

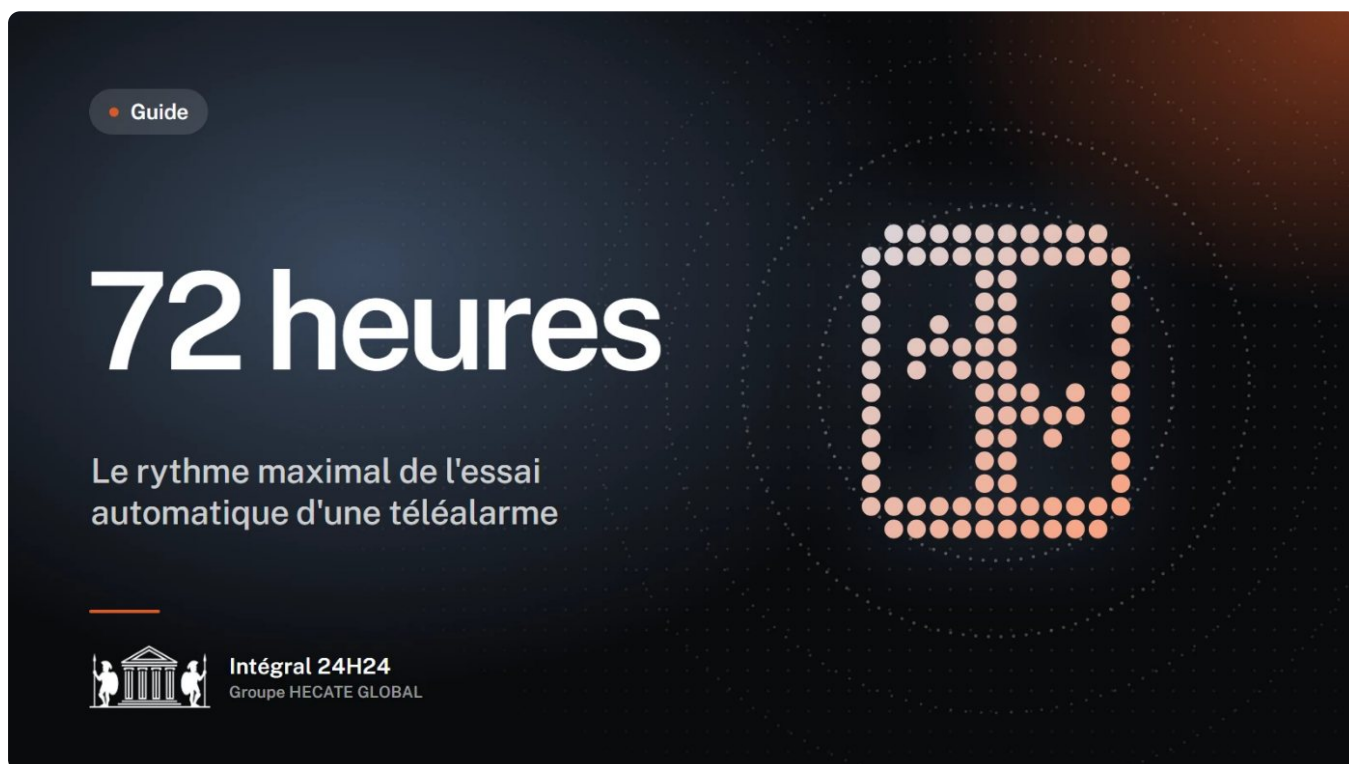


Guide

Mis à jour le 21 septembre 2026 12 min de lecture

EN 81-28 : téléalarme d'ascenseur, obligations et réception des appels

Une cabine doit permettre à une personne bloquée de joindre quelqu'un, à toute heure. La norme EN 81-28 fixe le principe : un dialogue dans les deux sens avec un service de secours, un appel identifié, un essai automatique périodique. Voici ce que cela implique côté propriétaire, côté ascensoriste et côté centre de réception des appels.



