestion des prestations hors-contrat à mettre en place en interne (qui fait quoi, selon quel circuit d'information...).

❑ Délais de réalisation des travaux (modernisation, mise en sécurité) : en fonction du type des travaux, les délais seront fixés dans l'ordre de service.

3.2.3 Information des usagers

Les modalités d'information des usagers devront être affinées avec le prestataire d'entretien. Le contrat pourra prévoir :

1- L'affichage dans le hall d'entrée des coordonnées téléphoniques du prestataire,

2- L'affichage³¹ en cabine de la dernière date de visite périodique du prestataire d'entretien,

3- L'information des usagers de toute panne³² et mise à l'arrêt.

→ En cas de mise à l'arrêt, l'organisme doit établir une procédure précisant les modalités opérationnelles de l'action (qui peut mettre à l'arrêt ? qui doit être informé de cette mise à l'arrêt ? comment en informer les usagers et selon quel circuit ?). Trois cas peuvent se présenter :

a- La mise à l'arrêt par le prestataire d'entretien à la demande du contrôleur technique ou d'un organisme tiers dans le cas de son contrôle,

b- La mise à l'arrêt par le prestataire d'entretien de sa propre initiative,

c- La mise à l'arrêt par le prestataire d'entretien à la demande de l'organisme³³.

31) Les réponses seront à adapter à l'usage de l'ascenseur, au vandalisme, au type de population (personnes âgées par exemple...). D'autre part, l'organisme devra anticiper l'utilisation qui pourra être faite par les locataires de ces informations.

Dans tous les cas, le prestataire d'entretien prévient l'organisme. Il conviendra que les deux parties définissent ensemble les modalités d'information des locataires.

→ Gestion des urgences : l'organisme devra définir une procédure interne précisant les modalités de protection du site, d'appel du titulaire (qui, comment, etc.).

4- L'affichage sur la porte palière du rez-de-chaussée de la présence du titulaire sur site pour intervention et ce dès son arrivée. Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour interdire l'accès et l'utilisation de l'appareil durant son intervention.

5- Pour toute immobilisation supérieure à heures³⁴, en plus de l'information ci-dessus, il pourra être apposé une affichette précisant les date et heure de remise en service de l'ascenseur.

6- Lors d'opérations de travaux de longue durée, un affichage préalable, 15 jours avant les travaux, informant les locataires du contenu des travaux, des dates de début et de fin de travaux et surtout des périodes d'immobilisation de l'appareil.

3.3 La qualité du service rendu au bailleur

3.3.1 En matière d'information

▣ Carnet d'entretien : le titulaire devra le remplir à chacun de ses passages. Réglementairement, il doit comporter un certain nombre d'informations essentielles (cf. art 20.5.1, page 29).

Concernant la forme du document, il est préférable que le document soit soumis à l'approbation de l'organisme notamment pour son exploitation ultérieure. Dans tous les cas, l'organisme doit pouvoir choisir le type de support et son lieu de mise à disposition (cf. tableau page suivante). Les informations communiquées doivent par ailleurs être exploitables.

32) Réglementairement le contrat d'entretien doit prévoir une clause relative à l'information des usagers en cas de panne.

33) La mise à l'arrêt par le personnel de l'organisme n'est pas plébiscitée par les bailleurs. En effet, pour mettre à l'arrêt un ascenseur, le personnel de l'organisme doit être informé de la procédure à suivre pour l'effectuer et être habilité par sa direction selon des modalités précises. Par ailleurs, il doit être pensé au renouvellement du personnel (période de congés, maladie...).

L'information du personnel pourra être effectuée soit par le titulaire dans le cadre du contrat, soit externalisée à un bureau d'études par exemple.

34) Par exemple 4 heures.

▣ Notice d'instructions : la réglementation précise que lors de la signature du contrat, le propriétaire remet au titulaire la notice des instructions nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement de l'ascenseur. A défaut, le titulaire élabore ce document.

En fin de contrat, la notice d'instructions est remise au propriétaire. La réglementation précise que cette notice comportera une description des caractéristiques de l'installation.

→ Pour être plus précis, cette notice comportera³⁵ exclusivement :

- les caractéristiques de base de l'ascenseur (type d'installation : électrique, hydraulique..., performance (charge, vitesse nominale...), les caractéristiques techniques (type de porte, de motorisation...),

- la documentation technique (schémas électriques...),

- les instructions de maintenance de l'ascenseur : modes opératoires des fabricants, la désignation des outils nécessaires au paramétrage des systèmes.

En vue de faciliter la gestion du document par le bailleur et dans le cas où son élaboration incomberait au titulaire, il est préférable que la notice d'instructions soit établie à l'issue de la première année du contrat. Elle devra être ensuite communicable à l'organisme passé ce délai si besoin. Le titulaire se devra de la tenir à jour en fonction des évolutions sur les installations. Dans tous les cas, elle devra être remise à l'organisme 6 mois avant l'échéance du contrat.

Dans le cas où la notice est remise au titulaire par l'organisme, sa mise à jour sera à la charge du titulaire et suivra les modalités précédemment décrites.

▣ Rapports d'activités : réglementairement, le titulaire doit remettre au bailleur un rapport annuel d'activités.

Dans la pratique, les bailleurs demandent non seulement au titulaire la fourniture d'un rapport annuel d'activités par ensemble immobilier mais aussi des rapports trimestriels (cf. art 20.5.3 page 30) couplés à une ou plusieurs réunions associant le titulaire et les équipes du bailleur (personnel de proximité, responsable de secteur ou de maintenance). Les supports pourront être : papier, Cd-Rom, éventuellement mis en ligne sur l'extranet du maître d'ouvrage.

35) Cette liste limitative émane d'une concertation des bailleurs ayant participé au groupe de travail de validation du présent document. Les organismes de logements sociaux devront être vigilants sur les documents que leur remettront les prestataires d'entretien et valider qu'ils se conforment à cette liste.

De la nouvelle réglementation à la mise en pratique, quelles réflexions conduire ?

Carnet d'entretien : support papier et/ou électronique?

	Support papier	Support électronique ³⁶
Avantages	Accessible sur site.	Facilement accessible mais généralement hors site. Selon le système du prestataire, il peut obliger le technicien à aller en machinerie.
	Toute personne ayant accès au local machinerie ou sur le toit cabine pourra le contrôler et le remplir lors de son passage.	Suivi aisé depuis le bureau. Possibilité de requête et restitution des données. Archivage sur CD-rom.
	S'il est en machinerie, cela oblige le technicien de l'ascensoriste à aller en machinerie ³⁷ , sur le toit cabine.	
Inconvénients	Déterminer le lieu de dépôt le plus approprié : - en machinerie, - dans la loge du gardien, - autre...	Non maîtrise de l'information transmise.
		Ne peut être lu sur place à moins que le gardien soit informatisé.
		Etre vigilant à l'adéquation des éléments fournis par le titulaire avec ceux en possession de l'organisme (cahier de réclamations...).
Limites	L'organisme devra être attentif à la compréhension du document notamment s'il comporte des sigles.	

³⁶) Dans le cas d'un support électronique, le bailleur devra définir l'architecture du système et vérifier que le téléchargement et l'exploitation des données est possible.
³⁷) La machinerie est plus facilement accessible.

❑ En option, transparence de la redevance complémentaire³⁸ : l'ancien contrat type d'entretien des ascenseurs élaboré par l'Union sociale pour l'habitat stipulait déjà une clause de transparence sur les pièces remplacées. Elle permet d'avoir une utilisation optimisée de la redevance correspondante.

❑ Information pour tout appareil immobilisé : pour toute immobilisation d'un appareil supérieure à quatre heures, en plus de l'information communiquée aux locataires, le titulaire enverra dès la mise à l'arrêt à l'organisme (définir

le service recevant cette information dans l'organisme : l'agence, le service de maintenance, etc.) une télécopie reprenant les indications portées à l'affichage.

3.3.2 En terme de modalités de déblocage des personnes en cabine

L'arrêté travaux stipule qu'au plus tard le 2 juillet 2013 doit être installée une téléalarme bidirectionnelle permettant à toute personne bloquée en cabine de contacter un service d'intervention.

³⁸) La volonté de mettre en place une redevance transparente doit être étudiée en fonction des enjeux financiers et des moyens à mettre en œuvre pour la contrôler.

³⁹) Sur ce point les bailleurs devront être vigilants sur le libre choix qu'il leur est offert et ne pas s'enfermer uniquement dans une solution pro-prestataire d'entretien.

Ce service d'intervention peut aussi bien être le prestataire d'entretien qu'un télésurveilleur³⁹. Dans ce dernier cas, à charge au télésurveilleur d'informer le prestataire pour qu'il vienne débloquent les personnes en cabine. L'organisme devra stipuler dans le contrat l'organisation prévue.

3.3.3 En terme de conseils attendus par les bailleurs

Le devoir de conseil trouve ses sources essentiellement dans la jurisprudence. Le titulaire a une obligation de renseignements et de conseils du maître d'ouvrage tant sur les plans techniques, juridiques que financiers. Ce devoir devra porter sur la conception des installations, l'état de la réglementation, les défauts de sécurité. Le titulaire devra signaler les points de non-conformité, de dégradation (volontaires ou non) des installations et les aménagements souhaitables pour optimiser les systèmes et le fonctionnement des installations.

3.4 La réponse des prestataires d'entretien

Se pose la question de la réponse des prestataires d'entretien aux objectifs des bailleurs : comment en effet encourager le jeu concurrentiel dans le cadre de consultations ou d'appels d'offres ? Comment favoriser l'appropriation des contrats par les prestataires d'entretien ?

❑ Comment encourager le jeu concurrentiel ? Dans le cadre d'appels d'offres pour un parc ascenseurs important, les organismes pourront encourager le jeu concurrentiel en :

- allotissant si le précédent marché ne le prévoyait pas,
- en regroupant des lots si le marché précédent comprenait plusieurs lots (passer de 5 à 3 lots...),
- en redéfinissant les lots (découper les lots selon un zonage territorial différent tout en restant cohérent avec la gestion de proximité du bailleur...).

❑ Comment favoriser l'appropriation des contrats par les prestataires d'entretien ?

- en prévoyant un préambule dans le cahier des charges précisant explicitement les objectifs attendus,
- en leur fixant des objectifs de communiquer⁴⁰ les principaux éléments du contrat aux équipes techniques intervenant sur site et sous leurs responsabilités,

- en prévoyant une réunion de début de contrat avec le titulaire pour lui préciser ses obligations,
- en organisant régulièrement et a minima une fois par an une réunion de bilan d'activités.

4 - Les autres changements contractuels induits par la nouvelle réglementation

4.1 Contenu et fréquence des visites

Conformément à l'article 2 de l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des ascenseurs, le titulaire doit tout en respectant les dispositions minimales d'entretien adapter la consistance de ses visites aux conditions d'utilisation de l'ascenseur (caractéristiques du lieu desservi, des technologies spécifiques de l'installation, de la fréquence d'utilisation ainsi que des prescriptions des constructeurs).

❑ En terme de visites minimum à imposer au titulaire, deux possibilités s'offrent aux bailleurs :

- rester sur la fréquence de l'arrêté du 11 mars 1977 et imposer un minimum d'une visite par mois, l'écart entre 2 visites ne pouvant être ni supérieur à 6 semaines (réglementaire), ni inférieur à 3 semaines (proposition),
- rester sur le minimum imposé par la nouvelle réglementation, c'est-à-dire une visite dans un délai maximal de 6 semaines, soit 9 visites annuelles.

❑ Dans tous les cas, le bailleur devra préciser au titulaire qu'il devra adapter la fréquence des visites au parc d'ascenseurs.

4.2 Le plan d'entretien

Le titulaire doit élaborer et remettre au bailleur son plan d'entretien. Ce document doit préciser les opérations d'entretien des installations d'ascenseurs et leurs conditions d'exécution, ces opérations devant tenir compte des caractéristiques du lieu desservi, des technologies spécifiques de l'installation, de la fréquence d'utilisation ainsi que des prescriptions des constructeurs.

