

**DOSSIER DU MOIS D'OCTOBRE 2015**  
**Dix points-clés à contrôler sur votre contrat**  
**d'entretien des installations de chauffage collectif**  
**(P2)**

Nous sommes régulièrement sollicités pour des questions ayant trait aux contrats d'entretien de chaufferie collective et de conduite du chauffage (dits contrats « **P2** »). Force est de constater que bon nombre de chauffagistes ne répondent pas aux attentes des copropriétés et que rares sont les contrats parfaitement rigoureux.

Bien souvent, c'est quand un problème survient que l'on s'aperçoit des manquements dans le contrat d'entretien et il est déjà trop tard : la copropriété est engagée pour des années sur une base peu avantageuse... Nous allons vous présenter ici **dix points à contrôler dans votre contrat - pour assurer dans le futur un entretien optimal de votre chaufferie.**

## **I. Les dispositions contractuelles et financières**

### **1. La durée du contrat**

Les contrats P2 s'inscrivent souvent sur le long terme ce qui est préjudiciable : difficile de « **mettre la pression** » pour obtenir une prestation de qualité sans passer par une remise en concurrence régulière. D'après [l'article L241-3 du code de l'énergie](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=AF0C6A5837E7B793AEFFE1C14DFE41FA.tpdila12v_2?cidTexte=LEGITEXT000023983208&idArticle=LEGIARTI000023986280&dateTexte=20150902&categorieLien=cid#LEGIARTI000023986280), ( [http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=AF0C6A5837E7B793AEFFE1C14DFE41FA.tpdila12v\\_2?cidTexte=LEGITEXT000023983208&idArticle=LEGIARTI000023986280&dateTexte=20150902&categorieLien=cid#LEGIARTI000023986280](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=AF0C6A5837E7B793AEFFE1C14DFE41FA.tpdila12v_2?cidTexte=LEGITEXT000023983208&idArticle=LEGIARTI000023986280&dateTexte=20150902&categorieLien=cid#LEGIARTI000023986280) ) la durée réglementaire **maximale** d'un contrat d'entretien est de :

- **5 ans pour un contrat d'entretien et de maintenance P2 ;**
- **8 ans si le contrat intègre la fourniture d'énergie (P1 + P2) ;**
- **16 ans si le contrat comporte une clause de garantie totale (P3) de tout ou partie du matériel (P2 + P3 ou P1 + P2 + P3).**

**Dans le cas d'un contrat P2, l'idéal est de pouvoir négocier un contrat d'une durée courte, idéalement un an**, et pourquoi pas, en intégrant une période de mise à l'essai pour un contrat plus long. Notez aussi que la période idéale pour changer d'exploitant reste l'été pour permettre au nouveau chauffagiste de prendre en main les équipements avant la saison de chauffe.

À peu près tous les contrats comprennent par ailleurs une **clause de reconduction tacite**. Arrivé à échéance, le contrat est reconduit pour la même durée si vous n'avez pas notifié à votre chauffagiste votre souhait de vous séparer de ses services (par courrier recommandé avec accusé de réception).

Notez que si vous n'avez pas reçu le courrier vous informant de la possibilité de ne pas reconduire le contrat (ce qui représente la majorité des situations), la loi vous

permet de résilier gratuitement votre contrat à tout moment à compter de la date de reconduction ([article L131-6 du Code de la consommation](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000018048048&cidTexte=LEGITEXT000006069565)) modifié par [l'article 1 de la Loi Châtel du 3 janvier 2008](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000017785995)). A noter que, dans ce cas, les avances effectuées après la dernière date de reconduction devront être **remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant à la période d'exécution effective du contrat.**

## 2. La révision du prix forfaitaire

Le contrat doit indiquer comment est réévalué chaque année le coût forfaitaire de la prestation P2. L'idéal est d'indexer une partie de ce montant (part fixe) sur le coût de la main-d'œuvre et les coûts généraux des frais et services (part variable).

