

CVC · CHECKLIST OPÉRATIONNELLE

Maintenance CVC en tertiaire : définition et organisation multi-sites

Le chauffage, la ventilation et la climatisation (CVC) sont le premier poste de pannes ressenties par vos exploitants et le premier poste d'obligations réglementaires sur un parc tertiaire. Sur 20, 80 ou 200 sites, le risque n'est pas tant la panne isolée que l'hétérogénéité : des périodicités tenues sur un site et oubliées sur un autre, des contrats qui se chevauchent, une traçabilité dispersée entre mails et classeurs. Cette checklist cadre les 8 étapes d'une maintenance CVC pilotée, les champs de traçabilité à exiger et un modèle de reporting homogène par équipement et par site.

1 Cadrer le périmètre et inventorier le parc

On ne pilote bien que ce qu'on a recensé. Avant tout plan de maintenance, établissez un inventaire exhaustif des équipements CVC, site par site, avec leurs caractéristiques techniques. C'est cet inventaire qui détermine ensuite les obligations applicables.

- ☐ **Recenser chaque équipement** : production de chaud (chaudières, PAC), production de froid (groupes froids, splits, VRV/DRV), traitement d'air (CTA, ventilation), distribution (réseaux, terminaux).
- ☐ **Relever la puissance nominale** : la puissance conditionne le régime réglementaire applicable (voir étape 2). À noter par équipement et en cumulé par site.
- ☐ **Identifier le fluide frigorigène et sa charge** : type de fluide, charge en kg et équivalent CO2 (TeqCO2) — déterminant pour la périodicité des contrôles d'étanchéité.
- ☐ **Géolocaliser et étiqueter chaque actif** : repère unique par équipement (étiquette physique ou QR code), localisation précise dans le site, photo. Condition d'une identification sans ambiguïté lors d'une intervention.
- ☐ **Consigner l'âge et l'historique** : année de mise en service, dernières interventions connues, état général. Base de la stratégie préventif / remplacement.

Bon à savoir : sur un parc multi-sites, l'absence d'inventaire fiable est la cause racine la plus fréquente des oublis réglementaires. Un équipement non recensé est un équipement non entretenu — et un risque non couvert.

2 Identifier les obligations réglementaires applicables

Les obligations dépendent du type d'équipement, de sa puissance et du fluide utilisé. Les périodicités ci-dessous sont des repères ; vérifiez systématiquement le texte en vigueur, car la réglementation (notamment F-Gas) évolue.

ÉQUIPEMENT / RÉGIME	SEUIL DE PUISSANCE	PÉRIODICITÉ (INDICATIVE)	RÉFÉRENCE
Entretien des chaudières	4 à 400 kW	Annuel	Code de l'env. art. R.224-41-4 à -9

ÉQUIPEMENT / RÉGIME	SEUIL DE PUISSANCE	PÉRIODICITÉ (INDICATIVE)	RÉFÉRENCE
Inspection des chaudières	400 kW à 20 MW	Tous les 2 ans (≥ 5 MW) / 3 ans (< 5 MW)	Code de l'env. art. R.224-31 à -41
Entretien des systèmes thermodynamiques (PAC, clim.)	4 à 70 kW	Tous les 2 ans	Code de l'env. art. R.224-44 à -44-5
Inspection des systèmes de climatisation / PAC	> 70 kW	Tous les 5 ans (rapport conservé 10 ans min.)	Code de l'env. art. R.224-45 à -45-9

- ☐ **Cartographier le régime de chaque équipement** : rattacher chaque actif inventorié à son obligation (entretien / inspection) et à sa périodicité.
- ☐ **Vérifier la qualification de l'intervenant** : l'inspection doit être réalisée par une personne disposant d'une attestation de compétence ou par une société accréditée — à confirmer au texte en vigueur.
- ☐ **Vérifier l'assujettissement au décret BACS** : l'automatisation et la régulation (GTB) sont rendues obligatoires pour les bâtiments tertiaires dont la puissance CVC cumulée dépasse 290 kW (seuil à valider selon l'échéance applicable).
- ☐ **Tenir le livret CVC** : le livret de chauffage, ventilation et climatisation regroupe les données du système et est examiné lors des inspections. À ouvrir et tenir à jour par site.

Bon à savoir : le décret tertiaire (réduction de consommation) et les obligations d'entretien CVC sont deux régimes distincts qui se renforcent. Un parc bien entretenu consomme moins ; la maintenance est un levier direct de la trajectoire d'économies d'énergie.

3 Structurer le plan de maintenance préventive

Le préventif planifié est ce qui distingue un parc piloté d'un parc en mode pompier. L'objectif communément retenu se situe entre 60 % et 80 % d'interventions préventives ; en deçà de 40 %, le parc subit ses pannes plutôt qu'il ne les anticipe.

- ☐ **Définir les gammes de maintenance** : pour chaque famille d'équipement, lister les opérations préventives (nettoyage filtres et batteries, vérification des pressions, contrôle des organes de sécurité, mesures de performance).
- ☐ **Fixer les fréquences par criticité** : préventif réglementaire (obligatoire), préventif systématique (calendaire), préventif conditionnel (sur relevé). Hiérarchiser les actifs critiques (production de froid d'un site sensible, par exemple).
- ☐ **Bâtir un calendrier consolidé multi-sites** : un échéancier unique qui agrège toutes les périodicités de tous les sites, avec alertes en amont des dates butoir.
- ☐ **Intégrer les contrôles d'étanchéité fluides** : pour une charge de 5 à 50 T_{eq}CO₂, contrôle annuel (ou tous les 2 ans avec système de détection de fuite installé) — à confirmer au règlement F-Gas en vigueur.
- ☐ **Planifier les saisons** : remise en service froid avant l'été, chaud avant l'hiver, sur l'ensemble des sites de façon coordonnée.

4 Organiser la maintenance corrective et le dépannage

Le préventif réduit les pannes sans les supprimer. La qualité d'un dispositif multi-sites se juge à sa réactivité corrective : capacité à recevoir, qualifier, déclencher et clore une intervention de façon homogène, où que soit le site.

- ☐ **Définir le canal de signalement unique** : un point d'entrée par lequel chaque site déclare une panne (numéro, plateforme), pour éviter la dispersion des demandes.
- ☐ **Qualifier et prioriser chaque demande** : niveau de criticité (P1 bloquant, P2 dégradé, P3 confort), impact sur l'exploitation, sécurité des personnes.
- ☐ **Cadrer les délais d'intervention et de résolution** : délai de prise en compte, délai d'arrivée sur site, délai de remise en service — différenciés par niveau de criticité (voir étape 5, SLA).
- ☐ **Tracer les fuites de fluide** : en cas de détection, la réparation doit intervenir sous 4 jours et un contrôle d'étanchéité dans le mois qui suit — à confirmer au texte en vigueur.
- ☐ **Boucler chaque intervention** : rapport d'intervention, pièces remplacées, photo avant/après, validation du retour à la normale par le site.

5 Contractualiser et nommer les SLA

Sans engagement de service écrit et mesurable, la qualité dépend de la bonne volonté. Les SLA (Service Level Agreements) transforment des attentes implicites en seuils opposables, identiques sur tous les sites.

NIVEAU	TYPE D'INCIDENT	DÉLAI DE PRISE EN COMPTE	DÉLAI D'INTERVENTION SUR SITE	DÉLAI DE REMISE EN SERVICE
P1 — Critique	Arrêt total, sécurité, continuité de service			
P2 — Majeur	Fonctionnement dégradé			
P3 — Mineur	Confort, sans impact d'exploitation			

- ☐ **Nommer chaque niveau de priorité** : définition claire de ce qui relève de P1, P2, P3, partagée entre vos sites et l'intervenant.
- ☐ **Fixer des seuils chiffrés** : remplir le tableau ci-dessus avec des délais opposables, adaptés à la criticité de chaque enseigne.
- ☐ **Définir les modalités de mesure et les pénalités** : qui mesure, sur quelles données, avec quelles conséquences en cas de dépassement.
- ☐ **Clarifier le périmètre contractuel** : ce qui est inclus (préventif, dépannage) et ce qui est en sus (gros remplacements, travaux — voir étape 6).

6 Maîtriser le modèle de contrat et les coûts

La nomenclature P1–P4, issue des pratiques d'exploitation chauffage, structure la répartition des prestations et des coûts entre vous et l'exploitant. La comprendre évite les angles morts budgétaires, en particulier le renouvellement

des équipements.

POSTE	OBJET	ENJEU DE PILOTAGE
P1	Fourniture d'énergie (combustible)	Souvent le poste le plus lourd, le moins négocié
P2	Conduite, entretien et maintenance courante	Cœur du contrat, là où se jugent les SLA
P3	Garantie totale / gros entretien et renouvellement	Provisionne le remplacement des équipements
P4	Travaux d'amélioration et de rénovation	Investissement, hors exploitation courante

- ☐ **Identifier le périmètre P1–P4 de chaque contrat** : certains contrats ne couvrent que le P2 ; le renouvellement (P3) reste alors à votre charge sans provisionnement.
- ☐ **Consolider les coûts par site et par équipement** : coût de maintenance ramené à l'actif, pour comparer les sites entre eux et détecter les dérives.
- ☐ **Traquer les coûts cachés** : interventions hors forfait, déplacements multiples pour un même incident, pénalités non récupérées.
- ☐ **Viser une facturation lisible** : objectif d'une vue consolidée des dépenses CVC du parc, condition d'un arbitrage budgétaire éclairé.

7 Centraliser la traçabilité et la documentation

La traçabilité n'est pas une formalité : c'est ce qui rend l'inspection sereine, ce qui objective la performance de l'intervenant et ce qui survit au départ d'un exploitant. Chaque intervention doit alimenter un registre structuré, identique sur tous les sites.

Champs de traçabilité à exiger par intervention

- ☐ **Identification** : site, repère équipement, type d'intervention (préventif / correctif / réglementaire).
- ☐ **Dates et délais** : date de signalement, de prise en compte, d'intervention, de remise en service.
- ☐ **Intervenant** : nom, qualification / attestation, entreprise.
- ☐ **Diagnostic et actions** : nature de la panne ou de l'opération, pièces remplacées, mesures relevées.
- ☐ **Fluides** : type, quantité ajoutée ou récupérée, résultat du contrôle d'étanchéité.
- ☐ **Preuves** : photos avant/après, rapport signé, validation du site.
- ☐ **Documents réglementaires** : attestation d'entretien, rapport d'inspection, mise à jour du livret CVC.

Bon à savoir : les rapports d'inspection de climatisation doivent être conservés au minimum 10 ans (à confirmer au texte en vigueur). Une traçabilité numérique centralisée par site évite la perte de ces pièces lors d'un changement de prestataire ou d'exploitant.

8 Piloter par les indicateurs et améliorer

Un parc multi-sites se pilote par quelques indicateurs lus de la même manière partout. Ils objectivent la performance, alimentent la relation avec l'intervenant et nourrissent l'arbitrage entretenir / remplacer.

INDICATEUR	CE QU'IL MESURE	LECTURE
MTTR	Temps moyen de réparation	Plus il est court, plus la maintenance est réactive
MTBF	Temps moyen entre deux pannes	Plus il est élevé, plus l'actif est fiable
Taux de préventif	Part du préventif sur le total des interventions	Cible souvent retenue : 60 à 80 %
Taux de respect des SLA	Interventions dans les délais contractuels	Mesure la tenue des engagements
Taux de conformité réglementaire	Obligations tenues vs dues sur le parc	Doit viser 100 %
Coût de maintenance / équipement	Dépense ramenée à l'actif	Détecte les sites et actifs en dérive

- ☐ **Produire un reporting homogène par site et par équipement** : mêmes indicateurs, même format, pour comparer ce qui est comparable.
- ☐ **Revoir les performances à fréquence fixe** : revue trimestrielle des SLA et des coûts avec l'intervenant.
- ☐ **Arbitrer entretenir vs remplacer** : un actif au MTTR élevé et au coût croissant relève du renouvellement (P3/P4), pas du dépannage répété.
- ☐ **Boucler l'amélioration continue** : ajuster les gammes et les fréquences préventives au vu des pannes observées.

Modèle de reporting consolidé par site

SITE	NB ÉQUIPEMENTS CVC	CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE	INTERVENTIONS PRÉVENTIVES	INTERVENTIONS CORRECTIVES	MTTR MOYEN	RESPECT SLA	COÛT PÉRIODE
Total parc							

PASSER À L'ACTION

Vos sites méritent un pilotage cohérent et performant.

Harmony by Depanneo reprend votre parc, structure vos SLA et centralise le pilotage de votre maintenance sur l'ensemble de vos sites — partout en France. Demandez un audit de parc : on évalue vos installations et on cadre votre maintenance.

[Demander un audit de parc](#)

ou 07 57 93 93 39