De la nouvelle réglementation à la mise en pratique, quelles réflexions conduire ?

Le document devra décrire l'organisation (moyens humains, niveau de qualification du personnel, moyens matériels (téléphone portable, internet...)) dont le titulaire disposera pour accomplir les opérations d'entretien et leurs périodicités.

4.3 L'état des lieux entrant

La réglementation impose que lors de tout changement de prestataire, un état des lieux contradictoire entre le titulaire et le propriétaire de l'installation soit réalisé et annexé au nouveau contrat.

Aussi, dans un souci de clarification des conséquences de l'état des lieux entrant, il serait préférable dans le nouveau contrat de préciser que l'état des lieux contradictoire entrant ne pourra engendrer sous aucun prétexte, pour oubli ou autres raisons, des prestations supplémentaires. Le titulaire est en effet censé avoir visité au préalable les installations et donc avoir émis toutes les réserves lors de la remise de son offre.

Par ailleurs, si l'organisme avait dans le précédent contrat d'entretien prévu un état des lieux sortant avec une tierce partie, le nouveau contrat pourra préciser que cet état des lieux sortant sera annexé à l'état des lieux entrant, la levée des réserves de l'état des lieux sortant restant de la responsabilité du maître d'ouvrage et non du nouveau titulaire.

→ Dans tous les cas, le contrat devra fixer les modalités organisationnelles de cet état des lieux :

- le délai de réalisation suivant la prise d'effet du marché (par exemple : 2 mois),
- la rédaction du document par l'organisme (il sera validé par le titulaire).

4.4 La durée du marché

Réglementairement, la durée des contrats ne peut être inférieure à 1 an. Les pratiques courantes des bailleurs sont :

- de 3 à 5 ans pour des contrats d'entretien sans travaux,
- de 5 à 10 ans pour des contrats d'entretien avec travaux.

40) Il s'agira aussi de leur demander dans le règlement de consultation, les moyens que met en œuvre le titulaire pour communiquer les spécificités du contrat à ses équipes.

4.5 La résiliation anticipée du contrat

Pour maintenir une pression sur le titulaire et pouvoir sortir du contrat si nécessaire, deux possibilités s'offrent aux bailleurs :

- la mise en place d'une période d'essai de 1 an à compter de la signature du contrat. Cette période permet aux deux parties de se connaître et de sortir du contrat en cas de non-respect de clauses contractuelles pour lesquelles aucune pénalité ne s'applique ou de motifs ne relevant pas du contrat (format des factures incohérent avec la demande de l'organisme, mauvais relationnel, etc.). Suite à cette période d'essai, l'organisme aura la possibilité d'utiliser la clause de résiliation exceptionnelle ou de privilégier uniquement le recours dès la prise d'effet du contrat aux conditions de résiliations exceptionnelles.

4.6 Les conditions de disponibilité et de fourniture des pièces de rechange

La nouvelle réglementation impose que les conditions de disponibilité et de fourniture des pièces de rechange, ainsi que l'indication du délai garanti pour le remplacement des pièces incluses dans le contrat minimal soient mentionnées dans le contrat.

4.7 L'assurance du titulaire

Les factures d'entretien doivent dorénavant mentionner les références de la police d'assurance souscrite par le titulaire et ses dates de prise d'effet et d'expiration.

4.8 La qualification du personnel⁴¹

Le personnel du titulaire doit avoir reçu une formation appropriée dans les conditions prévues à l'article 9 du décret n° 95-826 du 30 juin 1995 fixant les prescriptions particulières de sécurité applicables aux travaux effectués sur les ascenseurs, ascenseurs de charges, escaliers mécaniques, trottoirs roulants et installations de parcage automatique de véhicules.

41) A titre juste informatif, un arrêté du 12 février 2004 a défini le titre professionnel d'agent de maintenance d'ascenseurs. Un tel agent sait réaliser l'entretien d'un parc ascenseurs, effectuer le dépannage d'ascenseurs et réaliser de petites réparations.

4.9 La révision des prix et pénalités :

4.9.1 La révision des prix

Les pratiques des bailleurs étaient d'appliquer une seule formule de révision que le contrat soit normal ou complet. L'ancien contrat type de l'Union sociale pour l'habitat privilégiait :

$$P = Po \left(0,15 + \left(0,6 \times \frac{ICHTTS1}{ICHTTS10} + 0,25 \frac{PSDC}{PSDC0} \right) \right)$$

Avec la nouvelle réglementation et la nécessité de séparer les redevances minimales des redevances complémentaires, certaines questions se posent : doit-on maintenir une seule formule de révision ou au contraire travailler à des formules collant aux prestations ? Quels indices choisir ?

De plus, depuis août 2004, les indices PSD ont été supprimés au profit du libre choix des acheteurs. Comme le précisait la note de la DGCCRF concernant la suppression des indices PSD, les nouveaux indices choisis doivent être représentatifs de la prestation.

Ainsi l'ICHTTS1⁴² et le BT48⁴³ semblent les deux indices les plus appropriés. Dans la mesure où les dispositions minimales relèvent majoritairement de main d'œuvre, la révision des prix de la redevance minimale peut se baser uniquement sur l'indice ICHTTS1. Par contre les prestations complémentaires qui font référence à des prestations liant main d'œuvre et fourniture, l'indice BT48 au regard de sa composition semble adapté.

→ La révision des prix pourra donc être effectuée de la manière suivante :

▣ Redevance récupérable Pr

$$Pr = Pro \left(0,2 + \left(0,8 \times \frac{ICHTTS1}{ICHTTS10} \right) \right)$$

▣ Redevances non-récupérables : Pmnr et Pcnr

$$P = Po \left(0,2 + \left(0,8 \times \frac{BT48}{BT480} \right) \right)$$

4.9.2 Les pénalités

Lors de l'élaboration du cahier des charges, l'organisme devra valider que ses équipes sont en capacité de calculer et de faire appliquer les pénalités en cas de besoin. Les pénalités doivent être mises en parallèle avec les indicateurs de qualité choisis.

→ Différentes pénalités sont possibles, pour :

- défaut technique constaté du simple fait de la constatation de l'anomalie ou du retard par le maître d'ouvrage (mauvais fonctionnement, défaut d'entretien),
- visite périodique non réalisée,
- retard et non-respect des délais,
- absence aux réunions,
- non-remise des documents demandés dans les délais et inadéquation du contenu des informations avec la demande de l'organisme.

42) L'ICHTTS1 est un indice de coût horaire du travail, tous salariés confondus, dans les industries mécaniques et électriques.

43) Le BT48 est un indice propre à l'activité ascenseur. Sa composition est la suivante : Salaires et charges 60%, matériel 3%, transports 2%, frais divers 10%. Ascenseurs 20% (produits plats laminés à froid non revêtus en aciers 6%, PVC 3%, produit en béton 5%, fil de cuivre ou alliage 6%), profilés en aciers 5%.



Le contrat d'entretien

1 - Dispositions générales

Article 1 - Objet du marché

Le contrat a pour objet⁴⁴ :

- ❑ L'entretien des ascenseurs.
- ❑ Leur dépannage.
- ❑ Leur réparation.
- ❑ Leur mise en sécurité selon les obligations de la loi n°2003-590 du 2 juillet 2003.
- ❑ Leur rénovation ou modernisation.

Nota : La liste et les caractéristiques du parc ascenseurs devront être données en annexe au contrat.

Article 2 – Obligations de résultats

Le contrat, signé entre l'organisme et le titulaire, prévoit la réalisation simultanée des objectifs suivants :

- ❑ L'entretien et le maintien en bon état de fonctionnement des ascenseurs.
- ❑ Le maintien des conditions de sécurité imposées par les diverses réglementations.
- ❑ La fourniture d'une qualité de service répondant aux exigences décrites dans le présent cahier des charges notamment en terme de :
 - continuité de service,
 - respect des délais,
 - informations tant aux locataires qu'à l'organisme,
 - précision de réglages techniques sur les installations.
- ❑ La communication par le titulaire à ses équipes techniques sur le terrain des éléments essentiels du contrat.
- ➔ Le titulaire devra mettre en œuvre les moyens nécessaires pour répondre à son obligation de résultats. D'autre part, chacune des parties s'engage à faciliter l'action de l'autre partie, par tous les moyens en sa possession et au minimum par les engagements pris dans les articles ci-après.

44) Préciser l'étendue des travaux du marché s'ils sont prévus : travaux de mise en conformité selon les dispositions de la loi du 2 juillet 2003 et/ou modernisation. Le présent document n'a pas vocation à définir le contenu des clauses afférentes aux travaux.

Article 3- Consistance des installations

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance de l'ensemble des documents du marché et s'être rendu sur les divers lieux à entretenir. Il est donc censé avoir émis toutes les réserves lors de la remise de son offre. Il doit prendre en charge les installations telles qu'elles sont et déclare donc être parfaitement informé de la constitution des bâtiments et de la consistance des installations dont il doit assurer l'entretien. Il ne pourra donc, sous aucun prétexte, pour oubli ou autres raisons, réclamer un supplément quelconque.

Dans le cas où le présent contrat serait relatif à l'entretien d'installations neuves ou rénovées partiellement, le titulaire est tenu d'assister à la réception des travaux et de notifier ses observations ou réserves éventuelles à l'organisme par lettre recommandée avec accusé de réception.

3.1 Etat des lieux entrant⁴⁵

L'état des lieux contradictoire entrant sera réalisé dans un délai de mois⁴⁶ suivant la prise d'effet du marché en cas de changement de prestataire. L'organisme rédiger cet état des lieux et le fera valider par le titulaire. Ce document sera annexé au contrat. Dans tous les cas, cet état des lieux entrant ne pourra engendrer sous aucun prétexte, pour oubli ou autres raisons, des prestations complémentaires. Le titulaire est en effet censé avoir visité au préalable les installations et donc avoir émis toutes les réserves lors de la remise de son offre.

3.2 Travaux⁴⁷

L'organisme a prévu de réaliser au cours de la durée du contrat :

- ❑ Des travaux de mise en sécurité selon les dispositions réglementaires de la loi du 2 juillet 2003.
- ❑ Et/ou des travaux de modernisation.

Leur échéancier est indiqué au chapitre 3 du présent contrat.

45) D'autre part si l'organisme a dans son précédent contrat d'entretien prévu un état des lieux sortant de la maintenance avec une tierce partie, il sera annexé à l'état des lieux entrant, la levée des réserves de l'état des lieux sortant restant de la responsabilité de l'organisme.

46) Par exemple deux mois.

47) Si l'organisme décide de lancer un marché dissocié pour la réalisation des travaux. Le contrat pourra stipuler "à titre informatif" sans que cela engage l'organisme, le planning prévisionnel des travaux s'il est connu.

Le contrat d'entretien

3.3 Modification par l'organisme

L'organisme informera le titulaire de toute modification technique apportée à l'installation.

Il appartiendra au titulaire de formuler, dans un délai d'un mois après fourniture du descriptif de la modification envisagée par l'organisme, ses observations ou réserves éventuelles sur la modification envisagée. Passé ce délai, les modifications sont considérées comme acceptées par le titulaire.

3.4 Modification par le titulaire :

Toute installation de matériel⁴⁸ propriété du titulaire, sera préalablement soumise à l'accord écrit de l'organisme. A la fin du contrat, le titulaire devra le retirer à ses frais, et remettre l'installation dans l'état initial sans aucun désordre. Toutefois, l'organisme pourra, s'il le désire, se porter acquéreur de ce matériel. Le prix et les modalités de la cession seront à convenir entre l'organisme et le titulaire.