Pour cela, il est recommandé de s'appuyer sur les indices ICHTTS1 et FSD1 publiés dans le Bulletin Officiel de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (BOCCRF) et reproduits en dernière page de la revue trimestrielle de l'ARC. Voilà la formule que nous conseillons :

Le prix global forfaitaire P2 est révisable chaque année selon la formule suivante :

$$P2' = P2 \times \left( 0.15 + 0.70 \times \frac{ICHTTS1'}{ICHTTS1} + 0.15 \times \frac{FSD1'}{FSD1} \right)$$

Où :

- P2' est le prix forfaitaire révisé ;
- P2 est le prix forfaitaire fixé à la date de l'établissement du contrat ;
- ICHTTS1' est l'indice du coût de la main-d'œuvre au premier janvier de l'année en cours, publié par le BOCCRF ;
- ICHTTS1 est la valeur initiale de ICHTTS1' à la date de l'établissement du contrat ;
- FSD1' est l'indice connu des produits et services divers au premier janvier de l'année en cours, publié par le BOCCRF ;
- FSD1 est la valeur initiale de FSD1' à la date de l'établissement du contrat.

## 3. Conditions de température

Pour assurer pleinement le confort des occupants et vous assurer de ne pas faire face à une carence du système de chauffage, nous conseillons que le contrat comporte des dispositions concernant :

- o la température minimale des logements : par exemple 20°C, et une température pour le ralenti de nuit (ainsi que la plage horaire concernée) ;

**Rappel :** le choix de la température se fera selon les habitudes de la copropriété, sachant que réglementairement, la température de consigne est fixée à un maximum de 19° en moyenne dans les logements (article

R131-20 du Code de construction et de l'habitation). Cependant en copropriété une telle température est difficile à faire accepter, mais aussi impossible techniquement à obtenir dans **tous** les logements (déséquilibres thermiques des installations et disparité des déperditions entre les logements).

- la température de l'eau chaude sanitaire en sortie de l'équipement de stockage collectif : par exemple 55°C.

#### 4. Les pénalités

Il arrive bien souvent que des clauses protègent le chauffagiste grâce à des pénalités à l'encontre du client pour non-respect de ses obligations (**exemple** : pénalités en cas de retard de paiement). A notre sens, un contrat doit être donnant-donnant et des pénalités strictes doivent aussi s'appliquer au chauffagiste si sa prestation n'est pas conforme au contrat. Voilà 5 clauses primordiales :

- **pénalité en cas d'arrêt du chauffage** (quelle qu'en soit la cause) ;
- **pénalité en cas de retard dans les délais d'intervention suite à une panne** ;
- **pénalité en cas de panne répétitive** (plus de 3 pannes par an) sur un même équipement.
- **pénalité en cas d'insuffisance du chauffage** (température dans les locaux inférieure à la température fixée par voie contractuelle), ainsi que pour la distribution d'eau chaude sanitaire ;
- **pénalité en cas d'absence de visite de contrôle et d'entretien ou si le carnet d'entretien n'a pas été renseigné** (la fréquence des visites doit par ailleurs être clairement précisée dans le contrat).

Chacune de ces clauses doit préciser clairement la formule de calcul de la pénalité.

#### • 5. Le respect de la réglementation

Personne n'est mieux placé qu'un chauffagiste pour connaître la réglementation et le contrat doit être clair sur les obligations de l'exploitant en la matière. Le contrat doit ainsi indiquer **que le prestataire a l'obligation d'informer le client de toutes les nouvelles dispositions d'ordre réglementaire** qui sont susceptibles de le concerner.