À quoi sert la téléalarme d'une cabine

Une cabine s'arrête entre deux étages. Les portes restent fermées. À cet instant, un seul équipement compte : le bouton d'alarme, et ce qu'il y a derrière.

La téléalarme est le dispositif qui transforme cet appui en conversation. Elle n'ouvre pas les portes et ne remet pas l'appareil en marche. Elle fait une seule chose : mettre la personne enfermée en relation avec un service capable d'organiser son dégagement, à toute heure.

C'est un équipement de sécurité des personnes, et il se distingue de tout le reste de l'ascenseur sur un point. Une panne mécanique se voit : l'appareil est arrêté, les usagers le signalent, le technicien vient.

Une téléalarme hors service, elle, ne se voit pas. La cabine circule normalement, le bouton s'allume, le voyant répond. Le défaut n'apparaît qu'au moment précis où quelqu'un appuie pour de bon.

Trois responsabilités se croisent autour de cet équipement. Le propriétaire de l'appareil doit garantir que l'alerte aboutit. L'entreprise d'entretien installe, paramètre et vérifie le matériel. Le centre de réception des appels répond, qualifie la situation et déclenche l'intervention. Aucun des trois ne peut tenir son rôle si les deux autres ne tiennent pas le leur.

Ce guide décrit ce que demande la norme EN 81-28, ce qu'apporte réellement l'appel de test automatique, ce que le décret du 4 mars 2026 a ajouté, et ce qu'il faut exiger d'un centre d'appels. Les termes techniques sont repris dans notre [lexique](#).

Ce que demande la norme, en clair

La norme EN 81-28 porte sur la téléalarme des ascenseurs. C'est un document payant, que nous ne reproduisons pas : ce qui suit en donne les principes, tels qu'ils structurent le métier.

Un dialogue dans les deux sens

L'appel doit établir une liaison vocale bidirectionnelle entre la cabine et un service de secours. La personne bloquée doit entendre et être entendue sans rien manipuler : ni combiné, ni touche, ni code. Un message enregistré ne remplit pas cette fonction. Un répondeur non plus.

Un appel identifié

Le service qui décroche doit savoir d'où vient l'appel. L'appareil s'identifie automatiquement, et le centre retrouve l'adresse, le bâtiment et la cage concernés avant même de parler. Sans cette identification, il faudrait demander son adresse à quelqu'un qui ne sait pas toujours où il se trouve, et qui est parfois un enfant.

Un essai automatique périodique

La liaison se vérifie d'elle-même, à intervalle régulier : la norme demande un essai au moins toutes les soixante-douze heures. C'est l'appel de test cyclique, décrit plus loin.

Une alimentation surveillée

La téléalarme doit continuer de fonctionner après une coupure de courant, pendant une durée suffisante pour traiter l'appel, et son alimentation doit être surveillée : un défaut d'alimentation, secteur ou batterie, est remonté au centre de réception, qui le signale à la société de maintenance. Une personne bloquée par une panne d'électricité est précisément celle qui a le plus besoin d'être entendue.

Un filtrage des appels sans objet

Enfin, la chaîne doit permettre de distinguer un appel réel d'un appui involontaire ou d'un défaut d'appareil. Ce tri se fait en partie dans l'équipement, en partie dans le centre qui reçoit les appels. Un parc mal paramétré produit des appels intempestifs, qui finissent par user l'attention de quelqu'un.

Retenez le principe général : la norme ne prescrit ni une marque, ni une technologie. Elle décrit un résultat — quelqu'un répond, tout de suite, et sait à qui il parle.

Le rôle du centre de réception des appels

La norme s'arrête au principe : l'appel doit aboutir auprès d'un service de secours. Ce que ce service fait ensuite relève de l'organisation — et c'est là que se joue la qualité réelle du dispositif.

Un centre de réception d'appels d'ascenseur fait quatre choses, dans cet ordre.