Article 4 - Modification du nombre d'appareils à entretenir en cours de marché

■ En cours de contrat, le nombre d'appareils à entretenir pourra être modifié⁴⁹, en plus ou en moins, pour les motifs suivants :

- ❑ Suppression d'un appareil.
- ❑ Installation d'un nouvel appareil ou modification d'un appareil (modification engendrant le changement des caractéristiques principales d'un ascenseur : charge, vitesse...).

■ A chaque modification⁵⁰ du nombre d'appareils à entretenir, un avenant au contrat sera établi. Il précisera notamment :

- ❑ La date d'effet de la modification.
 - ❑ Le nouveau prix de base de l'entretien déterminé à partir du tableau annexé à la pièce de base du contrat.
- La date de fin du ou des avenants sera celle du contrat principal.

48) Par exemple de télésurveillance.

49) L'organisme devra veiller à ce que ces avenants ne bouleversent pas l'économie du marché selon les critères définis dans ses procédures d'achat.

50) Ce critère est à adapter à l'organisation de l'organisme.

Article 5 - Durée du contrat

5.1 Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée de ans⁵¹ à compter du L'échéance est donc prévue le

5.2 Période d'essai 5 (en option)

La première année sera considérée comme une période probatoire. Durant cette période, le contrat pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties avec un préavis de trois mois, sans donner droit à indemnité pour le titulaire dans les conditions définies à l'article 8.

5.3 Conditions de résiliation exceptionnelle

■ Dès la année⁵², le contrat pourra être résilié, compte tenu d'un préavis de 3 mois si le titulaire du contrat a fait l'objet de pénalités répétées durant les 12 derniers mois avant la résiliation et à compter de :

- ❑ La 5^{ème} pénalité pour mauvais fonctionnement, pour défaut d'entretien sur un même ascenseur (selon les points A 41, A 42, A 43 et A 44 de l'annexe 4 du présent document).
- ❑ La 4^{ème} pénalité pour retard d'intervention sur un même ascenseur (point A 46 de l'annexe 4).
- ❑ La 4^{ème} pénalité pour absence aux réunions ou non remise des documents (point A 47 et A 48 de l'annexe 4),
- ❑ La 1^{ère} pénalité pour faute grave (A 45 de l'annexe 4).

■ Dès que l'ensemble des pénalités calculées sur les 12 derniers mois dépassent 20% du montant annuel du contrat sur la même période.

■ Le préavis de résiliation est fixé à trois mois, sauf en ce qui concerne la résiliation pour faute grave. Dans ce dernier cas, c'est l'organisme qui fixe unilatéralement et par écrit la durée du préavis.

■ Ces résiliations ne donneront lieu à aucune indemnité.

■ Les modalités de cessation contractuelle sont définies dans l'article 8.

51) Réglementairement, la durée du contrat ne peut être inférieure à 1 an.

52) Première année s'il n'y a pas de période d'essai ; sinon dès la deuxième année du contrat.

Article 6 - Responsabilité, assurance, sécurité

Le titulaire assure la direction et la responsabilité de l'exécution des prestations. Il est seul responsable des dommages que l'exécution des prestations peut causer directement ou indirectement :

- à son personnel ou à des tiers,
- à ses biens, à ceux du propriétaire ou à ceux de tiers.

Le titulaire ainsi que ses sous-traitants éventuels doivent avoir souscrit un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils peuvent encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels et/ou immatériels causés à l'occasion de leurs interventions et notamment pour l'entretien, dépannages, réparations et tous travaux qui leurs sont confiés (accidents, incendies, explosions, vols, dégâts des eaux, etc.). Pendant toute la durée d'exécution du contrat, le titulaire, et ses sous-traitants éventuels sont responsables des dommages de toute nature qui pourraient être causés aux personnes, aux biens ou aux installations dont ils assurent la conduite.

Le contrat d'assurance devra être en vigueur à la date du début d'exécution du contrat. Il couvrira l'ensemble des dommages et ce pour un montant suffisant de manière à ce que l'organisme ne soit jamais inquiété par la réclamation des tiers et qu'il puisse être indemnisé de ses propres préjudices. Ce contrat devra être reconduit d'année en année pendant toute la durée du marché.

Le titulaire et ses sous-traitants éventuels doivent produire, à toute demande de la personne signataire du contrat, une attestation de leur assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie, ainsi que la franchise si elle existe.

Le titulaire devra par ailleurs présenter à chaque date anniversaire du contrat à la personne signataire du contrat, l'attestation de son assureur.

Si ce justificatif ne pouvait être produit dans les 2 mois suivant la mise en demeure effectuée par l'organisme, il pourra être souscrit un tel contrat aux frais et risques du titulaire et ses sous-traitants éventuels. Par ailleurs, le contrat d'entretien sera alors automatiquement résilié, dans les trois mois suivant la souscription de ce nouveau contrat d'assurance sans que le titulaire et ses sous-

traitants éventuels puissent exiger une indemnité. L'organisme se réserve le droit de demander au titulaire et à ses sous-traitants éventuels la communication des plafonds de garantie et d'exiger, si les circonstances le justifient, l'augmentation de tel ou tel de ces plafonds. Le titulaire respectera également les prescriptions du décret n° 95-826 du 30 juin 1995 : il réalisera donc l'étude spécifique de sécurité.

■ Procédure en cas de sinistre

En cas de sinistre, le titulaire a pour les installations relevant de sa compétence telles que décrites dans le contrat, la responsabilité :

- ▣ De déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde.
- ▣ De mettre en œuvre tous les moyens utiles de secours et/ou de remplacement.
- ▣ De prévenir le représentant de l'organisme.

Article 7 - Mise en conformité des installations

Le titulaire s'engage, en cas de modifications ou de prescriptions complémentaires aux normes et règlements de sécurité en vigueur intervenant en cours de durée du présent contrat, à en informer l'organisme et à lui demander l'autorisation d'exécuter tous les travaux de mise en conformité des équipements avec les spécifications des nouveaux règlements en relation avec les fabricants des équipements. Pour ce faire, les travaux nécessaires à cette mise en conformité feront l'objet, pour accord, d'un devis détaillé soumis à l'approbation de l'organisme.

Celui-ci se réserve le droit de faire vérifier la réalité des travaux demandés et de statuer sur l'opportunité de la réalisation par le titulaire du présent contrat ou par une autre entreprise de son choix.

Article 8 - Remise des installations à cessation du contrat

Le titulaire, à cessation de contrat, s'engage à laisser les installations en parfait état de sécurité, de fonctionnement et de propreté. Cela sera constaté par un état des lieux sortant contradictoire.

Le contrat d'entretien

Il aura lieu mois avant la date d'échéance du contrat. En cas de négligence ou de carence dûment constatée dans l'exécution des clauses du présent contrat, les travaux de remise en état nécessaires seront à la charge exclusive du titulaire. Les réserves émises à cette occasion et non levées, le seront par le nouveau titulaire aux frais du sortant. En cas de contestation, le différend sera réglé selon la procédure définie à l'article 14 du présent contrat.

Article 9 - Obligations des parties

9.1 Obligations du titulaire

Au-delà des obligations qui sont fixées au titulaire dans le présent contrat, il devra :

- ▣ Remettre avec son offre, son plan d'entretien selon les modalités fixées dans l'article 16.
- ▣ Se soumettre aux dispositions du titre premier du décret n°95.826 du 30 juin 1995 et particulièrement, afficher en machinerie un exemplaire de la fiche descriptive des risques.
- ▣ Remettre six mois avant l'échéance du contrat la notice d'instructions de l'installation définie à l'article 20.5.2 ainsi que toutes les documentations, outils, paramétrages nécessaires à son bon fonctionnement.
- ▣ Ne pas stocker d'huile dans les machineries en dehors de celle contenue dans le réservoir (cas d'ascenseurs hydrauliques).

9.2 Obligations de l'organisme

- L'organisme s'engage :
 - ▣ À maintenir en bon état les installations de génie civil des ascenseurs, objet du présent contrat.
 - ▣ À garantir au titulaire le libre accès des installations de transmission et de retransmission d'alarmes.
 - ▣ À assurer sur le tableau d'arrivée en machinerie, la fourniture de l'énergie nécessaire à l'alimentation force motrice et éclairage, conforme aux spécifications particulières des installations.
- L'organisme informe le titulaire que certaines résidences peuvent ou pourront être équipées du système VIGIK. L'organisme fournira au titulaire cartes d'accès. Charge au titulaire de s'équiper en système de rechargement des cartes.

Article 10 - Variation du prix

Pour l'entretien et la maintenance, les prix seront révisés par application de l'article 23 du présent contrat. Pour les prestations de travaux, les prix seront actualisés selon les modalités fixées (cf. page 34).

Article 11 - Conditions de paiement

Le paiement sera réalisé suivant les modalités prévues aux articles 23 et 26 du présent contrat, en faisant porter les sommes au crédit du compte indiqué à l'acte d'engagement.

Article 12 - Cas de force majeure

Il est convenu que sont assimilés aux cas de force majeure non seulement des faits de guerre, grève, etc., mais d'une façon générale tous les faits et événements impossibles à prévoir ou à éviter et qui mettent le titulaire et ses sous-traitants dans l'impossibilité absolue d'exécuter tout ou partie de leurs engagements ou d'éviter le dommage qui s'est produit.

En cas de force majeure, de quelque nature ou cause que ce soit, mettant le titulaire dans l'impossibilité d'effectuer ses services, ce dernier devra rechercher avec l'organisme toutes les mesures satisfaisantes. Si aucune solution n'est possible, l'une ou l'autre des parties pourra demander la résiliation pure et simple du présent contrat, sans qu'il ne puisse y avoir droit à demande d'indemnité de part et d'autre.

Article 13 - Délai de carence, subrogation, résiliation, clause de sauvegarde

■ Tout manquement grave ou répétitif constaté par l'organisme pourra donner lieu à l'envoi d'une lettre recommandée demandant au titulaire de remédier au manquement constaté sous 48 heures à compter de la date de réception. Cette lettre demeurée sans effet, une seconde lettre recommandée entraînera la résiliation du contrat qui prendra fin dans un délai d'une semaine à compter de la date de réception. Suite à ces deux lettres recommandées restées sans effet, en cas de carence du titulaire à assurer l'usage et le fonctionnement en toute sécurité des installations ou respecter

les prescriptions techniques définies au présent contrat, l'organisme se réserve la faculté de subroger à tout moment tout autre prestataire dans les droits et obligations résultant du présent contrat, sans que le titulaire puisse s'y opposer ou prétendre à ce titre à une indemnité quelconque et cela sans préjudice de l'application de l'article 5 du présent contrat.

■ Le présent contrat est signé exclusivement entre le titulaire et l'organisme. En conséquence, toute modification des structures d'une des sociétés cosignataires (intervention d'un sous-traitant, changement de statut d'une des parties, rachat du titulaire par une autre société, changement du mode de facturation...) affectant les termes ou conditions de réalisation du présent accord devra faire l'objet de négociations entre les deux parties. Si un accord ne peut être trouvé après 6 mois, le contrat sera alors automatiquement résilié, sans qu'aucune indemnité ne puisse être exigée par quiconque.

■ Clause de sauvegarde : si, pendant le délai contractuel, les prix portant sur l'entretien subissent, dans les conditions définies à l'article 23, un ajustement de plus de 30%⁵³, chacune des deux parties pourra demander la renégociation du marché au terme de l'exercice en cours. Il en serait de même si la définition ou la contexture de l'un des paramètres d'indexation venait à être changée ou s'il cessait d'être publié ou si de nouveaux textes législatifs et réglementaires transformaient les conditions techniques ou financières de l'exploitation.

Si la renégociation qui s'en suit n'aboutissait pas dans un délai de six mois, le contrat pourrait être résilié sans indemnité.

Article 14 - Litiges

Tout litige survenant lors de l'application du présent contrat et qui ne pourrait être réglé à l'amiable entre les parties, le sera par voie d'expertise.

L'expert sera désigné d'un commun accord et proposera son arbitrage dans les 20 jours suivant sa mission.

