in numeri
80, rue du Faubourg Saint-Denis 75010 PARIS - France
Tél. : (33-1) 01 53 24 13 53 - Fax : 01 48 00 04 27 - E-mail : in-numeri@in-numeri.fr

Ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et du Logement

Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la Construction

Sous direction de la qualité et du développement durable dans la construction

Evaluation de l'avancement de la mise en œuvre des dispositions réglementaires relatives à la sécurité des ascenseurs issue de la loi 2003-590 du 2 juillet 2003

Marché à procédure adaptée n° 0600154

Résultats de l'enquête auprès des ascensoristes, des contrôleurs et des gestionnaires d'immeubles

Février 2007

Gérard GIE

Laurence HAEUSLER

Sommaire

INTRODUCTION **4**
I. LE POINT DE VUE DES CONTROLEURS **6**
I.1. L'ACTIVITE « ASCENSEURS » DES CONTROLEURS 6
I.2. LES CONTROLES TECHNIQUES REGLEMENTAIRES 7
I.3. LE PERSONNEL DEDIE AUX CONTROLES TECHNIQUES 9
I.3.1. Le personnel actuel *9*
I.3.2. Adaptation à la demande *10*
I.4. DIAGNOSTICS PREALABLES 10
I.5. CONTRATS D'ENTRETIEN 13
I.6. L'EMPLOI DANS LES SOCIETES DE CONTROLES 13
I.7. CONSEQUENCES DE LA LOI SUR LA SECURITE DES ASCENSEURS 14
II. LE POINT DE VUE DES ASCENSORISTES **15**
II.1. LES ENTREPRISES INTERROGEES 15
II.2. EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ET DES EFFECTIFS SALARIES 15
II.2.1. Le chiffre d'affaires des ascensoristes *15*
II.2.2. Impact de la loi de 2003 sur les chiffre d'affaires 2005 et 2006 ..... *16*
II.2.3. L'emploi *18*
II.3. TRAVAUX DE MISE EN CONFORMITE 19
II.3.1. Nature des travaux *19*
II.3.2. Définition des travaux *21*
II.3.3. Immeubles où ont lieu les travaux de mise en conformité *21*
II.3.4. Coût moyen des travaux selon les ascensoristes *22*
II.3.5. L'échéance de 2008 ..... *23*
II.4. CONTRATS D'ENTRETIEN 23
II.4.1. Conformité des contrats *23*
II.4.2. Prix des contrats d'entretien *24*
II.4.3. Contrat minimal / contrat étendu *26*
II.5. DIFFICULTES D'APPLICATION DE LA LOI 29
III. LE POINT DE VUE DES GESTIONNAIRES D'IMMEUBLE **30**
III.1. LES GESTIONNAIRES INTERROGES 30
III.2. LES DIAGNOSTICS PREALABLES 31
III.2.1. Nombre de diagnostics *31*
III.2.2. Des travaux souvent nécessaires *33*
III.3. TRAVAUX DEJA REALISES 35
III.3.1. Ascenseurs mis en conformité après diagnostic *37*
III.3.2. Respect des délais *37*

III.3.3. Cumul de travaux *38*
III.4. LE FINANCEMENT DES TRAVAUX REALISES 39
III.5. LES CONTROLES TECHNIQUES 40
III.6. TRAVAUX RESTANT A REALISER 41
III.6.1. Les deux-tiers des ascenseurs concernés par l'échéance de 2008 ..... *41*
III.6.2. Montant des travaux prévus (résultats provisoires) *41*
III.6.3. Echéancier des travaux *43*
III.6.4. Financement des travaux *45*
III.7. CONTRATS D'ENTRETIEN 45
III.7.1. La mise en conformité des contrats d'entretien *46*
III.7.2. Contrat minimal / contrat étendu *47*
III.7.3. Le coût des contrats d'entretien *47*
III.7.4. Clause de vétusté *49*
III.7.5. Conséquences de la mise en conformité *49*
IV. SYNTHESE DES POINTS DE VUE 53
IV.1. LES CONTROLES TECHNIQUES 53
IV.2. LES CONTRATS D'ENTRETIEN 53
IV.3. LES TRAVAUX DE MISE EN CONFORMITE 54
IV.4. IMPACT ECONOMIQUE 56
IV.5. CONSEQUENCES SUR LE FONCTIONNEMENT DES APPAREILS 58
LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES 59
ANNEXE I. QUESTIONNAIRES 62
ANNEXE II. METHODOLOGIE 69

INTRODUCTION

La Sous direction de la Qualité et du développement durable dans la construction du Ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement a confié à la société In Numeri la réalisation d'une étude d'évaluation de l'avancement de la mise en œuvre des dispositions réglementaires relatives à la sécurité des ascenseurs issues de la loi 2003-590 du 2 juillet 2003.

Cette évaluation concerne tant l'impact technique (conformité des installations, transformation des contrats d'entretien), que l'impact économique (coûts et emplois).Cette étude participe du premier bilan demandé par la loi pour 2008, dont il doit être rendu compte au Parlement.

Les textes législatifs et réglementaires comportent trois volets :

- *Obligation d'équiper les ascenseurs de dispositifs de sécurité en 3 étapes, 2008, 2012 et 2018*
- *Obligation d'entretien en vue d'assurer le bon fonctionnement et de maintenir le niveau de sécurité de l'ascenseur, comprenant des dispositions minimales,*
- *Obligation de contrôle technique périodique par un organisme habilité*

L'évaluation de l'avancement de l'application de la loi se fait à travers l'interrogation de 3 catégories d'intervenants concernés : les gestionnaires d'immeubles avec ascenseurs, les entreprises ascensoristes et les sociétés habilitées à réaliser les contrôles techniques.

Le secteur de la fabrication des ascenseurs (et de leur entretien) regroupe de l'ordre de 150 entreprises de plus de 5 salariés, de l'ordre de 17 000 salariés et réalise un chiffre d'affaires de 2 à 2,5 milliards d'euros. Il est fortement concentré (4 entreprises ou groupes réalisent plus de 90% du chiffre d'affaires) et relativement profitable, avec un des ratios bénéfice / chiffre d'affaires parmi les plus élevés de tous les secteurs industriels.

Le parc d'ascenseur est évalué à 475 000 ascenseurs (Source : fédération des ascenseurs), dont la moitié a plus de 25 ans d'âge. Près de 65% sont installés dans des immeubles d'habitation. Les accidents ont été estimés, lors de la préparation de la loi, à 2 000 par an pour les usagers, dont 10% d'accidents graves, et de l'ordre de 35 accidents par an pour le personnel intervenants sur les ascenseurs, dont de l'ordre de 3 accidents très graves ou mortels.

En Septembre 2006, 22 sociétés et experts sont habilités à réaliser les contrôles techniques.

Le dispositif d'évaluation comporte :

- *des entretiens avec les installateurs d'ascenseurs et leurs représentants, des associations et syndicats de propriétaires, divers gestionnaires d'immeubles et grands opérateurs du secteur et des organismes effectuant des contrôles techniques périodiques.*
- *des enquêtes postales :*
    - *auprès des entreprises réalisant les travaux et la réparation des ascenseurs,*
    - *d'un échantillon de gestionnaires d'immeubles,*
    - *des sociétés réalisant les contrôles techniques.*

Les gestionnaires d'immeubles sont représentatifs des gestionnaires du parc résidentiel, des OPHLM, des hôpitaux et des gestionnaires de biens immobiliers non résidentiels. En

revanche, les administrations, collectivités locales et les entreprises gérant directement leur immeuble n'ont pas été interrogées.

Le présent rapport présente les résultats des enquêtes postales et s'appuie sur ces enquêtes pour estimer l'état d'avancement de la loi.

Le premier chapitre présente le point de vue des contrôleurs : leur activité actuelle liée à l'application de la loi de 2003, le nombre de contrôles techniques déjà réalisés, leur coût, leur opinion sur la probabilité de réaliser tous les contrôles techniques avant 2009, leur politique de formation et de recrutement pour réaliser ces contrôles, les éventuelles difficultés rencontrées.

Le deuxième chapitre analyse la situation des ascensoristes : augmentation du chiffre d'affaires et des effectifs depuis 2004, montant de travaux de mise en conformité réalisés, nombre de commandes reçues par types de travaux, avancement de la mise en conformité des contrats d'entretien au fur et à mesure des renouvellements. Des éléments de prix sont également fournis sur les travaux de mise en conformité et les contrats d'entretien.

Le troisième chapitre est consacré aux gestionnaires d'immeubles, avec une estimation des travaux déjà réalisés et des travaux restant à faire, une évaluation de l'avancement des contrôles et diagnostics. Une estimation des prix moyens des travaux et des contrats d'entretien est également réalisée, qui sera comparée à l'estimation des ascensoristes. Enfin, les gestionnaires d'immeubles donnent leur opinion sur la complétude des travaux en 2008 et sur les conflits engendrés par la mise en conformité des contrats d'entretien.

Le dernier chapitre présente une synthèse des informations obtenues et évalue l'état d'avancement des contrôles techniques, des travaux et de la mise en conformité des contrats d'entretien. Une estimation des conséquences de la loi en terme d'emploi et de chiffres d'affaires est présentée, à partir d'une extrapolation des informations des enquêtes.

I. LE POINT DE VUE DES CONTROLEURS

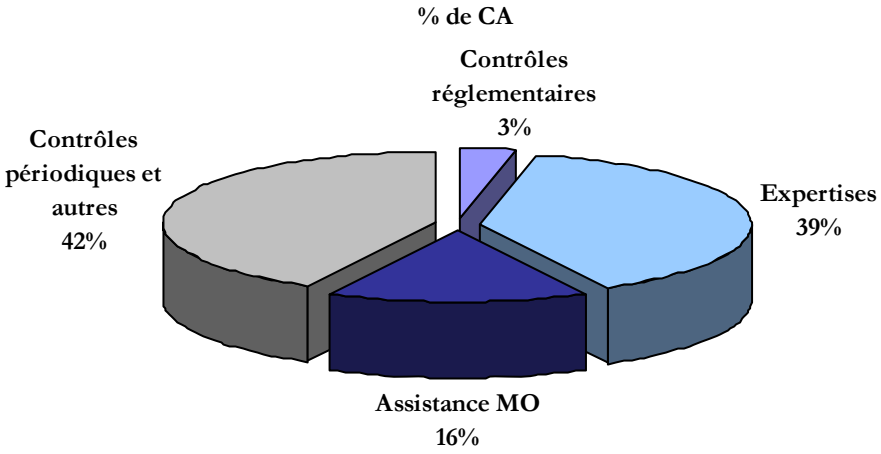
Au 31 juillet 2006, 22 sociétés étaient agréées pour le contrôle technique des ascenseurs. 17 ont répondu au questionnaire qui leur a été adressé par le Ministère de l'Equipement au mois de Septembre 2006.

I.1. L'activité « ascenseurs » des contrôleurs

Les sociétés de contrôle peuvent être des grands bureaux de contrôle ou des petits bureaux d'études indépendants spécialisés dans l'activité ascenseur, dont les techniciens justifient d'une certification personnelle dans le domaine du contrôle des ascenseurs. Parmi les 17 sociétés répondantes, 11 sont des bureaux de contrôles et 5 des experts indépendants. Les non-réponses sont principalement le fait des grands bureaux de contrôle.

Le chiffre d'affaires « ascenseurs » des 17 sociétés qui ont répondu a été d'environ 21 millions d'euros en 2005. Compte tenu de l'absence de réponse d'une société importante, on peut estimer que le chiffre d'affaires « ascenseur » des sociétés agréées pour le contrôle technique devrait se situer entre 22 et 24 millions d'euros, dont un peu moins de 4 millions pour les experts indépendants.

Graphique 1. Répartition du CA « ascenseur » des contrôleurs techniques en 2005



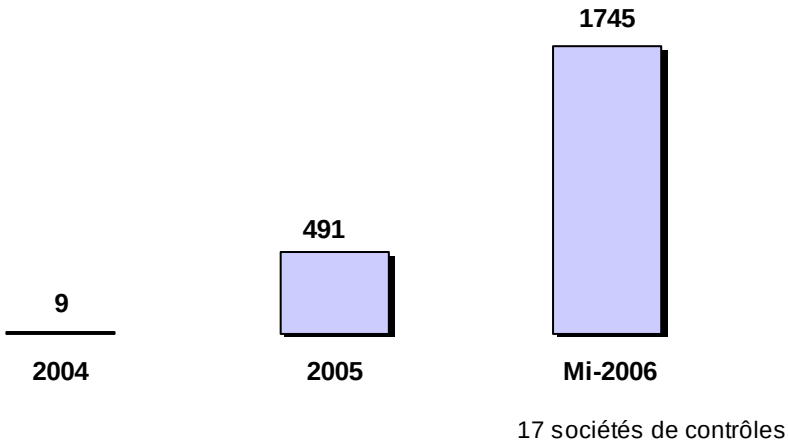
En 2005, seulement 3% de ce chiffre d'affaires concerne les contrôles techniques au sens de la loi de 2003. Mais 39% concernent des expertises et diagnostics dont beaucoup vont être liés à la mise en conformité des ascenseurs dans le cadre de cette même loi. Notons que les sociétés réalisent déjà de nombreuses vérifications périodiques d'installations, même si celles-ci ne se situent pas dans le cadre de cette réglementation.

En 2007, l'impact de la loi devrait se traduire par une augmentation moyenne de 30% du chiffre d'affaires de ces sociétés.

I.2. Les contrôles techniques réglementaires

➢ Très peu de contrôles déjà réalisés

Graphique 2. Evolution du nombre d'ascenseurs contrôlés

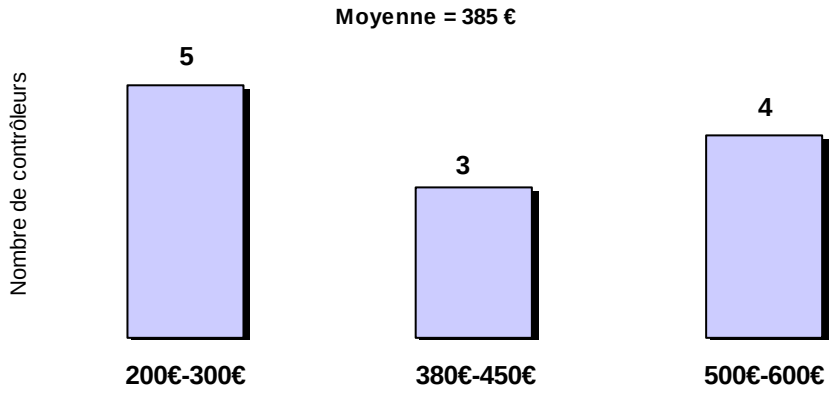


Parmi les 17 sociétés interrogées, 14 seulement ont déclaré avoir déjà réalisé des contrôles réglementaires.

D'après leurs déclarations, on peut estimer qu'à la fin de 2006, moins de 6000 ascenseurs auront bénéficié d'un contrôle réglementaire, alors que le parc est d'environ 475 000 ascenseurs. Autant dire que tous les contrôles devront être réalisés entre 2007 et 2009.

➢ Le coût des contrôles pour un immeuble de 7 étages : de 200 € à 600€

Graphique 3. Coût moyen déclaré par les contrôleurs pour le contrôle réglementaire d'un immeuble de 7 niveaux



Les coûts moyens des contrôles réglementaires varient assez fortement selon les organismes, de 200€ à 600€, soit 385€ en moyenne, mais 250€ étant le coût déclaré le plus fréquemment. Les contrôleurs n'ont fait aucune différence entre les immeubles d'habitation et les immeubles de bureau.

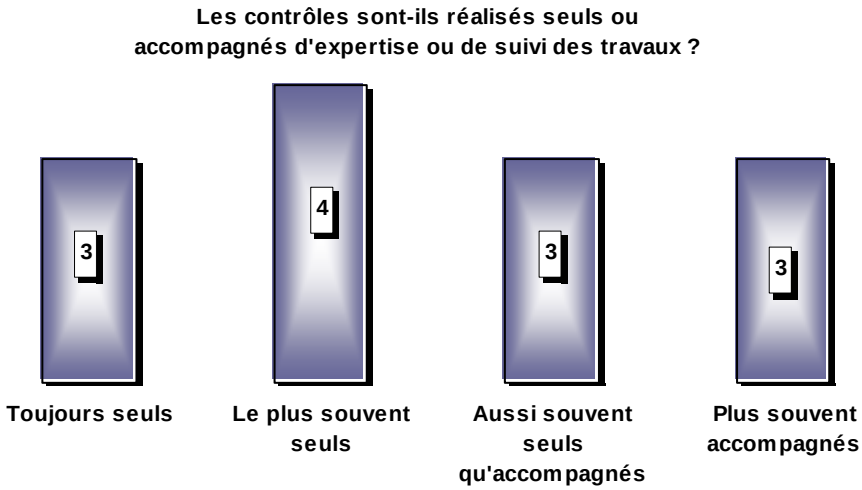
➢ Les ascenseurs marqués CE

Les ascenseurs marqués CE répondent à des normes qui devraient les mettre en conformité avec la réglementation. Très peu d'ascenseurs de ce type ont été contrôlés jusqu'à présent : 120 parmi les 7 sociétés qui déclarent en avoir contrôlé. Selon ces contrôleurs, un tiers d'entre eux (44) n'étaient pas en conformité apparente avec la réglementation.

➢ Les contrôles actuels se font avant travaux

Dans 90% des cas, les contrôles réalisés jusqu'à présent ont été effectués avant les travaux de mise en conformité. Ce ne sera certainement pas le cas dans l'avenir.

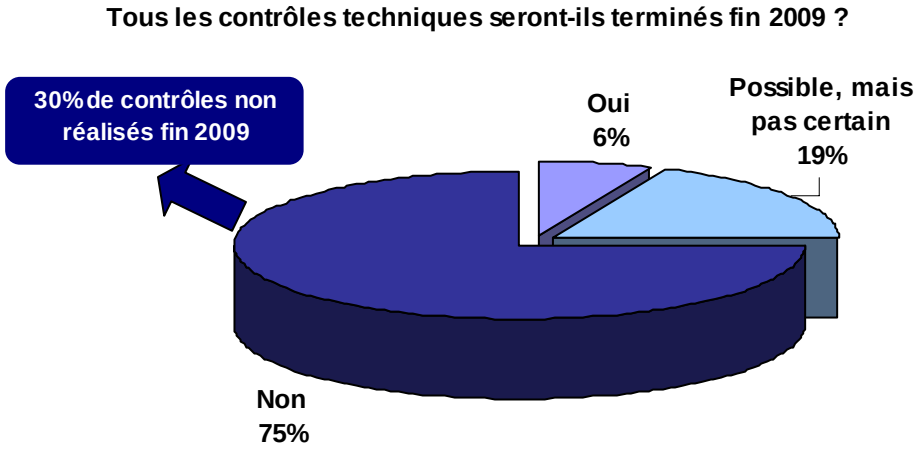
Graphique 4. La pratique des contrôles : seuls ou accompagnés de diagnostics ?



Bien que les contrôles aient été réalisés avant travaux, ils ne sont pas obligatoirement associés à une expertise ou un diagnostic. Seulement la moitié des sociétés accompagnent souvent les contrôles réglementaires de conseils sur les travaux diagnostiqués à réaliser.

➢ Le respect de l'échéance de 2009

Graphique 5. Opinion des contrôleurs sur le respect de l'échéance réglementaire



16 réponses

Massivement, les contrôleurs estiment que les contrôles ne seront pas achevés pour l'échéance réglementaire. Une seule société estime leur achèvement probable.

Selon les personnes interrogées, environ 30% des ascenseurs ne seront pas contrôlés fin 2009. Plus précisément, les estimations s'échelonnent entre 10% et 50% d'ascenseurs non contrôlés.

Le principal motif invoqué pour les retards est que les contrôles s'effectuent après les travaux de mise en conformité et que ceux-ci ne seront pas terminés fin 2008, soit parce que les copropriétaires tardent à prendre les décisions nécessaires, soit parce que les industriels ne seront pas prêts. Apparemment, les sociétés de contrôle ne semblent pas inciter leurs clients à réaliser les contrôles avant travaux, ainsi que le permet la loi. Elles les orientent vers un diagnostic préalable.

Le manque de personnel qualifié ne paraît pas une cause majeure de retard des contrôles. Seulement deux sociétés (sur 16) évoquent un goulot d'étranglement lié au manque de contrôleurs. Ces deux sociétés sont des experts indépendants dont tout le personnel doit être certifié.

Tableau 1: ***Les raisons des retards***

A cause des retards des travaux de mise en conformité
Attente de client jusqu à l'échéance
capacité insuffisante des industriels
dans les copropriétés ils attendent toujours le dernier moment
De par sa constitution, la loi encourage un goulot d étranglement fin 2008
L objet du contrôle technique est l aboutissement des travaux imposés. Dans la mesure où il y a des retards en matière de travaux, tous les contrôles ne pourront avoir lieu
La demande et le prix
Les contrôles ne sont pas encore commencés
les gestionnaires attendent que les travaux de sécurité soient d abord réalisés
les travaux de 2008 ne seront pas termines. Manque de contrôleurs techniques
nb important d'appareils à contrôler dans le délai restant. Nb insuffisant de contrôleurs
prise de décision tardive des propriétaires
travaux de mise en conformité effectués avant contrôle
travaux de mise en conformité non réalisés

I.3. Le personnel dédié aux contrôles techniques

I.3.1. Le personnel actuel

➢ 200 contrôleurs en 2006

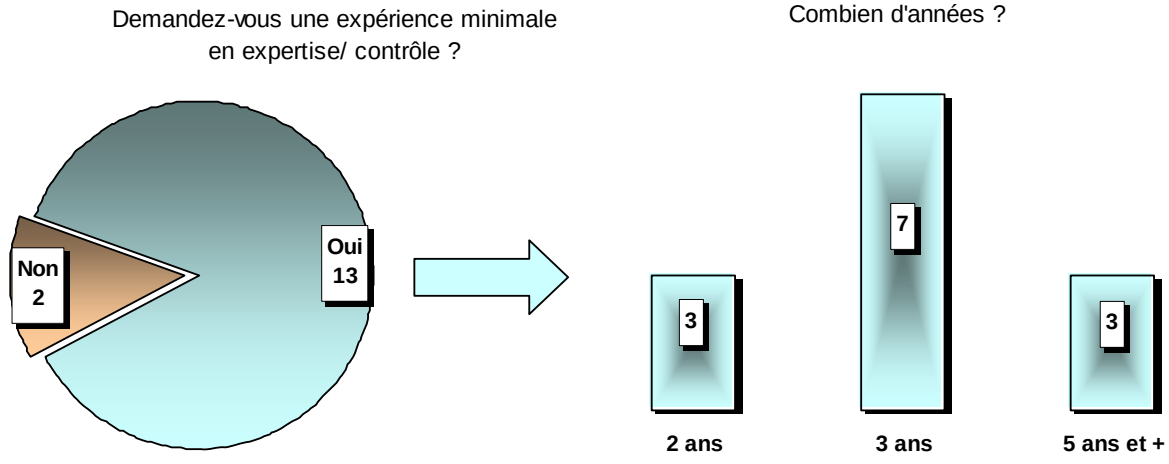
En 2006, 185 personnes étaient susceptibles de réaliser des contrôles dans les sociétés enquêtées. Compte tenu des non-réponses à l'enquête, le nombre total de contrôleurs devrait se situer autour de 200 personnes.

➢ Des techniciens de niveau BTS

Le plus souvent, les sociétés affectent des techniciens de niveau BTS pour réaliser ces contrôles (10 sociétés). Mais 5 sociétés ont recours à des techniciens de niveau BEP et deux à des ingénieurs. Dans deux cas, elles se contentent de préciser « ascensoristes expérimentés ».

➢ Avec de l'expérience

Graphique 6. Expérience demandée pour affecter le personnel au contrôle technique

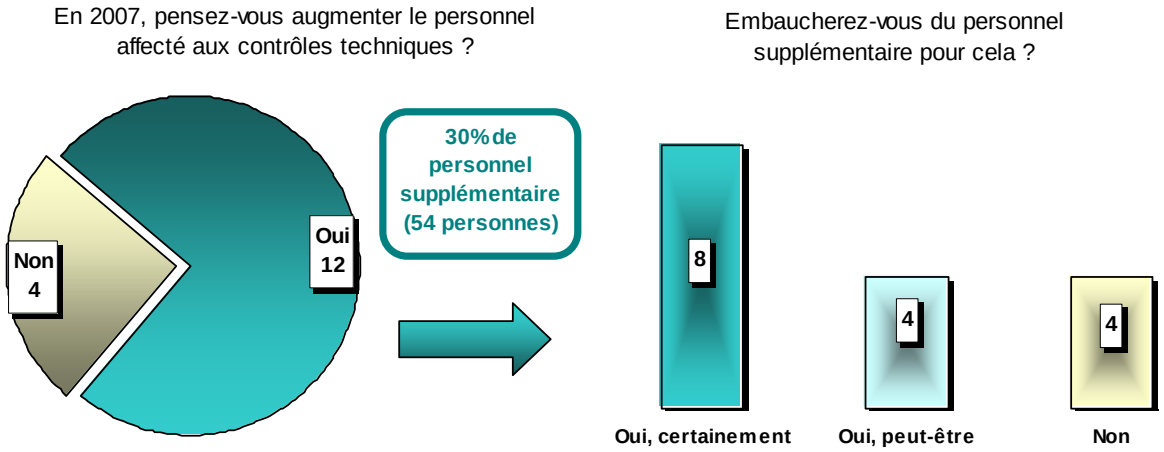


Presque toutes les sociétés (13 sur 15) demandent à leur personnel une expérience minimale en expertise sur les ascenseurs pour réaliser des contrôles techniques. Dans la majorité des cas, trois ans paraît être une expérience suffisante, même si 3 sociétés exigent 5 ans d'expérience minimum, une des sociétés parlant de 10 ans d'expérience.

I.3.2. Adaptation à la demande

➢ Les contrôles de 2007 avec 30% de personnel supplémentaire

Graphique 7. Evolution en 2007 du personnel affecté au contrôle technique des ascenseurs



En 2007, les trois-quarts des sociétés concernées affecteront davantage de personnel aux contrôles techniques, une augmentation d'environ 30% du personnel actuel, ce qui devrait porter le nombre de contrôleurs à environ 260 personnes. Ce personnel sera sans doute en partie issu du personnel actuel, mais les trois-quarts des sociétés envisagent des embauches complémentaires.

Apparemment, les sociétés n'envisagent pas une augmentation massive de leur activité en 2007. Il est vraisemblable qu'il y aura pour elles substitution progressive entre les activités de diagnostic et les activités de contrôle, les activités de contrôles se faisant vers la fin des travaux de mise en conformité, en 2008 et 2009, quand les activités de diagnostics se seront achevées.

➢ Les personnes recrutées : des techniciens expérimentés

Le profil des personnes recrutées ressemblera au profil actuel : 8 sociétés embaucheront des techniciens niveau BTS, 4 des techniciens de niveau BTP, 4 privilégieront l'expérience, quelque soit le diplôme : « ascensoriste expérimenté ».

La majorité des sociétés interrogées demandent indifféremment une expérience d'entretien des ascenseurs ou une expérience d'expertise/contrôle (9 sociétés). Toutefois, 4 n'embauchent que des techniciens ayant une expérience d'entretien, 2 ne recrutent que des personnes ayant déjà fait des expertises ou des contrôles.

Mais l'expérience demandée n'est pas la même dans les deux cas. Pour les techniciens qui n'ont fait que de l'entretien, on leur demande en moyenne 7 ans d'expérience dans la fonction (entre 2 ans et 10 ans). Pour les techniciens qui ont déjà fait de l'expertise ou du contrôle, trois ans suffisent largement dans la plupart des cas (une seule entreprise demande 5 ans d'expérience du contrôle).

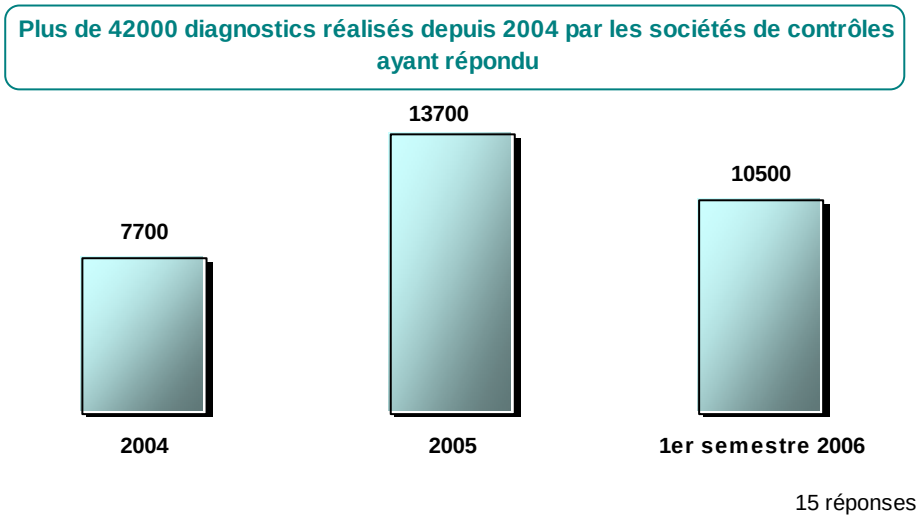
I.4. Diagnostics préalables

➢ Beaucoup de diagnostics

Pour connaître les travaux à réaliser au regard de la loi, les gestionnaires d'immeubles avaient 3 solutions : faire réaliser le contrôle technique, demander un devis à leur ascensoriste, demander un diagnostic à un organisme indépendant. Si très peu d'ascenseurs ont subi le contrôle technique réglementaire, en revanche beaucoup de gestionnaires ont choisi de faire réaliser des diagnostics par des experts indépendants.

Toutes les sociétés de contrôle interrogées ont réalisé des diagnostics préalables à la réalisation des travaux de mise en conformité avec la loi de 2003. Parmi les 15 sociétés qui ont fourni une estimation, plus de 40000 diagnostics ont été réalisés depuis 2004, le nombre de ceux-ci doublant pratiquement chaque année.

Graphique 8. Nombre de diagnostics réalisés par les sociétés de contrôle depuis 2004

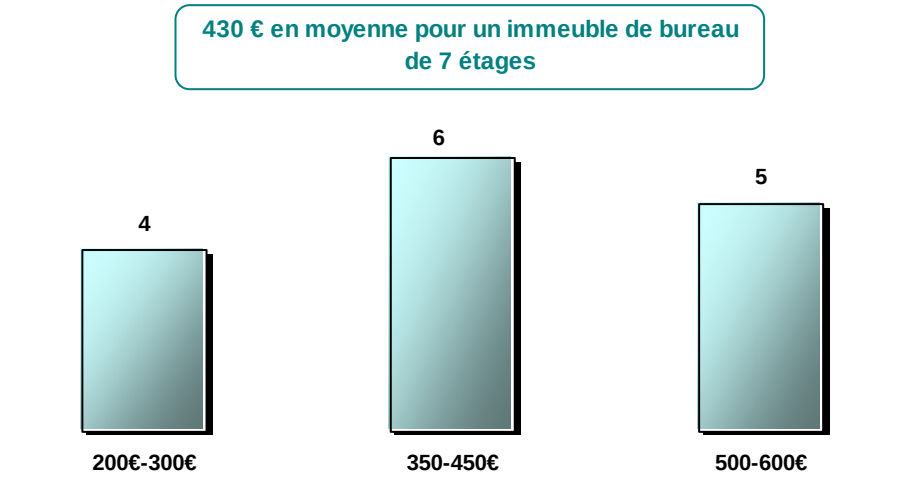


Les sociétés habilitées à réaliser des contrôles techniques sont loin d'être les seules à pouvoir réaliser des diagnostics, de nombreux bureaux d'études ayant également une activité de ce type. Il est donc impossible d'estimer à partir de ces données le nombre d'ascenseurs diagnostiqués jusqu'en 2006, mais elles montrent la croissance de la prise en compte par les gestionnaires des nouvelles obligations réglementaires sur la sécurité des ascenseurs.

La comparaison avec le nombre de contrôles réglementaires (42000 diagnostics contre 6000 contrôles) montre le choix des sociétés de contrôle : préconiser d'abord un diagnostic, puis un contrôle.