- **Il décroche et il identifie.** L'appareil est reconnu à l'arrivée de l'appel. L'opérateur voit l'adresse, la cage, le nom de la société de maintenance et les consignes propres à ce site.
- **Il qualifie.** Tous les appels de cabine ne se ressemblent pas. Une personne bloquée, un appui d'enfant, un usager qui signale une panne sans être à bord, un appel où personne ne parle : chacun appelle une conduite différente.
- **Il déclenche.** Si quelqu'un est bloqué, le technicien d'astreinte de la société de maintenance est prévenu selon la procédure du client, puis relancé tant que l'intervention n'est pas prise en charge.
- **Il suit.** L'opérateur suit l'intervention jusqu'à la libération de la personne : il relance le technicien tant que la prise en charge n'est pas confirmée, et clôture l'appel une fois la personne dégagée.

• Le trajet d'un appel de cabine

1



L'utilisateur appuie

Le bouton d'alarme de la cabine établit la liaison vocale.

2



L'opérateur décroche

L'appareil est identifié : adresse, bâtiment et cage s'affichent.

3



La situation est qualifiée

Personne bloquée, appui involontaire, panne signalée, appel sans voix.

4



Le technicien est déclenché

L'astreinte de la société de maintenance est prévenue, puis relancée.

5



Tout est consigné

Heure, motif, suites données et enregistrement restent consultables.



De l'appui sur le bouton au compte rendu : cinq étapes, et une seule règle — les consignes du client.

Le cas particulier de l'appel sans voix

Une part importante des appels reçus depuis les cabines sont des appels où personne ne répond. Les causes sont nombreuses : appui involontaire, enfant qui joue, défaut de programmation, micro hors

service, usager qui n'ose pas parler, personne en difficulté. Un silence ne prouve jamais qu'il n'y a personne. C'est pour cette raison qu'un appel sans voix se traite, et ne se raccroche pas.

Ces appels disent aussi autre chose. Quand un même appareil en produit plusieurs en peu de temps, ce n'est plus un hasard : c'est un symptôme, et il doit remonter à la société de maintenance.

L'appel de test cyclique : ce qu'il prouve, ce qu'il ne prouve pas

À intervalle régulier — au plus toutes les soixante-douze heures — , chaque téléalarme appelle son centre de réception sans que personne n'intervienne. Elle s'annonce, le centre la reconnaît, l'appel se termine. Personne ne parle. C'est l'appel de test cyclique, et c'est le seul contrôle automatique de la chaîne d'alerte.

Son intérêt est simple à formuler : il déplace la découverte de la panne. Sans lui, on apprend qu'une téléalarme ne fonctionne plus le jour où une personne bloquée n'obtient pas de réponse. Avec lui, on l'apprend au plus tard trois jours après la coupure, et sans que personne n'ait été enfermé.

• L'appel de test cyclique : ce qu'il prouve, ce qu'il ne prouve pas



Ce qu'il prouve

- Que l'appareil sait encore joindre le centre
- Que le centre le reconnaît et l'associe au bon immeuble
- Que la liaison existait au moment de l'essai



Ce qu'il ne prouve pas

- Que la voix passe correctement dans les deux sens
- Que le bouton de la cabine commande bien l'appel
- Que les voyants et le signal sonore de la cabine informent bien l'utilisateur



Un test reçu est une bonne nouvelle. Ce n'est pas une preuve que tout fonctionne.

Ce qu'il prouve

Que l'appareil était capable de joindre le centre au moment de l'essai. Que le centre l'a reconnu et l'a rattaché au bon immeuble. Autrement dit : le chemin existe, et l'identification est juste. Sur un grand parc, c'est déjà considérable, puisque cela se vérifie sans déplacement.

Ce qu'il ne prouve pas

Que la voix passe correctement dans les deux sens : un test automatique ne juge pas de l'audibilité. Que le bouton de la cabine commande bien l'appel : le test part de l'appareil, pas du bouton. Que les voyants et le signal sonore de la cabine informent bien l'utilisateur. Que la personne qui appuiera demain sera entendue dans de bonnes conditions.