Dans le cas où l'une des parties contesterait le résultat de l'expertise, la juridiction compétente dont dépend l'organisme sera saisie dans les huit jours suivant la

remise du rapport de l'expert, à l'initiative de la partie qui serait en désaccord avec ses conclusions. Faute de saisie du Tribunal dans ce délai, le rapport de l'expert est réputé avoir recueilli l'agrément des parties. En cas de litiges relatifs à l'exécution de ce marché, le droit français est seul applicable.

Article 15 - Sous-traitance

Aucune sous-traitance totale ou partielle du contrat n'est admise sans l'accord écrit au préalable de l'organisme. En cas d'accord de ce dernier, la responsabilité du titulaire reste entière pour les travaux et prestations d'entretien éventuellement sous-traités.

Article 16 - Personnel d'exécution

Le titulaire devra joindre, lors de la remise de son offre l'organisation de son plan d'entretien reprenant l'effectif affecté à ce contrat, sa qualification et les moyens de liaisons (téléphones portables, etc.) lui permettant de répondre aux obligations de l'article 20.

Pour l'exécution des prestations faisant l'objet du présent contrat, le titulaire utilisera du personnel qualifié et compétent. Le titulaire a l'obligation de disposer du personnel en nombre suffisant et possédant les qualifications indispensables pour assurer la continuité de la prestation dans tous les cas de figure (maladie, période de congés...).

Conformément à l'Art. R.125-2-1 du CCH, le personnel du titulaire chargé de l'entretien doit avoir reçu une formation appropriée dans les conditions prévues à l'article 9 du décret n° 95-826 du 30 juin 1995 fixant les prescriptions particulières de sécurité applicables notamment aux travaux effectués sur les ascenseurs, ascenseurs de charges. Le titulaire aura pour obligation de respecter toutes les obligations découlant des règles fixées par le Code du travail (conditions de travail, mesures d'hygiène et de protection de la main d'œuvre, etc.) et de veiller à la sécurité des personnels intervenants et des usagers des immeubles concernés. Pour ce faire, il devra doter l'ensemble de son personnel d'un vêtement de travail, de tous les équipements de protections individuelles nécessaires, ainsi que de tout dispositif de sécurité permettant à ce personnel d'interdire l'accès et l'utilisation des ascenseurs pendant l'intervention.

53) Ce pourcentage est à évaluer au regard de la durée du contrat et des évolutions actuelles des prix.

Le contrat d'entretien

❑ Le titulaire doit enseigner au personnel placé sous son autorité les consignes générales de sécurité ainsi que celles particulières à l'établissement et contrôler fréquemment que celles-ci sont parfaitement connues des intéressés et appliquées par ces derniers.

❑ Le titulaire doit informer immédiatement le(s) responsable(s) de l'immeuble de toute anomalie importante susceptible d'entraîner des détériorations des installations ou de mettre en cause la sécurité.

❑ Le contrat est placé sous la conduite d'un responsable technique qui est l'interlocuteur direct de l'organisme. Ce responsable est présent sur le site sur convocation du responsable de l'organisme et a un pouvoir suffisant pour engager la responsabilité du titulaire. Il est notamment responsable :

- du respect des plannings,
- du contrôle de la qualité des prestations,
- de l'organisation du travail,
- du suivi du contrat de façon générale,
- de l'information auprès de l'organisme,
- de la discipline et du respect des consignes par le personnel intervenant.

❑ La raison sociale, l'adresse et le numéro de téléphone du titulaire et du service d'astreinte devront être apposés sur la porte d'entrée de tous les locaux techniques dans lesquels il pourrait avoir à intervenir.

❑ Tous les personnels d'intervention doivent porter un insigne spécifique de leur entreprise et être muni obligatoirement d'une carte d'identité professionnelle.

Article 17 - Election de domicile

Le lieu d'élection de domicile du titulaire, ainsi que le lieu et le numéro de téléphone où il pourra être appelé par l'organisme pour l'exécution des services sont précisés dans le contrat et sur le carnet d'entretien mentionné à l'article 20.

Article 18 - Enregistrement et timbres

S'il y a lieu, les frais de timbres et d'enregistrement seront à la charge de la partie contractante qui aura rendu cette formalité nécessaire.

2 - Entretien et réparation

L'entretien d'un ascenseur a pour objet d'assurer son bon fonctionnement et de maintenir le niveau de sécurité résultant de l'application du décret n° 2000-810 du 24 août 2000 relatif à la mise sur le marché des ascenseurs ou de l'application des articles R. 125-1-2 à R. 125-1-4 du CCH pour les ascenseurs existants. Pour ce faire, le présent contrat prévoit des prestations minimales et complémentaires.

Le titulaire s'engage à exécuter sous sa propre responsabilité les prestations de fourniture et de main d'œuvre nécessaires à la parfaite exécution de l'entretien des installations qui lui sont confiées au titre de ce contrat.

Article 19 - Nature et fréquence des prestations

19.1 Prestations récupérables

Ces prestations reprennent la plupart des prestations réglementaires minimales définies dans l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des ascenseurs. Le titulaire devra adapter la consistance de ses visites aux conditions d'utilisation de l'ascenseur (caractéristiques du lieu desservi, des technologies spécifiques de l'installation, de la fréquence d'utilisation ainsi que les prescriptions des constructeurs...).

■ Le titulaire exécutera donc :

❑ Au minimum, une visite⁵⁴ en vue de surveiller le fonctionnement de l'installation, de réaliser les prestations d'entretien courant et d'effectuer les réglages nécessaires.

❑ La vérification tous les⁵⁴ de l'efficacité des serrures, des portes palières et, s'il y a lieu, des dispositifs empêchant ou limitant les actes portant atteinte au verrouillage des portes palières.

⁵⁴) Indiquer la fréquence minimale à imposer au titulaire.

La réglementation prévoit une fréquence minimale de visite périodique de 6 semaines soit 9 visites par an.

La pratique de bailleurs valorise le maintien de la fréquence minimale mensuelle. Dans tous les cas, cette fréquence sera à adapter aux installations, à leurs technologies et environnements.

- ❑ L'examen semestriel du bon état des câbles et la vérification annuelle des parachutes.
- ❑ Le nettoyage annuel de la cuvette de l'installation, du toit de cabine et du local des machines.
- ❑ La lubrification et le nettoyage des pièces.
- ❑ Tous les dépannages selon les modalités définies dans le présent contrat⁵⁵.
- Opérations occasionnelles : au titre du présent contrat, sont compris :
 - ❑ L'entretien, la réparation ou le remplacement, si elles ne peuvent pas être réparées, des pièces de l'installation présentant des signes d'usure ou défectueuses, notamment :
 - la cabine : les boutons de commande (voyants et diodes électroluminescentes compris), l'éclairage normal, les paumelles et les contacts de portes, les ferme-portes automatiques (opérateur de porte cabine, courroies d'opérateur, câbles, courroies d'entraînement contact(s) électrique(s) des vantaux de porte), les coulisseaux de cabine (garnitures comprises), les dispositifs de sécurité de seuil et de sécurité d'entrée cabine.
 - les paliers : ferme-portes mécaniques, électriques ou pneumatiques, serrures électromécaniques, contacts de porte et boutons de commande (voyants lumineux et diodes électroluminescentes compris),
 - en local des machines : charbons de collecteur, balais, fusibles, disjoncteurs.
 - ❑ La fourniture relative à des produits ou à du petit matériel d'entretien (chiffons, graisses et huiles nécessaires) et aux lampes d'éclairage de la cabine.
 - ❑ Les mesures d'entretien spécifiques destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil qu'aura repérés le contrôle technique mentionné à l'article R. 125-2-7 du décret n°2004-964 du 09 septembre 2004.
- Information de l'organisme : le titulaire devra fournir et tenir à jour le dossier technique de chaque installation mentionnant les visites techniques, incidents et faits importants touchant l'appareil (carnet d'entretien, rapports d'activités...).

55) En cas d'incident, les interventions pour dégager des personnes bloquées en cabine ainsi que le dépannage et la remise en fonctionnement normal de l'ascenseur ont des modalités définies à l'article 20.

19.2 Prestations non-récupérables

19.2.1 Prestations minimales non-récupérables

- ❑ Déblocage des personnes en cabine.
- ❑ Téléalarme (abonnement et consommation téléphonique, exploitation et entretien du système).
- ❑ Réalisation de l'état des lieux entrant.
- ❑ Établissement de la notice d'instructions.
- ❑ Information des usagers⁵⁶.
- ❑ Remplacement des pièces identifiées à l'article 8 de l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs et non incluses au paragraphe 19.1 du présent document.
- ❑ Téléalarme : dès la prise du marché et au moins⁵⁷, le fonctionnement des sonneries d'alarme, de la phonie, de la communication bi-directionnelle sera vérifié et remis en état si nécessaire. Le bon fonctionnement de ces sonneries sera assuré durant toute la durée du marché.

19.2.2 Prestations complémentaires non-récupérables⁵⁸

- ❑ Réalisation de l'état des lieux sortant.
- ❑ Présence du titulaire pour tout contrôle technique réglementaire ou toute autre visite de contrôle réalisée par l'organisme ou son représentant.
- ❑ Nettoyage de la cuvette, du toit de cabine et de la gaine : au-delà des prestations minimales imposées, la fréquence de nettoyage doit être adaptée afin qu'à tout moment la cuvette, le toit de cabine et la gaine soient dans un état de propreté correct d'hygiène et de sécurité.
- Concernant la cuvette en particulier, la quantité de déchets accumulés (détritus, pièces détachées, graisse...) ne doit permettre à aucun incendie de se déclarer. Les prescriptions ci-dessous sont donc un minimum :
 - Fond de cuvette : tous les⁵⁹. Si l'état de la cuvette nécessite l'intervention d'une entreprise spécialisée, le titulaire informera l'organisme et sera présent lors de l'intervention afin d'en assurer l'accès et la sécurité.
 - Toit de cabine : tous les⁶⁰ ; gaine : tous les⁶¹.
- Pour en vérifier la validité, toutes ces interventions seront obligatoirement notées sur le carnet d'entretien.

56) Les modalités d'information des usagers suite à une panne / mise à l'arrêt... sont définies à l'article 20.

57) Indiquer une fréquence à caler avec les visites périodiques.

58) La liberté contractuelle étant totale en la matière, cette liste n'est pas exhaustive.

59) Trimestres par exemple. 60) Semestres par exemple. 61) Ans par exemple.

Le contrat d'entretien

- ❑ Les réparations ou remplacements complémentaires des organes, équipements et parties d'installations non visés dans les articles 19.1 et 19.2.1, non compris le remplacement complet :
 - du moto-réducteur,
 - du vérin,
 - des guides cabine,
 - de la colonne palière,
 - de l'armoire de manœuvre,
 - le remplacement de pièces inhérentes à un acte de malveillance⁶²,
 - le réaligement des guides lorsque celui-ci est consécutif à une déformation du bâtiment. Le titulaire devra en apporter la preuve.
- ❑ Dispositifs d'alarme : sont compris au titre de ce contrat, la réparation ou le remplacement de :
 - l'ensemble du système s'il est en location,
 - l'ensemble du système s'il est propriété de l'organisme et qu'il est exclusivement affecté aux ascenseurs,
 - tout le système, sauf le transmetteur si le système est propriété de l'organisme et qu'il n'est pas exclusif aux ascenseurs mais fait remonter des informations sur d'autres équipements techniques (PAG, VMC...).
- ❑ Affichage : vérification, mise à jour et remplacement si nécessaire :
 - des plaques d'instructions et de fonctionnement en cabine suivant la norme applicable à l'ascenseur concerné,
 - de l'affichette apposée sur le dormant de la porte du RC et en cabine indiquant le numéro de téléphone du prestataire à appeler pour dépannage et en cas d'urgence, le numéro de l'ascenseur,
 - de la fiche synthétique apposée en machinerie relative au décret 95-826.