➢ Le coût des diagnostics pour un immeuble de 7 étages

Graphique 9. Nombre de sociétés de contrôle selon le coût du diagnostic d'un ascenseur d'un immeuble à 7 niveaux

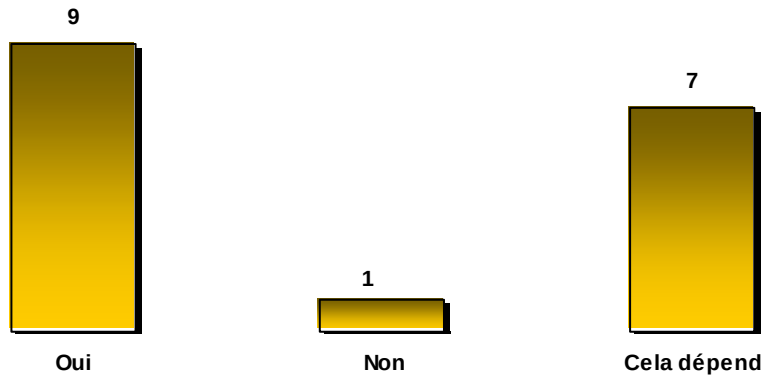


Le prix d'un diagnostic est du même ordre de grandeur que celui du contrôle réglementaire, entre 200 et 600€ pour un immeuble de 7 niveaux. Il est seulement légèrement plus élevé : 430€ en moyenne pour un diagnostic contre 385€ pour le contrôle. Comme précédemment, il n'y a pas de différence entre un immeuble de bureau et un immeuble d'habitation.

➢ Préconisation : tous les travaux en une seule étape

Graphique 10. Préconisation pour les travaux

Avez-vous conseillé, en général, de réaliser l'ensemble des travaux de mise en sécurité en une seule étape ?



15 réponses

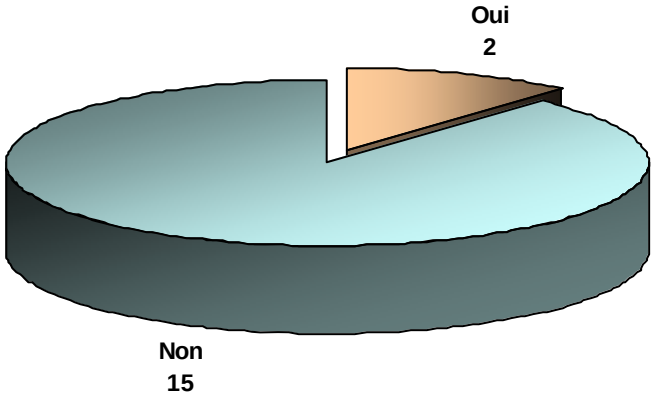
La majorité des contrôleurs conseillent de préférence de réaliser les travaux de mise en sécurité en une seule étape. 9 sociétés appliquent toujours ce principe, 7 modulent en fonction de la nature des travaux à réaliser.

Quand ils préconisent de réaliser tous les travaux en une seule fois, c'est d'abord pour des raisons de cohérence technique (12 contrôleurs sur 15 les placent en tête des raisons). Les raisons financières ne viennent qu'en deuxième position et le confort des usagers (éviter plusieurs immobilisations) ne vient qu'en dernier, loin derrière les raisons techniques et financières.

Ces choix peuvent contribuer à retarder l'achèvement de la première tranche des travaux. Sur ce point, les contrôleurs sont presque unanimes à estimer que les travaux nécessaires au respect de la réglementation ne pourront être terminés en juillet 2008.

Graphique 11. Opinion sur l'achèvement des travaux obligatoires en juillet 2008

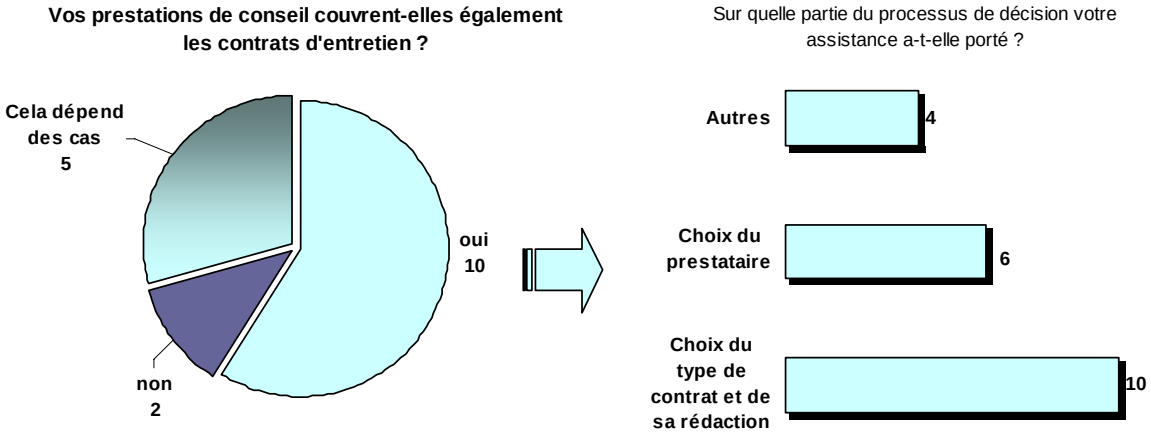
Selon vous, l'ensemble des travaux de mise en sécurité concernés par l'échéance de 2008 sera-t-il effectivement réalisé en juillet 2008 ?



I.5. Contrats d'entretien

➢ Les missions de diagnostic incluent le choix du contrat

Graphique 12. Implication des sociétés de contrôle dans les contrats d'entretien



Les sociétés habilitées à réaliser des contrôles techniques sont presque toutes impliquées dans le choix des contrats d'entretien (15 sur 17), même si cette assistance n'est pas vendue systématiquement avec le diagnostic technique. Leur assistance porte principalement sur le choix de la nature du contrat d'entretien et le contrôle du contenu du contrat (10 sociétés sur 15). Certains participent également au choix du prestataire.

➢ Travaux et contrats d'entretien confiés à la même entreprise

Tous les experts préconisent de confier les travaux et le contrat d'entretien à la même entreprise, même si 2 sociétés assortissent ce choix de conditions. Ils estiment que c'est la seule manière d'assurer une bonne cohérence technique et d'avoir un responsable clairement identifié en cas de panne ou de défaillance technique. Un expert estime que les contrats d'entretien devraient durer 15 ans, durée à partir de laquelle les brevets tombent dans le domaine public.

Une société fait remarquer que les travaux doivent être négociés en même temps que la signature du contrat d'entretien.

I.6. L'emploi dans les sociétés de contrôles

➢ Environ 1000 personnes dans le secteur « ascenseurs »

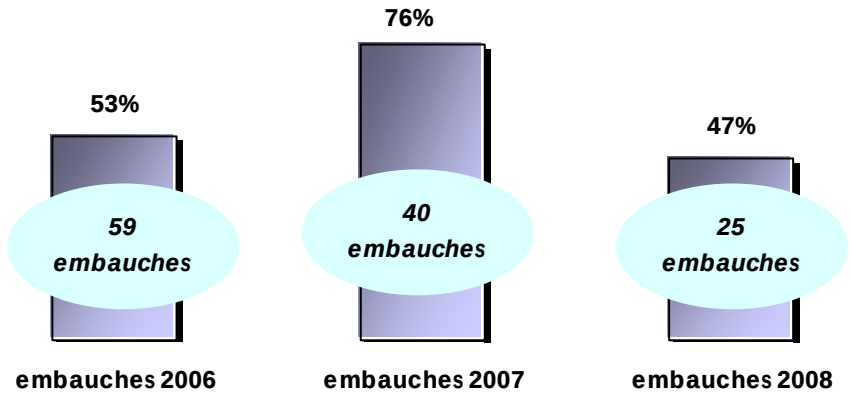
Dans les 17 sociétés interrogées, 867 personnes interviennent pour l'ensemble des activités liées aux ascenseurs. Compte tenu des 5 sociétés non répondantes, on peut estimer à environ 1000 le nombre de personnes ayant une activité au moins partiellement liée aux ascenseurs.

Le personnel directement concerné actuellement par le contrôle technique ne représente qu'environ 20% du personnel de l'activité « ascenseur ».

➢ Les embauches déjà commencées, grâce à l'activité « diagnostic »

Graphique 13. Les embauches en 2006, 2007 et 2008

% de sociétés qui embauchent



Même si les contrôles n'ont pas commencé, l'impact de la loi s'est déjà fait sentir à travers l'activité de diagnostic : la moitié des sociétés ont embauché du personnel en 2006 et les trois-quarts envisagent de le faire en 2007. Toutefois, l'impact reste limité en nombre de postes : les embauches cumulées des 3 années, 2006, 2007 et 2008, ne représentent guère que 15% des effectifs 2006.

➢ Les difficultés de recrutement

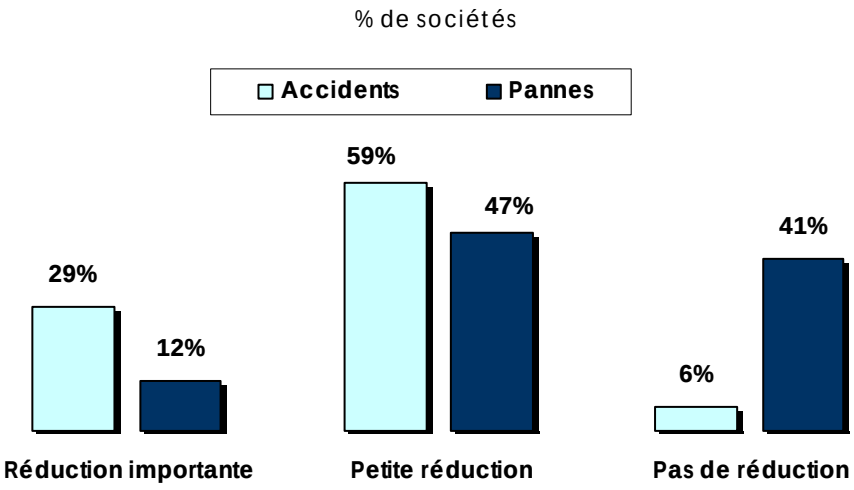
Les trois-quarts des sociétés interrogées déclarent rencontrer des difficultés de recrutement (11 sur 15 réponses). Ces difficultés sont liées à la croissance d'activité ainsi qu'à la difficulté de trouver les bonnes personnes : manque de personnel formé, qualifié, ayant l'expérience requise. Trois sociétés citent également l'augmentation des salaires due à la croissance de la demande.

I.7. Conséquences de la loi sur la sécurité des ascenseurs

➢ Une réduction des accidents

Graphique 14. Opinion des sociétés de contrôle sur l'impact de la loi en terme de sécurité

% de sociétés



Les experts interrogés estiment que la loi permettra de diminuer le nombre d'accidents, même si, pour une majorité d'entre eux(59%), cette diminution reste limitée. En revanche, ils sont plus réservés quant à l'impact de la loi en terme de fréquence des pannes. Selon eux, la loi permettra au mieux une petite réduction des pannes (47% des opinions), au pire n'aura aucun impact (41% des avis).

II. LE POINT DE VUE DES ASCENSORISTES

II.1. Les entreprises interrogées

➢ Les ascensoristes de plus de 10 salariés ou 1 millions d'euros de CA

Les ascensoristes concernés par la loi de 2003 sont ceux qui prennent en charge l'entretien et la réparation des ascenseurs. Ils sont classés dans la catégorie NAF 792C, qui contient également les fabricants d'élévateurs ainsi que les fabricants d'ascenseurs qui ne font ni entretien ni réparation.

L'enquête a été adressée à toutes les entreprises de secteur d'activité 792C qui avaient au moins 10 salariés ou un chiffre d'affaires de plus de 1 million d'euros, ce qui représente 125 entreprises.

Parmi celles-ci, nous avons eu des informations concernant 76 entreprises, dont 27 ont été déclarées hors champ, soit parce qu'elles fabriquaient des élévateurs, soit parce qu'elles ne faisaient ni réparation ni entretien.

➢ 48 entreprises interrogées sur 75

D'après les résultats de l'enquête, on peut estimer que la loi de 2003 concerne environ 75 entreprises de plus de 10 salariés. L'enquête a porté sur 48 entreprises parmi ces 75. Une entreprise de moins de 10 salariés, qui avait participé à l'enquête-test, est incluse dans les réponses.

Comme on l'a vu lors de la présentation générale, le secteur est en réalité très concentré, avec quatre groupes qui représentent près de 90% du chiffre d'affaires.

Les résultats présentés dans la suite du chapitre ont été pondérés de manière à être représentatifs des entreprises de plus de 9 salariés ou dont le CA dépasse 1 million d'euros.

II.2. Evolution du chiffre d'affaires et des effectifs salariés

II.2.1. Le chiffre d'affaires des ascensoristes

➢ Environ 2 milliards d'euros pour 16000 salariés

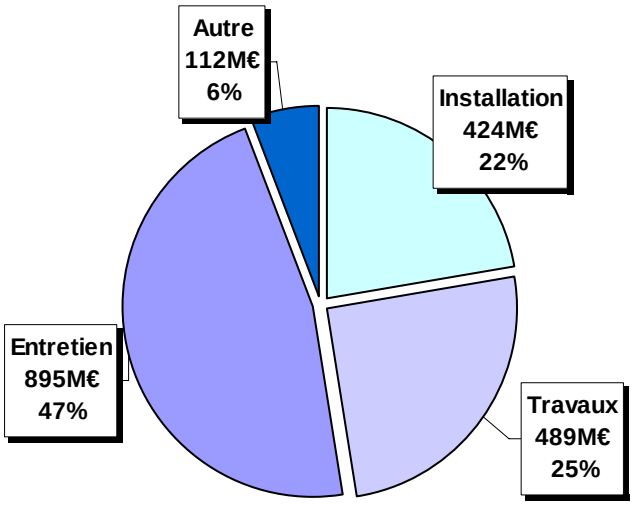
Le chiffre d'affaires **France relatif aux ascenseurs** dans les entreprises de plus de 9 salariés a été de 1,92 milliards d'euros en 2005 pour un effectif de 15700 salariés fin 2005. Ce chiffre d'affaires est légèrement inférieur au chiffre d'affaires total de ces entreprises (2,16 milliards d'euros), certaines ayant des activités connexes de fabrication.

Sur ce chiffre d'affaires, environ 85% sont réalisés par les quatre grands groupes, OTIS, KONE, KRUPP et SCHINDLER. Ces quatre groupes emploient environ 86% des salariés.

Les autres entreprises de plus de 20 salariés représentent 10% du chiffre d'affaires et 8% des salariés. Celles de 10 à 20 salariés représentent 5% du chiffre d'affaires et des salariés.

➢ La moitié du chiffre en contrats d'entretien

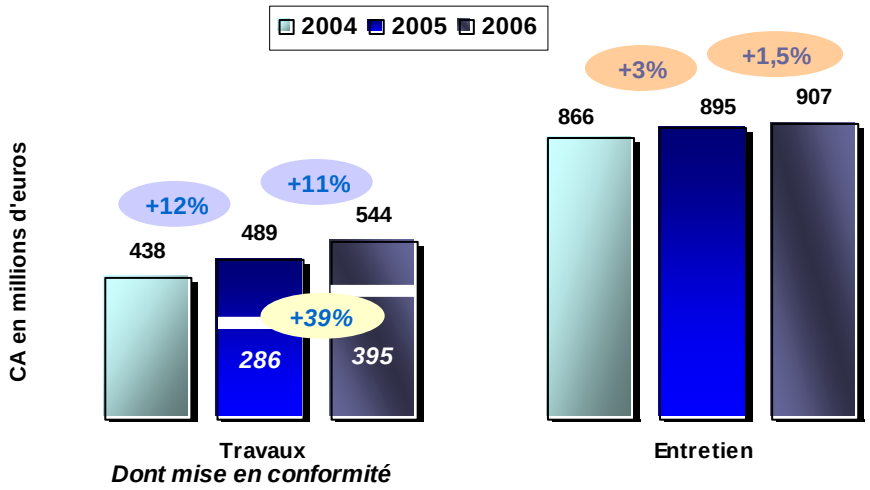
Graphique 15. Répartition du chiffre d'affaires des ascensoristes selon la nature des prestations en 2005



Près de la moitié de ce chiffre d'affaires concerne les contrats d'entretien (47%). Le reste du chiffre se répartit presqu'à égalité entre les installations (22%) et les travaux sur les ascenseurs (25%). La loi de 2003, qui concerne à la fois les contrats d'entretiens et une partie des travaux, a donc des conséquences sur les trois-quarts du chiffre d'affaires des ascensoristes.

II.2.2. Impact de la loi de 2003 sur les chiffre d'affaires 2005 et 2006

Graphique 16. Evolution du chiffre d'affaires des travaux, dont ceux de mise en conformité et des contrats d'entretien



Le chiffre d'affaires des travaux sur ascenseurs, quelque soit la nature des travaux, qu'ils relèvent directement ou non de l'application de la loi de 2003 a augmenté de 12% entre 2004 et 2005 et devrait encore augmenter de 11% en 2006. Cela représente un gain de chiffres d'affaires de 111 millions d'euros en 2 ans. Le chiffre d'affaires lié aux mises en conformité a été de 286 millions d'euros en 2005 et devrait atteindre 395 millions d'euros en 2006, soit une augmentation de +39%, supérieure à celle du chiffre d'affaires global des travaux. Il y a peut-être substitution entre certains travaux de modernisation et ceux spécifiquement liés à la loi.

Cette augmentation a été plus marquée pour les petites entreprises : +26% par an pour les entreprises de 10 à 19 salariés, + 14% par an pour les entreprises de plus de 20 salariés en-dehors des quatre grands groupes. La proximité de l'échéance de 2008 pousse peut-être les propriétaires à faire davantage appel aux petites sociétés quand les grandes sont engorgées.

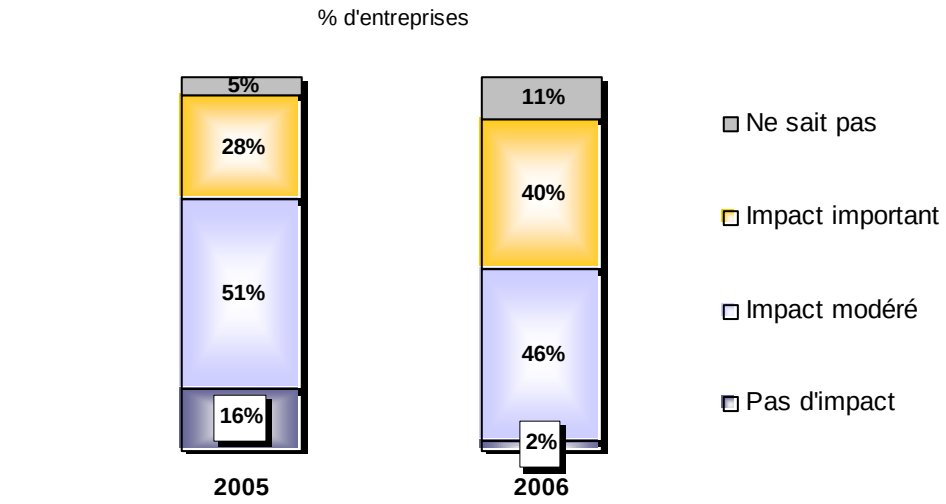
➢ Faible impact des nouveaux contrats, sauf pour les petites entreprises

L'augmentation du chiffre d'affaires des contrats d'entretien (+3% entre 2004 et 2005) correspond à l'impact des changements de contrats (augmentation de prix) et à l'augmentation du parc d'ascenseurs. Il est difficile d'évaluer précisément l'augmentation du chiffre d'affaires liée au parc d'ascenseurs. Selon la fédération des ascenseurs, le parc Français de 2005 représente 480 000 ascenseurs, dont 9000 ont été construits dans des immeubles neufs en 2005, soit une augmentation du parc d'environ 2% en 2005. Si l'augmentation du chiffre d'affaires des contrats d'entretien suivait celle du parc, l'impact des changements de contrats serait de +1% en 2005. Toutefois, il est évident que nos données ne sont pas suffisamment précises pour déceler une évolution aussi faible.

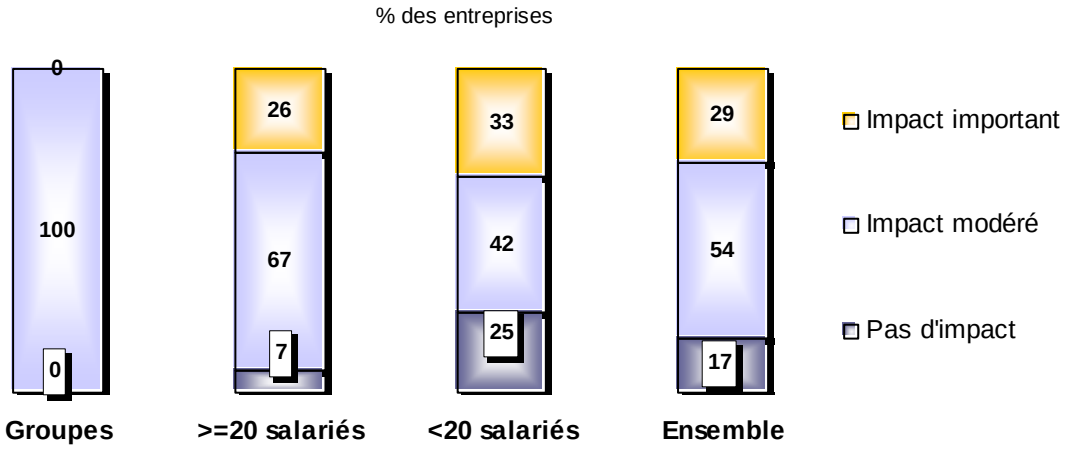
On notera que, pour les contrats d'entretien comme pour les travaux, les petites entreprises ont bénéficié d'une augmentation de chiffre d'affaires sensiblement plus importante que les quatre grands groupes : +16% en 2005 et +11% en 2006 pour les entreprises de 10 à 20 salariés, +6% en 2005 et +5% en 2006 pour les entreprises de plus de 20 salariés hors les grands groupes.

➢ L'impact sur le chiffre d'affaires commencerait en 2006

Graphique 17. Opinion des entreprises sur l'impact de la loi en terme de chiffre d'affaires en 2005 et 2006

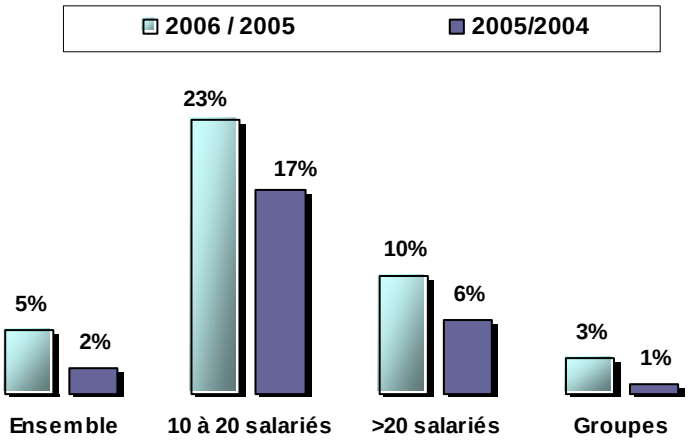


Graphique 18. Opinion des entreprises sur l'impact de la loi de 2003 sur leur chiffre d'affaires 2005



La majorité des entreprises interrogées (53%) estime que la loi a eu un impact modéré sur leur chiffre d'affaires en 2005. D'après elles, l'impact sera plus important en 2006 (40% d'impact important, 46% d'impact modéré). Cette opinion varie selon la taille de l'entreprise. Plus l'entreprise est petite, plus elle estime que la loi a eu un impact important sur son chiffre d'affaires.

Graphique 19. Pourcentage d'augmentation du chiffre d'affaires lié à la loi Urbanisme et habitat



39 réponses, un groupe manquant

Selon les estimations des entreprises interrogées, en 2006, une augmentation d'environ 5% de leur chiffre d'affaires est lié à la loi de 2003. Cette augmentation de chiffre d'affaires est d'autant plus élevée que les entreprises sont de petite taille. Les petites entreprises, de moins de 20 salariés estiment à environ 20% l'augmentation de chiffre d'affaires liée à la loi de 2003 sur la sécurité des ascenseurs, contre 3% seulement pour les quatre groupes.

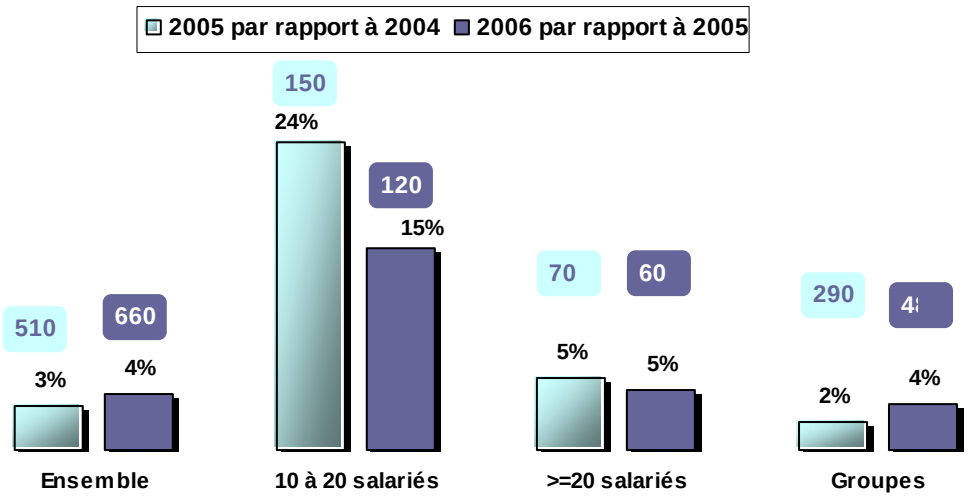
L'impact positif de la loi pour les ascensoristes est beaucoup plus net en 2006 qu'en 2005 : 2% d'augmentation de CA seulement en 2005, contre 5% en 2006. Cette évolution est observée pour toutes les tailles d'entreprises.

II.2.3. L'emploi

➢ **En 2005, 30% des embauches dans les petites entreprises**

En 2005, l'effectif salarié est d'environ 15600 emplois.

Graphique 20. Taux d'augmentation des effectifs des ascensoristes et effectifs embauchés en 2005 et 2006 selon la taille de l'entreprise



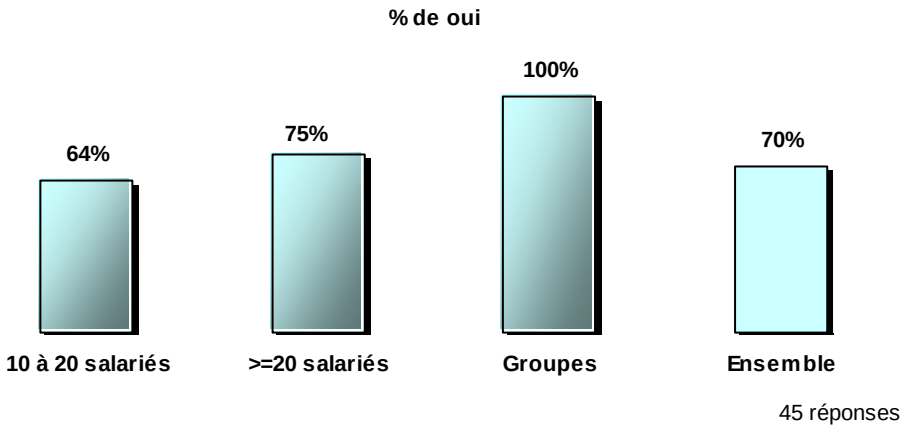
L'augmentation prévue du chiffre d'affaires s'accompagne d'une augmentation des effectifs de 3% en 2005 et de 4% en 2006/2007. Cela représente près de 1100 emplois supplémentaires sur deux ans. Les deux-tiers des entreprises du secteur ont embauché, mais le taux de croissance des effectifs a été beaucoup élevé dans les petites entreprises (+24% en 2005, +15% en 2006/2007). Alors que les entreprises de 10 à 20 salariés ne représentent que 5% des effectifs du secteur, elles représentent 30% des emplois supplémentaires en 2005 (150 sur 510) et 19% en 2006/2007.

➢ Beaucoup de formation interne

Presque toutes les entreprises (83%) rencontrent des difficultés pour recruter du personnel qualifié. Certaines petites entreprises ont moins de difficultés, sans doute du fait du faible nombre de personnes recherchées.

Pratiquement toutes les entreprises (83%) forment elles-mêmes le personnel employé pour l'entretien des ascenseurs.

Graphique 21. Taux de connaissance du diplôme d'ascensoristes qui sera délivré par l'Education Nationale en 2007



45 réponses

Le prochain diplôme d'ascensoriste, qui sera délivré à partir de 2007, est majoritairement connu des professionnels, mais 30% n'en ont pas encore entendu parler. Cette situation est un peu plus fréquente dans les entreprises de moins de 20 salariés.

II.3. Travaux de mise en conformité

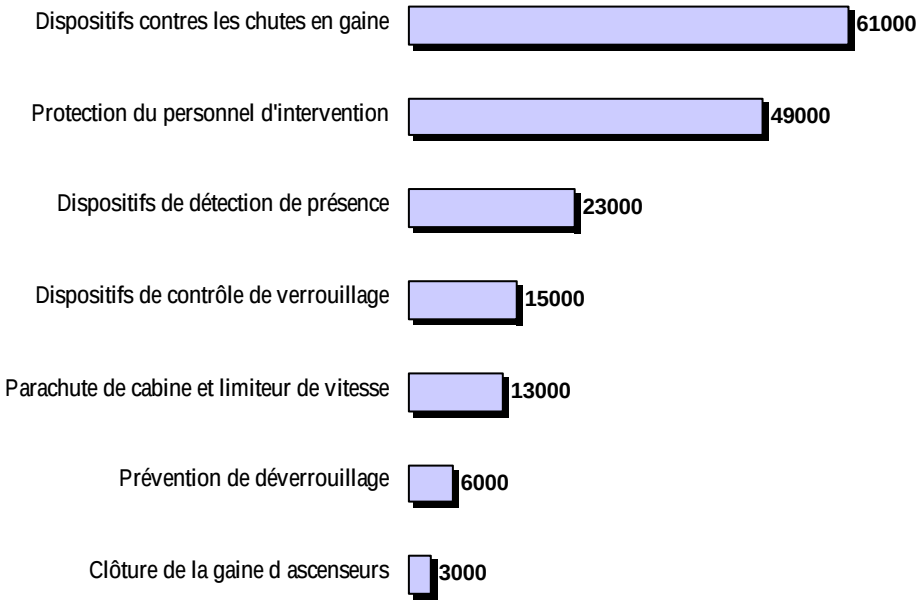
II.3.1. Nature des travaux

➢ 700 millions de travaux réalisés

En 2005, les travaux de mise en conformité représentaient 58% des travaux sur ascenseurs ; en 2006, ils devraient en représenter 73%. Sur les deux années, ils représenteront un chiffre d'affaires cumulé d'environ 680 millions d'euros, soit plus de la moitié du coût prévu pour les mesures à échéance de 2008 (1,3 milliards d'euros).

Compte tenu du fait que beaucoup de propriétaires préfèrent coupler les travaux à échéance de 2008 avec ceux à échéance de 2012, cela n'indique pas l'état d'avancement de la mise en conformité.

Graphique 22. Nombre de commandes concernant les mesures de sécurité prévues dans le décret à l'échéance de 2008



35 à 37 réponses

Tableau 2: ***Comparaison entre le nombre de commandes reçues par les ascensoristes et l'évaluation du nombre d'ascenseurs concernés***

	Mesure	Intitulé de la question	Evaluation du nombre d'ascenseurs concernés (**)	Nombre de commandes à mi-2006
I.1	verrouillage	Dispositifs de contrôle de verrouillage	42 000	15 000
I.2	déverrouillage	Prévention de déverrouillage	31 000	6 000
I.3	choc fermeture	Dispositifs de détection de présence	63 000	23 000
I.4	Grillage	Clôture de la gaine d'ascenseurs	33 600	3 000
I.5	vitesse	Parachute de cabine et limiteur de vitesse	63 000	13 000
I.6	Garde-pied	Dispositifs contres les chutes en gaine	252 000	61 000
I.7	Travail en gaine	Protection du personnel d'intervention'	63 000	49 000 (*)
I.8	accès machine		210 000	
I.9	Visite		10 500	

(*) Certains ascensoristes ont indiqué ici une moyenne des commandes regroupées sous le terme « mesures de protection du personnel d'intervention. Cette moyenne pourrait être plus élevée pour les accès machine.