D'où une règle de lecture à garder en tête : l'absence de test est une mauvaise nouvelle certaine, la présence d'un test est une bonne nouvelle partielle. Le test cyclique ne remplace pas l'essai réalisé par

un technicien depuis la cabine, qui, lui, valide la chaîne complète — bouton, micro, haut-parleur, liaison, identification, décroché.

Un dernier point d'exploitation : un appareil peu utilisé n'est pas un appareil surveillé. Monte-charges, ascenseurs de parking, appareils d'immeubles de bureaux fermés le week-end — ce sont souvent eux qui restent muets le plus longtemps sans que personne s'en aperçoive.

Ce que change le décret n° 2026-166 du 4 mars 2026

Le décret n° 2026-166 du 4 mars 2026, publié au Journal officiel du 6 mars, vise « à garantir la sécurité des ascenseurs face à l'arrêt de certains réseaux téléphoniques ». Il modifie trois articles du code de la construction et de l'habitation : R. 134-6, R. 134-7 et R. 134-11.

• Le décret du 4 mars 2026, dans le calendrier

● 4 mars 2026

Signature du décret n° 2026-166

● 6 mars 2026

Publication au Journal officiel

● 1er avril 2026

Les moyens d'alerte sont vérifiés toutes les six semaines

● 1er avril 2026

Le propriétaire est averti par lettre recommandée, tous les six mois

● 15 mai 2026

Le contrôle technique examine la compatibilité des moyens d'alerte

Source : Légifrance, décret n° 2026-166 du 4 mars 2026



Trois mesures, deux dates d'entrée en vigueur : le 1er avril et le 15 mai 2026.

Une vérification toutes les six semaines

Depuis le 1er avril 2026, l'entretien de l'appareil comprend la vérification, toutes les six semaines, du bon fonctionnement des moyens d'alerte et de communication avec un service d'intervention. La périodicité est donc beaucoup plus courte que celle de l'essai automatique, et elle relève de l'entreprise d'entretien.

Une alerte écrite au propriétaire

Quand ces moyens reposent encore sur le réseau téléphonique commuté fixe ou sur un réseau mobile de troisième génération ou antérieur, l'entreprise d'entretien en avertit le propriétaire par lettre recommandée, et renouvelle cette alerte au moins tous les six mois. Le décret inscrit par ailleurs le remplacement de ces moyens d'alerte dans les opérations prévues par le code. Une exception est prévue à l'article R. 134-7 : sa portée exacte demande une lecture juridique, et nous ne la commentons pas ici.

Un contrôle technique élargi

Depuis le 15 mai 2026, le contrôle technique vérifie que les moyens d'alerte sont compatibles avec des systèmes de communication autres que ces anciens réseaux.

Ce que cela change dans une tournée

Six semaines, c'est un rythme serré. Il suppose deux choses très concrètes : une liste d'appareils tenue à jour, et pour chacun la date du dernier essai réussi. Vérifier ne consiste pas à constater qu'un voyant s'allume : il faut que l'appel parte, qu'il arrive, que l'appareil soit identifié et que la voix passe dans les deux sens. Un essai complet se termine donc toujours par quelqu'un qui confirme, à l'autre bout, ce qu'il a reçu.

Ce que le propriétaire et l'ascensoriste doivent exiger de leur centre

Le choix d'un centre de réception d'appels engage la sécurité des usagers et la responsabilité du propriétaire. Voici les questions qui méritent une réponse écrite avant de signer, et une vérification en cours de contrat.

- **Quels protocoles de téléalarme sont reçus ?** Un parc réel est rarement homogène. Demandez la liste des protocoles pris en charge, en voix comme en données, et faites vérifier vos matériels les plus anciens avant l'engagement.
- **Que se passe-t-il quand le technicien ne répond pas ?** C'est la question qui distingue les organisations. Relances, passage au niveau suivant, appel d'un prestataire de dégagement désigné par le client : la procédure doit exister par écrit, et être la vôtre.
- **Comment sont traités les appels sans voix ?** La réponse « nous raccrochons » doit vous faire changer de candidat.
- **Quelle continuité en cas d'incident ?** Un centre unique est un point de rupture. Demandez comment les appels sont repris, depuis où, et si cette reprise suppose une action de votre part.
- **Quelles preuves sont restituées ?** Main courante horodatée, enregistrements réécoutables, état des tests cycliques appareil par appareil : voir le chapitre suivant.

- **Que se passe-t-il si vous partez ?** Exigez dès le départ les conditions de restitution de vos données et de vos enregistrements, et le délai de bascule vers un autre centre.

Deux exigences complémentaires, souvent oubliées. D'abord, la mise à jour du parc : chaque appareil ajouté, déposé ou remplacé doit être déclaré au centre, sans quoi les listes divergent en quelques mois. Ensuite, l'accès aux anomalies : le centre doit vous signaler de lui-même les appareils qui ne se manifestent plus, et pas seulement répondre quand vous posez la question.

Un dernier conseil : une fois par an, faites un essai réel depuis une cabine choisie au hasard. C'est le seul contrôle qui juge la chaîne entière, partie humaine comprise.

Traçabilité : main courante, enregistrements, statistiques

En matière d'ascenseur, la traçabilité n'est pas une formalité administrative : c'est la mémoire de ce qui a été fait, et la seule façon d'établir après coup qu'une alerte a bien été traitée. Elle repose sur trois éléments distincts, qu'il ne faut pas confondre.

La main courante

Le journal des événements. Pour chaque appel : l'heure d'arrivée, l'appareil concerné, le motif retenu, la conduite appliquée, la personne prévenue, l'heure de cette information, les relances, la fin de l'affaire. C'est ce document qui permet de reconstituer une nuit, un mois plus tard, sans dépendre de la mémoire de quiconque.

Les enregistrements

Les appels entrants et sortants sont enregistrés et horodatés. La réécoute sert à trois choses : vérifier ce qui a été dit à un usager, lever un désaccord sur une consigne appliquée, et former les opérateurs. Deux points à régler au contrat : qui peut écouter, et pendant combien de temps les enregistrements sont conservés. Ces données relèvent du règlement général sur la protection des données ; leur durée de conservation doit être définie, et limitée.

Les statistiques

Volumes d'appels, répartition par motif, par heure et par jour, appareils les plus appelants, appels sans voix par appareil, état des tests cycliques. Ces chiffres servent moins à juger le centre qu'à piloter un parc : ils désignent les appareils qui coûtent cher, ceux dont le paramétrage est douteux, et les résidences où un problème de fond se cache derrière des appels répétés.

Dans notre cas, tout cela se consulte en ligne, dans le **portail client H2** : suivi des appels, réécoute, état des téléalarmes et de leurs essais, statistiques, et une interface de programmation qui permet à vos propres logiciels de recevoir les demandes directement.

Chez Intégral 24H24

La réception des appels de cabine est notre premier métier. Nos opérateurs répondent depuis deux plateformes, à Strasbourg et à Perpignan, qui traitent les appels indistinctement et se secourent mutuellement : si l'une s'arrête, l'autre prend les appels. En 2025, elles ont traité 5 329 000 appels, et 450 000 équipements leur sont raccordés.

Quarante-cinq protocoles de téléalarme sont gérés, en voix, en données et en IP : un parc composé de matériels de générations et de marques différentes n'a pas besoin d'être homogénéisé pour être raccordé.

L'organisation suit les types d'appels. Une équipe est dédiée à la téléalarme, une autre à l'accueil, une autre aux horaires de nuit ; une équipe polyvalente absorbe les pics, et des responsables sont présents sur les plateaux. Un nouvel opérateur suit deux semaines de formation en salle, prend ses premiers appels aux côtés d'un opérateur confirmé, puis fait l'objet de points de suivi et d'écoutes commentées.