- ❑ Précision de réglage des installations
 - Position de la cabine : le titulaire devra maintenir en permanence le parallélisme des seuils cabine et palier (défaut toléré : ± 5 mm), le jeu entre porte cabine et galet de déverrouillage de la porte palière (≥ 5 mm à chaque niveau).
 - Précision d'arrêt aux niveaux : pour les ascenseurs équipés de variation de fréquence, la précision d'arrêt sera au maximum de 15 mm. Pour les autres installations, la précision sera conforme aux normes applicables à la mise en service de l'ascenseur.

Article 20 – Modalités d'exécution

20.1 Accès aux immeubles et machineries

L'organisme fournira en un exemplaire et contre reçu les clés, télécommandes, badges, etc. d'entrée des immeubles, d'accès aux sous-sols, machineries, garages et cadenas d'échelle. Le titulaire devra en équiper son personnel. Si le titulaire souhaite installer un dispositif particulier (tubes scellés dans le mur par exemple), il devra auparavant demander l'accord de l'organisme. Néanmoins, il est précisé que tous les travaux de ce type resteront à la charge du titulaire et ne seront en aucun cas payés par l'organisme.

L'organisme informe le titulaire que certaines résidences peuvent ou pourront être équipées du système VIGIK. L'organisme fournira cartes d'accès au titulaire qui devra s'équiper en système de rechargement des cartes.

20.2 Visites d'entretien

L'entretien des installations doit être effectué pendant les jours ouvrés et aux heures ouvrées du titulaire, à savoir de à En cas de modification des horaires de travail en cours de marché, le titulaire devra le notifier à la personne responsable du marché par lettre recommandée avec accusé de réception. La date de la visite, ainsi que les noms et signatures du technicien seront portés sur le carnet d'entretien prévu à l'article 20.5.1.

L'intervalle entre deux visites d'entretien ne pourra être supérieur à six semaines et inférieure à semaines⁶³.

62) A moins que l'organisme soit en mesure de forfaitiser ce type de prestation, c'est-à-dire que le parc de l'organisme soit suffisamment important et hétérogène pour mutualiser les coûts, ces prestations seront alors facturées en tant que prestations hors-contrat. Dans ce cas elles seront constatées par un représentant de l'organisme qui devra signer un bon d'intervention confirmant la bonne exécution des travaux réalisés.

63) Deux semaines s'il s'agit de visites périodiques mensuelles.

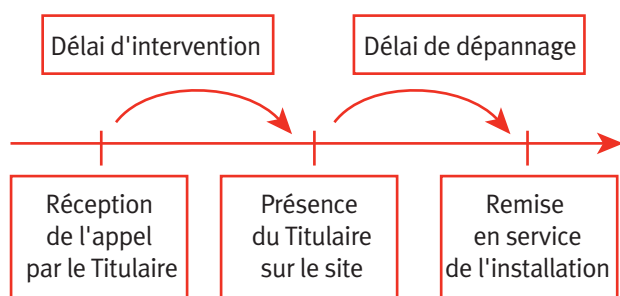
La limite inférieure pourra être revue si le titulaire prévoit une fréquence de visites plus importante. Les périodes de congés annuels ne donnent droit à aucune diminution ou restriction de quelque nature qu'elle soit, des fréquences et prestations comme définies au présent contrat.

20.3 Dépannages

Le dépannage des installations doit être effectué 7 jours sur 7 dans le respect des conditions énumérées ci-après. Le titulaire maintiendra une permanence téléphonique où il sera possible d'appeler (de jour comme de nuit, dimanches et jours fériés inclus) un agent responsable en mesure d'intervenir dans les délais fixés en annexe 3 pour procéder à tout dépannage, mettre si nécessaire, l'installation en sécurité et faire commencer les travaux. En aucun cas une intervention de dépannage ne peut tenir lieu de visite d'entretien.

20.3.1 Définitions

- ❑ Le délai d'intervention est le délai d'arrivée sur site du titulaire à compter de la réception du message annonçant le dysfonctionnement. Il se décline différemment pour :
 - usager bloqué en cabine, oculus cassé, porte ouverte sur le vide,
 - mauvais fonctionnement,
 - travaux sur les ascenseurs.
- ❑ Le délai de dépannage se définit comme le délai de remise en service de l'installation à compter de la présence sur site du titulaire.



Le délai de réparation suite à une panne se définit comme le délai de remise en service de l'installation à compter de la présence sur site du titulaire.

20.3.2 Les délais⁶⁴ :

A définir par l'organisme qui pourra s'appuyer sur l'annexe 3 du présent document.

20.4 Information des usagers

A remplir par l'organisme qui pourra s'appuyer sur l'article 3.2.3 de la première partie du présent document.

20.5 Information de l'organisme

Le titulaire devra fournir à l'organisme :

- un carnet d'entretien par ascenseur, tenu à jour à chacun de ces passages,
- la notice d'instructions, si cette dernière n'existe pas,
- un rapport annuel d'activité.

Il se devra par ailleurs d'informer l'organisme de toute immobilisation d'appareil.

20.5.1 Carnet d'entretien

Les visites, opérations et interventions effectuées en exécution du contrat d'entretien feront l'objet de comptes rendus dans un carnet d'entretien tenu à jour. Le titulaire devra le remplir à chacun de ses passages. Ce document sera soumis à l'approbation de l'organisme lors de la signature du contrat.

❑ Il devra comporter :

- la date, les heures d'arrivée et de départ, ainsi que les noms lisibles et signatures des techniciens, la nature des interventions, ainsi que toutes les observations effectuées au titre de l'entretien,
- la date, la durée et la nature des travaux, le remplacement de pièces, les modifications de toute nature apportées à l'appareil au titre du contrat,
- la date, la cause des incidents, la consistance des réparations effectuées au titre du dépannage.

❑ Ce carnet d'entretien sera sous forme⁶⁵. Sur support papier, il devra être laissé à disposition (lieu)⁶⁶.

64) Lors du choix des délais, l'organisme devra être attentif à ce qu'il soit en cohérence avec l'organisation mise en place en interne.

65) Papier et/ou électronique (au choix du bailleur).

66) Machinerie, par exemple.

Le contrat d'entretien

Sur support électronique, l'organisme devra pouvoir avoir accès aux informations sans surcoût ou installation de matériel. Le système devra permettre de reconstituer l'historique de toutes les interventions durant la durée du contrat.

20.5.2 Notice d'instructions

Lors de la signature du contrat, l'organisme remettra au titulaire la notice des instructions nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement de l'ascenseur. A charge alors au titulaire de la tenir à jour en fonction des évolutions sur les installations. Il devra la tenir à disposition de l'organisme.

Dans le cas où l'organisme ne serait pas en mesure de remettre cette notice, le titulaire se chargera alors de son élaboration. Elle devra être établie à l'issue de la première année du contrat par le titulaire. Passé ce délai, elle devra être communicable à l'organisme en cas de besoin. Le titulaire devra la tenir à jour en fonction des évolutions sur les installations. Dans tous les cas, elle devra être remise par le titulaire à l'organisme, dans une version tenue à jour et comportant les éléments énumérés ci-après, 6 mois avant l'échéance du contrat, à défaut de quoi les pénalités de l'article 21 s'appliqueront.

Cette notice comportera exclusivement :

- ▣ Les caractéristiques de base de l'ascenseur :
 - type d'installation : électrique, hydraulique...,
 - performance (charge, vitesse nominale),
 - caractéristiques techniques (type de porte, de motorisation...).
- ▣ La documentation technique (schémas électriques...).
- ▣ Les instructions de maintenance de l'ascenseur : modes opératoires des fabricants, désignation des outils nécessaires au paramétrage des systèmes.

Dans le cas où des éléments complémentaires à cette liste apparaîtraient dans la notice, l'organisme se réserve le droit de demander au titulaire de les enlever.

20.5.3 Rapports d'activités

Le titulaire devra fournir à minima :

- Un rapport annuel d'activités par ensemble immobilier, qui développera les points suivants :
 - ▣ Inventaire mis à jour du matériel en place.
 - ▣ Bilan des interventions (nombre de pannes, d'interven-

tions de déblocage des personnes en cabine et dépannages, date, durée et nature des interventions, durée et temps total d'indisponibilité...).

- ▣ Date et nature des travaux effectués dans le cadre des visites d'entretien.

- ▣ Date et nature des travaux effectués dans le cadre des prestations complémentaires.

- ▣ Informations générales sur les aspects sécurité, dégradations, accès, interlocuteurs du titulaire.

- ▣ L'état des installations et propositions d'amélioration.

- ⋮ Ce rapport sera remis à avant le des mois de

- Par ailleurs, le titulaire fournira à l'organisme en plus de ce bilan annuel des rapports trimestriels comportant :

- ▣ L'état des installations et propositions d'amélioration chiffrée.

- ▣ Le bilan des interventions (nombre de pannes, d'interventions de déblocage des personnes en cabine et de dépannage, date, durée et nature des interventions, durée et temps total d'indisponibilité, causes des incidents, solutions apportées, propositions d'améliorations...).

- ⋮ Ces rapports seront remis à avant le des mois de En accord avec l'organisme, cette périodicité pourra être modifiée en tenant compte du taux de pannes. Elle pourra devenir semestrielle ou annuelle.

- Selon la nature des problèmes rencontrés au cours du trimestre, une réunion pourra alors être décidée par l'organisme à laquelle les responsables techniques et commerciaux du titulaire seront présents. Cette synthèse pourra se présenter sous forme de tableau. Ces bilans et rapports seront couplés à une ou des réunions associant le titulaire et les équipes de l'organisme (personnel de proximité, responsable de secteur ou de maintenance).

- Ces rapports seront présentés sur support papier, Cd-Rom ou, le cas échéant, mis en ligne sur l'extranet de l'organisme.

- ⋮ Par ailleurs, le paiement des factures sera assujéti à la fourniture des rapports annuel et trimestriels.

20.5.4 Etude de sécurité (ascenseurs)

Dans le cadre du contrat, le titulaire devra se soumettre aux dispositions du titre premier du décret n°95.826 du 30 juin 1995 et particulièrement, afficher en machinerie un exemplaire de la fiche descriptive des risques.

20.5.5 Information pour tout appareil immobilisé

Pour toute immobilisation prévisible d'un appareil supérieure à quatre heures, en plus de l'information communiquée aux locataires, le titulaire enverra à l'organisme, dès la mise à l'arrêt, une télécopie reprenant les indications portées à l'affichage.

20.5.6 Option transparence de la prestation complémentaire

Au mois de de chaque année (au plus tard le 15 du mois), le titulaire établira un rapport des dépenses engagées au titre des prestations complémentaires de l'année précédente. L'absence de cette liste signifiera que le titulaire n'a réalisé aucune prestation au titre des prestations complémentaires.

En fin de contrat ou en cas de résiliation, ces dépenses seront comparées aux recettes versées par l'organisme au titulaire au titre des prestations complémentaires. Si le solde est positif (recettes > dépenses) un abattement du montant correspondant sera appliqué sur les dernières factures trimestrielles.

Article 21 - Pénalités

▣ Des pénalités pourront être appliquées dans certains cas. Elles seront alors calculées selon les principes suivants et appliquées sur les prix HT. Ces pénalités sont imputables sur le montant du trimestre suivant l'anomalie constatée.

Pour les établir, l'organisme se reportera à l'annexe 3 du présent document.

En cas d'intervention plus diligente de personnes étrangères (pompiers par exemple), le titulaire du contrat devra laisser une trace de son passage sur le carnet d'entretien ou auprès du gardien. Toute dégradation éventuellement causée par les pompiers en cas d'intervention située après le délai stipulé à l'article 20.3.2 devra être réparée par le titulaire, à ses frais.

Article 22 - Prix de base forfaitaire des prestations et travaux hors contrat

Les prestations faisant l'objet du présent contrat sont rémunérées conformément à l'acte d'engagement. Les prix comprennent toutes sujétions, fournitures, mise à disposition de matériel, tous déplacements, consommables, etc.