(**) Source : dossier de presse sur la sécurité des ascenseurs du 15 juillet 2002.

Le tableau ci-dessus fait apparaître des degrés d'avancement divers selon la nature des travaux, les plus avancés étant commandés dans 30% des ascenseurs concernés (comme les dispositifs de détection de présence), certains n'étant commandés que dans 10% des ascenseurs. Ces différences peuvent avoir des causes multiples, les mesures ne s'adressant pas toutes aux mêmes catégories d'ascenseurs.

Ces différences pourraient également résulter de besoins non conformes aux estimations initiales.

II.3.2. Définition des travaux

Tableau 3: ***Pourcentage de travaux réalisés suite à une expertise ou un diagnostic selon la taille de l'entreprise***

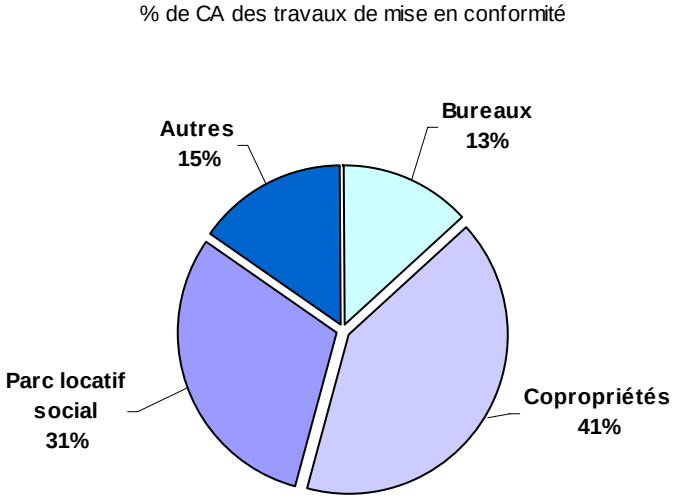
Parmi les travaux de mise en conformité que vous avez réalisés, quel pourcentage, à votre connaissance, a été fait suite à				
	Contrôle de sécurité	**Expertise d'un consultant**	**Expertise de votre entreprise**	**Expertise d'une autre entreprise**
10 a 20 salariés	16	38	31	7
<=20 salariés	15	35	30	10
groupes	3	32	68	5

Dans les grands groupes, la majorité des travaux est réalisée après un diagnostic de l'entreprise elle-même. Il y a d'ailleurs parfois un double diagnostic, celui de l'entreprise et celui d'un consultant.

Dans les autres entreprises, 15% des travaux sont réalisés après un contrôle technique, d'après les ascensoristes. Il est possible toutefois que certains confondent avec les diagnostics, qui précèdent les travaux dans plus d'un tiers des cas. Les petites entreprises n'ont réalisé elles-mêmes les diagnostics avant travaux que dans 30% des cas environ.

II.3.3. Immeubles où ont lieu les travaux de mise en conformité

Graphique 23. Répartition du chiffre d'affaires des travaux de mise en conformité selon la nature des immeubles

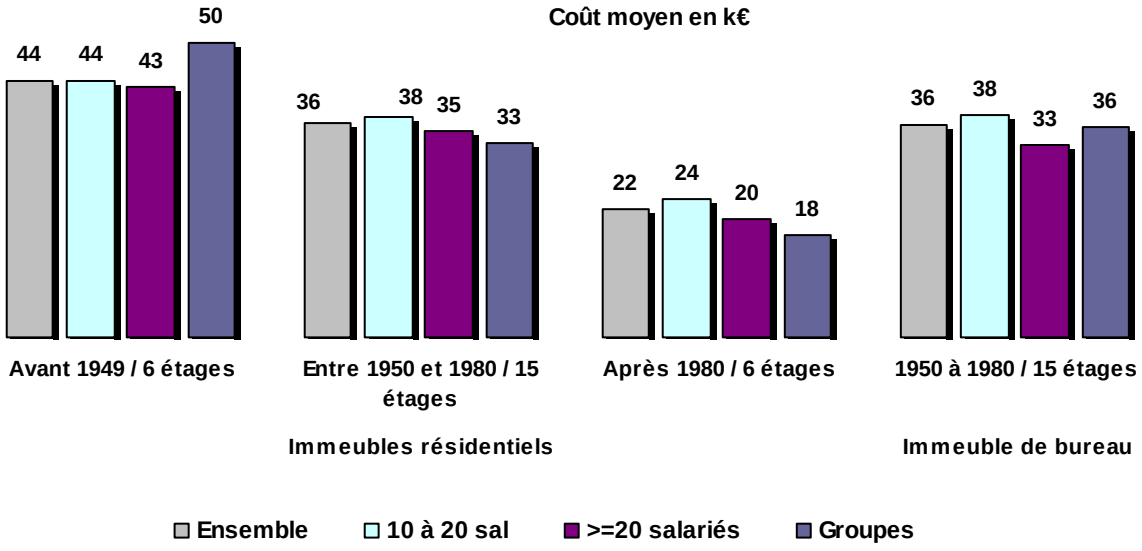


Les immeubles d'habitation représentent 72% du chiffre d'affaires actuel des travaux de mise en conformité. Le coût du parc social est presque aussi important que celui des copropriétés, alors que les HLM représentent cinq fois moins d'ascenseurs que les copropriétés (environ 42000 et 230000). Il est vraisemblable que le parc social soit plus avancé dans les travaux de mise en conformité que l'habitat privé.

Un des ascensoristes explique ce retard du parc privé par un processus de décision plus long, dépendant d'une assemblée générale annuelle. Il met également en cause le « retard des consultants ».

II.3.4. Coût moyen des travaux selon les ascensoristes

Graphique 24. Coût moyen de mise en conformité en fonction de la taille de l'immeuble et de la date d'installation de l'ascenseur



Les ascensoristes ont estimé le coût moyen de l'ensemble des travaux de mise en conformité effectué sur les ascenseurs dans quatre situations de taille et de date d'installation de l'ascenseur :

- dans les immeubles résidentiels :
  - pour des ascenseurs de 6 étages installés avant 1949
  - pour des ascenseurs de 15 étages installés entre 1950 et 1980
  - pour des ascenseurs de 6 étages installés après 1980
- dans les immeubles de bureaux :
  - pour des ascenseurs de 15 étages installés entre 1950 et 1980.

Le coût le plus élevé est celui des ascenseurs installés avant 1949. Il faut compter en moyenne entre 50k€ et 44k€ par ascenseur, selon que l'on prenne l'estimation des grands groupes ou celle des entreprises plus petites. C'est d'ailleurs la seule catégorie d'ascenseur pour laquelle les estimations varient fortement selon les ascensoristes, reflétant sans doute la diversité du parc et de l'état d'avancement de la modernisation.

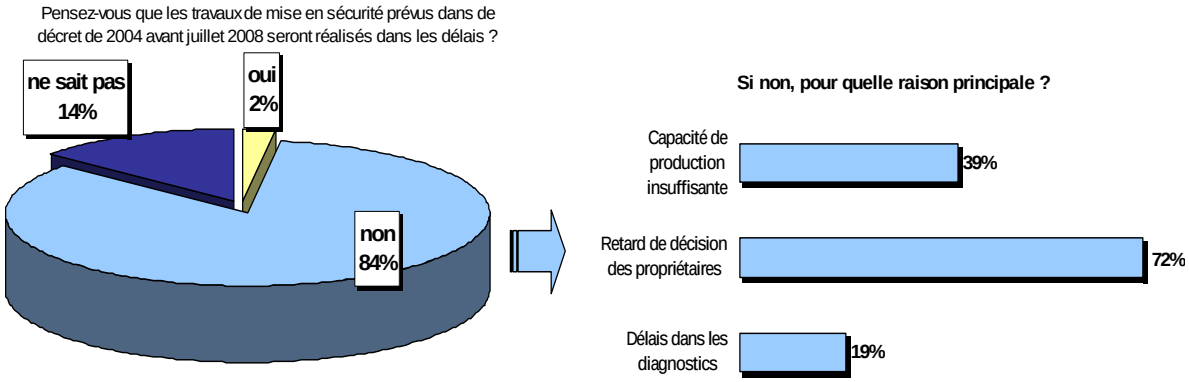
Pour un ascenseur de 6 étages installé après 1980, environ 20k€ seront nécessaires. Pour un ascenseur de 15 étages, installé entre 1950 et 1980, le coût moyen de mise en conformité serait de 36k€, qu'il s'agisse d'un immeuble résidentiel ou d'un immeuble de bureau.

Remarquons que ces montants concernent l'ensemble des travaux de mise en conformité, pas seulement ceux à échéance de 2008. Il est donc impossible de rapprocher ces prix du chiffre d'affaires déjà réalisé.

II.3.5. L'échéance de 2008

➢ **Aucune chance**

Graphique 25. Opinion des ascensoristes sur le respect de l'échéance de 2008



L'opinion des ascensoristes sur le respect de l'échéance de 2008 est claire : pratiquement aucun ne croit à l'achèvement des travaux pour la date convenue. Pour les trois-quarts d'entre eux, les copropriétaires sont les premiers responsables, leur processus de décision étant trop lents. Mais beaucoup (39%) estiment également que la profession n'aura pas les capacités de production suffisantes pour réaliser les travaux avant l'échéance. Les délais dans les diagnostics sont moins souvent mis en avant comme raison principale des retards, traduisant sans doute leur intervention dans une partie seulement du parc d'ascenseurs concernés.

➢ **Des difficultés de financement**

La majorité des ascensoristes (65%) a eu connaissance des difficultés de financement des copropriétaires, même si celles-ci ont rarement été « très importantes », mais seulement « importantes ».

Notons que l'une des 4 sociétés les plus importantes n'a pas entendu parler de difficultés de financement des copropriétaires et une autre n'a pas d'opinion sur le sujet.

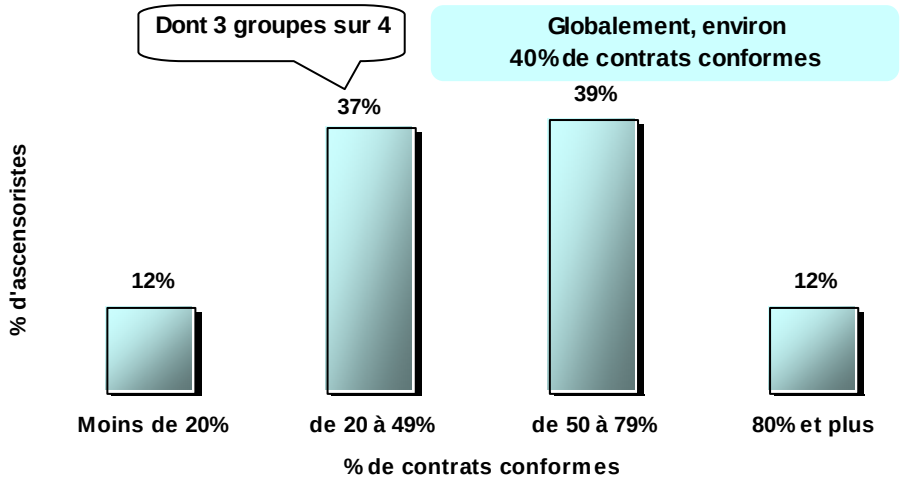
II.4. Contrats d'entretien

II.4.1. Conformité des contrats

Les ascensoristes de plus de 10 salariés gèrent approximativement 470 000 contrats d'entretien, soit l'intégralité du parc (d'après la fédération des ascenseurs, le parc est de 480 000 ascenseurs en 2005). Les grands groupes détiennent près de 90% des contrats.

D'après les ascensoristes, tous les contrats sont loin d'être en conformité avec la loi.

Graphique 26. Estimation des ascensoristes concernant le pourcentage de leurs contrats d'entretien conformes au décret du 9 septembre 2004



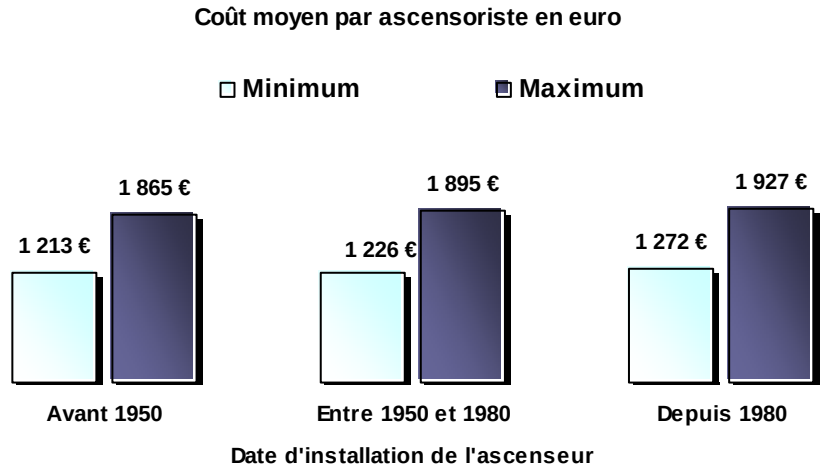
Très peu d'ascensoristes détiennent plus de 80% de contrats conformes à la loi. 37% ont entre 20 et 49% de contrats conformes, approximativement la même proportion détient entre 50 et 79% de contrats conformes.

Globalement, compte tenu des poids respectifs de chacun, on peut estimer à approximativement 40% le pourcentage de contrats d'entretien conformes à la réglementation au 9 Septembre 2006.

Parmi les contrats récemment conclus, tous sont en conformité avec la réglementation. Seuls 3 ascensoristes évoquent des problèmes de prise de décision des syndics.

II.4.2. Prix des contrats d'entretien

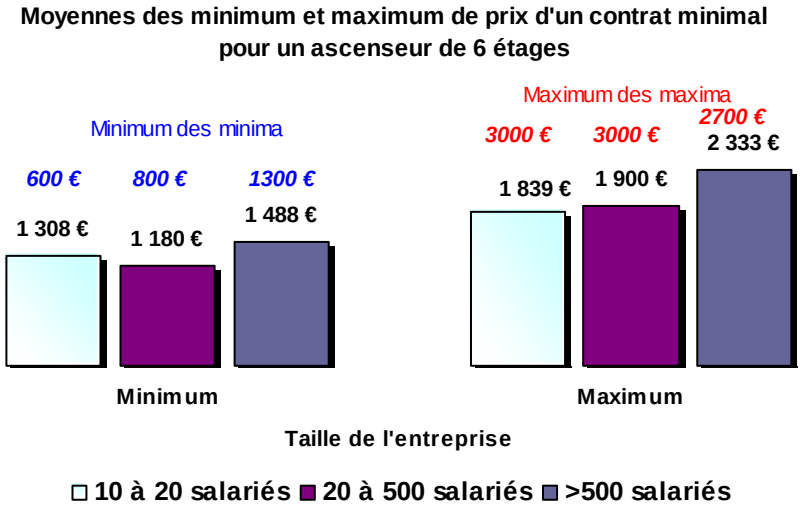
Graphique 27. Moyenne des prix minimum et maximum pour des contrats d'entretien minimaux réglementaires d'un immeuble résidentiel de +/- 6 étages



Pour un immeuble résidentiel de 6 étages environ, le prix des contrats d'entretien minima réglementaires se situe en moyenne entre 1200 euros et 1900 euros. Ces prix ne dépendent pas de la date d'installation de l'immeuble.

Ils varient quelque peu, en revanche, en fonction de la taille des entreprises d'ascenseur auxquelles on s'adresse.

Graphique 28. Evolution des moyennes de prix minimum et maximum des contrats d'entretien minima réglementaires selon la taille de l'entreprise ascensoriste

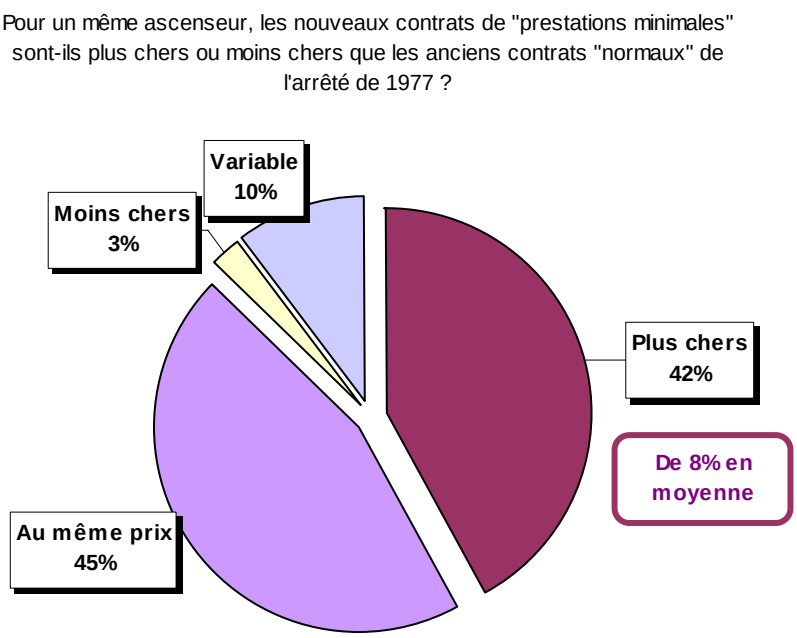


En moyenne, les entreprises de moins de 500 salariés offrent des contrats minimaux pour des prix allant de 1200€ par an à 1900€ par an. Dans les grandes sociétés, la fourchette de prix se situe plutôt entre 1500€ et 2300€ annuels.

Mais dans les petites sociétés, les prix peuvent varier bien au-delà de ces limites, avec un minimum déclaré à 600 euros annuel et un maximum à 3000 euros annuels. La fourchette de prix des grandes sociétés est plus resserrée, entre 1300 euros et 2700 euros annuels.

➢ Des contrats souvent plus chers à cause du service 24 heures sur 24

Graphique 29. Le prix des nouveaux contrats « prestations minimales » par rapport aux anciens contrats « normaux »



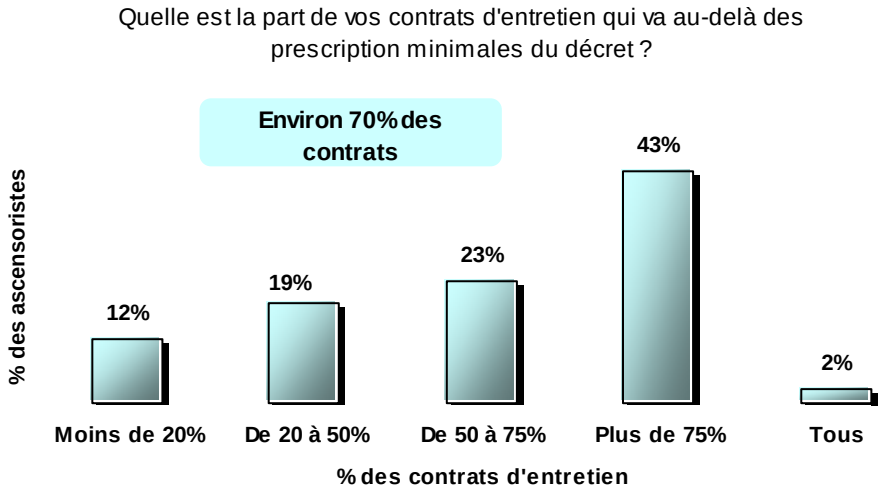
Selon les ascensoristes, les nouveaux contrats de prestations minimales sont soit plus chers (42% des ascensoristes sont de cet avis), soit au même prix (opinion de 45% des ascensoristes). Les sociétés les plus importantes rencontrent des situations variables.

La cause la plus fréquemment citée d'augmentation de prix est le service d'intervention 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, qui n'était pas toujours présent dans les contrats précédents. Une autre raison peut être la sous-évaluation du contrat précédent (du point de vue de l'ascensoriste).

Parmi les motifs de baisse de prix, on relève le jeu de la concurrence, les clients qui demandent une diminution des prestations ou acceptent des conditions de paiement favorables à l'ascensoriste.

II.4.3. Contrat minimal / contrat étendu

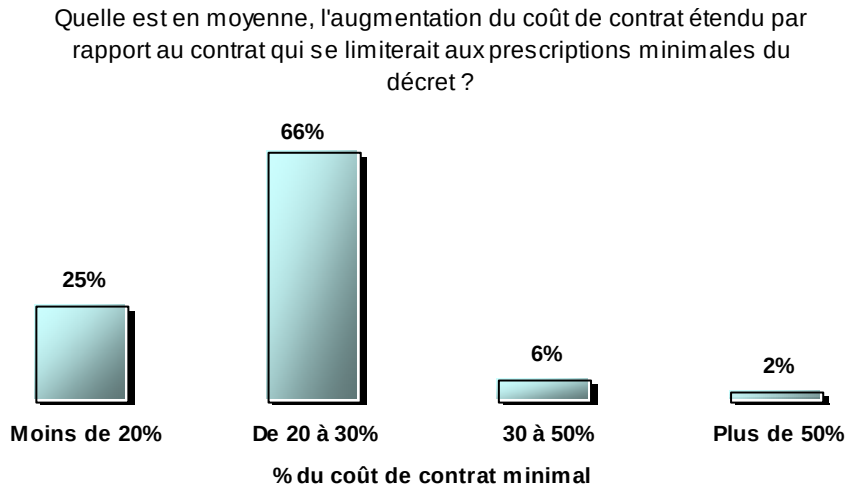
Graphique 30. Pourcentage de contrats allant au-delà des prescriptions minimales



Près de la moitié des ascensoristes estiment que plus de 75% de leurs contrats vont au-delà des prescriptions minimales. Globalement, on peut estimer à environ 70% le pourcentage de contrats de ce type, 30% seulement ne proposant que les prestations minimales.

➢ **Entre 20 et 30% de surcoût entre le contrat minimal et le contrat étendu**

Graphique 31. Coût du contrat étendu par rapport au contrat minimal



Par rapport au contrat minimal défini par le décret de 2004, le contrat étendu peut inclure un certain nombre de prestations complémentaires concernant le remplacement des pièces et la durée du contrat.

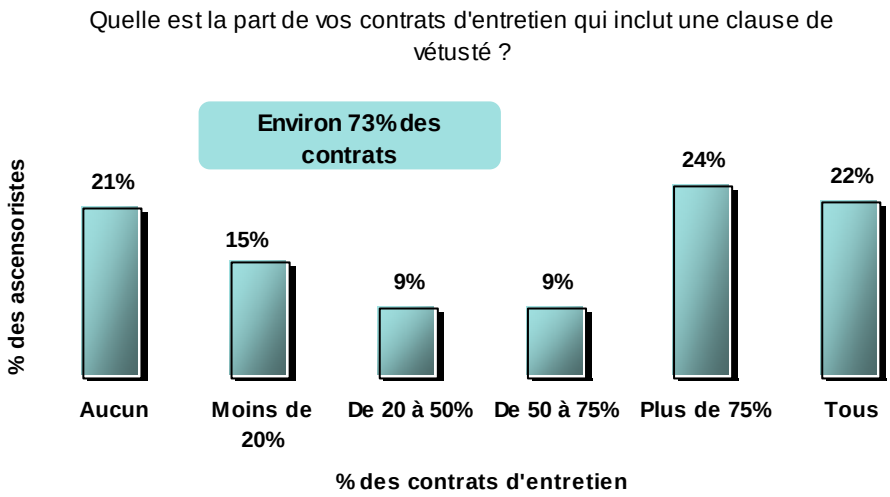
Les deux-tiers des ascensoristes estiment que le surcoût correspondant se situe entre 20% et 30% du prix du contrat minimal. Un quart d'entre eux le situent en-dessous de 20%. Parmi les quelques sociétés qui estiment que le surcoût est de plus de 30% se situe une entreprise de plus de 500 salariés.

➢ La clause de vétusté

La clause de vétusté est une clause du contrat stipulant que le remplacement des pièces usées, frappées de vétusté, n'est pas inclus dans le contrat d'entretien. Cette clause n'est pas prévue dans le contrat minimal. Elle est préconisée dans le cadre du modèle de contrat AFNOR, mais dénoncée par les gestionnaires.

L'attitude des ascensoristes est partagée sur ce point :

Graphique 32. Situation des ascensoristes vis-à-vis de la clause de vétusté

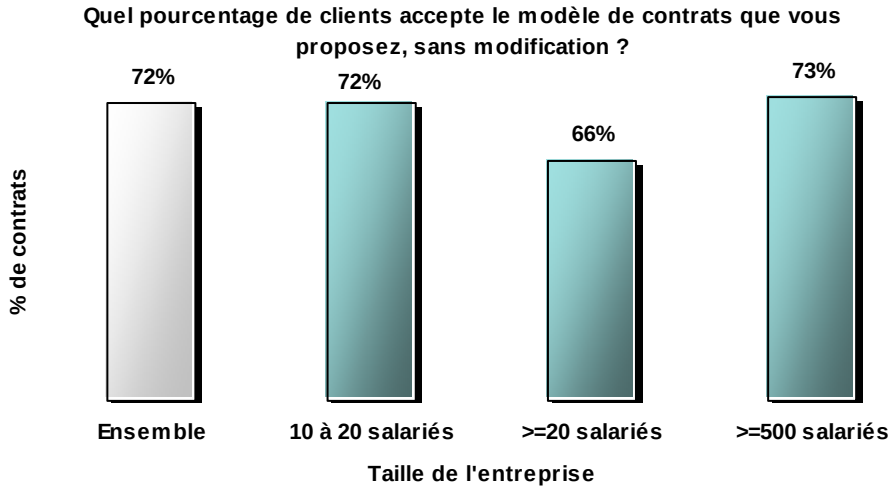


Deux situations prédominent parmi les ascensoristes : soit ils n'incluent presque jamais la clause de vétusté, soit elle apparaît systématiquement dans leurs contrats. Parmi les groupes de plus de 500 salariés, deux l'incluent toujours, deux l'incluent dans environ la moitié de leurs contrats d'entretien. Globalement, on peut estimer que plus de 70% des contrats contiennent une clause de vétusté soit un nombre équivalent à celui des contrats étendus. Toutefois, un des grands ascensoristes souligne l'ambiguïté de la question : pour lui, la clause figure toujours et précise ***si*** les pièces vétustes sont ou non remplacées dans le cadre du contrat.

➢ Le modèle de contrat

Tous les ascensoristes ont un contrat-type à proposer à leurs clients, qu'ils l'aient élaboré eux-mêmes ou qu'ils utilisent celui préconisé par la fédération des ascenseurs. Parmi ces clients, les grands comptes ont élaboré leurs propres cahiers des charges auxquels les ascensoristes sont tenus de répondre. Les petits gestionnaires, en revanche, ont moins de latitude pour négocier les conditions de contrat.

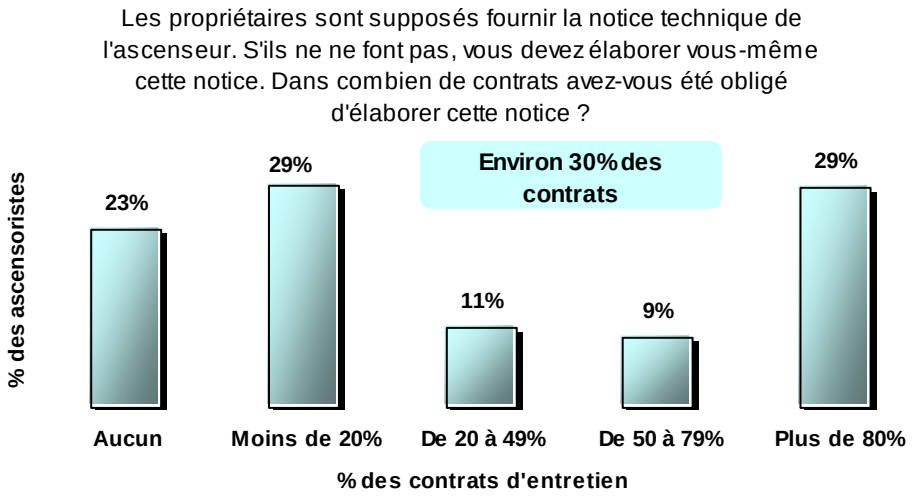
Graphique 33. Pourcentages de clients qui acceptent le modèle de contrat de l'ascensoriste



Globalement, environ 72% des clients acceptent le modèle de contrat des ascensoristes sans modification. Il n'y a pas de différence notable entre les petits ascensoristes et les sociétés importantes sur ce point.

Du point de vue des ascensoristes, la mise en conformité des contrats d'entretien ne semble pas avoir posé de problème trop important dans leurs relations avec leurs clients : 68% estiment que les discussions avec les gestionnaires ont été « normales », 29% qu'elles ont été « plutôt vives ». On notera toutefois que la proportion de conflits augmente avec la taille de l'entreprise, deux grands ascensoristes sur quatre avouant des discussions « plutôt vives » avec leurs clients.

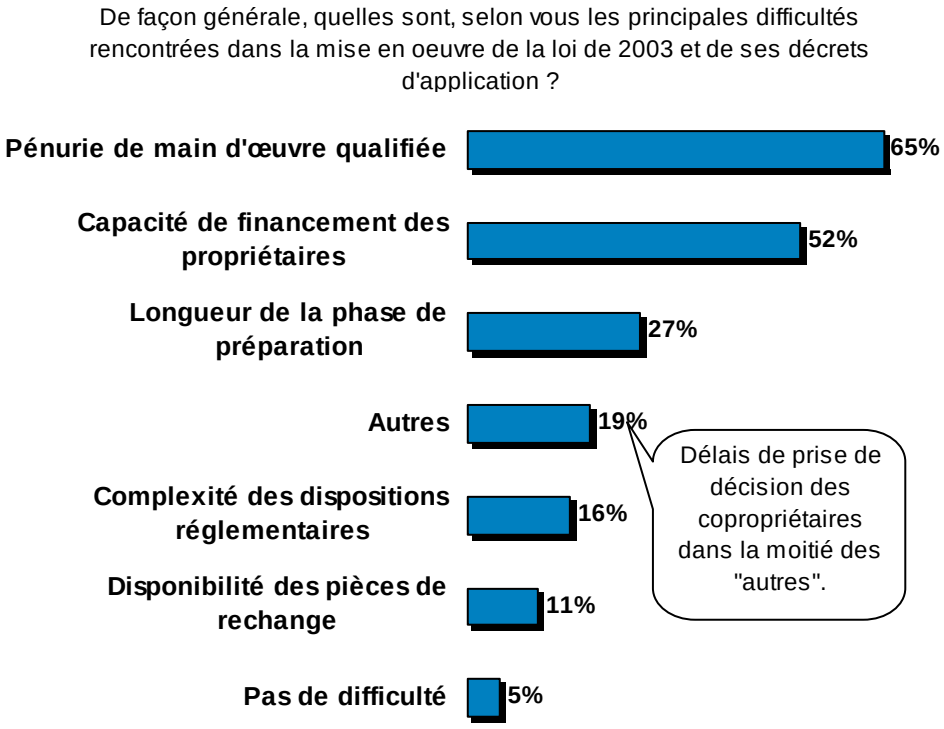
Graphique 34. Pourcentage de contrats où la notice est élaborée par l'ascensoriste



L'une des nouveautés de la loi Urbanisme et Habitat vient de l'obligation faite aux propriétaires de livrer aux ascensoristes une notice de l'ascenseur. Apparemment, les ascensoristes se sont retrouvés devant des situations variées, la moitié ne devant rédiger la notice que dans moins de 20% des cas, alors qu'un tiers d'entre eux étaient contraints d'écrire une notice dans 80% des cas. Globalement, on peut estimer que les ascensoristes ont élaboré une notice pour 30% de leurs contrats.