Nos équipes techniques installent par ailleurs, en sous-traitance des sociétés de maintenance et partout en France, les téléalarmes et les passerelles qui remplacent les matériels dépendant des anciens réseaux. Nous n'intervenons jamais sur la maintenance de l'appareil : votre technicien entretient, le nôtre équipe.

Pour aller plus loin : [la réception des appels de cabine](#), [la pose d'équipements d'ascenseur](#), notre [dossier sur la fin de la 2G, de la 3G et du cuivre](#), ou [un échange sur votre parc](#).

Questions fréquentes

La norme EN 81-28 est-elle obligatoire ?

La norme est un document technique : ce sont les textes réglementaires qui rendent l'obligation opposable. En pratique, elle est la référence commune des ascensoristes, des contrôleurs techniques et des centres d'appels pour la téléalarme, et le décret du 4 mars 2026 en renforce les effets. Pour un cas particulier, reportez-vous au code de la construction et de l'habitation ou demandez l'avis d'un contrôleur technique.

À quoi sert exactement l'appel de test toutes les 72 heures ?

Il vérifie sans intervention humaine que l'appareil sait encore joindre son centre et que celui-ci le reconnaît. C'est ce qui permet de découvrir une téléalarme muette avant qu'un usager ne se retrouve sans réponse. Il ne remplace pas l'essai fait depuis la cabine, qui, lui, valide le bouton, le micro et la qualité de la voix.

Un répondeur ou un renvoi vers un portable peuvent-ils suffire ?

Non. Le principe est qu'une personne bloquée parle immédiatement à un service capable d'organiser son dégagement, à toute heure, et que l'appel soit identifié. Un renvoi vers un téléphone personnel ne garantit ni la permanence, ni l'identification de l'appareil, ni la traçabilité de ce qui a été fait.

Qui réalise la vérification toutes les six semaines prévue depuis le 1er avril 2026 ?

Le décret la place dans l'entretien de l'appareil : elle relève donc de l'entreprise d'entretien. Un centre de réception d'appels lui en fournit la matière — l'état de chaque téléalarme et la date du dernier essai reçu — mais ne s'y substitue pas.

Que se passe-t-il si le technicien d'astreinte ne prend pas l'appel ?

La procédure est définie avec vous avant le démarrage : relances, appel du niveau suivant, et, si vos consignes le prévoient, mobilisation du prestataire de dégagement que vous avez désigné. La procédure d'escalade et les consignes sont celles que vous avez mises en place ; l'opérateur suit l'intervention jusqu'à la libération de la personne.

Comment savoir si une téléalarme de notre parc a cessé d'émettre ?

Par le suivi des tests cycliques. Les appareils qui ne se sont plus manifestés apparaissent dans un rapport de votre portail, appareil par appareil. C'est la liste de travail la plus fiable pour un mainteneur : elle décrit ce qui communique réellement, et non ce que dit l'inventaire.

Un parc composé de plusieurs marques peut-il être raccordé à un seul centre ?

Oui. Quarante-cinq protocoles de téléalarme sont reçus, en voix, en données et en IP. Transmettez la liste de vos matériels, y compris les plus anciens : la compatibilité est vérifiée appareil par appareil avant l'engagement.

Faut-il conserver les enregistrements des appels, et combien de temps ?

Les enregistrements servent de preuve et d'outil de formation, mais ce sont des données personnelles : leur durée de conservation doit être limitée et écrite dans le contrat. Fixez également qui, chez vous, a le droit de les écouter.

Sources

- Légifrance — décret n° 2026-166 du 4 mars 2026 visant à garantir la sécurité des ascenseurs face à l'arrêt de certains réseaux téléphoniques (JO du 6 mars 2026) — <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000053626113>
- Fédération des Ascenseurs — « Téléalarme : extinction des réseaux 2G, 3G et RTC, les principales dates à retenir » — <https://www.ascenseurs.fr/actualites/telealarme-extinction-des-reseaux-2g-3g-et-rtc-les-principales-dates-a-retenir/>