Les redevances, prix du contrat et pénalités sont des prix unitaires forfaitaires révisables annuellement.

Les prix du contrat sont hors TVA et sont établis en tenant compte de la durée normale des périodes de congés payés et hors intempéries.

22.1 Prix de base (prestations visées aux articles 19.1 et 19.2 du présent contrat)

Les prestations d'entretien décrites aux articles 19.1 et 19.2, seront rémunérées par installation, moyennant un forfait annuel dont le sous-détail est donné dans l'annexe 5 et dont le montant est fixé à la date de la signature du présent contrat, sur la base des conditions économiques du

22.2 Prestations non comprises dans le prix de base forfaitaire

S'il s'agit de travaux prévus au contrat, ils seront réglés, selon les modalités prévues [ci-après \(cf. page 34\)](#).

S'il s'agit de prestations hors-contrat, elles devront faire l'objet d'un accord préalable de l'organisme sur présentation d'un devis et d'une explication détaillée.

Un contrôle de ces prestations sera assuré à la convenance de l'organisme.

Article 23 - Variation du prix

Les redevances forfaitaires correspondent aux conditions économiques à la date de la signature du présent contrat et constituent les prix initiaux Po établis pour une année. Ces prix seront révisés une fois par an, le (date) en appliquant les formules de révision suivantes :

Le contrat d'entretien

■ Prestations d'entretien

▣ Redevance Pr :

$$P = P_0 \left(0,2 + \left(0,8 \times \frac{ICHTTS_1}{ICHTTS_{10}} \right) \right)$$

▣ Redevances non-récupérables : Pmnr et Pcnr

$$P = P_0 \left(0,2 + \left(0,8 \frac{BT_{48}}{BT_{480}} \right) \right)$$

→ Dans laquelle :

P₀ est le prix des prestations figurant en annexe de l'acte d'engagement pour chaque installation.

P est le nouveau prix hors TVA de ces prestations.

ICHTTS₁, dernier indice connu⁶⁷ du coût de la main-d'œuvre des industries mécaniques et électriques, série France entière, charges sociales incluses, publié dans Le Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment.

ICHTTS₁₀, valeur de l'indice à la date de prise d'effet du contrat soit

BT₄₈, dernier indice connu 16 BT "Ascenseur" publié dans Le Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment.

BT₄₈₀ valeur de l'indice à la date de prise d'effet du contrat soit

→ Les prix révisés ainsi obtenus serviront de base à l'établissement des factures trimestrielles pour les douze mois à venir.

▣ Application chiffrée

$$Pr_0 = 3\,650,00 \text{ € HT}$$

$$Pmnr_0 + Pcnr_0 = 1\,500,00 \text{ € HT}$$

Hypothèses

$$ICHTTS_1 = 125 \quad BT_{48} = 665,1$$

$$ICHTTS_{10} = 116 \quad BT_{480} = 592,7$$

$$Pr = 3\,650 \times [0,2 + (0,8 \times 125 / 116)]$$

$$Pr = 3\,876,55 \text{ € HT}$$

$$Pmnr + Pcnr = 1\,500 \times [0,2 + (0,8 \times 665,1 / 592,7)]$$

$$Pmnr + Pcnr = 1\,646,38 \text{ € HT}$$

67) Cette pratique est utilisée par les bailleurs en raison de sa simplicité d'utilisation. Néanmoins, la moyenne au prorata temporis des indices sur une année est aussi pratiquée et ce pour lisser l'évolution des indices.

Dans le cas de prestations sur bordereau de prix, leur révision se fera par application de la formule :

$$P = P_0 \left(0,35 + 0,65 \frac{BT_{48}}{BT_{480}} \right)$$

dans laquelle les indices de référence sont les suivants :

BT₄₈, dernier indice connu 16 BT "Ascenseur" publié dans Le Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment.

BT₄₈₀, valeur de l'indice à la date de prise d'effet du contrat soit

Article 24 - Facturation et paiement

Les paiements seront effectués trimestriellement sur présentation d'une facture à prix global et forfaitaire, égale à 25% du contrat détaillé par appareil, et faisant apparaître les trois redevances Pr, Pmnr, Pcnr.

Cette facture sera établie au plus tôt 15 jours avant l'échéance, en quatre exemplaires et sera payable à terme échu.

Les décomptes, factures ou mémoires afférents au paiement seront établis en un original et trois copies portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- les nom et adresse du créancier,
- le numéro de son compte bancaire ou postal,
- la référence et la date du contrat et de chaque avenant, ainsi que, le cas échéant, le numéro du bon de commande,
- les références de la police d'assurance souscrite par le titulaire, ses dates de prise d'effet et d'expiration,
- la référence du groupe d'habitations concerné,
- la prestation exécutée,
- le montant HT, éventuellement révisé de cette prestation,
- le taux et le montant de la TVA,
- le montant de la retenue de garantie et des acomptes déjà réclamés pour les travaux,
- le montant total des prestations exécutées,
- la date,
- la période sur laquelle porte la facturation.

Les travaux hors contrats seront payés à la réception des travaux. Les sommes dues par l'organisme seront versées au titulaire sur le compte désigné dans les conditions particulières dans le délai maximum prévu par la réglementation.

Article 25 - Conditions de paiement

Le paiement des factures sera assujéti à la fourniture par le titulaire des rapports trimestriels et annuels demandés.

Le paiement des deux dernières factures du contrat établies avant la date d'échéance du contrat sera assujéti à la levée des réserves de l'état des lieux sortant et de la fourniture des documents contractuels.

L'organisme pourra subordonner le règlement des factures qui lui seront soumises à la présentation des quittances de primes d'assurance, des rapports annuels d'activités ainsi que des attestations de levées de réserves faisant suite à l'état des lieux sortant.

D'une manière générale, l'organisme sera en droit, après en avoir dûment informé le titulaire, de retenir sur le montant des redevances dues au titre du présent contrat le montant total des pénalités et des frais résultant de la défaillance technique, mentionné aux articles 21.

Article 26 - Contrôles des prestations et contrôles techniques

L'organisme se réserve le droit de faire effectuer à tout moment par un prestataire de son choix, les contrôles techniques réglementaires et autres expertises qu'il estimerait nécessaires.

Le titulaire du marché s'engage à être représenté lors de chacune de ces visites par une personne capable de réaliser les essais demandés par l'organisme ou son représentant. Le titulaire sera informé, soit par l'organisme soit par son représentant :

- de la date du rendez-vous jours à l'avance,
- des noms et coordonnées du prestataire,
- de la durée prévisible de l'intervention.

26.1 Contrôle technique réglementaire

En cas de non-conformité des installations suite au passage du contrôleur technique et après levée des réserves, l'organisme pourra demander une visite complémentaire au contrôleur technique ainsi qu'au titulaire. Cette visite supplémentaire sera incluse dans le prix forfaitaire du titulaire.

26.2 Autre contrôle technique

Dans le cas d'un contrôle des prestations, si ces vérifications révélaient que les opérations d'entretien n'ont pas été effectuées conformément au contrat, le titulaire sera tenu de les effectuer à nouveau, sans supplément de prix, dans un délai de semaines⁶⁸ à réception du rapport. Les pénalités définies dans le présent contrat pourront être appliquées. Dans le cas où suite à ce passage, des travaux complémentaires seraient à prévoir, le titulaire pourra être amené à les chiffrer après demande de l'organisme, ce dernier se réservant le choix de l'entreprise qui les réalisera.

Article 27 - Pièces de rechange

Le titulaire devra tenir un stock de pièces de rechange disponibles permettant de remplacer tout matériel hors d'usage dans les délais indiqués à l'article 20.3.2 du présent contrat. En conséquence, il ne pourra pas invoquer la contrainte de délais de commande ou de livraison pour justifier l'immobilisation des ascenseurs. Au cas où le titulaire serait dans l'impossibilité de se procurer des pièces de rechange auprès du constructeur, par suite d'abandon de cette fabrication, qu'elle qu'en soit la cause, il remplacera la pièce défectueuse par une pièce assurant la même fonction. Les pièces de rechange peuvent provenir du fabricant d'origine comme d'un autre fabricant, l'adaptation de pièces sur l'installation, si elle est nécessaire, relèvera de la responsabilité du titulaire chargé de l'entretien. En cas de matériel neuf, l'organisme subroge le titulaire de prendre toutes les dispositions pour la garantie.

⁶⁸ Le retour sur expérience de bailleurs montre qu'un délai de deux mois est réalisable par les prestataires.

Le contrat d'entretien

3 - Travaux

Cette partie du contrat devra stipuler que les travaux intègrent la préparation du chantier, le démontage et l'évacuation des équipements existants, la fourniture des nouveaux équipements, matériels, organes et leur installation sur site.

- Un certain nombre de clauses sera défini :
 - ❑ les modalités d'achat des travaux (bordereau de prix, bons de commande, marché forfaitaire avec des tranches fermes et conditionnelles...).
 - ❑ Le planning prévisionnel des travaux accompagné des délais de réalisation.
 - ❑ Le descriptif technique des travaux.
 - ❑ Leur rémunération et actualisation si besoin.
 - ❑ Le mode de paiement.
 - ❑ Les pénalités et retenues.
 - ❑ Les modalités d'organisation, de sécurité et de protection de la santé sur les chantiers.
 - ❑ La gestion des déchets.
 - ❑ La provenance, la qualité, le contrôle et la prise en charge des matériaux et produits.
 - ❑ La préparation, la coordination et l'exécution des travaux.
 - ❑ Les modalités d'essai, de contrôle de fin de travaux et de réception.
 - ❑ Les documents à fournir après exécution.
 - ❑ Les délais de garantie.

Annexes

Annexe 1 : Liste des opérations minimales d'entretien et fréquences minimales de vérification (ascenseurs électriques et hydrauliques)

Opérations réglementaires d'entretien	Fréquence minimale mensuelle	Fréquence minimale semestrielle	Fréquence minimale annuelle
Cuvette, toit de cabine, local des machines (propreté, éclairage)			X
Anti-rebond & contact (1)			
Amortisseurs			
Moteur d'entraînement et convertisseurs ou générateur, pompe hydraulique			
Réducteur			
Poulie de traction			X
Frein		X	
Armoire de commande			
Limiteurs de vitesse (cabine & contrepoids) et poulie de tension (1)			X
Poules de déflexion/renvoi/mouflage			
Guides cabine et contrepoids/vérin			
Coulisseaux ou galets cabine et contrepoids/vérin			
Câblage électrique			
Cabine d'ascenseur	X		
Parachute et/ou moyen de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée ou tout autre dispositif antichute (soupape rupture, réducteur de débit pour ascenseurs hydrauliques)			X
Câbles ou chaînes de suspension et leurs extrémités		X	
Baies palières :			
1. Vérification de l'efficacité des verrouillages et contacts de fermeture	X		
2. Vérification course, guidage et jeux			
3. Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification			
4. Vérification mécanismes de déverrouillage de secours	X		
5. Dispositif limitant les possibilités d'actes de vandalisme			

(1) Hors câbles. Il faut dissocier les câbles de l'organe fonctionnel auquel ils peuvent être associés.

Annexes

Opérations réglementaires d'entretien	Fréquence minimale mensuelle	Fréquence minimale semestrielle	Fréquence minimale annuelle
Porte de cabine :			
1. Vérification verrouillages et contacts de fermeture	X		
2. Vérification course, guidage et jeux			
3. Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification			
4. Vérification des mécanismes de déverrouillage de secours	X		
5. Vérification efficacité du dispositif de réouverture			
Palier : précision d'arrêt et de nivelage	X		
Dispositifs hors course de sécurité			X
Limiteur de temps de fonctionnement du moteur			
Dispositifs électriques de sécurité			
1. Vérification du fonctionnement			
2. Vérification de la chaîne de sécurité			
3. Vérification des fusibles			
Dispositifs de demande de secours	X		
Commandes & indicateurs aux paliers	X		
Eclairage de la gaine			
Cuve hydraulique (niveau/fuites)	X		
Vérin hydraulique			
Canalisations hydrauliques			
Dispositif antidérive		X	
Bloc de commande			
Pompe à main/soupape de descente à commande manuelle			X
Limiteur de pression			

Pour les lignes non cochées, la fréquence est laissée à l'appréciation des contractants.