II.5. Difficultés d'application de la loi

Graphique 35. Principales difficultés d'application de la loi Urbanisme et Habitat, en % d'ascensoristes concernés



Parmi les différentes difficultés d'application de la loi proposées, les ascensoristes sont nombreux à citer la pénurie de main d'œuvre qualifiée, permettant de réaliser rapidement les travaux de conformité. La deuxième source de difficulté citée par une majorité d'ascensoriste est la capacité de financement des propriétaires, qui rejoint les préoccupations relatives aux délais de décision des copropriétés. Les très grandes sociétés évoquent toutes la lenteur des assemblées générales de copropriété.

La pénurie de main d'œuvre qualifiée est davantage citée par les entreprises moyennes et grandes que par celles de moins de 20 salariés. Les PME sont également les plus nombreuses à se plaindre de la complexité de la réglementation.

III. LE POINT DE VUE DES GESTIONNAIRES D'IMMEUBLE

III.1. Les gestionnaires interrogés

L'enquête a été réalisée auprès de 419 gestionnaires d'immeubles :

- 211 gestionnaires d'immeubles résidentiels (code NAF 703C),
- 58 administrateurs d'immeubles non résidentiels (code NAF 703D),
- 72 établissements de santé,
- 78 OPHLM et SA HLM.

L'enquête est représentative des ascenseurs situés dans des immeubles résidentiels gérés par une société de gestion d'immeubles, dans des établissements de santé et dans des immeubles d'entreprise gérés par une société de gestion d'immeubles. Les ascenseurs qui ne sont pas représentés dans l'enquête sont ceux gérés directement par leur propriétaire, privé, entreprise (hôtels, grandes entreprises) ou administration (centrale et territoriale), quand ceux-ci n'appartiennent pas à une activité de gestion d'immeubles, hors les hôpitaux interrogés directement. Les petits hôpitaux, de moins de 300 agents n'ont pas été inclus dans l'enquête. On peut estimer qu'ils représentent moins de 20% du parc d'ascenseurs des hôpitaux (moins de 20% des agents hospitaliers).

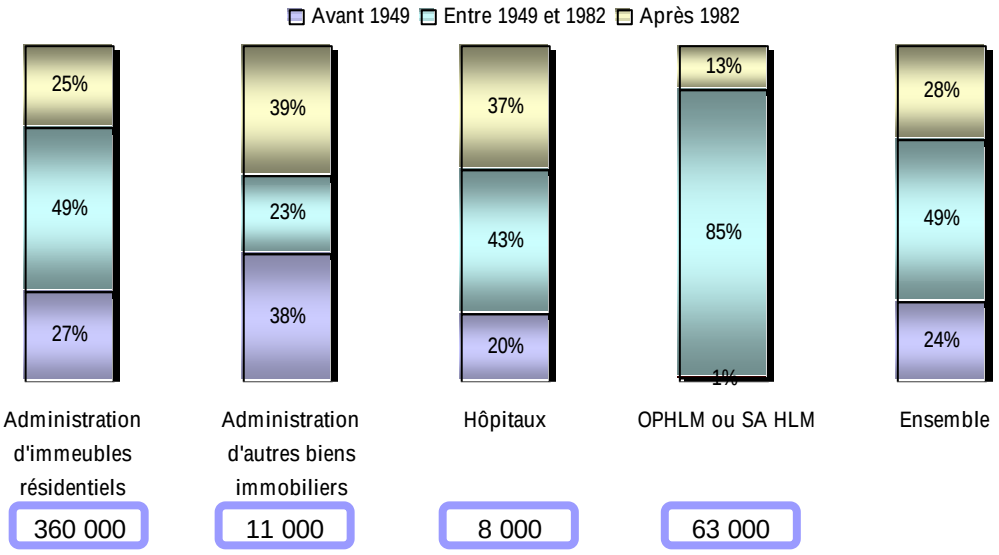
On peut estimer que l'enquête est représentative de 285 000 ascenseurs, soit environ 60% du parc d'ascenseurs. Elle représente à peu près complètement le parc résidentiel, mais une petite partie seulement des ascenseurs situés dans les entreprises.

Tableau 4: ***Nombre d'ascenseurs représentés par les gestionnaires enquêtés***

Catégorie de gestionnaire	Nombre d'ascenseurs gérés
Administration d'immeubles résidentiels	207 000
Administration d'autres biens immobiliers	23 000
Etablissements de santé	21 000
OPHLM ou SA HLM	34 000
Ensemble	285 000

Parmi ces 285 000 ascenseurs, 35 000 ont été déclarés avec marquage CE. Mais un nombre important de gestionnaires (205 sur 419) n'a pas répondu à la question.

Graphique 36. Nombre d'immeubles gérés par catégorie de gestionnaire et répartition selon l'année de construction

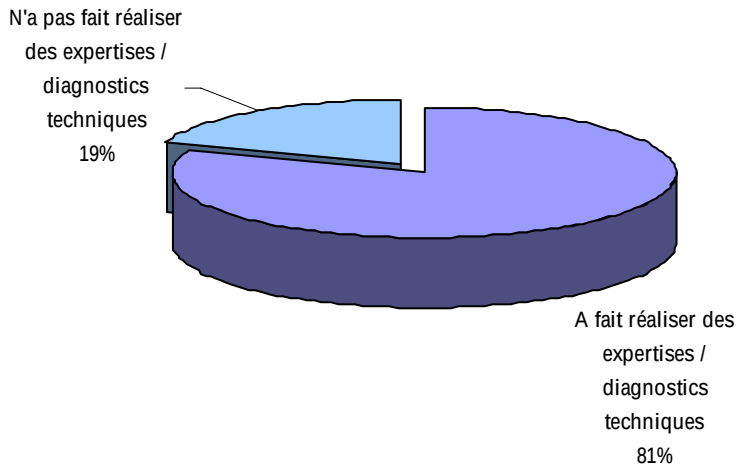


Ces ascenseurs sont installés dans 440 000 immeubles, dont environ 360 000 immeubles résidentiels. La majorité des immeubles a été construite entre 1949 et 1982. Les gestionnaires d'immeubles résidentiels surestiment apparemment le parc d'immeubles d'avant 1949 (27% contre 18% dans le recensement 1999).

III.2. Les diagnostics préalables

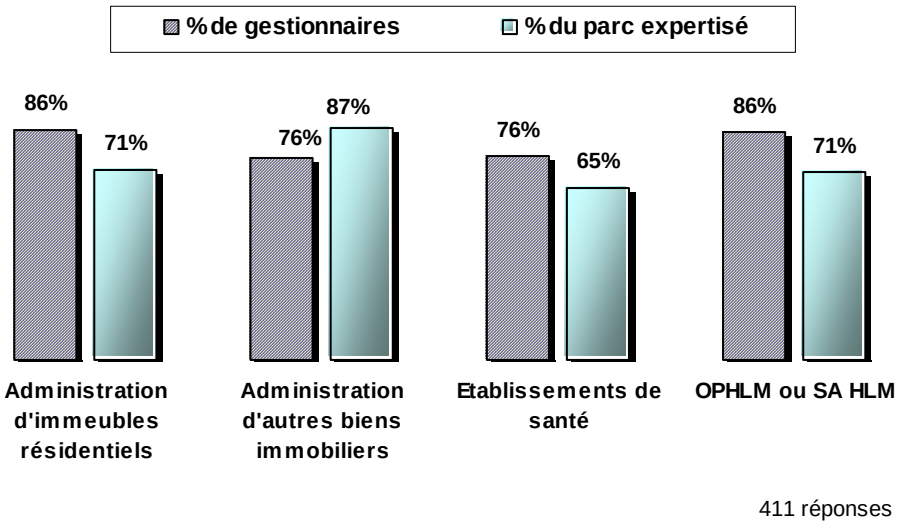
III.2.1. Nombre de diagnostics

Graphique 37. Pourcentage de gestionnaires ayant fait réaliser des diagnostics



Parmi les gestionnaires qui ont répondu à l'enquête, huit sur dix déclarent avoir fait réaliser des expertises / diagnostics pour tout ou partie du parc d'ascenseurs.

Graphique 38. Pourcentage de gestionnaires ayant fait réaliser des expertises/diagnostics et part du parc expertisé selon la catégorie de gestionnaire

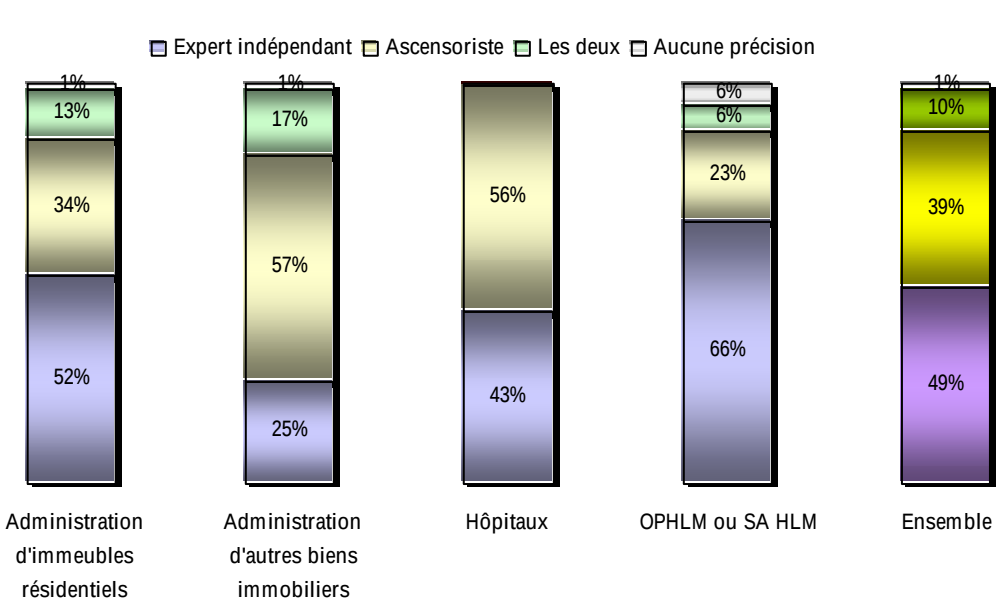


411 réponses

Le pourcentage de gestionnaires qui ont fait réaliser des diagnostics varie peu selon les catégories de gestionnaires, de 75% à 85%. Parmi les syndics d'immeubles résidentiels, 86% déclarent avoir fait réaliser un diagnostic. Il est possible toutefois que ce taux soit quelque peu surestimé du fait d'un meilleur taux de réponse parmi les gestionnaires ayant fait expertiser leurs ascenseurs.

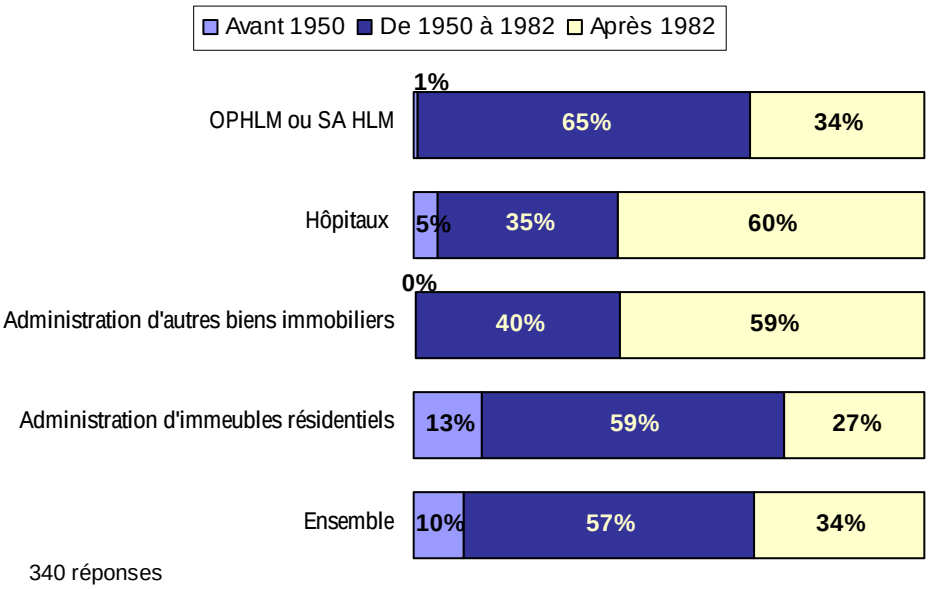
Pour les immeubles résidentiels, 71% des ascenseurs auraient déjà été expertisés. Ce pourcentage est légèrement inférieur parmi les établissements de santé (65%).

Graphique 39. Proportion de gestionnaires ayant fait appel aux experts indépendants pour les diagnostics préalables selon la catégorie de gestionnaires



Dans le secteur résidentiel, les gestionnaires ont eu majoritairement recours aux experts indépendants, qu'il s'agisse des syndics ou qu'il s'agisse des responsables de HLM. En revanche, pour les autres immeubles, les gestionnaires se sont prioritairement tournés vers les ascensoristes.

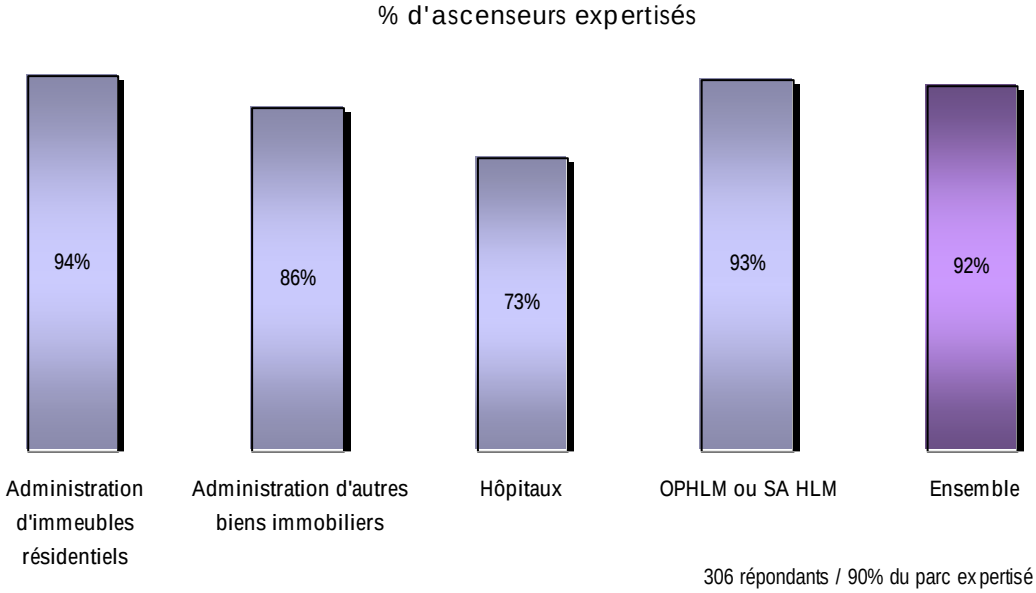
Graphique 40. Répartition des ascenseurs expertisés selon l'année de construction des ascenseurs



L'âge des ascenseurs expertisés varie fortement selon la nature des immeubles. Dans les immeubles résidentiels, moins de 30% des ascenseurs expertisés ont été construits après 1982, 13% l'ont été avant 1950. Les ascenseurs expertisés des HLM sont également de construction relativement ancienne, 65% ayant été créés avant 1982. A l'inverse, dans les établissements de santé et les autres biens immobiliers, 60% du parc est postérieur à 1982 et ne nécessite donc en théorie que peu de travaux.

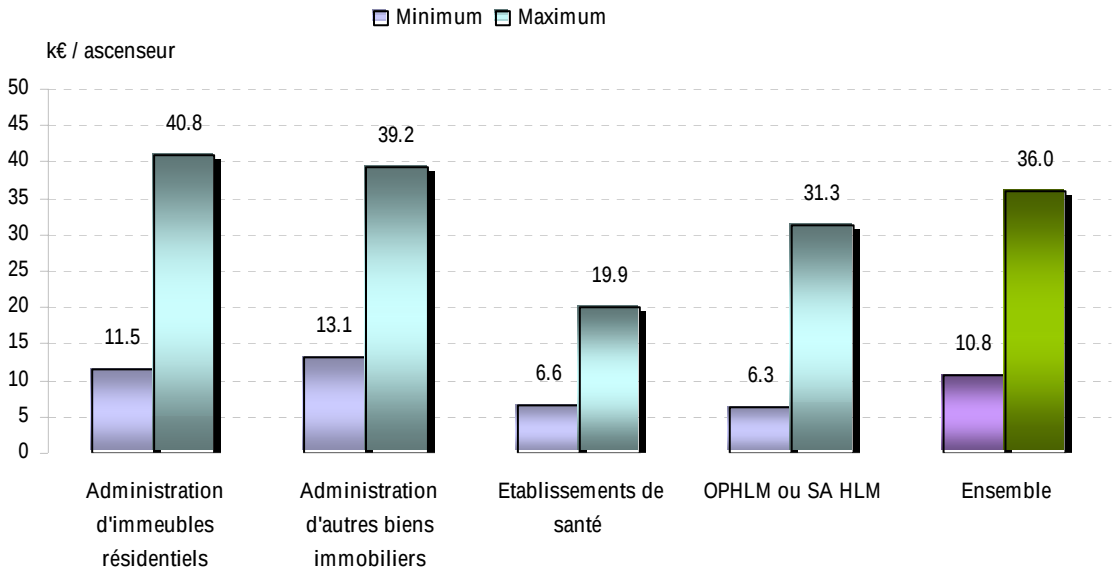
III.2.2. Des travaux souvent nécessaires

Graphique 41. Pourcentage d'ascenseurs ayant des travaux à réaliser parmi les ascenseurs expertisés



Les experts ont conclus à la nécessité de travaux de mise en conformité dans environ 90% des ascenseurs expertisés. Seuls les établissements de santé ont un taux d'ascenseurs conformes plus élevé, avec 70% seulement d'ascenseurs nécessitant des travaux.

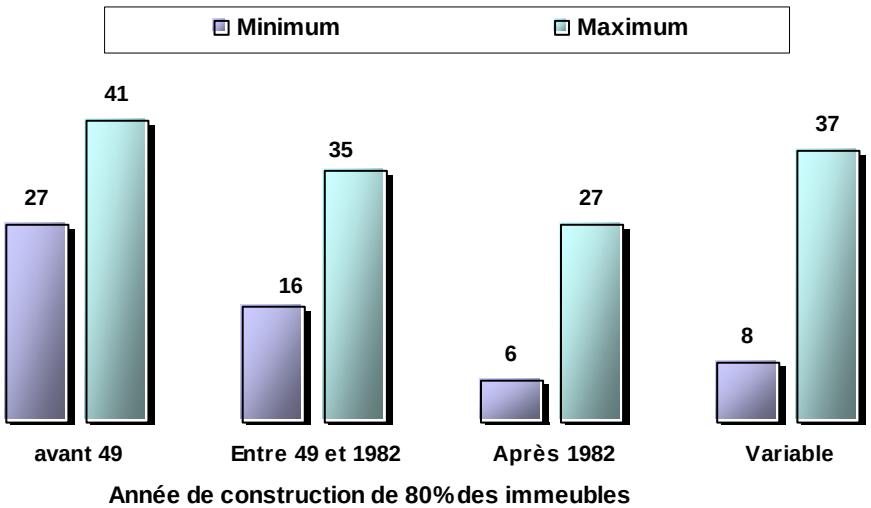
Graphique 42. Moyennes des minima et maxima de travaux à réaliser selon la catégorie d'immeubles parmi les ascenseurs expertisés



D'après les diagnostics, les gestionnaires doivent faire face à des travaux se situant en moyenne entre 10000 euros et 36000 euros par ascenseur. Dans les établissements de santé, les montants de travaux à réaliser par ascenseur atteignent rarement les montants rencontrés dans les immeubles résidentiels, témoignant d'un meilleur entretien et respect des conditions de sécurité, comme on pouvait s'y attendre de la part d'établissements accueillant du public.

Les maxima peuvent être encore évidemment plus élevés que ce qui figure dans le graphique ci-dessus, dépassant 100000 euros pour certains ascenseurs. Le maximum déclaré est de 500000 euros pour un immeuble résidentiel.

Graphique 43. Moyennes des minima et maxima de travaux à réaliser selon l'année de construction des immeubles gérés, en k€.

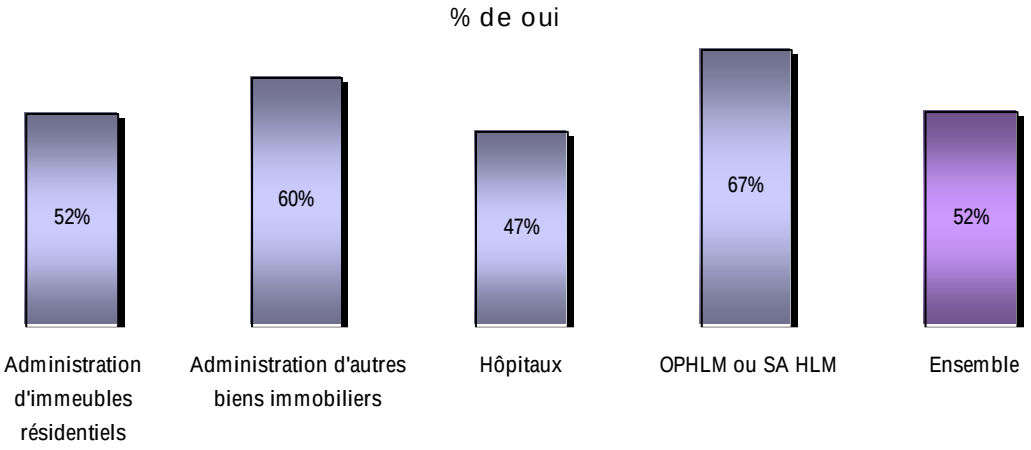


Les montants de travaux à réaliser augmentent avec l'âge du parc. Quand le gestionnaire n'a en charge que des immeubles d'avant 1949, les diagnostics estiment les travaux entre 27000 € et 41000€ par ascenseur. Pour les gestionnaires dont le parc est principalement constitué d'immeubles construits entre 1950 et 1982, les montants de travaux diminuent sensiblement, entre 16000 euros et 35000 euros. Pour les immeubles récents, il peut n'y avoir que 6000 euros de travaux.

III.3. Travaux déjà réalisés

Graphique 44. Pourcentage de gestionnaires ayant déjà fait réaliser des travaux de mise en conformité

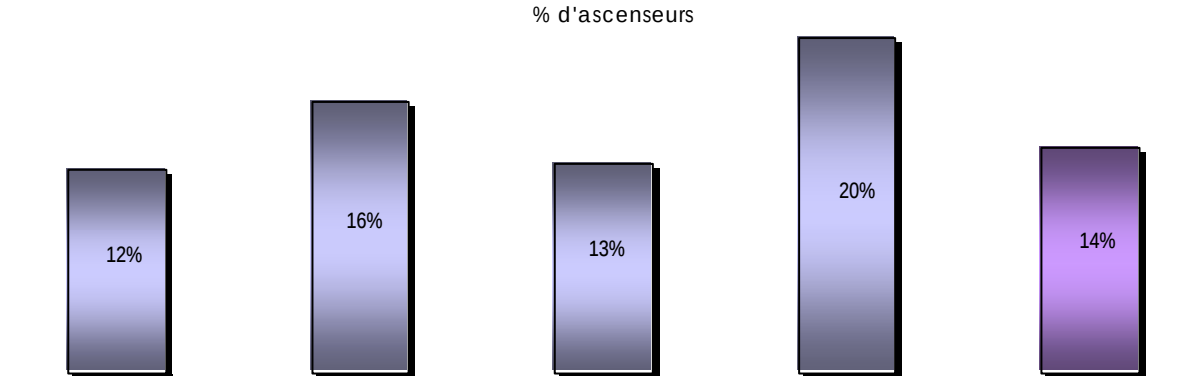
Avez-vous déjà fait réalisé des travaux pour mettre les ascenseurs des immeubles que vous gérez en conformité avec la loi du 2 juillet 2003 ?



Plus de la moitié des gestionnaires interrogés déclarent avoir déjà fait réaliser des travaux. Les plus avancés sont les gestionnaires de HLM : 67% ont commencé les travaux. Les établissements de santé sont relativement en retard sur le sujet.

Graphique 45. Part du parc d'ascenseurs mis en conformité avant juillet 2006 selon les gestionnaires d'immeubles

Combien d'ascenseurs ont été mis en conformité avec l'échéance de 2008 avant juillet 2006 ?

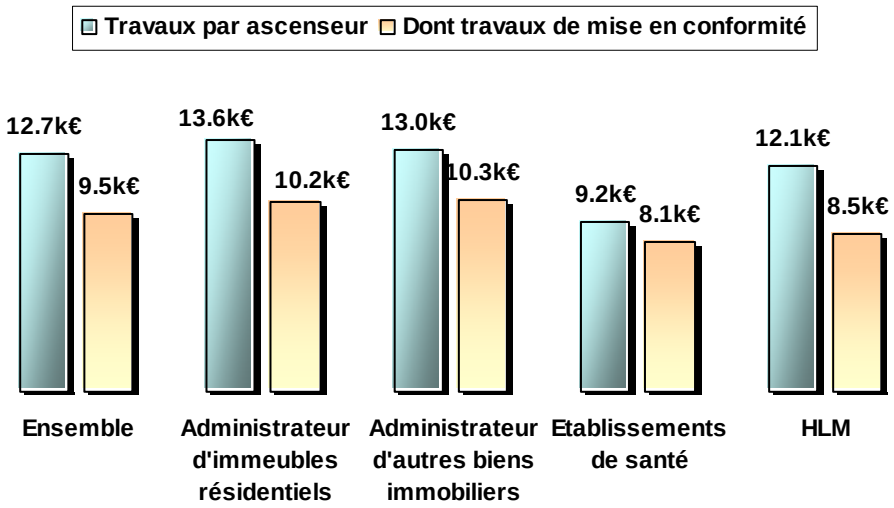


377 répondants

Selon les gestionnaires d'immeubles interrogés, près de 15% du parc aurait déjà été mis en conformité. Le taux de mise en conformité est un peu plus élevé pour les immeubles non résidentiels et les HLM (respectivement 16% et 20%), plus faible pour les immeubles gérés par les syndics (12%).

Il est probable toutefois que certains de ces travaux ne soient que commandés et pas entièrement réalisés. Si on applique ce taux au parc total d'ascenseur, cela représente environ 67000 ascenseurs mis en conformité. D'après les ascensoristes, des commandes concernent plus de 60000 ascenseurs (même si toutes ces commandes n'étaient pas réalisées en Septembre 2006). Les déclarations des gestionnaires ne sont donc pas en contradiction avec celles des ascensoristes.

Graphique 46. Montant par ascenseur des travaux de mise en conformité réalisés en 2005 et au premier semestre 2006 par les gestionnaires d'immeubles enquêtés

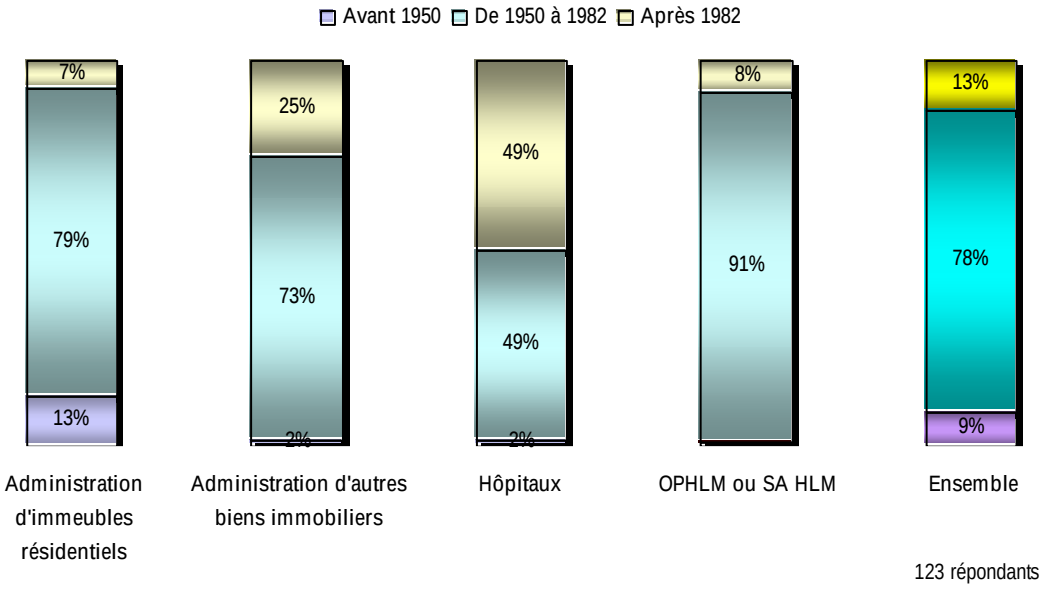


Pour le parc d'ascenseurs concerné par l'enquête, le montant des travaux de mise en conformité entre 2005 et le premier trimestre 2006 peut être estimé à environ 372 millions d'euros. Il faut noter que ces travaux ont été souvent accompagnés de travaux de modernisation ou de confort, qui renchérissaient le coût d'environ 30%.

Les travaux réalisés représentent un coût d'environ 12k€ par ascenseur, dont seulement 9,5k€ correspondent aux travaux de mise en conformité, de nombreux gestionnaires cumulant travaux de mise en conformité et de modernisation.

Les montants moyens de travaux réalisés varient peu selon la nature de l'immeuble.

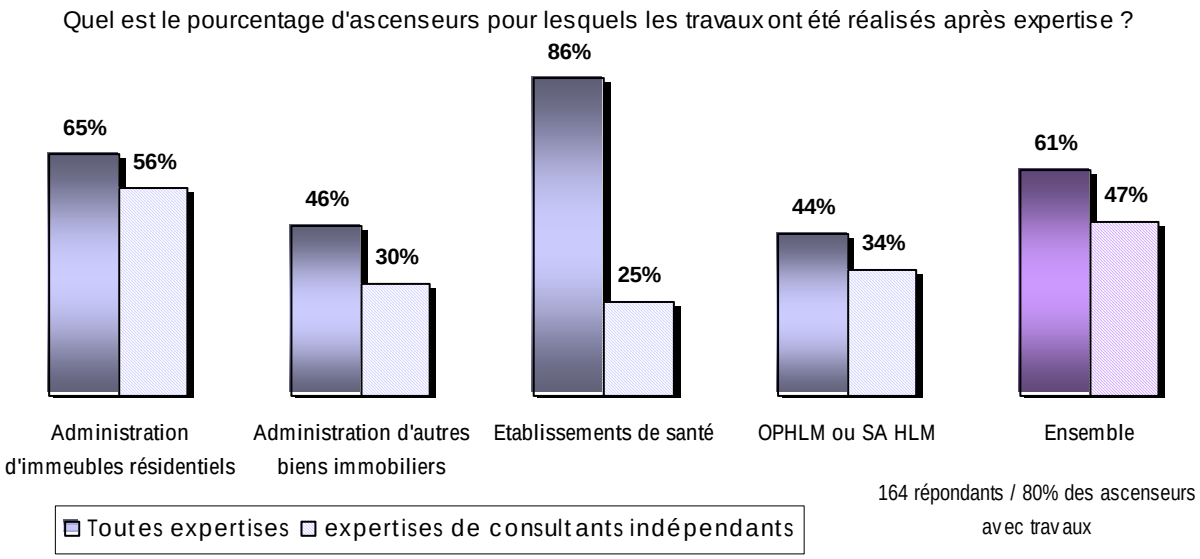
Graphique 47. Répartition du montant des travaux selon la date de construction des immeubles



La grande majorité des travaux a été réalisée dans des immeubles construits entre 1950 et 1982. Dans les immeubles résidentiels, 13% des travaux sont effectués dans des immeubles construits avant 1949. Dans les établissements de santé, près de la moitié des travaux sont réalisés dans des ascenseurs récents, construits depuis 1982.

III.3.1. Ascenseurs mis en conformité après diagnostic

Graphique 48. Part des ascenseurs où les travaux ont été réalisés après diagnostic



Les travaux déjà réalisés ont majoritairement fait suite à un diagnostic. C'est notamment le cas de 66% des ascenseurs mis en conformité par les syndics et de 86% de ceux des établissements de santé. Ces diagnostics ont pu être réalisés par des ascensoristes ou par des consultants indépendants. Plus de la moitié des travaux des immeubles résidentiels ont été réalisés après diagnostic d'un expert indépendant. Les établissements de santé se sont davantage appuyés sur le diagnostic d'ascensoristes pour les travaux déjà réalisés.