Depuis 2009, [certaines opérations de maintenance sont obligatoires, et parmi elles, le contrôle du rendement tous les deux ans](#) ( [www.arc-copro.com/rg44](http://www.arc-copro.com/rg44) ) pour les chaudières de puissance supérieure à 400 kW mises en service après le 14 septembre 1998. Ces contrôles doivent être effectués par un organisme accrédité par le Cofrac et sont à la charge de la copropriété. Au besoin, des mesures correctives doivent être menées par le chauffagiste pour s'assurer que le rendement est supérieur aux valeurs précisées dans les [articles R224-1 à R224-30 du Code de l'Environnement](#). ([http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do.jsessionid=4D0403D634642C9941F19D86035CABE3.tpdila22v\\_3?idSectionTA=L\\_EGISCTA000006195348&cidTexte=LEGITEXT000006074220&dateTexte=20150504](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do.jsessionid=4D0403D634642C9941F19D86035CABE3.tpdila22v_3?idSectionTA=L_EGISCTA000006195348&cidTexte=LEGITEXT000006074220&dateTexte=20150504) ) De son côté l'exploitant doit réaliser un contrôle de combustion tous les 3 mois et à chaque remise en marche du chauffage, ces analyses étant annexées au carnet de chaufferie.

## II. Les opérations de contrôle et de maintenance

- **6. Equipements et gamme de maintenance**

Votre contrat P2 doit **présenter précisément votre installation de chauffage**. Les équipements couverts doivent être identifiés et décrits par le contrat (marque, modèle et caractéristiques techniques principales : puissance pour la chaudière, débit pour les pompes, etc.). Les éléments non couverts par le contrat doivent également être listés.

Idéalement, le contrat P2 présente aussi un schéma de principe des installations (ensemble de la chaufferie et de la conduite du chauffage dans l'immeuble).

Ensuite, le contrat doit **impérativement indiquer toutes les opérations de maintenance qui font partie du forfait P2**. L'idéal est qu'un tableau répertorie chacune des prestations effectuées poste par poste et mois par mois :

- chaque ligne présente une prestation avec un descriptif de celle-ci (prestation d'entretien, de contrôle, d'essai, ou mesure d'un indicateur) ;
- en face de chaque prestation, sa périodicité : mensuelle, trimestrielle, semestrielle, annuelle ou « au besoin » pour les prestations particulières.

A titre d'exemple, regardez dans votre contrat pour savoir si un détartrage du réseau de chauffage est prévu et à quelle échéance... D'expérience, nous savons que cet entretien est primordial pour préserver les chaudières sur le long terme, or il est souvent négligé.

## **7. La tenue du carnet de chaufferie**

La tenue d'un carnet d'entretien est obligatoire dans toutes les chaufferies ([www.arc-copro.com/d95n](http://www.arc-copro.com/d95n)). Le technicien en charge de l'entretien de votre chaufferie doit indiquer toutes les opérations qu'il effectue lors de ses visites ou interventions. Voici plusieurs indications révélatrices d'un travail rigoureux :

- **les températures de départ et de retour de l'eau de chauffage et de l'eau chaude sanitaire doivent être notées à chaque visite ;**
- **le rendement de la chaudière doit être consigné au minimum tous les trois mois ;**
- **les travaux d'entretien de la chaudière et des brûleurs doivent être répertoriés**, avec les précisions d'usage (circonstance des travaux, problèmes rencontrés, etc.) ;
- **les résultats d'analyses de combustion doivent être consignés** : il est recommandé de faire au moins deux analyses par an (ces analyses représentent un « **outil** » indispensable pour le chauffagiste pour régler les brûleurs et juger de leur bon fonctionnement).

## **8. Le suivi des équipements**

Trop souvent, des pièces s'usent plus vite qu'elles ne le devraient en raison du laxisme ou du manque de réactivité de l'exploitant. Pour vous assurer de la qualité du travail du chauffagiste sur le long terme, nous vous suggérons de tenir un suivi des équipements principaux.

Vous pouvez comparer les dates de changement enregistrées dans le carnet d'entretien avec la durée de vie moyenne des équipements que nous avons reportées ci-dessous.

Chaudières	15-20 ans
Brûleurs	10-15 ans
Maintien de pression	15-20 ans
Vase d'expansion	7-10 ans
Régulation	10-15 ans
Vannes	20-25 ans
Pompes	10-15 ans
Ballon d'eau chaude	15-30 ans
Armoire de commande électrique	25-30 ans
Purgeurs	10-15 ans
Purgeurs sur vapeur	5 ans
Radiateurs (si bon entretien de l'installation)	au moins 30 ans

Vous trouverez un tableau plus complet de la durée de vie de tous les organes d'une chaufferie sur le [site de la Fédération des services énergie environnement](http://www.fedene.fr/sites/default/files/fichiers_publicques/fg3e_%20duree_de_vie_des_materiels_de_chauffage_0.pdf).

([http://www.fedene.fr/sites/default/files/fichiers\\_publicques/fg3e\\_%20duree\\_de\\_vie\\_des\\_materiels\\_de\\_chauffage\\_0.pdf](http://www.fedene.fr/sites/default/files/fichiers_publicques/fg3e_%20duree_de_vie_des_materiels_de_chauffage_0.pdf))

### III. Les prestations complémentaires

#### 9. Détermination des prix

Les prestations contractuelles définies dans la gamme de maintenance sont comprises dans le prix global forfaitaire correspondant au montant du contrat P2. **Le contrat doit être clair concernant les prestations et travaux qui ne sont pas compris dans le forfait :**

- le contrat doit préciser qu'en cas de besoin, l'entreprise doit présenter un devis pour les fournitures, les réparations et les travaux hors forfait ;
- le tarif horaire de la main d'œuvre doit être indiqué clairement.

Le contrat doit par ailleurs préciser que les travaux **ne seront exécutés qu'après acceptation des devis par le client**.

#### 10. Les dépannages

Il est impératif que la maintenance en cas de panne des installations de chauffage, puisse être assurée 24h/24, 7 jours/7. Votre contrat P2 doit préciser les modalités d'intervention du chauffagiste :

- **les délais d'intervention** (l'idéal : de 2 à 4 heures) ;
- **les délais de remplacement des gros équipements** (l'idéal : une semaine) ;
- un **numéro de téléphone direct pour contacter le chauffagiste**.

**L'idéal est que le montant contractuel du P2 couvre l'intégralité du coût de la main-d'œuvre** : cela comprend les salaires des spécialistes (que la panne survienne en semaine, le week-end ou les jours fériés) et les frais de déplacement.

Dans tous les cas, le contrat doit préciser **si certaines prestations de dépannage ne sont pas comprises dans le forfait** et si des frais d'intervention peuvent vous être facturés en plus.

#### **IV. Comment l'ARC peut vous aider ?**

Grâce à cet article, vous êtes en mesure de négocier un contrat P2 assurément plus avantageux que celui que vous avez à l'heure actuelle. Notez que ces dix points complètent les préconisations que nous avons déjà faites sur le site [www.Coproprieterre.org](http://www.Coproprieterre.org) , dans notre [Guide de la Gestion Technique et des Services en Copropriété](http://www.arc-copro.com/qjdu) ( [www.arc-copro.com/qjdu](http://www.arc-copro.com/qjdu) ) et dans notre [manuel de la rénovation énergétique](http://www.arc-copro.com/vcke).( [www.arc-copro.com/vcke](http://www.arc-copro.com/vcke) )

Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à contacter le pôle « **chauffage-eau-rénovation** » de l'ARC pour recueillir l'avis d'un spécialiste des questions juridiques et techniques liées aux contrats d'exploitation de chaufferie :

- Contact par mail : [energie-eau@arc-copro.fr](mailto:energie-eau@arc-copro.fr) ;
- Permanences téléphoniques les lundis, mercredi et vendredi après-midi au 01 40 30 42 82 ;
- Consultations sur rendez-vous Paris 75020, les lundis, mercredi et vendredi matin : prendre rendez-vous au 01 40 30 42 82.

**Notre Salon Indépendant de la Copropriété les 14 et 15 octobre 2015**  
**7<sup>ème</sup> salon de l'ARC**  
**Entrée GRATUITE**

(Cliquez ici pour accéder au site <http://www.salon-copropriete-arc.fr/>)