Annexe 2 : téléalarme / télésurveillance

Une enquête qualitative réalisée par Habitat & territoires conseil en 2004 auprès de plusieurs maîtres d'ouvrage a permis de faire l'état des lieux suivant :

■ **Les motivations qui ont conduit les bailleurs à choisir la téléalarme ou la télésurveillance, avant la mise en place de la nouvelle réglementation relèvent :**

- ❑ De la sécurité des personnes.
- ❑ Du contrôle des prestataires d'entretien (et du suivi des pannes dans le cas de la télésurveillance).
- ❑ D'une décision du maître d'ouvrage d'avoir un système de téléalarme sur différents équipements techniques du patrimoine (ascenseurs, VMC, PAG, etc.).

Elles sont indépendantes de la volonté du maître d'ouvrage car le système est intégré de fait dans les armoires de manœuvre des ascenseurs neufs.

■ **Les modalités d'achat ou de location des systèmes**

- ❑ La téléalarme est essentiellement achetée auprès d'un tiers voire du fabricant de l'ascenseur.
- ❑ En télésurveillance, la quasi-totalité des systèmes est louée auprès du prestataire d'entretien.

■ **Les modalités de gestion et d'entretien des systèmes qui sont actuellement en vigueur**

La téléalarme est gérée et maintenue par :

- ❑ Le prestataire d'entretien de l'ascenseur, que la téléalarme ait été achetée ou louée.
- ❑ Le télésurveilleur dans le cas d'un système regroupant différents équipements techniques.

La télésurveillance est gérée et maintenue essentiellement par le prestataire d'entretien de l'ascenseur que le système ait été acheté ou soit en location.

Toutefois, force est de constater qu'en cas de matériel acheté, le prestataire d'entretien des systèmes n'est autre (et ne peut être) que le constructeur de l'ascenseur ou le vendeur du système de télésurveillance.

❑ **Le renouvellement des systèmes**

Le problème ne se pose pas dans le cas de systèmes loués dans la mesure où ils sont intégrés au contrat complet de l'ascensoriste (*rappel : enquête réalisée en août 2004*).

Quand le matériel est la propriété du bailleur, deux cas se présentent :

- ❑ Le bailleur planifie son renouvellement tous les 15 ans,
- ❑ Le bailleur intègre son remplacement dans le cadre du contrat complet en cas de défectuosité (*rappel : enquête réalisée en août 2004*).

Se pose néanmoins la question des réparations difficiles des systèmes en raison de l'obsolescence du matériel : par exemple incompatibilité avec les nouvelles générations de cartes.

■ **Impacts des systèmes**

❑ Impact des systèmes de téléalarme/télésurveillance mis en place, sur le choix du prestataire d'entretien des ascenseurs : force est de constater que tout système en place qu'il soit loué ou acheté :

- soit, pénalise les nouveaux candidats à l'entretien des ascenseurs concernés dans la mesure où s'ils veulent exploiter et entretenir le matériel ils se doivent de proposer en variante des modifications techniques impliquant de fait une plus-value sur le prix,

- soit, engendre des réserves de la part des nouveaux candidats dans le cas de matériel loué au prestataire d'entretien sortant,

- ou bien, induit moins de réponses de prestataires à la consultation lancée par le maître d'ouvrage, en raison de l'incompatibilité des systèmes entre prestataires d'entretien.

❑ Impact des systèmes de téléalarme/télésurveillance mis en place, sur les prestations d'entretien des ascenseurs : à partir du moment où le système appartient au prestataire d'entretien ou qu'il porte la marque du prestataire d'entretien, ce dernier exploite sans aucune difficulté le système et fournit au bailleur des données a priori analysables. Néanmoins :

➤ après audit, les maîtres d'ouvrage constatent l'absence d'exploitation des données par le prestataire, voire d'un entretien des systèmes plus que léger (défaut d'alimentation de secours, composants défectueux...),

➤ les bailleurs doivent faire appel à un tiers pour assurer le suivi et l'analyse des données et maintenir ainsi une pression sur le prestataire d'entretien :

- il est nécessaire de recouper ces informations avec celles des gardiens. Leur analyse permet de calculer les pénalités le cas échéant.

Annexes

- le formatage des données (codification, type de discrimination, paramétrages...) est illisible et requiert un certain niveau de compétences,

- plusieurs organismes ont essayé, suite à des pannes répétitives sur les mêmes installations, d'interroger leurs systèmes : ils n'en ont tiré aucune information compréhensible. Même la vérification des heures d'interventions et des heures de remise en service est difficile. Les prestataires ne semblent pas plus motivés à utiliser le matériel en place.

→ Lorsque le système en place est de marque différente du système communément utilisé par le prestataire d'entretien, le maître d'ouvrage se trouve confronté :

- soit, à un refus de la part du prestataire d'exploiter et d'entretenir le système en place et ce malgré les stipulations contractuelles,

- soit, à une impossibilité de la part du prestataire à exploiter les données et à entretenir le système par manque de compatibilité des systèmes.

→ Dans le cas où le système est géré directement par le bailleur ou que ce dernier fait appel à un télésurveilleur : le maître d'ouvrage analyse les appels selon les fréquences de son choix et a la possibilité de connaître dans le détail les modalités d'intervention du prestataire.

→ Chaque ascensoriste possède son propre système de télésurveillance, non compatible avec ses concurrents. Il s'avère impossible (volonté de ne pas faire ?) de gérer sur une même base de données, les différents systèmes de télésurveillance. L'incompatibilité porte aussi bien sur le niveau de la prise d'informations que sur le protocole de communication. Cela se traduit pour le bailleur par une dépose des systèmes en place et une commande au nouveau prestataire. Il est donc impératif d'obliger les fabricants :

- à utiliser le même protocole, à avoir des algorithmes universels,

- à installer des borniers de pré-câblage, des fonctions "universelles",

- à ne pas raccorder les points de contrôles sur l'armoire de commande électronique dont aucun protocole d'échange n'est compatible avec un autre, d'autant plus que sur les ascenseurs neufs, les quatre principaux fabricants d'ascenseurs intègrent de la télésurveillance dans les armoires de commande.

■ Conclusion

▣ Cas des systèmes conçus et gérés par les prestataires d'entretien

→ Avantages :

- le bailleur se consacre à son métier et se contente d'exploiter au final des informations minimales transmises par les exploitants sous un protocole informatique qui peut être unique,

- pour le bailleur, l'équipement se réduit à une unité de réception d'information simple du type terminal informatique,

- il est possible d'obtenir des informations via Internet (mais sont-elles vraiment en temps réel ?),

- la location du système permet de pallier l'obsolescence du système à un coût maîtrisé (au contraire de l'achat).

→ Inconvénients :

- les points contrôlés ne sont pas choisis par le propriétaire,

- les heures d'arrivée sur le site et le temps passé ne sont pas vérifiables,

- l'extension à d'autres équipements techniques (chaufferie, VMC, PAG, etc.) est difficile ou très limitée,

- l'information passe d'abord chez le prestataire et peut donc être filtrée ou retraitée (cette information n'est pas toujours claire : elle est retransmise sous forme de code),

- il n'est pas toujours possible de retraiter les informations ou de les exporter sous des formats informatiques communs,

- dans le cas de l'achat du matériel auprès d'une société différente de celle du prestataire, la maintenance du système est soit impossible soit le prestataire refuse de l'entretenir et ce malgré les clauses contractuelles,

- le rapport coût de location / coût d'investissement donne un temps de retour de l'ordre de 4 à 5 ans dont la pertinence est assujettie aux services offerts en théorie par le système mais aussi réellement fournis par le prestataire (motivation du personnel du prestataire à utiliser les systèmes sur la globalité de leur fonctionnalité, qualité du service rendu par le prestataire en terme d'exploitation, de maintenance des systèmes, d'analyse des données).

→ Une telle organisation ne devient possible qu'en cas de location du système auprès du prestataire d'entretien de l'ascenseur sous réserve de l'existence d'un bornier standard et que le prestataire démonte le matériel à son départ.

❑ Cas des systèmes conçus et gérés par des professionnels de la télésurveillance

➤ Avantages :

- le gestionnaire se contente de collecter les informations transmises par les exploitants,
- l'indépendance de ce prestataire par rapport à l'ascensoriste permet d'obtenir des informations fiables,
- en cas de changement de contrat de maintenance d'ascenseur, le propriétaire n'est pas captif,
- son coût d'exploitation peut être mutualisé sur d'autres équipements techniques,
- le prestataire (qui peut être ascensoriste) a également en charge l'analyse globale des informations. Cette analyse n'est pas faussée par la relation commerciale avec le propriétaire.

➤ Inconvénients : les responsabilités sont diluées en cas de difficulté lors de la transmission des informations ou lors des demandes de dépannages ou de désincarcération.

❑ Cas des systèmes conçus par des spécialistes de la télésurveillance mais gérés par le propriétaire

➤ Avantages :

- ce système est très intéressant puisqu'il garantit une totale indépendance (il ne peut s'agir d'un ascensoriste),
- la gestion des statistiques revient au propriétaire qui impose ses choix au titulaire du contrat de maintenance,
- il peut imposer des points de contrôle et un système de pointage des intervenants,
- cette disposition peut permettre une nette amélioration des prestations de l'entreprise qui se sent observée.

➤ Inconvénients :

- c'est un nouveau métier pour le gestionnaire : chronophage,
- ce système de télésurveillance ne peut pas être associé à la téléalarme 24h/24 à moins d'organiser un service spécifique,
- l'investissement élevé ne devient supportable que si les dispositifs de télésurveillance sont associés à un logiciel de gestion des événements pour envisager des investissements.

Annexes

Annexe 3 : les délais

▣ **Délais d'intervention** : ces délais sont donnés à titre indicatif et doivent être adaptés en fonction du contexte.

Demande d'intervention <i>Tous les jours de l'année, dimanches et jours fériés compris</i>	Délai d'intervention maximal
A partir de la réception de la demande d'intervention : - pour un usager bloqué en cabine, - pour une porte ouverte sur le vide, - un oculus de porte palière cassé.	Dans un délai maximal de 45 minutes à 1 heure ⁶⁹ .
Pour mauvais fonctionnement : A partir de la réception de la demande d'intervention - de jour : de 8 h jusqu'à 22 h, - de nuit : de 22 h à 8 h.	2 heures. Avant 10 heures le matin suivant l'appel.
Pour les travaux sur des ascenseurs.	Conformément aux délais fixés dans l'ordre de service.

▣ **Délais de dépannages**

En cas de dépannage ne nécessitant pas de remplacement de pièces, le délai de remise en service est de 4 heures à compter de la présence du titulaire sur site. En cas de remplacement de pièces, les délais sont ceux de réparations. Le titulaire devra en informer immédiatement le maître d'ouvrage.

▣ **Délais de réparation**

Le délai de réparation démarre à compter de l'arrivée sur site du titulaire.

- pour la réparation ou le remplacement des pièces incluses dans les prestations minimales, le délai maximum est de 24 heures,
- pour la réparation ou le remplacement de toute autre pièce contractuelle, le délai est fixé à 72 heures.

▣ **Cas des prestations hors-contrat**

Les délais seront fixés dans l'ordre de service.

⁶⁹) Le délai d'1 heure pour un usager bloqué dans les zones rurales est impossible à tenir.