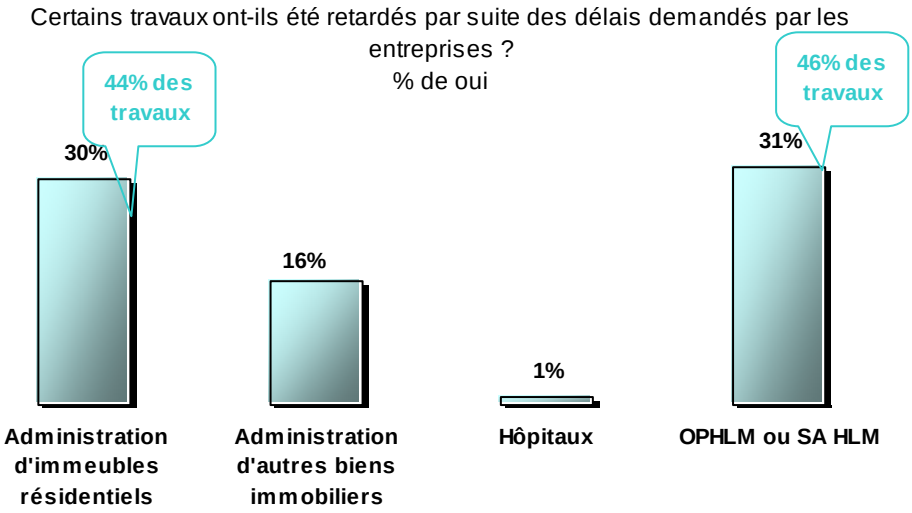
En revanche, les gestionnaires de HLM et les administrateurs d'immobilier non résidentiel ont souvent engagé les travaux sans diagnostic, ou du moins sans diagnostic indépendant de celui de leur ascensoriste.

➢ Des prix conformes aux estimations

Pour 85% des gestionnaires qui ont fait réaliser des travaux après un diagnostic, les prix ont été conformes aux estimations. Seulement 6% se plaignent de prix plus élevés, alors que 6% ont au contraire bénéficié de tarifs plus favorables que prévus.

III.3.2. Respect des délais

Graphique 49. Pourcentage de gestionnaires ayant vu leurs travaux retardés suite aux délais demandés par les entreprises

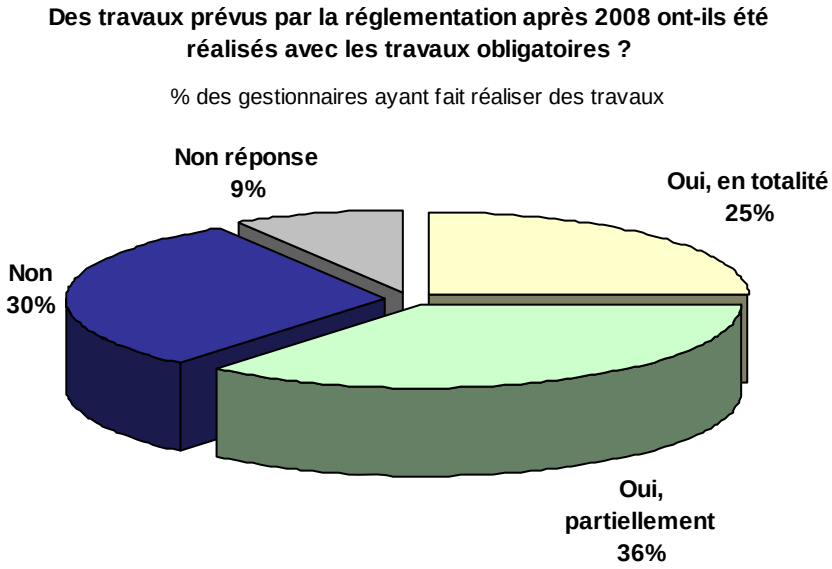


Alors que nous sommes encore à deux ans de l'échéance et que bien peu de travaux de mise en conformité aient déjà été engagés, les retards sont déjà fréquents. Près du tiers des gestionnaires d'immeubles résidentiels ont été obligés de retarder certains travaux suite aux délais demandés par les entreprises. Pour ces gestionnaires, près de la moitié de leurs travaux ont été retardés.

Les seuls qui n'ont pas subi de délais imposés par les ascensoristes sont les établissements de santé.

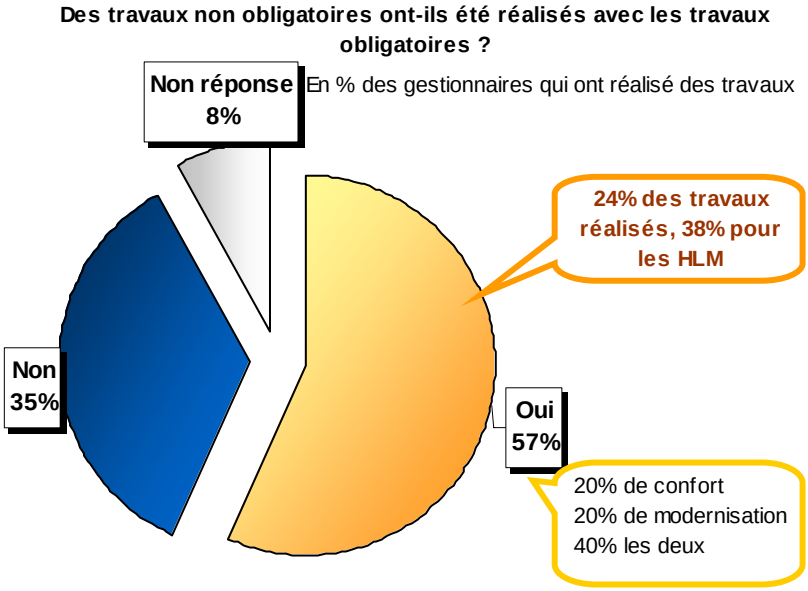
III.3.3. Cumul de travaux

Graphique 50. Cumul des travaux prévus avant 2008 avec ceux prévus après l'échéance de 2008



Conformément aux recommandations faites par les experts, les gestionnaires cumulent souvent les travaux prévus avant 2008 avec ceux prévus après 2008. Ce cumul peut être total (25% des gestionnaires) ou partiel (36% des gestionnaires). Seuls les établissements de santé n'ont que rarement jusqu'à présent cumulé les travaux des diverses échéances (62% ne l'ont pas fait dans les travaux déjà réalisés).

Graphique 51. Cumul des travaux obligatoires avec des travaux de confort ou de modernisation



Les gestionnaires d'immeubles ne se contentent pas de réaliser les travaux demandés par la loi. Beaucoup d'entre eux mettent à profit les travaux obligatoires pour compléter par des travaux de confort et de modernisation. Cette attitude concerne toutes les catégories de gestionnaires d'immeubles. Les gestionnaires

de HLM sont les plus nombreux à avoir réalisé des travaux de confort ou de modernisation en même temps que les travaux obligatoires (72% de ceux qui ont réalisé des travaux).

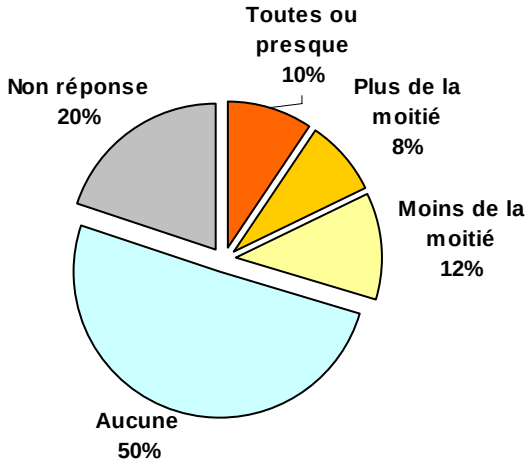
Globalement, dans le CA des travaux déjà réalisés, on estime à 30% la part des travaux non obligatoires.

III.4. Le financement des travaux réalisés

Graphique 52. Difficultés rencontrées par les copropriétés pour payer les travaux déjà réalisés

Parmi les copropriétés où ces travaux ont été réalisés, combien ont eu des difficultés de financement importantes ?

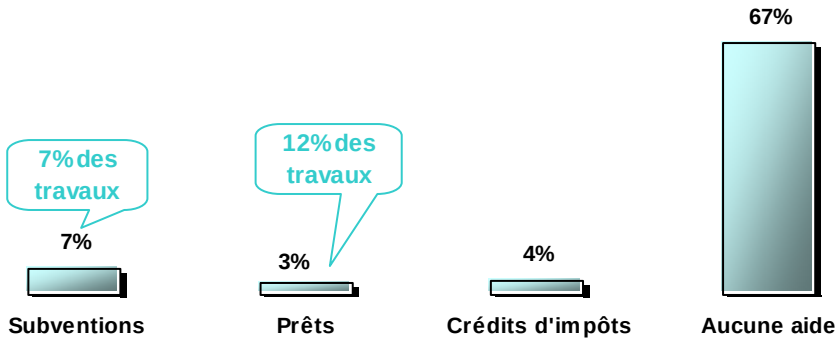
% des administateurs d'immeubles résidentiels qui ont fait réaliser des travaux de mise en conformité



Les premiers travaux déjà réalisés n'ont que rarement soulevé des problèmes de financement. 18% seulement des syndics concernés se sont trouvés confrontés à des problèmes de financement dans la majorité des copropriétés gérées. La moitié des syndics a fait réaliser les travaux sans aucun problème de financement. Cela s'explique largement par le montant relativement peu élevé des travaux à réaliser (environ 12000 euros par ascenseur, en incluant les travaux de modernisation ou de confort).

Les copropriétés ont-elles bénéficié d'aides ou de facilités d'emprunts ?

% des syndics ayant fait réaliser des travaux de mise en sécurité



Le financement des travaux sur les ascenseurs n'a bénéficié d'aucune aide ou subvention. Seulement quelques syndics (moins d'une dizaine) ont évoqué des subventions, prêts ou crédits d'impôts, couvrant en général moins de 20% des travaux.

➢ Des cas de travaux contre l'avis des copropriétaires

Les travaux réalisés jusqu'à présent l'ont généralement été en accord avec les copropriétaires, ce qui est normal, les travaux devant être votés en assemblée générale. Néanmoins, 7% des syndics ont évoqué des travaux réalisés contre l'avis des copropriétaires, sans doute pour des motifs de sécurité.

III.5. Les contrôles techniques

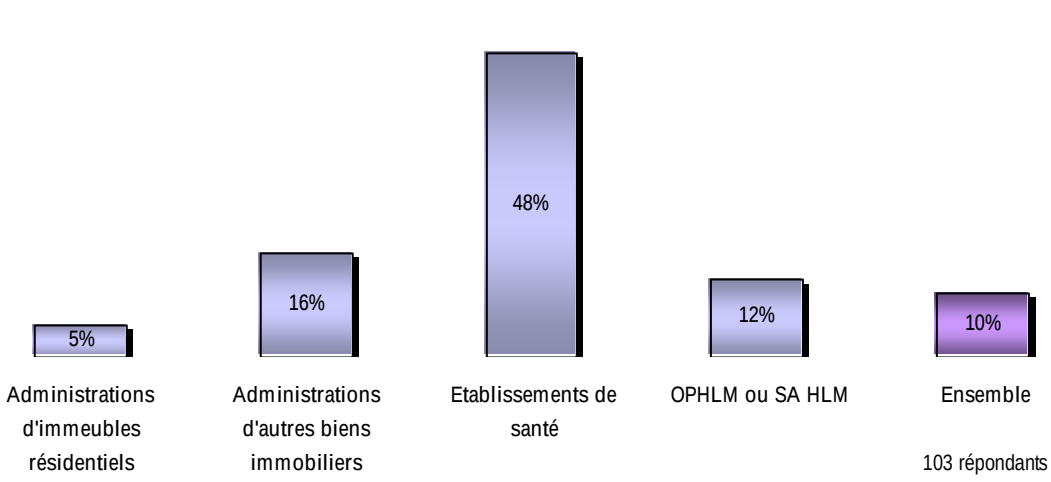
➢ Confusion avec d'autres contrôles

Près de la moitié des gestionnaires (43%) a déclaré avoir réalisé des contrôles techniques. Selon ces gestionnaires, près de 21% du parc auraient été contrôlés dans le cadre de la loi Urbanisme et Habitat.

Ces déclarations sont en complète contradiction avec celles des contrôleurs, pour lesquels ces contrôles techniques n'ont pas commencé. On constate d'ailleurs que de nombreux contrôles ont été réalisés soit par des ascensoristes, soit par des sociétés n'ayant pas les compétences requises.

Même si l'on exclut les contrôles réalisés par des sociétés qui ne font pas partie de la liste des 22 contrôleurs agréés, il demeure encore environ 28000 contrôles déclarés, soit presque 10% du parc, ce qui continue à être hautement improbable.

Graphique 53. Pourcentage d'ascenseurs déclarés avoir fait l'objet du contrôle technique obligatoire par un contrôleur agréé selon les gestionnaires d'immeubles



L'analyse des réponses par type de gestionnaire montre la vraisemblance de confusions avec d'autres contrôles. Dans le cas des établissements de santé, il paraît hautement probable que le contrôle technique réglementaire instauré par la loi Urbanisme et Habitat ait été confondu avec le contrôle périodique imposé aux Etablissements Recevant du public (ERP).

Pour les autres gestionnaires et notamment les gestionnaires d'immeubles résidentiels, il y a certainement eu confusion avec les contrôles inclus dans les contrats d'entretien ou avec des bilans de sécurité. Il nous est extrêmement difficile d'isoler les contrôles techniques quinquennaux au sens de la loi Urbanisme et Habitat.

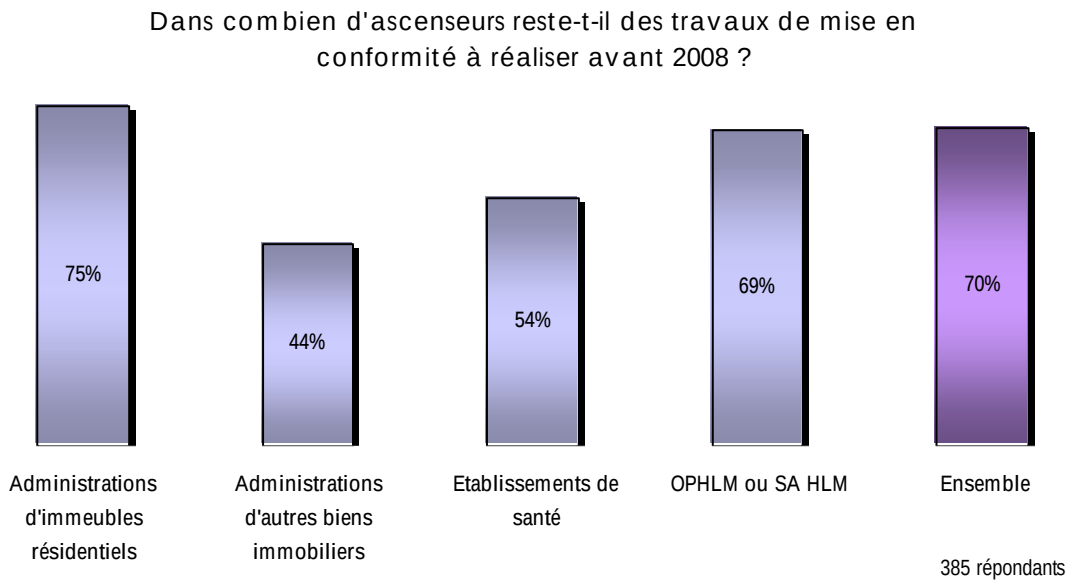
Sur les 28000 contrôles réalisés par des sociétés agréées, 18000 l'ont été avant travaux, 3000 après, les autres pouvant l'avoir été avant et après. Ceux qui ont été réalisés après travaux l'ont été dans des établissements de santé.

Le prix moyen de ces soi-disant « contrôles techniques », 328€ par ascenseur, est cohérent avec les prix des contrôles techniques réglementaires annoncés par les contrôleurs. Mais certains prix montrent bien que des confusions ont été réalisées, avec des minima à 40€ et des maxima à 6000€ (pour des immeubles non résidentiels).

III.6. Travaux restant à réaliser

III.6.1. Les deux-tiers des ascenseurs concernés par l'échéance de 2008

Graphique 54. Pourcentage du parc d'ascenseurs dans lequel il reste des travaux à réaliser avant 2008

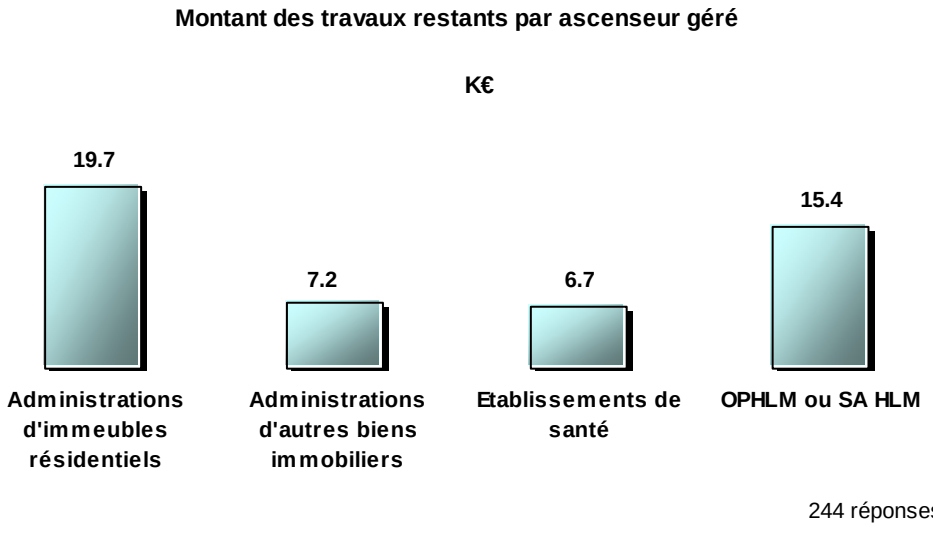


Les gestionnaires déclarent qu'environ 70% du parc enquêté nécessitent des travaux de mise en conformité avant 2008. Etant donné que près de 30% du parc n'a pas été expertisé, on peut supposer que certains travaux n'ont pas été mis en évidence, même si les ascensoristes préviennent certainement leurs clients de l'imminence des travaux à réaliser.

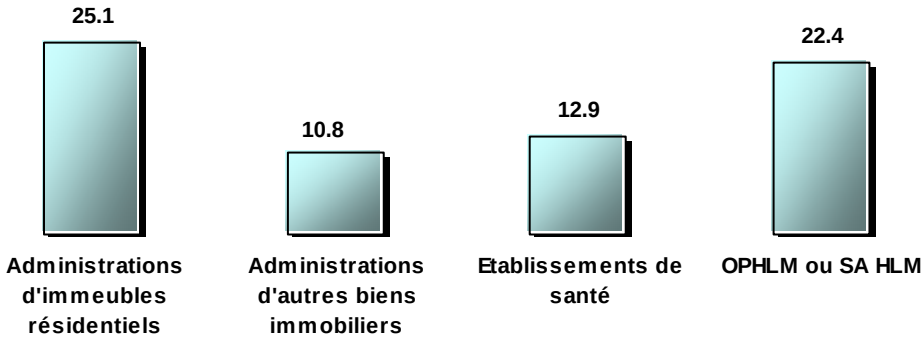
Entre 2005 et le premier semestre 2006, des travaux ont été réalisés dans moins de 15% du parc concerné par l'enquête. Des retards ont déjà été pris dans certains cas pour ces travaux. Il semble donc difficile de réaliser des travaux sur 4 fois plus d'ascenseurs dans un délai comparable (2 ans).

III.6.2. Montant des travaux prévus (résultats provisoires)

Graphique 55. Montant des travaux prévus par ascenseur géré selon la catégorie de gestionnaire



Montant des travaux restants par ascenseur ayant des travaux d'ici 2008
K€



244 réponses

Environ la moitié seulement des gestionnaires d'immeubles connaissent déjà, même approximativement, leur échéancier de travaux d'ici 2018. Parmi ceux qui ont déjà procédé aux évaluations, les montants de travaux liés à la mise en conformité des ascenseurs s'élèvent à 20000 euros par ascenseur géré en moyenne dans les immeubles résidentiels, 15000 euros dans les HLM et 7000 euros dans les autres immeubles. Remarquons que cette moyenne est calculée en tenant compte à la fois des immeubles où des travaux restent à faire et de ceux conformes ou sans travaux à réaliser d'ici 2008.

Si l'on rapporte le coût des travaux aux ascenseurs qui doivent être mis en conformité d'ici 2008, le montant de travaux à réaliser par ascenseur est de 26k€ pour les immeubles résidentiels, de 22k€ pour les HLM et de 11k€ pour les autres immeubles.

Le coût des travaux annoncés par les gestionnaires des immeubles résidentiels est assez cohérent avec les prix moyens annoncés par les ascensoristes : 44k€ pour un immeuble de 6 étages d'avant 1949, 36k€ pour un immeuble de 15 étages construit entre 1950 et 1980. Pour les immeubles non résidentiels, en revanche, les ascensoristes annonçaient des prix plus élevés : 36k€ pour un immeuble de bureau de 15 étages construit entre 1950 et 1980.

➢ Environ 7 milliards d'euros de travaux d'ici 2018

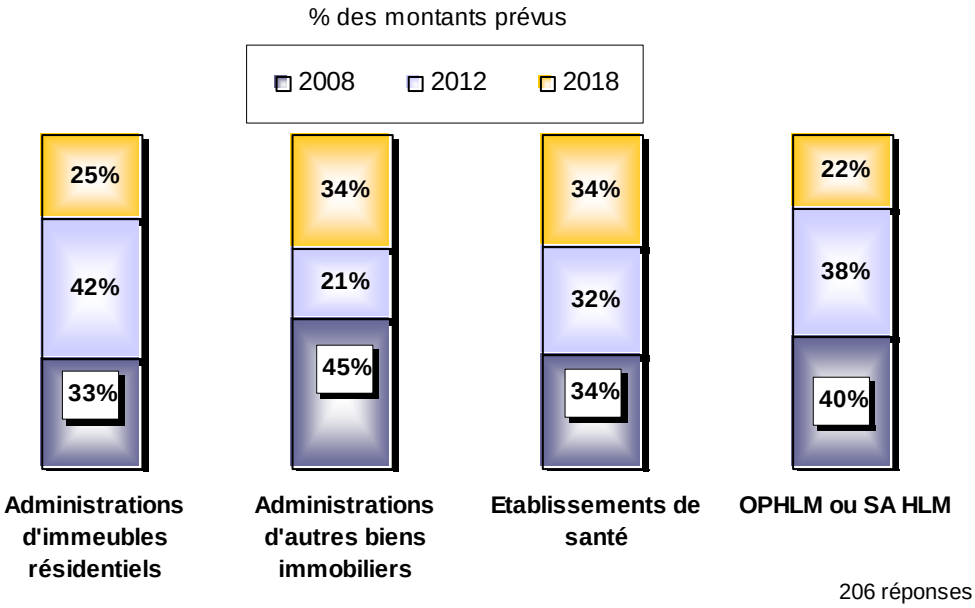
Si l'on applique ces montants à la structure du parc (475000 ascenseurs, dont 160000 non résidentiels), cela représente un montant de travaux restant à réaliser d'environ 6,8 milliards d'euros d'ici 2018. Etant donné que 500 millions d'euros environ ont déjà été engagés entre 2005 et mi-2006, le coût global de la loi Urbanisme et habitat pourrait s'élever à 7,3 milliards d'euros pour les propriétaires d'immeubles.

Notons toutefois qu'il est vraisemblable que ces montants de travaux ne correspondent pas seulement à la mise en conformité des ascenseurs pour la loi de 2003, puisqu'on a vu que pour les travaux déjà réalisés, la mise en conformité était accompagnée de travaux de modernisation, pour un montant qui pouvait atteindre 25% à 30% des travaux. Si ce pourcentage de travaux non obligatoires se confirmait, le strict coût de la loi pourrait n'être que de 5,5 milliards d'euros.

Remarquons toutefois que ces estimations restent relativement fragiles. D'une part, le taux de non-réponse à cette question est assez élevé, les gestionnaires n'ayant pas tous fait complètement chiffrer leurs travaux. D'autre part, il ne s'agit pour l'instant bien souvent que d'estimations réalisées par les bureaux d'études. Il peut y avoir des différences significatives au moment de la réalisation effective des travaux.

III.6.3. Echéancier des travaux

Graphique 56. Répartition des montants de travaux prévus selon leur échéance, 2008, 2012 ou 2018

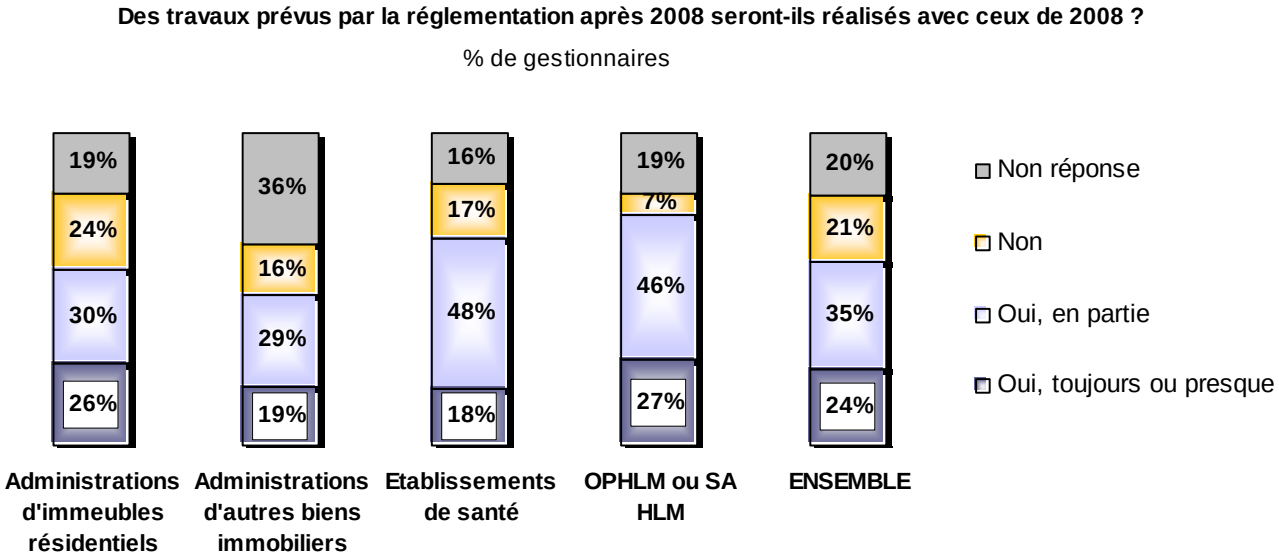


Avertissement : Les résultats concernant l'échéancier doivent être pris avec précaution, beaucoup de gestionnaires n'ayant rempli qu'un seul montant, visiblement par ignorance de l'échéancier réel.

Les gestionnaires d'immeubles résidentiels prévoient de répartir les travaux restants en trois tranches de montants assez proches, un tiers avant 2008, 42% entre 2008 et 2012, 25% entre 2012 et 2018.

Les autres gestionnaires adoptent des échéanciers assez proches, les administrateurs d'autres biens immobiliers prévoyant davantage de travaux d'ici 2008 (45% du total).

Graphique 57. Cumul des travaux avant 2008

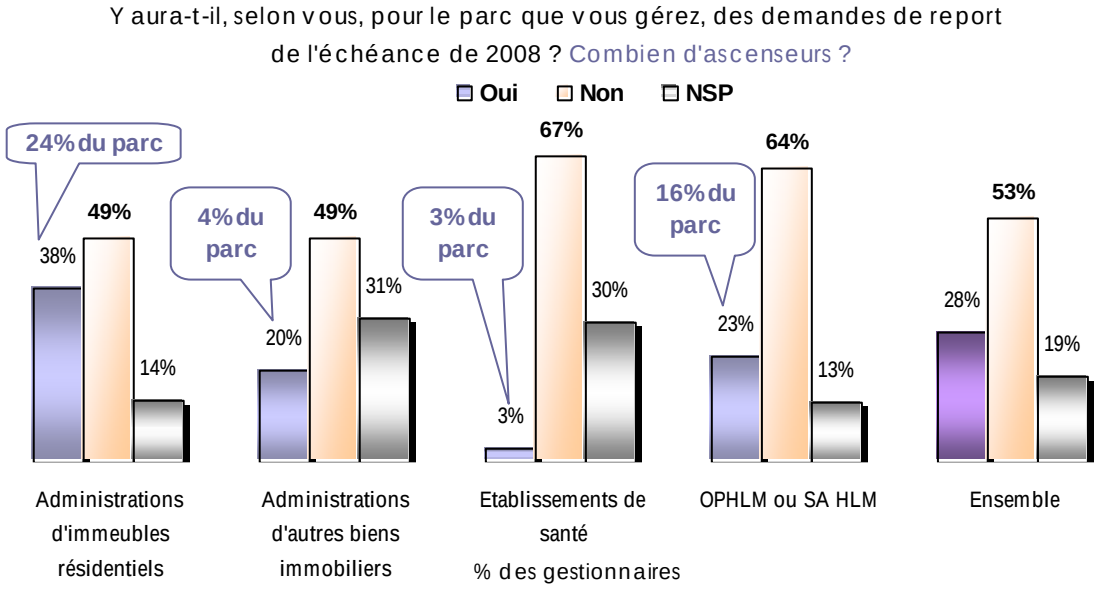


La grande majorité des gestionnaires annoncent leur intention de cumuler certains travaux à échéance 2012 ou 2018 avec ceux de 2008. Pour un tiers d'entre eux environ, ce cumul ne serait que partiel, mais un quart des gestionnaires annoncent leur intention de réaliser l'ensemble des travaux avant 2008.

Pour les immeubles résidentiels et les HLM, cela pourrait représenter une augmentation de 50% des montants de travaux à réaliser avant 2008. 60% des travaux des HLM devraient alors être réalisés avant 2008, 50% de ceux des immeubles résidentiels. Les autres gestionnaires semblent déjà avoir intégré ce cumul dans leur échéancier.

➢ Des difficultés pour tenir l'échéancier de travaux

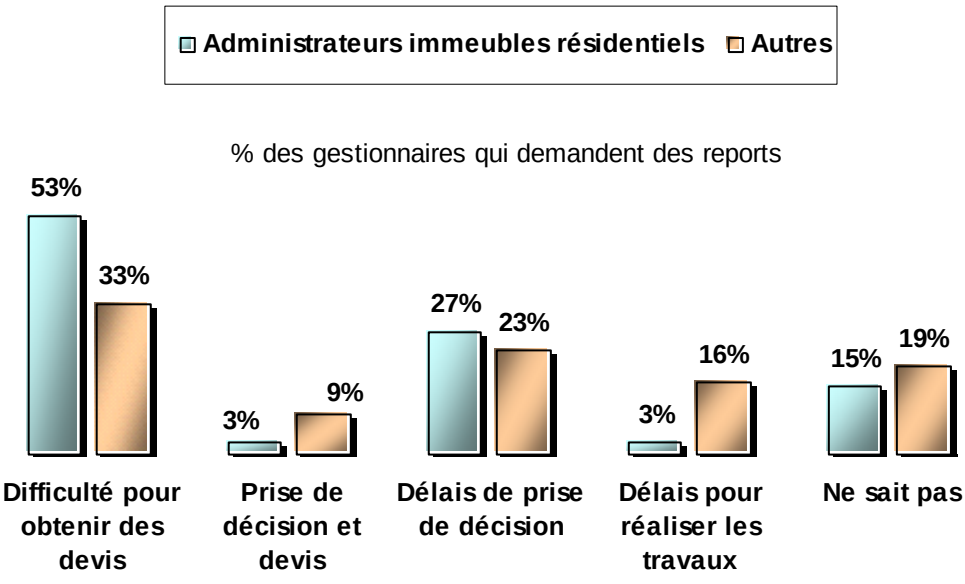
Graphique 58. Les demandes de report de l'échéance de 2008 demandées par les gestionnaires d'immeubles



La majorité des gestionnaires d'immeubles estime qu'ils pourront tenir l'échéance de 2008. Mais certains ont des doutes. Les gestionnaires d'immeubles résidentiels, en particulier sont assez nombreux à prévoir d'ores et déjà des retards (38%). Les hôpitaux sont les plus optimistes, 3% seulement prévoyant des retards.

Selon l'opinion actuelle des gestionnaires d'immeubles enquêtés, des demandes de report pourraient concerner 24% des ascenseurs des immeubles résidentiels, 16% du parc HLM, 4% du parc non résidentiel.

Graphique 59. Opinion des gestionnaires sur la raison principale des retards

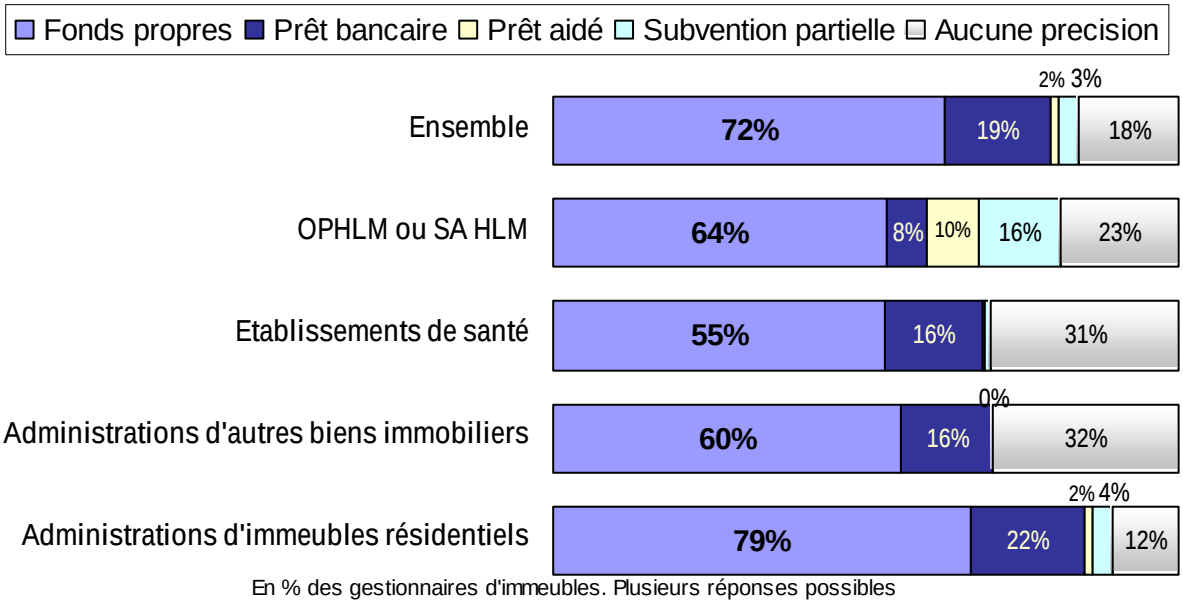


Pour l'instant, les gestionnaires d'immeubles résidentiels semblent faire face à une première difficulté qui est d'obtenir des devis de la part des entreprises d'ascensoristes. Ce serait la principale raison des demandes de

report de l'habitat résidentiel, largement devant les délais de prise de décision des copropriétés. Sur ce point, l'opinion des gestionnaires s'oppose à celle des ascensoristes, qui reportait la responsabilité des retards sur les copropriétaires. Les délais de réalisation des travaux sont rarement évoqués pour l'instant, les gestionnaires qui envisagent des demandes de report n'ayant visiblement pas atteint le moment du démarrage des travaux.

III.6.4. Financement des travaux

Graphique 60. Opinion des gestionnaires d'immeubles sur le mode de financement des travaux restants



En % des gestionnaires d'immeubles. Plusieurs réponses possibles

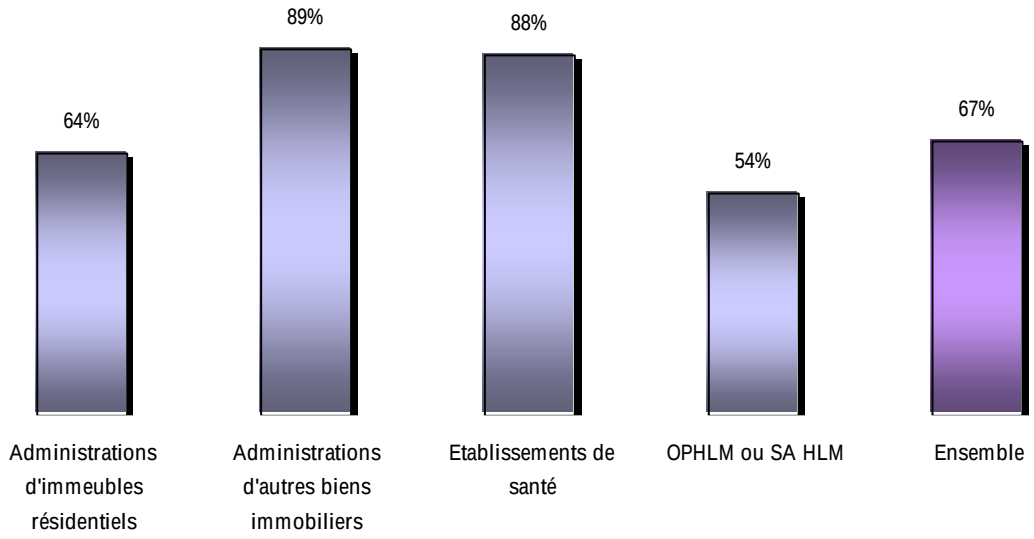
Selon les gestionnaires enquêtés, la plupart des travaux seront financés sur fonds propres. Moins de 20% des gestionnaires estiment qu'il sera fait appel à des prêts bancaires. Les seuls établissements pour lesquels il est envisagé de faire appel aux aides et aux subventions sont les HLM.

III.7. Contrats d'entretien

Selon les gestionnaires interrogés, tous les ascenseurs font l'objet d'un contrat d'entretien. Aucun gestionnaire ne réalise lui-même l'entretien de ses ascenseurs.

III.7.1. La mise en conformité des contrats d'entretien

Graphique 61. Pourcentage de contrats mis en conformité avec le décret du 9 Septembre 2004

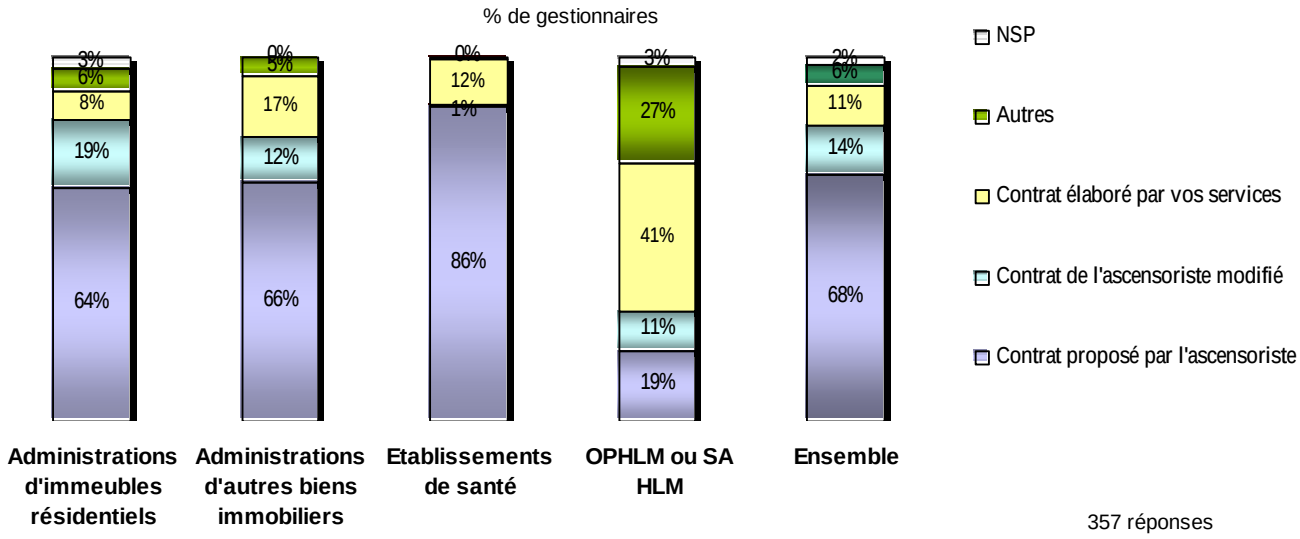


Au moment de l'enquête (Octobre 2006), environ les deux-tiers des contrats étaient en conformité avec le décret de 2004. Ce taux de mise en conformité semble meilleur parmi les administrateurs d'immeubles non résidentiels (près de 90%) que parmi les administrateurs d'immeubles résidentiels (64%). Les HLM sont les plus en retard, avec à peine plus de la moitié de leurs contrats mis en conformité.

Les mises en conformité selon les gestionnaires d'immeubles ne correspondent pas avec les évaluations des ascensoristes : 67% de mise en conformité selon les uns, 40% selon les autres. Il paraît vraisemblable que certains gestionnaires d'immeubles aient déclaré tous leurs contrats conformes parce qu'il n'y pas eu de renouvellement depuis 2005, alors qu'il ne s'agit pas de « nouveaux contrats » au sens du décret de 2004.

Graphique 62. Modèles de contrats utilisés par les gestionnaires d'immeubles

Quel modèle de contrat avez-vous utilisé ?



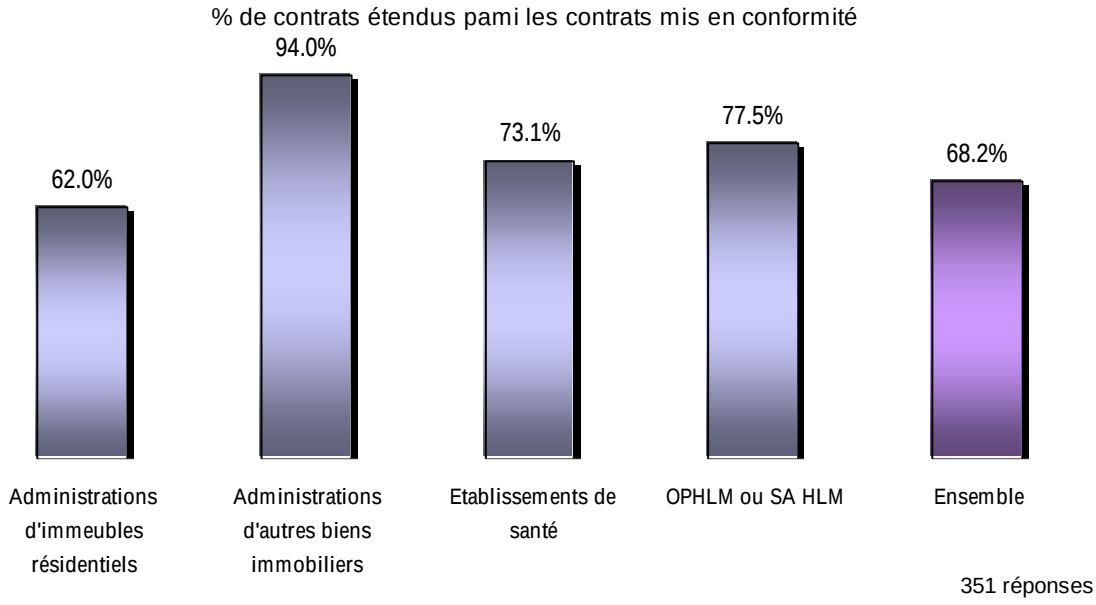
Dans leur grande majorité (69%), les gestionnaires d'immeubles, résidentiels comme non résidentiels, utilisent le modèle de contrat que leur propose l'ascensoriste. Seuls les gestionnaires de HLM sont nombreux (41% d'entre eux) à utiliser leurs propres modèles, qui correspondent vraisemblablement aux conditions de l'appel d'offres.

Parmi les gestionnaires d'immeubles résidentiels, 19% modifient les contrats proposés et 8% imposent leur propre contrat.

Les autres modèles évoqués sont souvent ceux proposés par la CNAB.

III.7.2. Contrat minimal / contrat étendu

Graphique 63. Proportion de contrats étendus

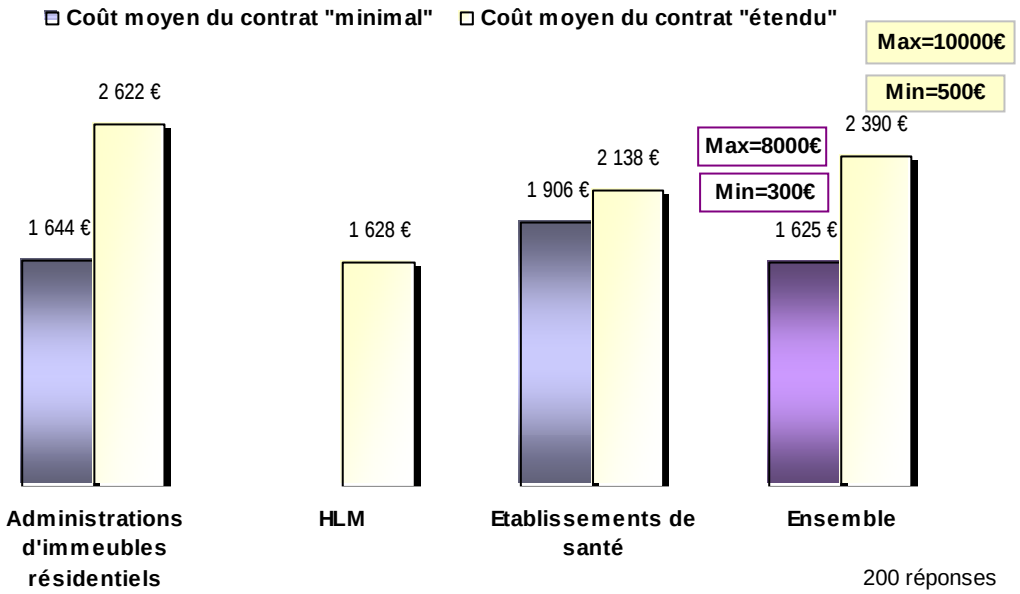


Dans leur grande majorité, les contrats mis en conformité sont des contrats qui vont au-delà des prescriptions minimales du décret de 2004. Pour les immeubles résidentiels, 62% des contrats sont des contrats « étendus », pour les autres biens immobiliers, 94% des contrats sont des contrats étendus.

Les déclarations des gestionnaires d'immeubles coïncident avec celles des ascensoristes (70% de contrats étendus selon les ascensoristes).

III.7.3. Le coût des contrats d'entretien

Graphique 64. Coût moyen des contrats d'entretien

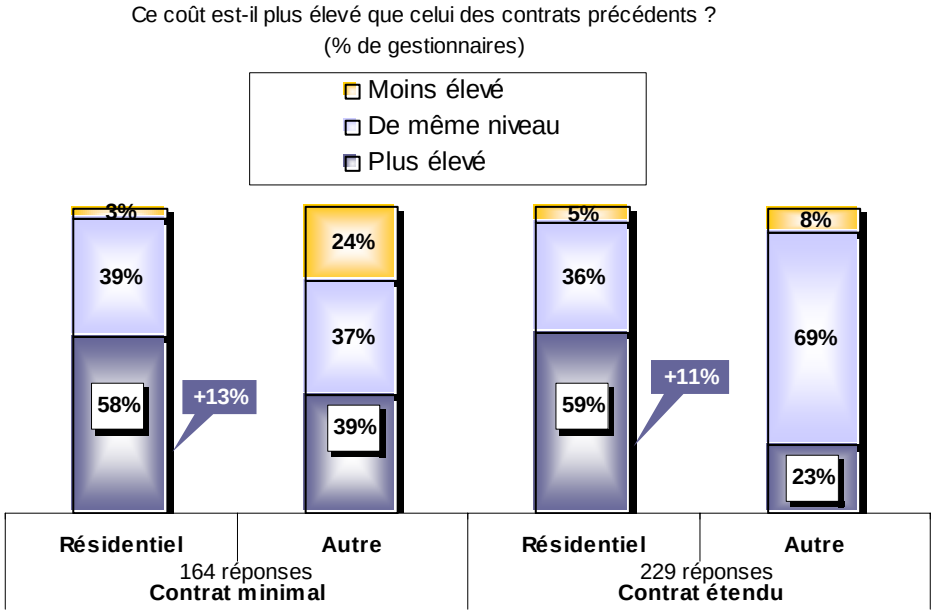


Peu de gestionnaires ont été capables de donner un coût moyen des contrats (environ 200 réponses sur 419 gestionnaires interrogés). Les coûts moyens de contrats minima se situent dans les fourchettes annoncées par les ascensoristes. En revanche, les contrats étendus paraissent sensiblement plus élevés (+50% par rapport aux contrats étendus). Cela s'explique par la différence d'ascenseurs concernés, les contrats minima se situant dans des immeubles résidentiels de taille moyenne, alors que les contrats étendus peuvent concerner des immeubles de grande hauteur, particulièrement dans les immeubles non résidentiels.

Les HLM ne souscrivant que très rarement des contrats minima, leur coût ne figure pas sur le graphique. On remarque que le coût des contrats étendus des HLM est inférieur à celui des contrats minima des immeubles résidentiels, ce qui traduit sans doute la difficulté des particuliers à négocier leurs contrats d'entretien avec les ascensoristes.

➢ La mise en conformité : une hausse des prix pour l'habitat résidentiel

Graphique 65. Coût du contrat mis en conformité par rapport au contrat précédent

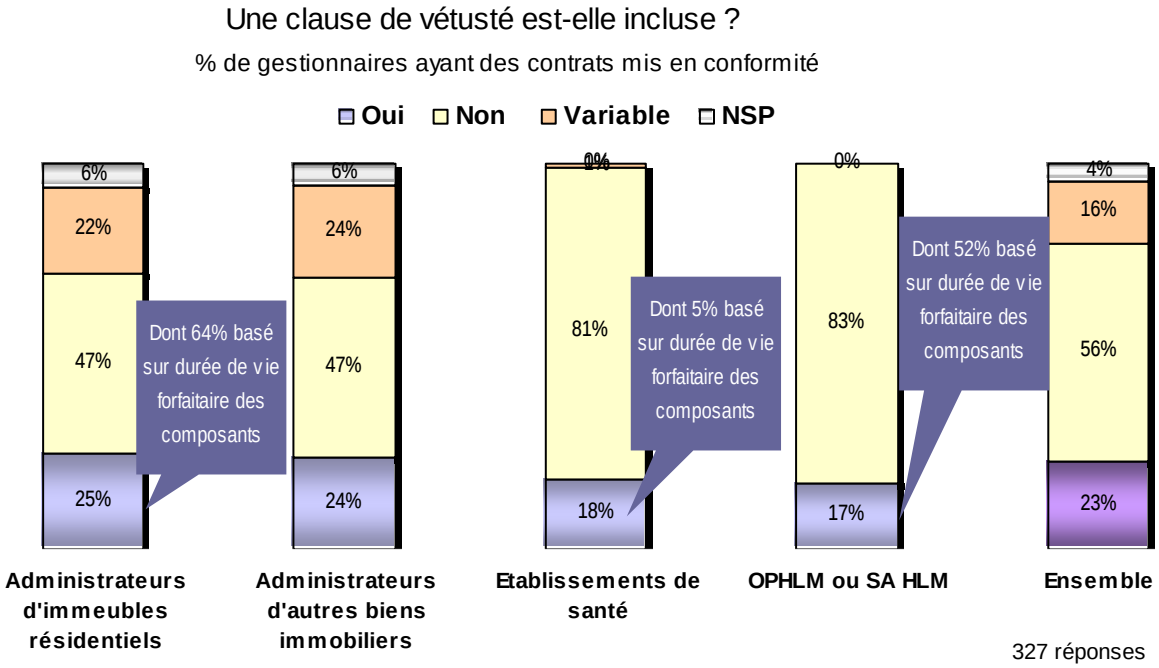


La mise des contrats en conformité avec le décret de 2004 ne s'est pas traduite de la même manière selon que l'on gère des immeubles résidentiels ou d'autres types d'immeubles. La majorité (58%) des gestionnaires d'immeubles résidentiels a subi une augmentation du prix du contrat d'entretien, qu'il s'agisse de contrat minimal ou de contrats étendus. Cette augmentation a été d'un peu plus de 10% en moyenne.

Pour les autres immeubles, la mise en conformité n'a pas changé les tarifs : 69% de gestionnaires constatent des tarifs identiques en cas de contrat étendu (les plus fréquents), 37% en cas de contrat minimal. Certains ont même observé quelques baisses en cas de contrat minimal.

III.7.4. Clause de vétusté

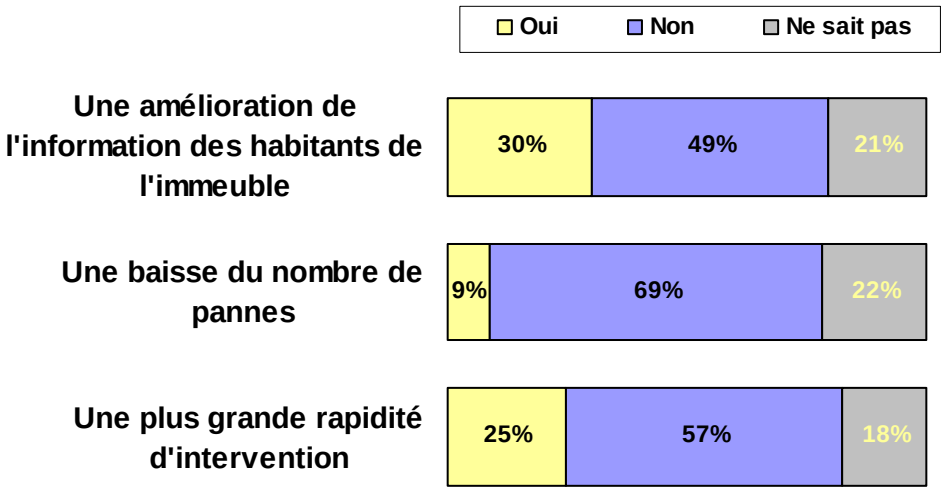
Graphique 66. Pourcentage de gestionnaires dont les contrats contiennent une clause de vétusté



Près de la moitié des gestionnaires d'immeubles rencontrent des clauses de vétusté dans tout ou partie des contrats d'entretien qui ont été mis en conformité : 47% des gestionnaires d'immeubles résidentiels, 19% des établissements de santé, 17% des HLM. Dans le cas des immeubles d'habitation, cette clause de vétusté est basée sur une durée de vie forfaitaire des composants, alors que dans le cas des établissements de santé, elle semble basée sur un autre critère. Notons que beaucoup de gestionnaires (19%) ne savent pas sur quel critère est basée la clause de vétusté. C'est notamment le cas de 39% des sociétés de HLM qui ont une clause de vétusté dans leur contrat.

III.7.5. Conséquences de la mise en conformité

Graphique 67. Opinion des gestionnaires d'immeubles sur l'impact de la mise en conformité des contrats d'entretien

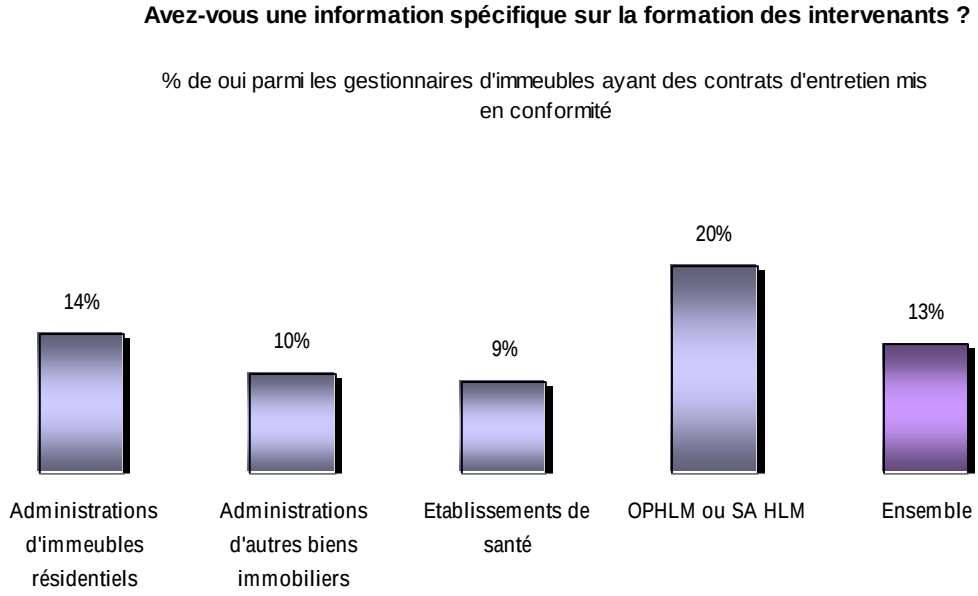


De manière générale, les gestionnaires n'ont que peu senti les effets de la loi dans le fonctionnement des ascenseurs. En particulier, presque personne n'a constaté de baisse du nombre de pannes. Mais, comme

certains le font remarquer, il est sans doute trop pour pouvoir le faire. En revanche, 25% ont observé une amélioration de la vitesse d'intervention.

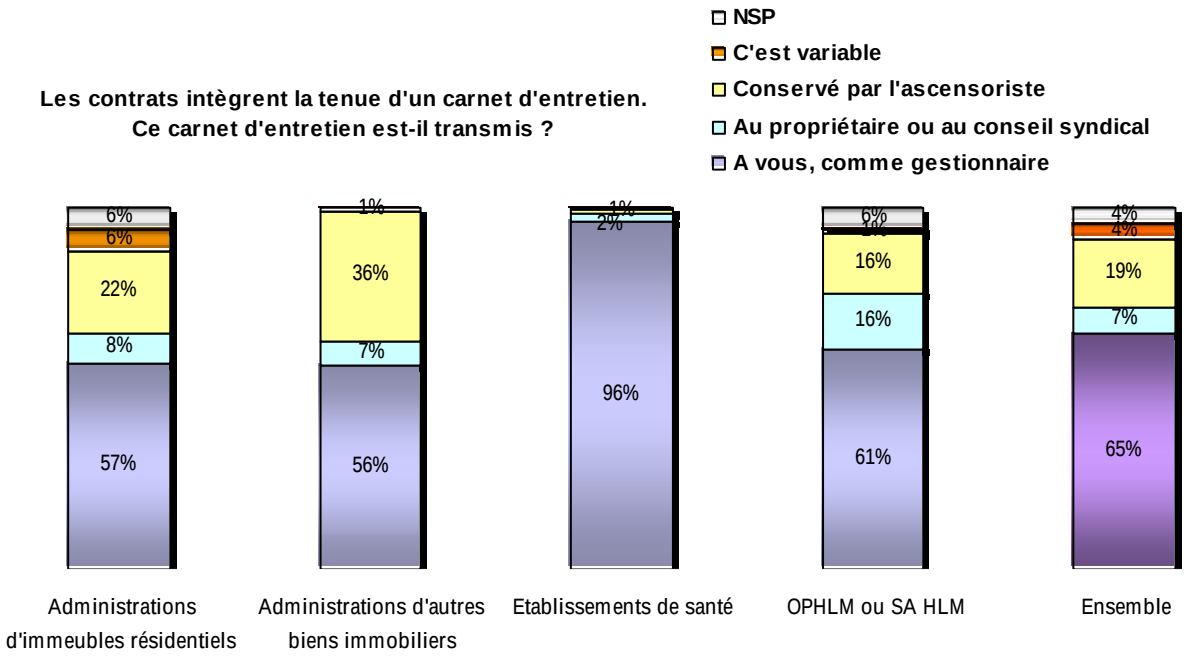
L'amélioration la plus nette pour l'instant concerne l'information des habitants de l'immeuble. 30% des gestionnaires interrogés constatent une amélioration de l'information des habitants de l'immeuble et ce pourcentage atteint 36% dans le cas des gestionnaires d'immeubles résidentiels.

Graphique 68. Pourcentage de gestionnaires qui ont une information sur la formation des intervenants



Même si les gestionnaires ont le sentiment d'être mieux informés, ou du moins que les habitants sont mieux informés de l'entretien de l'ascenseur, ils ne sont que 14% à connaître la formation des intervenants. Ce pourcentage s'élève à 20% parmi les gestionnaires d'HLM.

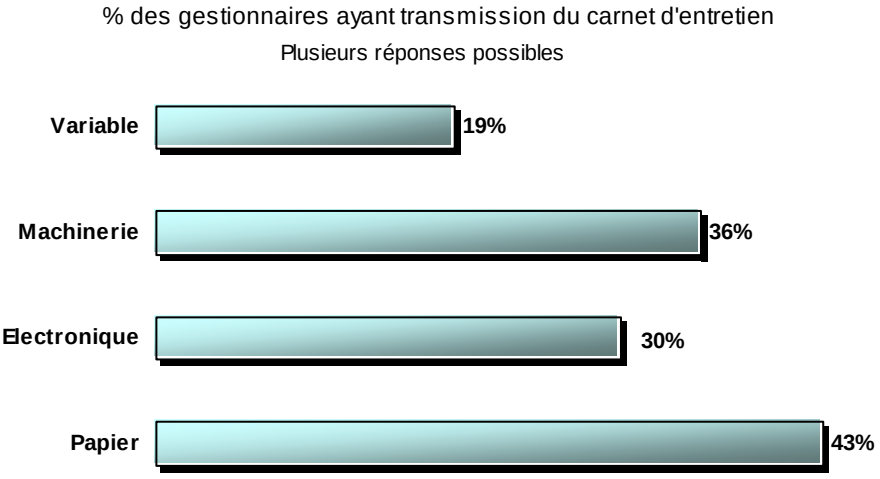
Graphique 69. Transmission du carnet d'entretien



Les nouveaux contrats prévoient la tenue d'un carnet d'entretien. Il peut être laissé disponible sur site, en salle des machines, ou mis à disposition des propriétaires, par exemple en le mettant en accès sur un site Internet, ainsi que le prévoient les contrats CNAB.

Selon les déclarations des gestionnaires, dans près de 20% des cas, les carnets d'entretien sont conservés par les ascensoristes. Seuls les établissements de santé conservent toujours les carnets.

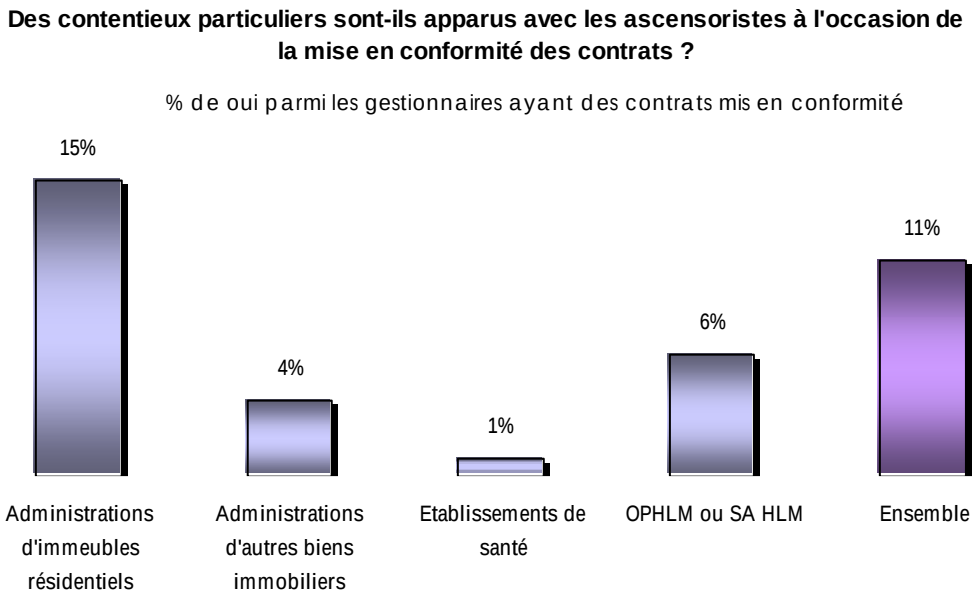
Graphique 70. Mode de transmission du carnet d'entretien



Le mode de transmission du carnet d'entretien est extrêmement variable. Près de la moitié (43%) reçoivent le carnet sur support papier, 36% le détiennent dans la machinerie de l'ascenseur. Dans le cas des établissements de santé, 60% le reçoivent sur support papier.

Le mode électronique est également assez répandu, puisque 30% des gestionnaires ont accès à certains carnets d'entretien en mode électronique, soit par mail, soit sur le site de l'ascensoriste.

Graphique 71. Contentieux avec les ascensoristes lors de la mise en conformité des contrats



Sans être négligeables, les conflits entre ascensoristes et gestionnaires lors de la mise en conformité des contrats sont loin d'être la norme. Seulement 11% des gestionnaires d'immeuble ont connu des conflits à cette occasion. Ils touchent essentiellement les immeubles résidentiels, avec 15% de conflits, contre 4% seulement pour les administrateurs d'autres biens immobiliers et 1% pour les établissements de santé.

Les motifs des conflits sont liés le plus souvent au prix des nouveaux contrats, les ascensoristes annonçant des augmentations qui paraissent exagérées aux gestionnaires « négociation de l impact sur le coût du contrat », « prix somptuaires au delà des prix du marché ».

Un autre motif de conflit vient de délais pour établir le devis ou de délais de réalisation des travaux.
Le problème des pièces sous contrat ou non n'est cité qu'une seule fois.

IV. SYNTHESE DES POINTS DE VUE

IV.1. Les contrôles techniques

➢ A peine commencés

Les contrôles techniques n'ont pas commencé, ou à peine. Les gestionnaires n'ont pas saisi l'opportunité de réaliser les contrôles avant travaux, en lieu et place des diagnostics. Les contrôleurs ne semblent pas les avoir conseillés dans ce sens.

Les contrôleurs semblent catégoriques : les contrôles ne pourront être terminés en 2009, à l'échéance réglementaire. Ils estiment que 30% environ des contrôles ne seront pas réalisés à cette date. Le principal motif évoqué est qu'il faut attendre la fin des travaux pour réaliser les contrôles, et que ces travaux sont actuellement retardés.

➢ Un contrôle mal connu des gestionnaires d'immeubles

De manière générale, il semble que les gestionnaires d'immeubles aient du mal à faire la distinction entre les différents contrôles. Les confusions semblent particulièrement fréquentes avec les contrôles techniques périodiques des ascenseurs des immeubles accueillant du public, réalisés par les mêmes sociétés de contrôles.

Alors que, d'après les sociétés de contrôle techniques, seulement 6 000 contrôles techniques ont été réalisés, si l'on en croyait les déclarations des gestionnaires, 10% des ascenseurs du champ de l'enquête (environ 28000) auraient été contrôlés. La confusion semble particulièrement fréquente dans les hôpitaux.

➢ Des problèmes de recrutement

Actuellement, 200 personnes environ sont susceptibles d'effectuer des contrôles techniques. Les sociétés de contrôle estiment qu'elles devront affecter en 2007 une cinquantaine de personnes supplémentaires pour réaliser les contrôles, techniciens au niveau BTS le plus souvent, mais parfois aussi BEP.

Les sociétés rencontrent déjà quelques problèmes de recrutement, soit par manque de techniciens expérimentés, soit par augmentation des exigences salariales.

➢ Le coût des contrôles techniques

Pour un immeuble de 7 niveaux, les contrôleurs annoncent des coûts situés entre 200 et 600€ par ascenseur, avec une moyenne à 430€. Les coûts annoncés par les gestionnaires d'immeubles sont cohérents avec ceux des contrôleurs (370€ en moyenne), mais il n'est pas certain qu'il s'agisse toujours des mêmes contrôles.

IV.2. Les contrats d'entretien

➢ La moitié des contrats mis en conformité

Il est difficile d'estimer le pourcentage de contrats d'entretien mis en conformité avec le décret de 2004. Cette mise en conformité est supposée être réalisée au moment du renouvellement du contrat ou faire l'objet d'un avenant dans le contrat en cours. Les ascensoristes estiment qu'environ 40% des contrats ont été mis en conformité à la mi-septembre 2006 alors que les gestionnaires d'immeubles déclarent 70% de contrats d'entretien mis en conformité. Il est vraisemblable qu'une partie des gestionnaires estime (à juste titre) que les contrats en cours sont en conformité, même s'ils ne sont pas encore en accord avec le décret de 2004. En revanche, tous les contrats signés ou renouvelés depuis 2004 sont en conformité avec le décret.

La mise en conformité a parfois fait l'objet de contentieux entre les gestionnaires et les ascensoristes. Ces conflits ne sont pas la norme, mais concernent quand même 15% des gestionnaires d'immeubles résidentiels.

➢ Le coût d'un contrat minimal : 1600€ en moyenne

On distingue les contrats minima, qui respectent les obligations minimales du décret, et les contrats étendus, qui proposent des prestations supplémentaires, notamment en terme de réparations. Environ 30% des contrats se cantonnent aux obligations minimales.

Selon les ascensoristes, un contrat minimal pour un ascenseur de 6 étages vaut entre 1200€ et 1900 € par an. Ces affirmations sont cohérentes avec celles des gestionnaires d'immeubles, pour lesquels un contrat minimal vaut en moyenne 1600€.

Ces coûts varient évidemment selon la taille des immeubles. Parmi les gestionnaires d'immeubles enquêtés, le minimum rencontré pour un contrat minimal est de 300€, le maximum de 8000€.

➢ Le coût des contrats étendus

Les contrats étendus représentent 70% des contrats d'entretien. Selon les ascensoristes, ils coûteraient entre 20 et 30% plus chers que les contrats minima.

Les différences de prix constatées sur les immeubles résidentiels sont beaucoup plus importantes : +60%. Il est possible que cette différence masque un double effet, une augmentation de prix liée à l'amélioration des prestations et une augmentation due au fait que ce ne sont pas les mêmes immeubles qui ont des contrats minima et des contrats étendus. Néanmoins, il semble que les particuliers aient du mal à négocier leurs contrats d'entretien : les HLM, par exemple, bénéficient de prix moins élevés pour leurs contrats d'entretien étendus que les particuliers pour leurs contrats minima.

Pour les établissements de santé, en revanche, le surcoût entraîné par les contrats étendus n'est que de 10%.

➢ Conséquences du décret sur le coût des contrats

Selon les circonstances, le nouveau contrat a été signé soit au même tarif, soit à un tarif plus élevé. Le décret ne s'est jamais traduit par des baisses de prix dans le cas de contrat minimal. Les seules baisses de prix ont eu lieu dans le cas de contrats étendus, qui stipulaient une prestation incluse maintenant dans le contrat minimal, comme par exemple le service 24h sur 24.

Les hausses ont été plus fréquentes pour les immeubles résidentiels (près de 60% des cas) que pour les autres immeubles (39% des cas pour les contrats minima et 23% des cas pour les contrats étendus). Quand il y a hausse des tarifs, elle se situe autour de 10% (8% selon les ascensoristes et 11% selon les gestionnaires pour un contrat minimal, 13% selon les gestionnaires pour un contrat étendu).

La fréquence des hausses de prix des contrats des immeubles résidentiels traduit la disparité des rapports de force entre les gestionnaires et les ascensoristes. Dans le cas des grands comptes, la négociation limite les hausses de prix.

Selon les ascensoristes, les hausses sont liées soit à des services supplémentaires (principalement le service 24h sur 24 pour le contrat minimal), soit à des rattrapages. Les baisses viendraient des mises en concurrence ou d'une diminution des prestations, voire d'une acceptation, par les gestionnaires d'immeubles, de conditions de paiement favorables aux ascensoristes.

La hausse des tarifs des contrats d'entretien au moment de leur mise en conformité ne semble donc pas inéluctable, la mise en concurrence permet de l'éviter ou de la limiter dans de nombreux cas.

IV.3. Les travaux de mise en conformité

➢ D'abord des diagnostics

Compte tenu des montants de travaux en jeu, des diagnostics sont réalisés avant les travaux. On estime qu'actuellement, 70% environ des ascenseurs auraient été expertisés, dans 60% des cas par un expert indépendant, dans 40% des cas par un ascensoriste uniquement.

➢ Les montants de travaux par ascenseur

Les diagnostics concluent presque toujours à la nécessité de réaliser des travaux de mise en conformité. Les montants de travaux nécessaires peuvent être élevés, dépasser 100 000 € pour quelques ascenseurs. En moyenne, un gestionnaire doit faire face à des travaux se situant entre 11 000 € et 36 000 € par ascenseur.

Pour les gestionnaires d'immeubles résidentiels, les montants indiqués par les diagnostics sont un peu plus élevés, entre 11000€ et 41000€ en moyenne par ascenseur.

Les fourchettes de prix des experts concordent avec les estimations des ascensoristes : 45 000 euros pour un immeubles de 6 étages d'avant 1950, 20000€ pour un immeuble de 6 étages d'après 1980, 35000 euros pour un immeuble de 15 étages construit entre 1950 et 1980.

Pour les gestionnaires qui ont déjà budgété les travaux, soit moins de la moitié d'entre eux, les montants moyens de travaux restant à réaliser semblent toutefois inférieurs aux moyennes indiquées par les ascensoristes : 25k€ par ascenseur pour les immeubles résidentiels, 22k€ pour les HLM, 11k€ pour les autres immeubles.

Mais il est possible que les ascenseurs pour lesquels les budgets ne sont pas encore établis aient davantage de travaux à réaliser que ceux dont les gestionnaires ont déjà programmé les travaux. En particulier, très peu de budgets concernent des ascenseurs installés avant 1950.

➢ Avancement des travaux 2008 : 12% du parc résidentiel mis en conformité

Selon les ascensoristes, environ 680 millions de travaux de mise en conformité auront été réalisés fin 2006 (486 millions à mi-2006).

Cette estimation concorde avec les déclarations des gestionnaires d'immeubles : 300 millions d'euros de travaux de mise en conformité mi-2006 pour les immeubles du champ de l'enquête, environ 450 millions pour l'ensemble des ascenseurs à mi-2006, en supposant que les entreprises, les administrations et les collectivités locales se comportent comme les gestionnaires enquêtés.

Selon le type d'immeuble, entre 12% (pour les immeubles résidentiels) et 20% des ascenseurs (pour les HLM) ont été mis en conformité avec l'échéance de 2008 avant la mi-2006. Mais environ les trois-quarts du parc résidentiel et près de 50% du parc non résidentiel restent concernés par des travaux à échéance de 2008. Parmi les ascenseurs restants (13% du parc résidentiel), une partie n'a pas de travaux à réaliser pour 2008, mais d'autres ne sont pas encore expertisés, sans que l'enquête permette de préciser davantage les parts respectives de chaque cas.

➢ Des retards prévisibles

Tous les acteurs sont d'accord pour estimer que les travaux ne pourront tous être achevés à l'échéance de juillet 2008. C'est l'opinion de la plupart des ascensoristes, qui mettent en cause les délais de prise de décision des copropriétés. Les gestionnaires, quant à eux, se plaignent de la lenteur d'élaboration des devis.

Selon les gestionnaires d'immeubles, ces retards concerneraient 24% du parc résidentiel, 16% du parc HLM, 4% des ascenseurs d'entreprises.

Toutefois, il est probable que les retards soient plus importants. D'une part, les gestionnaires qui ont répondu à l'enquête sont sans doute plus avancés dans les prises de décision que ceux qui ont refusé de participer. Mais surtout, on peut douter de la capacité des ascensoristes à réaliser les travaux.

En effet, les gestionnaires enquêtés estiment le montant des travaux restant à réaliser d'ici 2008 à 1,2 milliards d'euros. En extrapolant ces résultats aux administrations et entreprises non enquêtées, on peut estimer à environ 2,6 milliards d'euros les montants de travaux à réaliser en deux ans (de mi-2006 à juillet 2008).

Tableau 5: ***Travaux à réaliser à échéance de 2008 et total des travaux***

Immeubles	**% d'immeubles avec travaux à réaliser d'ici 2008 (Enquête)**	**Montant moyen des travaux à réaliser par immeuble d'ici 2008**	**Nombre d'ascenseurs France**	**Nombre d'ascenseurs avec travaux à échéance 2008**	**Travaux à réaliser d'ici 2008 en M€**	**Total des travaux par ascenseur en k€**	**Total travaux**
Source	*Enquête*	*Enquête*	*Fédération des ascenseurs*	*Estimation*	*Estimation*	*Enquête*	*Estimation*
Résidentiels	75%	10,3	249 000	187 000	1 920	20,6	5114
HLM	69%	8,9	42 000	29 000	257	17,9	750
Autres	50%	4,8	184 000	92 000	445	7,9	1450
Ensemble			**475 000**	**308 000**	**2 622**		**7314**

Or, le chiffre d'affaires prévisionnel de travaux des ascensoristes est de 544 millions d'euros en 2006 (489 millions en 2005). Il leur faudrait donc plus que doubler leur chiffre d'affaires annuel de travaux, ce qui paraît difficile.

Cet échéancier cumule sans doute en partie plusieurs étapes, ainsi que le préconisent les diagnostics, ce qui peut expliquer l'écart avec l'échéancier imaginé lors de la préparation de la loi (1,3 milliards de travaux d'ici 2008).

Malgré la quasi-impossibilité de réaliser dans les délais la première tranche de travaux, les professionnels semblent préférer ne pas reculer la date d'échéance, pour ne pas briser l'élan pris à la fois par les gestionnaires d'immeubles et par les ascensoristes.

IV.4. Impact économique

➢ Chiffre d'affaires

L'impact économique de la mesure est à la fois ponctuel (les travaux) et récurrent, avec le surcoût lié à la mise en conformité des contrats d'entretien et aux contrôles techniques réalisés tous les 5 ans.

Tableau 6: ***Evaluation de l'impact économique de la mesure à partir des coûts unitaires déclarés par les gestionnaires d'immeubles***

Immeubles	Nombre d'ascenseurs	Travaux de mise en sécurité En M€	Surcoût des Contrats d'entretien En M€ / ans	Contrôle technique En M€ / 5 ans	Diagnostics par des experts indépendants en M€
Résidentiels	249 000	5 114	23	62	49
HLM	42 000	750	1	8	4
Autres	184 000	1 450	35	64	15
Ensemble	**475 000**	**7 314**	**59**	**137**	**68**

Le tableau ci-dessus chiffre l'impact de la loi sur la sécurité des ascenseurs à partir des coûts unitaires déclarés par les gestionnaires d'immeubles. Le surcoût lié aux contrats d'entretien est la partie la moins fiable de l'estimation, très peu de réponses ayant été données par les gestionnaires d'immeubles non résidentiels.

Pour les ascensoristes, la loi se traduit par un chiffre d'affaires de plus de 600 millions d'euros par an jusqu'en 2018 (550 millions de travaux et 59 millions de contrats d'entretien). Toutefois, on peut estimer qu'il y ait une certaine substitution avec les travaux réalisés habituellement par les ascensoristes. Entre 2004 et 2006, le chiffre d'affaires travaux des ascensoristes n'a augmenté que de 106 millions d'euros, alors qu'en 2006, ils ont réalisé 400 millions d'euros de travaux de mise en conformité. Les autres travaux ont été considérablement réduits (de 300 millions d'euros environ).

Si l'on prend comme référence le chiffre d'affaires 2004 (438 millions d'euros de travaux), on peut imaginer que l'application de la loi conduise à réaliser en moyenne 650 M€ de travaux à 700 M€ chaque année (550 M€ de travaux de mise en conformité et 100 M€ à 150M€ d'autres travaux).

Il ne semble donc pas y avoir de difficultés pour les ascensoristes à réaliser l'intégralité des travaux de mise en sécurité d'ici 2018.

Les coûts utilisés pour les contrôles techniques sont de 250 € pour les immeubles résidentiels et les HLM et 350€ pour les autres immeubles, coûts choisis à partir des déclarations des contrôleurs. Sous cette hypothèse, les contrôles techniques correspondent à un chiffre d'affaires annuel de 27M€, équivalent au chiffre actuel des sociétés de contrôles pour leur activité « ascenseur ».Si ce contrôle technique ne se substitue pas au contrôle périodique pour les immeubles recevant du public, leur chiffre d'affaires ascenseur devrait donc doubler.

Cela ne pose pas de problème aux grandes sociétés de contrôle qui peuvent utiliser des contrôleurs multi-sectoriels pour les réaliser. La principale difficulté viendra de la première année, quand tous les contrôles devront être réalisés entre 2008 et 2009.

Les coûts des diagnostics sont les coûts fournis par les gestionnaires d'immeubles pour les contrôles techniques, qu'ils ont confondu, soit avec les diagnostics, soit avec les contrôles techniques périodiques. Ces coûts sont cohérents avec ceux indiqués par les contrôleurs pour les diagnostics. Le taux d'ascenseurs expertisé est estimé à partir des réponses des gestionnaires (60% d'ascenseurs expertisés par un expert indépendant pour les résidentiels, 56% pour les HLM, 22% pour les autres immeubles). Ces taux sont susceptibles d'être un peu plus élevés d'ici juillet 2008, ce qui pourrait contribuer à augmenter le chiffre d'affaires de 10% à 20%.

Ces diagnostics ne sont pas imposés par la loi et ne sont donc indiqués qu'à titre d'effets collatéraux. Ils peuvent néanmoins difficilement être passés sous silence. S'ils ne sont pas un coût très important pour les propriétaires, ils représentent un chiffre d'affaires important pour les experts.

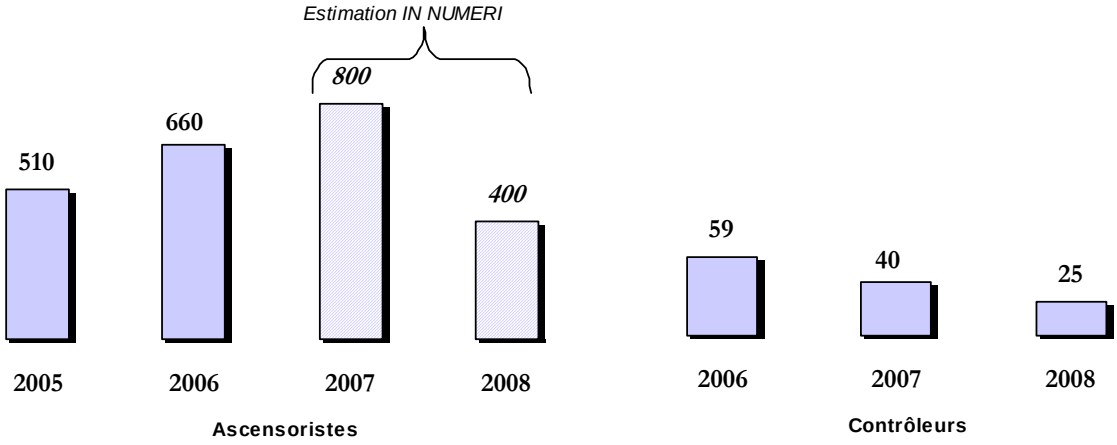
➢ Impact sur l'emploi : 100 contrôleurs et 2000 ouvriers ascensoristes

La loi apporte aux contrôleurs deux types d'activités : les diagnostics avant travaux et les contrôles techniques. Alors que les contrôles techniques n'ont pas encore commencé, les sociétés de contrôle ont déjà embauché du personnel supplémentaire pour les activités liées aux ascenseurs, environ 60 en 2006.

Les sociétés de contrôle peuvent déjà affecter 200 personnes aux contrôles techniques, en utilisant le personnel déjà formé aux contrôles, parfois multi-sectoriels (pour les sociétés de contrôle compétentes en tant que sociétés). Ils estiment avoir besoin d'une cinquantaine de personnes supplémentaires. Si l'on suppose qu'un contrôle prend une demi-journée en moyenne, 250 contrôleurs peuvent réaliser environ 110 000 contrôles par an, ce qui correspond effectivement au nombre annuel de contrôles dans un rythme normal. En revanche, cela paraît très insuffisant pour réaliser les 450 000 contrôles à faire d'ici 2009.

Pourtant, les prévisions d'embauche des contrôleurs restent modérées : 59 en 2006, 40 en 2007, 25 en 2008. Si toutes ces embauches étaient affectées aux contrôles, cela représenterait en 2008 une capacité d'environ 300 contrôleurs, soient environ 132 000 contrôles annuels. Il est probable qu'il faudra davantage de contrôleurs pour respecter l'échéance de 2009.

Graphique 72. Estimation du nombre d'embauches des ascensoristes et des contrôleurs



Les ascensoristes employaient environ 15600 personnes en 2005. Pour faire face aux travaux de mise en conformité, les ascensoristes auront embauché 1170 personnes entre 2005 et 2006. Si l'on estime à 650000 euros annuels les travaux à réaliser chaque année pour assurer la mise en sécurité des ascenseurs et les autres travaux nécessaires, on peut estimer qu'il faudra embaucher 800 à 900 personnes supplémentaires pour y faire face (en prenant un ratio de 120k€ par salarié, calculé sur le chiffre d'affaires global), compte tenu du fait que la conjoncture du bâtiment est favorable et qu'il n'y aura donc pas substitution avec les installations d'ascenseurs.

Le graphique ci-dessus ne prend pas en compte l'impact de l'augmentation de chiffre d'affaires liée aux contrats d'entretien dans les estimations 2007 et 2008, celui-ci ayant certainement été anticipé par les professionnels dans les embauches 2006.

Pour les ascensoristes, il n'est pas évident d'isoler l'impact direct de la loi de mise en sécurité des ascenseurs dans le graphique ci-dessus. Mais si l'on part sur l'hypothèse d'un accroissement de chiffre d'affaires d'environ 260M€ par an (contrats d'entretien et travaux) jusqu'en 2018, compte tenu d'un ratio de CA de 122k€ par salarié, cela représente approximativement 2140 emplois supplémentaires jusqu'en 2018.

IV.5. Conséquences sur le fonctionnement des appareils

➢ Une meilleure information des habitants

Pour les gestionnaires des immeubles, il est encore trop tôt pour avoir pu constater une incidence sur le nombre de pannes des appareils. En revanche, un quart d'entre eux a constaté une plus grande rapidité d'intervention lors des pannes et un tiers estime que la loi a conduit à une amélioration de l'information des habitants des immeubles.

Du point de vue des contrôleurs techniques, la loi devrait permettre une réduction des pannes, mais n'aura qu'une faible incidence sur le nombre d'accidents.

Ces points de vue resteront à confronter avec la réalité quand tous les travaux auront été réalisés.

LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

Graphiques

Graphique 1. Répartition du CA « ascenseur » des contrôleurs techniques en 2005 6
Graphique 2. Evolution du nombre d'ascenseurs contrôlés 7
Graphique 3. Coût moyen déclaré par les contrôleurs pour le contrôle réglementaire d'un immeuble de 7 niveaux 7
Graphique 4. La pratique des contrôles : seuls ou accompagnés de diagnostics ? 8
Graphique 5. Opinion des contrôleurs sur le respect de l'échéance réglementaire 8
Graphique 6. Expérience demandée pour affecter le personnel au contrôle technique 9
Graphique 7. Evolution en 2007 du personnel affecté au contrôle technique des ascenseurs 10
Graphique 8. Nombre de diagnostics réalisés par les sociétés de contrôle depuis 2004 11
Graphique 9. Nombre de sociétés de contrôle selon le coût du diagnostic d'un ascenseur d'un immeuble à 7 niveaux 11
Graphique 10. Préconisation pour les travaux 12
Graphique 11. Opinion sur l'achèvement des travaux obligatoires en juillet 2008 12
Graphique 12. Implication des sociétés de contrôle dans les contrats d'entretien 13
Graphique 13. Les embauches en 2006, 2007 et 2008 14
Graphique 14. Opinion des sociétés de contrôle sur l'impact de la loi en terme de sécurité 14
Graphique 15. Répartition du chiffre d'affaires des ascensoristes selon la nature des prestations en 2005 16
Graphique 16. Evolution du chiffre d'affaires des travaux, dont ceux de mise en conformité et des contrats d'entretien 16
Graphique 17. Opinion des entreprises sur l'impact de la loi en terme de chiffre d'affaires en 2005 et 2006 17
Graphique 18. Opinion des entreprises sur l'impact de la loi de 2003 sur leur chiffre d'affaires 2005 17
Graphique 19. Pourcentage d'augmentation du chiffre d'affaires lié à la loi Urbanisme et habitat 18
Graphique 20. Taux d'augmentation des effectifs des ascensoristes et effectifs embauchés en 2005 et 2006 selon la taille de l'entreprise 18
Graphique 21. Taux de connaissance du diplôme d'ascensoristes qui sera délivré par l'Education Nationale en 2007 19
Graphique 22. Nombre de commandes concernant les mesures de sécurité prévues dans le décret à l'échéance de 2008 20
Graphique 23. Répartition du chiffre d'affaires des travaux de mise en conformité selon la nature des immeubles 21
Graphique 24. Coût moyen de mise en conformité en fonction de la taille de l'immeuble et de la date d'installation de l'ascenseur 22
Graphique 25. Opinion des ascensoristes sur le respect de l'échéance de 2008 23
Graphique 26. Estimation des ascensoristes concernant le pourcentage de leurs contrats d'entretien conformes au décret du 9 septembre 2004 24
Graphique 27. Moyenne des prix minimum et maximum pour des contrats d'entretien minimaux réglementaires d'un immeuble résidentiel de +/- 6 étages 24
Graphique 28. Evolution des moyennes de prix minimum et maximum des contrats d'entretien minima réglementaires selon la taille de l'entreprise ascensoriste 25
Graphique 29. Le prix des nouveaux contrats « prestations minimales » par rapport aux anciens contrats « normaux » 25
Graphique 30. Pourcentage de contrats allant au-delà des prescriptions minimales 26
Graphique 31. Coût du contrat étendu par rapport au contrat minimal 26
Graphique 32. Situation des ascensoristes vis-à-vis de la clause de vétusté 27
Graphique 33. Pourcentages de clients qui acceptent le modèle de contrat de l'ascensoriste 27
Graphique 34. Pourcentage de contrats où la notice est élaborée par l'ascensoriste 28

Graphique 35. Principales difficultés d'application de la loi Urbanisme et Habitat, en % d'ascensoristes concernés 29
Graphique 36. Nombre d'immeubles gérés par catégorie de gestionnaire et répartition selon l'année de construction..... 31
Graphique 37. Pourcentage de gestionnaires ayant fait réaliser des diagnostics 31
Graphique 38. Pourcentage de gestionnaires ayant fait réaliser des expertises/diagnostics et part du parc expertisé selon la catégorie de gestionnaire 32
Graphique 39. Proportion de gestionnaires ayant fait appel aux experts indépendants pour les diagnostics préalables selon la catégorie de gestionnaires 32
Graphique 40. Répartition des ascenseurs expertisés selon l'année de construction des ascenseurs 33
Graphique 41. Pourcentage d'ascenseurs ayant des travaux à réaliser parmi les ascenseurs expertisés..... 33
Graphique 42. Moyennes des minima et maxima de travaux à réaliser selon la catégorie d'immeubles parmi les ascenseurs expertisés 34
Graphique 43. Moyennes des minima et maxima de travaux à réaliser selon l'année de construction des immeubles gérés, en k€..... 34
Graphique 44. Pourcentage de gestionnaires ayant déjà fait réaliser des travaux de mise en conformité..... 35
Graphique 45. Part du parc d'ascenseurs mis en conformité avant juillet 2006 selon les gestionnaires d'immeubles..... 35
Graphique 46. Montant par ascenseur des travaux de mise en conformité réalisés en 2005 et au premier semestre 2006 par les gestionnaires d'immeubles enquêtés 36
Graphique 47. Répartition du montant des travaux selon la date de construction des immeubles..... 36
Graphique 48. Part des ascenseurs où les travaux ont été réalisés après diagnostic 37
Graphique 49. Pourcentage de gestionnaires ayant vu leurs travaux retardés suite aux délais demandés par les entreprises..... 37
Graphique 50. Cumul des travaux prévus avant 2008 avec ceux prévus après l'échéance de 2008 38
Graphique 51. Cumul des travaux obligatoires avec des travaux de confort ou de modernisation..... 38
Graphique 52. Difficultés rencontrées par les copropriétés pour payer les travaux déjà réalisés..... 39
Graphique 53. Pourcentage d'ascenseurs déclarés avoir fait l'objet du contrôle technique obligatoire par un contrôleur agréé selon les gestionnaires d'immeubles 40
Graphique 54. Pourcentage du parc d'ascenseurs dans lequel il reste des travaux à réaliser avant 2008..... 41
Graphique 55. Montant des travaux prévus par ascenseur géré selon la catégorie de gestionnaire..... 41
Graphique 56. Répartition des montants de travaux prévus selon leur échéance, 2008, 2012 ou 2018 43
Graphique 57. Cumul des travaux avant 2008..... 43
Graphique 58. Les demandes de report de l'échéance de 2008 demandées par les gestionnaires d'immeubles..... 44
Graphique 59. Opinion des gestionnaires sur la raison principale des retards..... 44
Graphique 60. Opinion des gestionnaires d'immeubles sur le mode de financement des travaux restants 45
Graphique 61. Pourcentage de contrats mis en conformité avec le décret du 9 Septembre 2004 46
Graphique 62. Modèles de contrats utilisés par les gestionnaires d'immeubles 46
Graphique 63. Proportion de contrats étendus 47
Graphique 64. Coût moyen des contrats d'entretien..... 47
Graphique 65. Coût du contrat mis en conformité par rapport au contrat précédent 48
Graphique 66. Pourcentage de gestionnaires dont les contrats contiennent une clause de vétusté 49
Graphique 67. Opinion des gestionnaires d'immeubles sur l'impact de la mise en conformité des contrats d'entretien 49
Graphique 68. Pourcentage de gestionnaires qui ont une information sur la formation des intervenants 50
Graphique 69. Transmission du carnet d'entretien 50
Graphique 70. Mode de transmission du carnet d'entretien 51
Graphique 71. Contentieux avec les ascensoristes lors de la mise en conformité des contrats..... 51
Graphique 72. Estimation du nombre d'embauches des ascensoristes et des contrôleurs 57

Tableaux

Tableau 1: Les raisons des retards 9
Tableau 2: Comparaison entre le nombre de commandes reçues par les ascensoristes et l'évaluation du nombre d'ascenseurs concernés 20
Tableau 3: Pourcentage de travaux réalisés suite à une expertise ou un diagnostic selon la taille de l'entreprise 21
Tableau 4: Nombre d'ascenseurs représentés par les gestionnaires enquêtés 30
Tableau 5: Travaux à réaliser à échéance de 2008 et total des travaux 55
Tableau 6: Evaluation de l'impact économique de la mesure à partir des coûts unitaires déclarés par les gestionnaires d'immeubles 56

ANNEXE I. QUESTIONNAIRES

Questionnaire gestionnaire d'immeubles

N° :
Société :
Adresse :
Code postal : **Ville** :

Nom de la personne qui a répondu :
Téléphone :

Q1. Catégorie de gestionnaire d'immeuble
1. ❑ Entreprises Sociales pour l'Habitat (OPHLM, …)
2. ❑ Administrateurs de biens : Syndic d'immeubles,…
3. ❑ Etablissements de santé (ERP)
4. ❑ Gestionnaire d'immeubles de bureau
5. ❑ Autres : précisez _____

VOTRE PARC D'ASCENSEURS

Q2. Combien d'immeubles votre société gère t-elle?

|___[___[___|___|

Q3. Quelle est la date d'achèvement de ces immeubles ? *(plusieurs réponses possibles)*
1. ❑ Avant 1949 → Combien ? |_____|
2. ❑ 1949 – 1982 → Combien ? |_____|
3. ❑ Après 1982 → Combien ? |_____|

Q4. De combien d'ascenseurs ces immeubles sont-ils équipés ? **|___|____|___|___|**

dont combien avec marquage CE |___|____|___|___|

TRAVAUX de MISE en SECURITE : EXPERTISES PREALABLES

Q5. Avez-vous fait réaliser des expertises / diagnostics techniques pour connaître les travaux à réaliser ?
1. ❑ oui
2. ❑ non

→ **Q6. Pour combien d'ascenseurs ? |___|___|____|___|**

Q7. Qui a réalisé les expertises ?
1. ❑ Expert indépendant
2. ❑ Ascensoristes

Q8. Parmi les ascenseurs expertisés, quel pourcentage environ avait été construit :
Avant 1950 !__|__|__| %
Entre 1950 et 1982 !__|__|__| %
Après 1982 !__|__|__| %

Q9. Pour combien d'ascenseurs y avait-il des travaux de mise en sécurité à réaliser ?
|___[____[____|____|

Q10. Selon ces expertises, quels étaient les montants de travaux à réaliser par ascenseur, en kEuros ?
Minimum : |__|__|__|__|__|__|k€ (hors Immeubles de
Maximum : |__|__|__|__|__|__|k€ Grande Hauteur)

TRAVAUX de MISE en SECURITE : REALISATIONS

Q11. Avez-vous déjà fait réaliser des travaux pour mettre les ascenseurs des immeubles que vous gérez en conformité avec la loi 2003-590 du 2 juillet 2003 ?
1. ❑ oui
2. ❑ non

Si vous avez fait réaliser des travaux

Q12. Combien d'ascenseurs ont été mis en conformité avec l'échéance de 2008 avant juillet 2006 ?

|___|____|___|___| ou % indicatif du parc géré |____[%

Q13. Quel a été le montant total des travaux réalisés (approximativement) ?
1. En 2005 : |__|__|__|__|__|__| k€
2. Au premier semestre 2006 |__|__|__|__|__|__| k€

Q14. Quelle est approximativement la répartition du montant des travaux réalisés selon la date de construction des immeubles ?
1. Avant 1950 : !___|__|__| %
2. De 1950 à1982 : !___|__|__| %
3. Après 1982 !___|__|__| %

Q15. Quel est le pourcentage d'ascenseurs pour lesquels les travaux ont été réalisés après des expertises ?
!___|__|__| %

Q16. Le coût des travaux a-t-il été conforme aux estimations?
1. oui, approximativement,
2. non, il a été plus élevé→ **De combien** ?|_____|%
3. non, il a été moins élevé

Q17. Certains travaux ont-ils été retardés par suite des délais demandés par les entreprises ?
1. ❑ oui → Quel pourcentage ?|___|___|%
2. ❑ non

Q18. Des travaux prévus par la réglementation après 2008 ont-ils été réalisés avec ceux d'avant 2008
1. ❑ oui, en totalité
2. ❑ oui, partiellement
3. ❑ non

Q19. Des travaux non obligatoires ont-ils été réalisés avec les travaux obligatoires ?
1. ❑ oui → % de travaux non obligatoires ? |___|___[%
   1. ❑ Travaux de confort
   2. ❑ Travaux de modernisation
2. ❑ non

POUR LES GESTIONNAIRES DE COPROPRIETE

Q20. Parmi les copropriétés où ces travaux ont été réalisés, combien ont eu des difficultés de financement importantes ?

1. ❑ toutes ou presque	3. ❑ Moins de la moitié
2. ❑ Plus de la moitié	4. ❑ Aucune

Q21. Ont-elles bénéficié d'aides ou de facilités d'emprunts?
❑ Subventions → **% des travaux** |__|__|__|%
❑ Prêts aidés → **% des travaux** |__|__|__|%
❑ Crédits d'impôts → **% des travaux** |__|__|__|%
❑ Non

Q22. Certains travaux ont-ils été réalisés contre l'avis des copropriétaires ?
1. ❑ oui
2. ❑ non

POUR TOUS

Q23. Dans combien d'ascenseurs reste-t-il des travaux de mise en conformité à réaliser avant 2008 ?

|__|__|___|___|

Q24. Selon vous, quel est approximativement le montant des travaux qui restent à réaliser :

1. ❑ avant 2008 |__|__|__|__|__| k€
2. ❑ entre 2008 et 2012 |__|__|__|__|__| k€
3. ❑ entre 2012 et 2018 |__|__|__|__|__| k€

Q25. Des travaux prévus par la réglementation après 2008 seront-ils été réalisés avec ceux d'avant 2008

1. ❑ oui, toujours ou presque
2. ❑ oui, en partie,
3. ❑ non

Q26. **A votre avis, comment ces travaux seront-ils financés ?**

1. ❑ sur fonds propres des (co)propriétaires
2. ❑ par prêt bancaire
3. ❑ grâce à un prêt aidé
4. ❑ grâce à une subvention partielle

Q27. Y aura-t-il, selon vous, pour le parc que vous gérez, des demandes de report de l'échéance de 2008 ?

1. ❑ oui
2. ❑ non

Q28. Ces demandes de report concerneront environ combien d'ascenseurs ? |___|___|___|___|

Q29. Quelle est la raison principale des retards ?

1. ❑ Difficulté pour obtenir des devis
2. ❑ Délais pour obtenir les pièces ou pour la réalisation des travaux
3. ❑ Délais de prise de décision (appels d'offres, vote des copropriétaires, …)

CONTRÔLES TECHNIQUES

Q30. Combien d'ascenseurs ont fait l'objet, au 30/06/2006, du contrôle technique obligatoire instauré par la loi Urbanisme et Habitat du 2 juillet 2003 ?

Nombre |___|___|___|___| ou % !___|__|__| ❑ Aucun

Pour les ascenseurs qui ont fait l'objet d'un contrôle

Q31. Quel a été le coût moyen du contrôle, par ascenseur ?

|___|____|____|____| €

Q32. Qui a réalisé les contrôles techniques ?

1. ❑ un contrôleur technique agréé
2. ❑ un organisme habilité marquage CE
3. ❑ société ou expert avec un certificat de compétence
4. ❑ cela dépend des contrôles

Q33. Nom de la société qui a réalisé les contrôles :

_____

Q34. Ces contrôles techniques ont-ils été réalisés après ou avant les travaux de mise en conformité

1. ❑ avant de réaliser les travaux
2. ❑ après avoir réalisé les travaux
3. ❑ cela dépend des contrôles

CONTRATS D'ENTRETIEN

Q35. Tous les ascenseurs des immeubles que vous gérez font-ils l'objet d'un contrat d'entretien ?

1. ❑ Oui, tous
2. ❑ Non, une partie seulement
   → **Combien** ? |__|__|__|__|
3. ❑ Non, nous assurons nous-même tout l'entretien

Pour les ascenseurs ayant des contrats d'entretien

Q36. Nombre (ou % approximatif) de contrats mis en conformité avec le décret du 9 septembre 2004

|___[____[____|____| ou % |_____|%

POUR LES CONTRATS MIS EN CONFORMITE

Q37. Quel modèle de contrat avez-vous utilisé :

1. ❑ Contrat proposé par l'ascensoriste
2. ❑ Contrat de l'ascensoriste modifié
3. ❑ Contrat élaboré par vos services (CCTP, ..)
4. Autre → _____

Q38. Parmi les nouveaux contrats quelle est la part de :

Contrats de prestations minimales au sens de la nouvelle réglementation : .....|____| %
Contrats « étendus » (incluant également des réparations importantes): .....|____| %

Q39. Coût des contrats d'entretien, en moyenne.

	Nature du contrat	
	Minimal	**Etendu**
Coût annuel par ascenseur d'un contrat d'entretien	|___[____[___|___|€	|___[___[___|___|€
Ce coût est-il plus élevé ou moins élevé que les contrats précédents ?	1.❑ plus élevé 2. ❑ Moins élevé 3. ❑ Du même niveau	1.❑ plus élevé 2. ❑ Moins élevé 3. ❑ Du même niveau
Si plus élevé, de combien en %	[___|___|%	[___|___|%

Q40. Une clause de vétusté est elle incluse ?

1. ❑ oui :
   Dans ce cas, est-elle basée sur des durées de vie forfaitaires par composants ❑ oui ❑ non
2. ❑ non
3. ❑ c'est variable

Q41. D'après vous, les nouveaux contrats se sont-ils traduits par… (cochez la case correspondant à la réponse)

	oui	non	
Une plus grande rapidité d'intervention	❑	❑	
Une baisse du nombre de pannes	❑	❑	De combien en % |_____|%
Une amélioration de l'information des habitants de l'immeuble	❑	❑	

Q42. En particulier, avez-vous une information spécifique sur la formation des intervenants

1. ❑ oui
2. ❑ non

Q43. Les contrats intègrent la tenue d'un carnet d'entretien. Ce carnet d'entretien est-il transmis ?

1. ❑ A vous en tant que gestionnaire
2. ❑ Au propriétaire ou au conseil syndical

Selon quelles modalités ?

- ❑ Sous forme papier
- ❑ Sous forme électronique
- ❑ En machinerie
- ❑ C'est variable

3. ❑ Il est conservé par l'ascensoriste
4. ❑ C'est variable

Q24. Des contentieux particuliers sont-ils apparus avec les ascensoristes à l'occasion de la mise en conformité des contrats

1. ❑ oui → Lesquels ? :
2. ❑ non

Questionnaire ascensoriste

N° :
Société :
Adresse :
Code postal : **Ville** :
Nombre d'établissements de la société :

Nom de la personne qui a répondu :
Téléphone :

Code APE :

DONNEES DE CADRAGE

Q1. Dans votre chiffre d'affaires ascenseurs <u>France</u> 2005, quelles ont été approximativement les parts représentées par :

Les installations d'ascenseurs |__|__|__| %
Les travaux sur ascenseurs (modernisation, mise en sécurité) |__|__|__| %
Les contrats d'entretien des ascenseurs (Maintenance) |__|__|__| %
Autres : précisez_____ |__|__|__| %

Q2. En 2005, quel a été, approximativement, votre chiffre d'affaires <u>France</u> concernant les ascenseurs ?

|__|__|__|__|__|__|__|__|k€

Q3. Quel était votre effectif salarié au 31/12/2005 ?

|__|__|__|__| salariés

TRAVAUX DE MISE EN CONFORMITE

Q4. Par rapport aux <u>travaux sur ascenseurs</u>, hors installation et entretien courant, quelles parts ont représenté les travaux de mise en conformité dans le cadre du décret du 9 septembre 2004 ?
En 2005 ? |__|__| %
Sur le premier semestre 2006 ? |__|__| %

Q5. Indiquez approximativement le nombre de commandes concernant les mesures de sécurité suivantes, prévues dans le décret à l'échéance de juillet 2008 ?

	Nombre
Dispositifs de contrôle verrouillage des portes palières	
Dispositifs de prévention du déverrouillage	
Dispositifs de détection de présence …	
Clôture de la gaine d'ascenseur …	
Parachute de cabine et limiteur de vitesse …	
Dispositifs contre les chutes en gaine	
Mesures de protection du personnel d'intervention	

Q6. Parmi les travaux de mise en conformité que vous avez réalisés, quel pourcentage a, à votre connaissance, été fait à la suite :
D'un contrôle de sécurité (décret 2004) |__|__|___| %
D'une expertise / diagnostic ?
réalisée par un consultant |__|__|___| %
réalisée par votre entreprise |__|__|___| %
réalisée par une autre entreprise |__|__|___| %

Q7. Parmi les travaux de mise en conformité que vous réalisez, quelle est la part, en CA, des chantiers portant sur
Des immeubles de bureaux |__|__|__| %
Des copropriétés privées |__|__|__| %
Le parc locatif social |__|__|__| %
D'autres locaux |__|__|__| %

Q8. Selon vous, quel est <u>en moyenne</u> le coût de mise en conformité d'un ascenseur dans les cas suivants :
Immeubles résidentiels ; ascenseur installé :
- avant 1949 : +/-6 étages : |__|__|__|k€
- de 1950-1980 : +/-15 étages : |__|__|__|k€
- après 1980 : +/- 6 étages : |__|__|__|k€

Immeubles de bureaux ; ascenseur installé :
- de 1950 à 1980 : +/- 15 étages |__|__|__|k€

Q9. Pensez-vous que tous les travaux de mise en sécurité prévus dans le décret de 2004 avant juillet 2008 seront réalisés dans les délais ?
1. ❑ Oui
2. ❑ Non
3. ❑ Ne sait pas

Q10. Si non, pour quelle <u>raison principale</u> ?
1. ❑ délais liés à la phase de diagnostic
2. ❑ délais de décision des propriétaires
3. ❑ capacités de production insuffisantes

Q11. Avez-vous eu connaissance de difficultés de financement des propriétaires ou des copropriétés ?
1. ❑ Oui : très importantes
2. ❑ Oui : importantes
3. ❑ Non

CONTRATS D'ENTRETIEN

Q12. Quel est approximativement le nombre de contrats d'entretien que gère votre entreprise :
1. ❑ moins de 1 000
2. ❑ de 1 000 à 4 999
3. ❑ de 5 000 à 9 999
4. ❑ de 10 000 à 24 999
5. ❑ de 25 000 à 49 999
6. ❑ plus de 50 000

Q13. Quelle est la part de ces contrats qui sont conformes au décret du 9 septembre 2004 ?
1. ❑ Moins de 10%
2. ❑ de 10% à 19%
3. ❑ de 20% à 49%
4. ❑ de 50% à 79%
5. ❑ 80% et plus.

Q14. Tous les contrats d'entretien conclus ou renouvelés par votre entreprise depuis le 9 septembre 2004 sont-ils en conformité avec le décret ?
1. ❑ Oui
2. ❑ Non
3. **si non :**
pourquoi ?_____

Q15. Dans quelle <u>fourchette</u> de prix annuels se situent les contrats d'entretien minimaux réglementaires, pour un ascenseur d'un immeuble résidentiel de +/- 6 étages, installé

	Minimum	Maximum
- avant 1950	|_|_|_|_|_| €	|_|_|_|_|_| €
- entre 1950 et 1980	|_|_|_|_|_| €	|_|_|_|_|_| €
- depuis 1980	|_|_|_|_|_| €	|_|_|_|_|_| €

Q16. Pour un même ascenseur, les nouveaux contrats « prestations minimales », sont-ils plus chers ou moins chers que les anciens contrats «normaux» de l'arrêté de 1977 ?
1. ❑ plus chers → De combien en moyenne : |__|__|%
2. ❑ moins chers→ De combien en moyenne :|__|__|%
3. ❑ au même prix
4. ❑ c'est variable

Q17. Dans quels cas sont-ils plus chers ?

_____

_____

Q18. Dans quels cas sont-ils moins chers ?

_____

_____

Q19. Quelle est la part de vos contrats d'entretien qui va au-delà des prescriptions minimales du décret (par exemple contrat « étendu » plus ou moins similaire au contrat « complet » de l'arrêté de mars 1977) ?
1. ❑ moins de 20%
2. ❑ de 20 à 50%
3. ❑ de 50 à 75%
4. ❑ plus de 75%
5. ❑ tous

Q20. Quelle est la part de vos contrats d'entretien qui inclut une clause de vétusté ?
1. ❑ Aucun
2. ❑ moins de 20%
3. ❑ De 20 à 50%
4. ❑ De 50 à 75%
5. ❑ Plus de 75%
6. ❑ Tous

Q21. Quelle est, en moyenne, l'augmentation de coût du contrat « étendu » par rapport au contrat qui se limite aux prescriptions minimales du décret (en % du coût du contrat minimal) ?
1. ❑ Moins de 20%
2. ❑ de 20 à 30%
3. ❑ 30% à 50%
4. ❑ Plus de 50%

Q22. Quel pourcentage de clients accepte le modèle de contrat que vous proposez, sans modification ?
|____|____|____|%

Q23. Les propriétaires sont supposés vous fournir la notice technique de l'ascenseur. S'ils ne le font pas, vous devez élaborer vous-même cette notice. Dans combien de contrats avez-vous été obligé d'élaborer cette notice ?
1. ❑ Aucun
2. ❑ Moins de 20%
3. ❑ de 20 à 49%
4. ❑ de 50 à 79%
5. ❑ Plus de 80%

Q24. Diriez-vous que la mise en conformité des contrats d'entretien a donné lieu avec les gestionnaires d'immeubles à des discussions / négociations ?
1. ❑ très vives
2. ❑ plutôt vives
3. ❑ normales

IMPACT ECONOMIQUE DE LA LOI DE 2003

Q25. Quelle a été en 2005 l'évolution de votre chiffre d'affaires France, par rapport à 2004 ?
Travaux d'ascenseurs |__|__| %
Contrats d'entretien |__|__| %

Q26. Selon vous, quel a été l'impact de la loi de 2003 dans cette évolution ?
1. ❑ Pas d'impact
2. ❑ Un impact modéré
3. ❑ Un impact important

Q27. Augmentation de votre chiffre d'affaires liée à cette loi, entre 2004 et 2005 : |__|__| %

Q28. Sur la base des résultats du premier semestre, quelle sera, selon vous, l'évolution de votre chiffre d'affaires en 2006 ?
Travaux d'ascenseurs |__|__| %
Contrats d'entretien |__|__| %

Q29. Selon vous, quel est l'impact de la loi de 2003 dans cette évolution ?
1. ❑ Pas d'impact
2. ❑ Un impact modéré
3. ❑ Un impact important

Q30. Augmentation prévue de votre chiffre d'affaires liée à cette loi, entre 2005 et 2006 : |__|__| %

IMPACT SUR L'EMPLOI

Q31. Comment a évolué votre effectif entre fin 2004 et fin 2005 ?
1. ❑ il a diminué
2. ❑ Il est resté stable
3. ❑ Il a augmenté : de combien ? |__|__|__| salariés

Q32. Prévoyez vous une augmentation de vos effectifs en 2006 ?
1. ❑ Oui → Combien ? |__|__|__]
2. ❑ Non

Q33. Rencontrez-vous des difficultés de recrutement de personnel qualifié ?
1. ❑ Oui
2. ❑ Non

Q34. Formez-vous vous-même vos employés pour l'entretien des ascenseurs ?
1. ❑ Oui
2. ❑ Non

Q35. Avez-vous connaissance du diplôme d'ascensoriste qui sera délivré par l'Education Nationale en 2007 ?
1. ❑ Oui
2. ❑ Non

LES DIFFICULTES D'APPLICATION DE LA LOI

Q36. De façon générale, quelles sont, selon vous, les principales difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de la loi de 2003 et de ses décrets d'application
1. ❑ la longueur de la phase de préparation
2. ❑ la pénurie de main d'œuvre qualifiée
3. ❑ la disponibilité des pièces de rechange
4. ❑ la capacité de financement des propriétaires
5. ❑ la complexité des dispositions réglementaires
6. ❑ pas de difficultés particulières

Questionnaire contrôleur technique

N° :

Société :

Adresse :

Code postal : **Ville** :

Code APE :

Nom de la personne qui a répondu :

Téléphone :

DONNEES DE CADRAGE

Q1. Votre société a-t-elle plusieurs implantations géographiques (établissements) en France ?
1. Oui → **Combien** ? |____|
2. Non

SI CELA VOUS EST POSSIBLE, REPONDEZ POUR L'ENSEMBLE DES SITES DE VOTRE SOCIETE.

Q2. Vos réponses concernent-elles ?
1. ❑ l'ensemble des sites
2. ❑ un seul site → **Précisez le nom et la ville du site** :

_____

Q3. Quel a été votre CA France en 2005 en k€?

|___|___|___|___|___|___|

Q4. Sur ce chiffre d'affaires France quelle est la part liée aux ascenseurs ?

|__|__|__| %

Q5. Dans le domaine des ascenseurs, est-ce que vous réalisez : *(plusieurs réponses possibles)*
1. ❑ des contrôles réglementaires (loi de 2003)
2. ❑ des expertises / diagnostics
3. ❑ de l'assistance à maîtrise d'ouvrage

Q6. Quelle est la répartition de votre CA ascenseurs entre ces différentes activités ?

Contrôle réglementaire (loi de 2003) |__|__|__|%
Expertises / diagnostics |__|__|__|%
Assistance à maîtrise d'ouvrage |__|__|__|%
Autres : précisez _____ |__|__|__|%

CONTRÔLES TECHNIQUES

Q7. Combien d'ascenseurs votre société a-t-elle contrôlé (au sens de la loi de 2003) ?
1. En 2004 |___|___|___|___|
2. En 2005 |___|___|___|___|
3. Au premier semestre 2006 |___|___|___|___|

Q8. Quel est, approximativement, le coût moyen du contrôle, pour ascenseur à 7 niveaux dans un …

immeuble de bureau |___|___|___|___| €

immeuble d'habitation |___|___|___|___| €

Q9. Avez-vous réalisé des contrôles sur des ascenseurs « marqués CE » ?
1. ❑ oui → **Combien ?** : |___|___|___|___|
2. ❑ non

Q10. Combien n'étaient pas en conformité apparente avec la loi ?

|___|___|___|

Q11. Quel est, approximativement, pour les ascenseurs non marqués CE, le % de contrôles effectués avant la réalisation de travaux de mise en conformité pour l'échéance de 2008 ?

|___|___|___| %

Q12. De manière générale, les contrôles sont-ils réalisés seuls ou accompagnés d'expertise ou de suivi des travaux ? *(une réponse)*
1. ❑ Les contrôles sont toujours réalisés seuls
2. ❑ Les contrôles sont plus souvent réalisés seuls
3. ❑ Il y a autant de contrôles seuls que de contrôles accompagnés d'autres prestations
4. ❑ Les contrôles sont plus souvent accompagnés d'expertise ou de suivi de travaux.

Q13. Selon vous, tous les contrôles techniques seront-ils terminés avant l'échéance réglementaire (fin 2009) ?
1. ❑ Oui, certainement
2. ❑ Oui, c'est possible, mais pas certain
3. ❑ Non

Q14. Selon vous, quelle proportion de contrôles ne sera pas achevée ?

|___|___|___| %

Q15. Selon vous, pourquoi y aura-t-il du retard pour faire les contrôles techniques des ascenseurs ?

_____

_____

Q16. En 2006, combien de personnes de votre société réalisent les contrôles techniques des ascenseurs ?

|___|___|___|___|

Q17. Pour la majorité d'entre elles, quelle est leur formation ?
1. ❑ Technicien niveau BTS
2. ❑ Technicien avec un BEP
3. ❑ Autre, précisez → _____

Q18. Pour affecter le personnel au contrôle technique, demandez-vous une expérience minimale en expertise/ contrôle ?
1. ❑ Oui → **Combien d'années** |_____|
2. ❑ Non

Q19. En 2007, pensez-vous augmenter le personnel affecté aux contrôles techniques d'ascenseurs ?
1. ❑ Oui
2. ❑ Non

Q20. De combien de personnes ? |__|__|___|

Q21. Embaucherez-vous du personnel supplémentaire pour cela ?
1. ❑ Oui, certainement,
2. ❑ Oui, peut-être
3. ❑ Non, le personnel actuel suffira

Q22. Si vous recrutez du personnel supplémentaire, quel sera le profil du personnel recruté ?
1. ❑ technicien niveau BTS
2. ❑ technicien avec un BEP
3. ❑ autre, précisez → _____

Q23. Pour recruter du personnel pour les contrôles techniques, quelle(s) expérience(s) demandez-vous ?
1. ❑ entretien ascenseurs → **Combien d'années** |_____|
2. ❑ expertise/contrôle → **Combien d'années** |_____|
3. ❑ autre, précisez → _____

DIAGNOSTIC PREALABLE AUX TRAVAUX DE MISE EN SECURITE

Q24. Avez-vous effectué en 2004, 2005 et 2006 des expertises destinées à déterminer les travaux à réaliser dans le cadre de la loi de 2003 ?
1. ❑ oui
2. ❑ non

→ **Q25. Combien d'ascenseurs avez-vous expertisé**

en 2004 |___|___|___|___|
en 2005 |___|___|___|___|
au premier semestre 2006 |___|___|___|___|

Q26. Quel est approximativement le coût moyen de l'expertise d'un ascenseur à 7 niveaux dans un …?

immeuble de bureau |___|___|___|___| €
immeuble d'habitation |___|___|___|___| €

Q27. Dans vos préconisations pour les travaux, avez-vous conseillé, en général, de réaliser l'ensemble des travaux de mise en sécurité en une seule étape ?
1. ❑ oui
2. ❑ non
3. ❑ cela dépend

Q28. Si oui, classez dans l'ordre les raisons suivantes de réaliser les travaux en une seule étape : *1 pour la + importante, 2 pour la suivante, 3 pour la dernière.*
- [ ] ❑ pour des raisons de cohérence technique
- [ ] ❑ pour des raisons financières
- [ ] ❑ pour éviter plusieurs immobilisations

Q29. Selon vous, l'ensemble des travaux de mise en sécurité concernés par l'échéance de 2008 sera-t-il effectivement réalisé en juillet 2008 ?
1. ❑ oui
2. ❑ non

CONTRATS D'ENTRETIEN

Q30. Vos prestations de conseils couvrent-elles également les contrats d'entretien ?
1. ❑ oui
2. ❑ non
3. ❑ cela dépend des clients

Q31. Si oui, sur quelle partie du processus de décision votre assistance a-t-elle porté ?
1. ❑ le choix du type de contrat et sa rédaction
2. ❑ la sélection des prestataires
3. ❑ autres

Q32. Pensez-vous souhaitable de confier le contrat d'entretien et les travaux de rénovation à une même entreprise ?
1. ❑ oui
2. ❑ non
3. ❑ cela dépend des cas

Expliquez votre choix _____
_____

IMPACTS SUR L'EMPLOI

Q33. Globalement, pour l'ensemble des activités liées aux ascenseurs, combien employiez-vous de personnes au 30 juin 2006 ?
|___|___|___|___|

Q34. Avez-vous embauché du personnel supplémentaire pour ces activités depuis un an ?
1. ❑ oui → **Combien de personnes** |___|__|__|
2. ❑ non

Q35. Eprouvez-vous des difficultés de recrutement particulières ?
1. ❑ oui
2. ❑ non

Q36. Pourquoi ?

Q37. Pour l'ensemble des activités liées aux ascenseurs, allez-vous embaucher du personnel supplémentaire en 2007 ?
1. ❑ oui → **Combien de personnes** ?|_____|
2. ❑ non

Q38. Et en 2008, pensez-vous embaucher du personnel supplémentaire pour l'activité ascenseurs ?
1. ❑ oui → **Combien de personnes** ?|_____|
2. ❑ non

LES CONSEQUENCES DE LA LOI SUR LA MISE EN SECURITE

Q39. Globalement, estimez-vous que la loi sur la sécurité des ascenseurs entraînera une augmentation de votre CA en 2007 ?
1. ❑ oui → **De combien de %, environ** |_____|%
2. ❑ non

Q40. Selon vous, quelles seront les conséquences de cette loi sur le nombre d'accidents ? *(une réponse)*
1. ❑ une réduction importante des accidents
2. ❑ une petite réduction des accidents
3. ❑ pas ou peu de réduction des accidents

Q41. Selon vous, quelles seront les conséquences de cette loi sur le nombre de pannes ? *(une réponse)*
1. ❑ une réduction importante des pannes
2. ❑ une petite réduction des pannes
3. ❑ pas ou peu de réduction des pannes

Q42. Dans quels types d'immeubles, la réduction des accidents sera-t-elle la plus sensible ?

ANNEXE II. METHODOLOGIE

➢ Mode d'enquête

L'enquête est une enquête par courrier, auprès :

- ⇨ des contrôleurs
- ⇨ des entreprises ascensoristes
- ⇨ des établissements de gestionnaires d'immeubles.

Un questionnaire a été construit par catégorie d'acteurs (voir annexes précédentes). Une première version de ces questionnaires a été réalisée après le début des entretiens auprès des principaux acteurs. Cette version a été testée auprès d'une vingtaine d'acteurs, 10 gestionnaires et 10 ascensoristes.

Les versions corrigées ont été envoyées auprès de 1698 gestionnaires d'immeubles, 125 ascensoristes et 22 contrôleurs entre le 20 et le 30 Septembre 2006. Une première relance a été faite fin octobre et une deuxième vers le 20 novembre.

➢ Plan de sondage et retours

Tous les ascensoristes de plus de 10 salariés et tous les contrôleurs ont été enquêtés. Un échantillon de gestionnaire d'immeubles a été sélectionné par tirage au hasard. Les gestionnaires d'immeubles sans salarié ont été exclus de l'enquête.

Répartition des envois et retours selon la nature de l'acteur

Source	Activité	Taille	Base	Envois	Mauvaise adresse	Non concernés	Réponses
Base Dun & Bradstreet	*Administration d'immeubles résidentiels (NAF=703C)*	10 salariés et +	1358	251	20	14	**63**
		6 à 9 salariés	833	250	28	23	**55**
		1 à 5 salariés	10360	551	129	85	**96**
	Administration d'autres biens immobiliers (NAF=703D)	1 à 5 salariés	2340	150	15	62	**22**
		6 à 9 salariés	150	100	3	38	**13**
		10 salariés et +	339	100	6	23	**26**
Base SAE	*Clinique*		2363	17	1	3	**6**
	Hôpital	>5000 agents	14	14	0	0	**14**
		1000-5000 agents	38	17	0	0	**12**
		300-1000 agents	260	54	0	0	**40**
Base Dun & Bradstreet	*Office public d'habitation à loyer modéré (CJ=7371)*		251	98	4	4	**71**
Base Dun & Bradstreet	*SA de HLM à conseil d'administration ou SA coopérative de production de HLM à conseil d'administration (CJ=5546 ou 5547)*		488	98	12	18	**38**
	Total gestionnaires (1)		18794	1701	218	270	**456**
Base Dun & Bradstreet	Ascensoristes NAF=292C	>500 salariés	4	4	0	0	**4**
		20 salariés et +	54	54	0	13	**18**
		10 à 20 salariés ou >1M€ de CA	67	67	0	14	**25**
	Total ascensoristes (2)		125	125	0	27	**47**
Ministère	**Contrôleurs**		22	22			**17**

(1) Un hôpital a répondu pour 4 établissements au lieu d'un, 37 établissements (surtout des HLM) ont répondu au nom de plusieurs entités de la base. Le nombre de questionnaires saisis est de 419.

(2) Un ascensoriste de moins de 10 salariés a été interrogé lors de l'enquête test. Il a été conservé dans les réponses. Le nombre de questionnaires saisis est de 48.

Le sondage est un sondage stratifié, les strates étant des croisements d'activité et de taille. La définition des strates s'est faite à partir du code NAF pour les ascensoristes et les administrateurs d'immeubles, à partir de la catégorie juridique pour les OPHLM et les SA HLM. L'enquête a été réalisée au niveau « entreprise » pour les

ascensoristes, au niveau « établissement » pour les administrateurs de biens immobiliers. Toutefois, certains gestionnaires d'immeubles, notamment des HLM, ont fourni des réponses multi-sites. Les moyennes calculées étant des moyennes par ascenseur (et non par gestionnaire), cela n'a pas d'impact sur les résultats.

Le taux de retour a été de près de 50% (si l'on exclut les mauvaises adresses), mais beaucoup d'acteurs n'étaient pas concernés par l'enquête. Dans le cas des gestionnaires d'immeubles, soit ils n'avaient pas d'ascenseur (gestionnaire de lotissements, de camps de vacances, ..), soit ils ne faisaient que de la gestion locative (fréquent dans le cas des SCI), soit leur activité était erronée. Dans le cas des ascensoristes, il s'agissait d'entreprises de fabrication d'ascenseurs, qui n'avaient pas d'activité d'entretien, ou de sous-traitants, qui n'avaient pas de gestionnaires d'immeubles comme clients directs.

Si le taux de retour a dépassé 70% pour les hôpitaux, il n'a été que de 33% pour les petits administrateurs d'immeubles résidentiels.

➢ Coefficient de pondération

Des coefficients de pondération ont été calculés, afin d'extrapoler les réponses à l'ensemble de la population concernée. Ces coefficients sont égaux à l'inverse du taux de réponse, le taux de réponse étant calculé en excluant les mauvaises adresses. Le sondage étant un sondage stratifié avec les taux de sondage différenciés selon les strates, un coefficient de pondération est calculé pour chaque strate de sondage.

Si :

B_i=Nombre d'acteur de la base dans la strate i

E_i= Nombre de questionnaires envoyés dans la strate i

NP_i= Nombre de mauvaises adresses dans la strate i

n_i=Nombre de réponses dans la strate i

NC_i= Nombre d'acteurs hors champ dans la strate i.

p_i= Pondération de la strate i

Alors

$$p_i = \frac{B_i \dfrac{E_i - NP_i}{E_i}}{n_i + NC_i}$$

Des coefficients de pondération ont été calculés pour les gestionnaires d'immeubles et les ascensoristes. Aucune pondération n'a été calculée pour les contrôleurs.