Annexe 4 : tableau des pénalités

N°	Défaut constaté	Pénalités* <i>(en valeur ou en % du coût annuel d'entretien)</i>
A41	<p>Mauvais fonctionnement : La pénalité pour mauvais fonctionnement est déclenchée en fonction du nombre maximal de pannes (y compris dans le sens de défaillance technique mais hors vandalisme). Pénalité pour un ascenseur donné, maxi : 8⁷⁰ par an</p> <ul style="list-style-type: none"> - de 9 à 11 pannes, - de 12 à 14 pannes, - supérieur à 14 pannes. 	<p>..... € HT par appareil. € HT par appareil. € HT par appareil.</p>
A42	<p>Défaut d'entretien : Appliquer une pénalité pour défaut d'entretien requiert d'avoir un contrôle et un suivi de la prestation par un expert technique.</p>	<p>..... € HT par tranche de défauts par appareil constatés par l'organisme ou son représentant.</p>
A43	<p>Défaillance de la téléalarme ou télésurveillance – sous réserve que le titulaire en ait l'exploitation de tout ou partie : défaut constaté par le relevé des informations ou par essai sur site.</p>	<p>..... € HT par jour calendrier de non-fonctionnement.</p>
A44	<p>Visite périodique non réalisée.</p>	<p>1/X⁷¹ de la redevance totale d'entretien pour l'appareil concerné par visite non consignée.</p>
A45	<p>Faute grave : En dehors des poursuites judiciaires et/ou de la résiliation aux torts exclusifs du titulaire, il sera appliqué une pénalité si le titulaire commet une faute grave, volontaire ou non, de nature ou de manière à fausser ou paralyser l'efficacité d'organes de sécurité essentiels tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - serrures de portes, - dispositifs de verrouillage des portes palières, - gardes-pieds, - parachutes, - boutons d'arrêt d'urgence, - dispositif d'anti-patinage hors service dans le cas d'absence de fin de course de sécurité, - non-fonctionnement de la téléalarme (si elle est à la charge du titulaire), - cellules photo-électriques, bords mécaniques sensibles (fermetures automatiques). 	<p>100% de la redevance totale entretien pour l'appareil concerné.</p>

70) Ce nombre de 8 pannes est très élevé en terme de qualité de service rendu aux usagers. Néanmoins au regard des pratiques constatées par les bailleurs, imposer un nombre inférieur semble irréaliste.

71) X représente le nombre de visites annuelles périodiques de l'ascenseur concerné.

Annexes

N°	Défaut constaté	Pénalités* <i>(en valeur ou en % du coût annuel d'entretien)</i>
A46	<p>Retard d'intervention pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déblocage des personnes en cabine, - oculus cassé, - portes laissées ouvertes sur le vide. <p>- tout autre dépannage.</p>	<p>..... € HT par tranche de 15 mn de retard.</p> <p>- pour les 24 premières heures : € HT par tranche de 60 mn de retard, - au-delà € HT par jour calendaire</p>
A47	Absence aux réunions. € HT par rendez-vous manqué.
A48	<p>Non remise des documents : Rapport d'activité (absence et contenu). Transparence de la redevance complémentaire. Notice d'instructions.</p> <p>Non mise à jour du carnet d'entretien.</p>	<p>..... € HT par document non remis et ne contenant pas les informations demandées par l'organisme.</p> <p>..... € HT par défaut constaté.</p>

Annexe 5 : décomposition du prix HT

Sites	Nombre d'ascenseurs	Prix récupérable	Prix non-récupérable		Montant total Pr + Pmnr + Pcnr € HT
		Pr € HT	Pmnr	Pcnr	
		Pr			

Liste des dernières parutions

Près de 100 titres déjà parus. Certains sont épuisés ; les autres peuvent être commandés (différents tarifs*) auprès de la direction des Activités promotionnelles – Éditions de l'Union sociale pour l'Habitat - 14, rue Lord-Byron - 75384 Paris Cedex 08 - Tél. 01 40 75 52 63 - Mél : genevieve.decaluwe@union-habitat.org

Les Cahiers

- 20 Cadre de RPAO pour les sociétés privées Hlm - novembre 1993
- 21 Politiques territoriales : démarches inter-organismes - mars 1994
- 22 Contrats type : entretien des espaces verts - mai 1994 - **Épuisé**
- 23 Contrats type : entretien de la robinetterie et économie d'eau - mai 1994 - **Épuisé**
- 24 Contrats type : entretien extincteurs mobiles - mai 1994 - **Épuisé**
- 25 Contrats type : exploitation chauffage - mai 1994 - **Épuisé**
- 26 Cadre de contrats de maîtrise d'œuvre : acte d'engagement, CCA, CCT (loi MOP) - juin 1994 - **Épuisé**
- 27 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre et supplément "Loi sur l'habitat" - septembre 1994
- 28 La gestion des ressources humaines dans les organismes Hlm (offices et SA) - novembre 1994
- 29 Politique et pratiques d'attribution - février 1995 - **Épuisé**
- 30 Les organismes d'Hlm dans les programmes locaux de l'habitat - avril 1995
- 31 Modes de gestion décentralisée des organismes Hlm - juin 1995
- 32 Le responsable d'agence de gestion - juin 1995 - **Épuisé**
- 33 Les résidences sociales, circulaire n° 95-33 du 19 avril 1995 - juin 1995
- 34 Mémento des procédures civiles d'exécution - septembre 1995 - **Épuisé**
- 35 Améliorer la sécurité technique en logement locatif - septembre 1995 - **Épuisé**
- 36 Contrat-type mission(s) de coordination, sécurité et protection de la santé - octobre 1995
- 37 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre - octobre 1995
- 38 L'économie des services de proximité. Actes de la journée d'étude du 12 avril 1995 - décembre 1995
- 39 Hlm et sécurité dans les quartiers d'habitat social - décembre 1995 - **Épuisé**
- 40 Quartiers et mixité sociale - juin 1996 - **Épuisé**
- 41 Définir des orientations d'attributions : outils et méthodes - juin 1996
- 42 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre 1995-1996 - juillet 1996
- 43 Hlm et services de proximité - octobre 1996
- 44 Les projets stratégiques pour les organismes Hlm - décembre 1996
- 45 Le traitement des impayés et les dispositifs de rachat en locatif - avril 1997 - **Épuisé**
- 46 Accompagnement lié au logement et fonction sociale des organismes Hlm - août 1997
- 47 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre 1996-1997 - août 1997
- 48 Référentiel des emplois de la maîtrise d'ouvrage : évolution de la fonction - octobre 1997
- 49 Permanences et changements aux Hlm. L'évolution historique des missions - octobre 1997
- 50 Gestion de l'eau. Méthodes d'analyse et propositions d'actions - novembre 1997 - **Épuisé**
- 51 Référentiel de communication avec les habitants, à l'usage des organismes Hlm - août 1998
- 52 Pratiques Hlm de gardiennage et de surveillance - septembre 1998
- 53 Missions et fonctions de prévention-sécurité - septembre 1998
- 54 Références pour la maîtrise des charges locatives - décembre 1998 - **Épuisé**
- 55 MULO-méthode unifiée pour le logement optimisé - juin 1999 - **Épuisé**
- 56 Hlm et contrat de ville 2000 - 2006 - août 1999 - **Épuisé**
- 57 Contrat-type : nettoyage - septembre 1999
- 58 Contrat-type des portiers d'entrée d'immeuble - octobre 1999
- 59 Recommandation sur l'application de la loi contre l'exclusion - novembre 1999 - **Épuisé**

Liste des dernières parutions

- 60 Les troubles de voisinage - États des lieux et pratiques Hlm - mars 2000
- 61 Hlm et gestion urbaine de proximité dans les contrats de ville - mars 2000 - **Épuisé**
- 62 Contrat-type : entretien des chauffe-eau, chauffe-bains et chaudières murales à gaz - septembre 2000
- 63 Loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain du 13 décembre 2000 - janvier 2001- **Épuisé**
- 64 Les organismes Hlm et la communication Internet / Intranet - mars 2001
- 65 Hlm et Gestion urbaine de proximité - améliorer la vie quotidienne des habitants - juin 2001
- 66 Cadre de CCAP applicables aux marchés passés par les Stés privées d'Hlm - juin 2001
- 67 Mise en place d'un plan d'entretien, éléments de réflexion et d'orientation - juillet 2001
- 68 Les choix sur le patrimoine, méthode d'investissement et de gestion - juillet 2001 - **Épuisé**
- 69 Le Qualimo - Management de processus de réalisation opérationnel en locatif - octobre 2001
- 70 Hlm et agglomération - octobre 2001
- 71 Cadre de contrat pour les missions de contrôle technique - décembre 2001
- 72 MULOC en acquisition-amélioration - juin 2002
- 73 La gestion du risque lié aux légionelles dans l'habitat - juillet 2002
- 74 Faisabilité commerciale et foncière en acquisition-amélioration - septembre 2002
- 75 Installation d'équipements d'émission et de réception de réseaux de télécommunications - novembre 2002
- 76 Les déchets de chantier - décembre 2002
- 77 Parc privé existant ou ancien : Pourquoi et comment intervenir - mars 2003
- 78 Le recours aux sociétés privées de prévention et de sécurité - cahier des charges-type - septembre 2003
- 79 Les constats amiante - Cadre général et contrats-type de mission de repérage - septembre 2003
- 80 Villes et quartiers - Les chartes de voisinage - décembre 2003
- 81 La communication, vecteur de la qualité - février 2004
- 82 Logements-foyers pour personnes âgées : la relation propriétaire gestionnaire - mars 2004**83**
- 83 Guide de l'enquête de satisfaction : perception de la qualité du service rendu dans l'habitat social - mars 2004
- 84 Les cessions en bloc de patrimoine locatif social : un outil d'aide à la décision - mai 2004
- 85 Guide pratique et déontologique de recours à la vidéosurveillance par les bailleurs sociaux - juillet 2004
- 86 Les "mondes sociaux" des organismes du logement social - octobre 2004
- 87 Gestion de proximité : évolutions et tendances - octobre 2004
- 88 Dématérialisation des procédures d'appel d'offres - novembre 2004
- 89 Les pratiques d'achat en logement social : mise en œuvre du code 2004 des marchés publics - janvier 2005
- 90 Contrat-type de coordination de la sécurité et de la protection de la santé - janvier 2005
- 91 Les organismes Hlm et le mandat de gestion d'immeubles : proposition de convention - février 2005
- 92 Les logements-foyers pour personnes âgées dans la stratégie patrimoniale - février 2005
- 93 La technologie du télérelevage appliquée à la gestion de l'eau en habitat collectif - avril 2005
- 94 Gestion d'un immeuble voué à la démolition : préparer et accompagner le projet - juin 2005
- 95 L'entretien de la ventilation mécanique contrôlée sanitaire - juillet 2005
- * Tarifs des Cahiers, prix unitaire TTC franco**
Du n° 5 au n° 50 : 15,09 €
Du n° 51 au n° 62 : 16,01 €
Du n° 63 au n° 71 : 16,77 €
Du n° 72 au n° 76 : 17 €
Du n° 77 au n° 80 : 17,50 €
A partir du n° 81 : 20 €



La collection des Cahiers d'Actualités habitat

**Une gamme de couleurs pour repérer
les différents thèmes de la collection :**

Communication : rose
Droit et fiscalité : saumon
Etudes et documents : prune
Maîtrise d'ouvrage : orange
Modernisation : turquoise
Patrimoine : rouge
Ressources humaines : vert
Social / Habitants : jaune
Ville et renouvellement urbain : bleu

Dès la parution d'un nouveau cahier, un exemplaire est adressé gracieusement à chaque organisme. Pour tout numéro supplémentaire, veuillez retourner le bon de commande à la direction des Activités promotionnelles – Editions de l'Union sociale pour l'habitat, 14, rue Lord-Byron, 75384 Paris Cedex 08. Mél : genevieve.decaluwe@union-habitat.org.

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

LES REVUES

14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08

Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83

www.union-habitat.org



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT